

*Århus, 21. november 2008*

**Bilag til åben dagsorden  
til mødet i Bestyrelsen for Midttrafik  
fredag 28. november 2008 kl. 10.00  
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 1**



# Busselskabet

Busselskabet Århus Sporveje · Bryggervej 35, 8240 Risskov · SE nr. 12341229  
Tlf. 7240 9900 · Fax 7240 9901 · bus@busselskabet.dk · www.busselskabet.dk

Den 7. november 2008  
bl/th

## **Sikring af sprogkompetencer for nye chauffører**

Bestyrelsen bad på sit møde 24. oktober 2008 om en redegørelse for, hvordan Busselskabet sikrer danskundskaberne hos chauffører, der ikke har dansk som førstesprog, så kunderne kan forvente god service ved chaufførerne. Redegørelsen følger her..

Da Busselskabet ansatte chauffører fra Tyskland, var det en klar forudsætning, at der inden opstart i selve jobbet skulle være et tilstrækkelig godt danskniveau. Derfor blev der etableret et 6 ugers danskursus, inden de startede på den interne chauffør uddannelse ved Busselskabet.

Efter tyskerne kom selvstændig i drift, blev der etableret et sprogtilbud i Busselskabets lokaler på Station Nord. Dette sprogtilbud, som er et fritidstilbud, omfatter også ægtefæller, og foregår en eftermiddag om ugen. Der har været et meget højt fremmøde, og enkelte er endda gået over til andre og mere intensive uddannelses tilbud.

Aktuelt er det Busselskabets vurdering, at ud af de 16 tilbageværende har de 15 et acceptabelt niveau. Der er iværksat aktiviteter for at hjælpe den sidste. Med acceptabelt niveau menes, at de forstår den daglige kommunikation, kan læse opslag, indgå i kollegial samtale osv. Der er ikke forventning om, at de klarer sig fuldendt skriftlig. Er der behov for skriftlighed, tilbydes der hjælp.

Hold 2 af de tyske chauffører får på baggrund af erfaringerne med det første hold, ikke 6 men 12 ugers danskundervisning, ligesom der indføres stopprøver undervejs. Der er herudover sket et generelt kvalitetsløft i undervisningen. Allerede på nuværende tidspunkt, hvor tyskhold 2 har gennemført 10 ugers danskursus, hersker der ikke tvivl om, at niveauet er løftet.

For begge de tyske hold gælder det, at deltagerne er kortuddannede, at det er mange år siden de har siddet på skolebænken i en længere periode, og at alle ønsker at etablere sig i Århus området inkl. familie m.v.

Holdet fra østeuropa er yngre mennesker, med et længere uddannelsesforløb bag sig. De har lært sprog tidligere, idet de alle kan begå sig på engelsk. Herudover har de været i Danmark i gennemsnit ét år. Generelt forventes det, at de vil nå et højt danskniveau i det forløb på cirka 20 uger, hvor de dels skal lære dansk, men også skal erhverve et bus-kørekort.

For både tysk-hold 2 og østeuropæerne vil der blive iværksat dansktilbud efter opstart i selve jobbet, som for tysk-hold 1.

Det er Busselskabets vurdering, primært med baggrund i det første hold tyskere, at vi har fået ansat solide, velkvalificerede og serviceorienterede medarbejdere, som ihærdigt arbejder på at blive en del af det danske samfund. Alt tyder på, at Busselskabet om 6 måneder udtaler sig på samme vis om tysk-hold 2 og østeuropæerne.

*Århus, 21. november 2008*

**Bilag til åben dagsorden  
til mødet i Bestyrelsen for Midttrafik  
fredag 28. november 2008 kl. 10.00  
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 2**

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
20. november 2008	1-00-2-08	Danni Giørtz-Jørgensen	dgj@midttrafik.dk	87 40 82 04

**Afrapportering vedrørende Bestyrelsens studietur til  
Göteborg og Jönköping 5.-7. november 2008**

Den kollektive trafik i Sverige og Danmark har en række ensartede udfordringer, men de svenske trafikskaber har de senere år formået at vende udviklingen og give den kollektive trafik fremgang. For at blive inspireret af de svenske erfaringer, gennemførte Bestyrelsen i Midttrafik i perioden 5. til 7. november 2008 en studietur til Sverige, hvor trafikskaberne i Västra Götaland (Göteborg) og Jönköping blev besøgt.

Bestyrelsesmedlemmerne Poul Vesterbæk, Peter Thyssen, Bjarne Schmidt Nielsen, Aleksander Aagaard, Jørgen Nørby, Mogens Nyholm og Finn Stengel Petersen deltog i studieturen (Finn Stengel Petersen deltog fra 6. november om eftermiddagen). Fra administrationen deltog direktør Jens Erik Sørensen, vicedirektør Mette Julbo og direktionsassistent Danni Giørtz-Jørgensen.

#### **Program**

##### 6. november 2008:

Besøg ved Västtrafik, trafikskabet for hele regionen Västra Götaland, med følgende emner på dagsordenen kl. 9.30-16.00:

- Ejerstruktur og finansiering
- Strategien for den kollektive trafik i Västra Götaland
- Arbejdet med miljø i den kollektive trafik og brugen af miljøspørgsmålet i forbedringen af den kollektive trafiks omdømme
- Arbejdet med at gøre den kollektive bustrafik mere tilgængelig for handicappede
- Udviklingen af betalingssystemer i den kollektive trafik
- Moderne indrettet busterminal i Göteborg.

Västtrafik var repræsenteret ved bl.a. vicedirektør Roger Vahnberg, vicetrafikchef Mikael Olsson, markedsføringskoordinator Lars Jönsson, dokumentationschef Jan Efraimsson og miljøstrateg Leif Magnusson.

Efter dagens program havde alle deltagere i studieturen frikort til at benytte den kollektive trafik i Göteborg på egen hånd.

##### 7. november 2009:

Besøg ved Jönköpings Länstrafik, trafikskab for Jönköping Län, med følgende emner på dagsordenen kl. 9.45-13.00:

- Trafiksystemet i Jönköping by
- Bedre fremkommelighed for busserne
- Optimering af regionale forbindelser mellem tre hovedbyområder
- Incitamentskontrakter

Jönköpings Länstrafik var repræsenteret ved bl.a. direktør Ingemar Lundin og trafikplanlæggerne Thomas Adelöf og Erik Andersson.

Efter programmet havde bestyrelsen lejlighed til at blive kørt rundt i Jönköping med en biogasbybus, hvor tiltagene for systematisk fremkommelighed for busserne blev præsenteret i praksis.

Der var afrejse fra lufthavnen i Göteborg kl. 15.30.

## Nøgletal

Til sammenligning præsenteres nøgletal for de to svenske trafikelskaber og Midttrafik.

	Västtrafik / Västra Götaland	Jönköpings Länstrafik / Jönköping Län	Midttrafik / Region Midtjylland
Indbyggere	1,5 mio.	0,3 mio.	1,2 mio.
Heraf i den største kommune	0,5	0,3 mio.	0,3 mio.
Indbygger pr. km <sup>2</sup>	64	31	94
Antal rejser (2007)	210 mio.	17 mio.	90 mio.
2007 bruttoomkost- ninger til kollektiv tra- fik <sup>a</sup>	(4.805,4 mio. SEK) 3.604,0 mio. DKK	(718,8 mio. SEK) 539,1 mio. DKK	1.264,1 mio. DKK
Heraf dækket af of- fentligt tilskud	(1.992,3 mio. SEK) 1.494,2 mio. DKK	( 240,5 mio. SEK <sup>b</sup> ) 180,4 mio. DKK	644,8 mio. DKK
Andel offentligt tilskud	41 %	33 %	51 %
Bruttoomkostning pr. indbygger	2.402,7 DKK	1.797 DKK	1.053,42 DKK
Offentligt tilskud pr. indbygger	996 DKK	601 DKK	537 DKK
Bruttoomkostning pr. rejse	17,16 DKK	31,71 DKK	14,05 DKK
Offentligt tilskud pr. rejse	7,12 DKK	10,61 DKK	7,16 DKK
Antal rejser pr. ind- bygger pr. år.	140	57	75

Note a: Der er ikke lavet en egentlig sammenlignende analyse, så der er ikke taget højde for eventuelle forskelle i afgiftsregler, regnskabsprincipper og lignende forhold, der kan have betydning for sammenligningen af den faktiske omkostning.

Note b: Jönköpings Länstrafik har planlagt forøget aktivitet, så man i 2009 vil være på et offentligt tilskud på ca. 1.000 SEK pr. indbygger.

## Ejerstruktur og finansiering

Den kommunale struktur i Sverige er ikke helt ens over hele landet. I Västra Götaland er der etableret en region, mens der omkring Jönköping er et noget mindre län. Regionsstrukturen i Västra Götaland har været en forsøgsordning, der først for nyligt er gjort permanent.

Begge trafikelskaber er etableret som aktieselskaber, hvor kommunerne og regionen/länet hver ejer 50 % af trafikelskabet. Der er indgået flerårige aftaler mellem trafikelskabet og dets ejere om den kollektive trafik, som trafikelskabet koordinerer og får udført. Ligesom i Midttrafik er langt hovedparten af kørslen udliciteret. Bestyrelserne er udpeget af politiske fora – og består af politikere - men som aktieselskaber skal bestyrelsen træffe forretningsmæssige afgørelser uafhængigt af politiske holdninger. De politiske fora (ejerråd), har principielt ingen beslutningskompetence men bliver ofte hørt om strategiske forhold af bestyrelserne.

Der er en særlig ejerstruktur for sporvognstrafikken i Göteborg, som kommunen selv står for og finansierer.

Kommunestørrelserne i begge trafikelskaber er meget forskellige. I Västtrafik er den mindste kommune på 4.900 indbyggere mens den største er på 490.000 indbyggere.

Trafikelskaberne i Sverige har ansvaret for at indrette stoppesteder, stationer m.m., mens kommunerne ejer vejene og grunden. I Midttrafik er det også kommunerne (vejmyndigheden), der har ansvaret for læhuse, skiltning m.m. ved stoppestederne. I de to svenske trafikelskaber har man oplevet en meget stor velvilje fra vejmyndighederne til at prioritere den kollektive trafik i infrastrukturen. Således er der i byområdet ved Jönköping fx investeret 60 mio. SEK i at forbedre fremkommeligheden for busserne ved at lave særlig signalregulering, busveje m.m.

Fordelingen af tilskuddet mellem kommuner og region er forskellig i de to trafikskaber. I Västtrafik fordeles udgifterne efter antallet af rejsende – ved interview og tællinger opgøres de rejsendes rejser og bopæl, så regionen betaler for alle, der rejser over kommunegrænser samt alle, der rejser lokalt i en anden kommune end sin bopælskommune. Kommunen betaler således kun for de, der rejser inden for den kommune, hvor vedkommende bor. I Jönköping er fordelingen fastlagt i den gældende bestilleraftale mellem trafikskabet og ejerne.

Begge trafikskaber har i de seneste år oplevet en væsentlig stigning i antallet af kunder. Västtrafik har i 2007 overordnet set fået 4,5 % flere kunder, hvor stigningen har været størst i Göteborg, men også i resten af regionen er der stigende anvendelse af kollektiv trafik. I Jönköping har man oplevet en stigning på 15 % i togkørslen på et år, og ikke mindre end 56 % stigning i antal rejsende fra oktober 2007 til oktober 2008 på nogle udvalgte regionale ruter, man har gjort en særlig indsats for at optimere og udbygge. Begge trafikskaber har således vist, at de kan gennemføre tiltag, der faktisk også giver flere kunder, men det har krævet flere investeringer og driftsressourcer.

I Sverige har man ved lov vedtaget, at alle bysamfund med 200 indbyggere eller derover skal tilbydes kollektiv trafik, men det må gerne foregå ved fx mulighed for at ringe efter en taxi, der har aftale med trafikskabet.

Trafikskaberne skal indfri regionens og kommunernes ønsker, men der lægges meget vægt på at integrere trafikken for kunderne.

### **Strategien for den kollektive trafik i Västra Götaland**

De overordnede mål for Västtrafik er:

- højere markedsandel
- bidrage til, at skole, arbejdspladser, servicetilbud og fritidsaktiviteter bliver mere tilgængelige
- udvikle mulighederne for lange rejser
- øge tilgængeligheden for handicappede
- fremme ligheden for kønnene, så mænd og kvinder har lige mulighed for at rejse
- sikre god tilpasning i forhold til miljøet
- gøre indbyggerne tilfredse.

Västra Götaland har en geografi, så størstedelen af indbyggerne bor i eller omkring de seks største byer, hvor Göteborg er suverænt den største og alene har 55 % af indbyggerne i sit pendlingsopland og 77 % af de rejsende. Västtrafik har opdelt regionen i fire forretningsområder ("affärsområder"), hvor den kollektive trafik koordineres omkring og mellem. Det er Göteborg (55 %), Uddevalla/Vänern (17 %), Skövde (15 %) og Borås/Ulricehamn (13 %).

Västtrafik har en tredelt strategi:

#### *1) Regionsbusserne*

Regionsbusserne skal tage en større del af den stigende pendling, der går over en kommunegrænse – 18 % af de rejsende er på regionale ruter, men 50 % af den tilbagelagte længde af rejser er på regionale ruter.

Alle ruter er kategoriseret som enten højfrekvente, middelfrekvente eller lavfrekvente afhængig af kundeunderlaget.

Det er politisk besluttet at satse på de højfrekvente ruter, og dermed på de steder, hvor der potentielt er mange nye kunder. Der tilføres flere ressourcer til disse ruter, der arbejdes med bedre fremkommelighed, og man har fastlagt et mål om, at disse ruter skal komme så hurtigt frem, at de maksimalt tager 30 % længere tid end ved at tage samme rejse med bil.

Der opereres med ekspresbusser med særlig komfort (fx aircondition, klapbord og bedre benafstand), og disse må højst tage 20 % mere tid end tilsvarende med bil. Disse ruter kører kun inden for regionen – på tværs af regionsgrænser er det kommerciel kørsel.

Desuden arbejder vejmyndighederne med at firedoble pendlerparkeringspladserne, så pendlerne bedre kan tage bilen et stykke af vejen, og tage bussen resten af vejen. Målet er 20.000 pendlerparkeringspladser inden for få år.

Västtrafik og regionen har meget fokus på at mindske rejsetiden mellem de større byer ved bedre planlægning m.m., så man rykker de større byer i regionen "tættere på hinanden" og dermed knytter hele regionen bedre sammen.

### 2) regionaltogene

Driften af regionaltog finansieres af regionen, mens staten finansierer infrastrukturen. Västtrafik har et mål om at forøge rejseomfanget med 75 % og indsætte 30 nye tog på de regionale linjer. Alle linjer på nær 2 er elektrificerede.

### 3) særlig indsats i Göteborg

Biltrafikken over kommunegrænsen til Göteborg vokser voldsomt, mens biltrafikken inden for kommunegrænsen er faldende.

Regionen, kommunen, trafikskabet og staten arbejder for at få lavet en tunnel under Göteborg, hvorved togtrafikken kan optimeres væsentligt. Tunnellen vil have stoppesteder, så kunderne får adgang til flere knudepunkter for bustrafikken i byen.

Der er i øjeblikket 228 sporvogne i Göteborg og man vil øge antallet. Staten finansierer halvdelen af investeringen i sporvogne. Man formoder, at muligheden for at bruge sporvogne øger borgernes lyst til at bruge kollektiv trafik med ca. 10 %. Västtrafik vurderer, at det samlet set er økonomisk mere fordelagtigt at køre med bus, men der er aldrig lavet undersøgelser af, om sporvognene tiltrækker så mange flere kunder, at det kan betale sig at køre med sporvogne.



Man har indført 4 såkaldte Stombusslinjer, som er busser med høj kapacitet (op til 24 meter lange) og høj frekvens, der har samme gode fremkommelighed som sporvogne. På mange måder kører de som sporvogne, men der er endnu ikke dokumenteret erfaring med, om de tiltrækker kunderne på samme måde som sporvogne.

Det har været overvejet at indføre letbanetog, men der er ikke aktuelle planer.

Västtrafik oplyste, at op mod 50 personer fra forskellige myndigheder er involveret i løbende at forbedre infrastrukturen med bedre veje, tog, busprioritering osv. i Göteborg.

Målet er, at der bliver 4,1 % flere rejsende i den kollektive bytrafik hvert år frem mod 2025.

### **Arbejdet med miljø i den kollektive trafik og brugen af miljøspørgsmålet i forbedringen af den kollektive trafiks omdømme**

Västtrafik har satset meget på at arbejde målrettet og faktabaseret med miljøspørgsmålet i hele sin virksomhed. Dels har man fokus på at nedbringe bussernes udledning af skadelige stoffer, dels har man fokus på at få flere til bruge busserne og dermed udnytte busserne bedre.

Man mener, at man stort set har opnået det, der kan opnås for at reducere den kollektive trafiks negative påvirkning af luftkvaliteten (synlig røg osv.), så fokus vil nu være på at reducere den negative påvirkning på miljøet og klimaet ved fx CO<sub>2</sub>-udledning. Dieselbusser er i dag lige så skånsomme over for luftkvaliteten som biobrændselsbusser, men de udslipper mere CO<sub>2</sub>.



### Nedbringelse af udledning

Västtrafik har sat sig flg. mål for reduktionen af anvendt fossilt brændstof:

År	Busser	Busser og tog
2008	- 10 %	- 30%
2012	- 30 %	- 45%
2020	- 90%	- 90%

Västtrafik er ret sikre på, at de kan nå disse mål!

Der er truffet beslutning om at investere massivt i tiltag, der forbedrer den kollektive trafiks påvirkning af miljøet. Man begynder med de muligheder, der er kendte i dag, men arbejder samtidigt videre med at støtte teknologiudviklingen og indgå i forsøg for på længere sigt at få bedre muligheder for at reducere udledningen.

Västtrafik arbejder faktabaseret med miljøområdet, så relative forhold, gevinster osv. kan dokumenteres. Eksemplerne på disse fakta er:

- Der udledes 11.400 mio. kg. CO<sub>2</sub> i regionen, heraf 3.900 mio. kg. fra trafikken, og heraf 95 mio. tons fra den kollektive trafik – Västtrafik forventer at kunne reducere dette med 70 mio. tons.
- i Sverige kører nogle biler på brændstoffet E85 (en brændstoftype med 85 % ethanol) – hvis man sammenligner buskørsel med sådanne biler, vil de udlede mindre CO<sub>2</sub> pr. passager (ved 1,3 passagerer) end en dieselbus med 15 passagerer. Det samme vil biogasbiler. Men ethanol- og biogasbusser udleder mindre pr. passager end ethanol- og biogasbiler. En almindelig bil (benzin eller diesel) med 1,3 passagerer udleder mere CO<sub>2</sub> pr. passager end bussen med 15 passagerer.
- Sammenligning af forskellige former for brændstof til busser viser, at: biogas koster 0,9 SEK ekstra pr. km. og giver 90 % reduktion i CO<sub>2</sub>-udslip ift. diesel, bioethanol koster 0,6 SEK ekstra pr. km og giver 80 % reduktion ift. diesel og biodiesel koster 0,4 SEK ekstra pr. km og giver 50-70 % reduktion ift. diesel. (tallene skal tages med forbehold, da det afhænger af bustype, køreplan osv.)

Västtrafik vurderer i forhold til de stigende dieselpriiser, at biobrændsel er væsentligt mindre påvirkelig af verdensmarkedets behov for diesel, hvorfor en merpris på 0,9 SEK pr. km kan være en god investering i forhold til at risikere, at dieselen stiger med fx 50 %.

Västtrafik er begyndt at stille krav til de miljømæssige forhold generelt ved sine leverandører, så ikke alene eget brændstof bliver mere miljørigtigt, men også leverandørernes måde at fremstille brændstof og andre produkter på skal være miljørigtigt.

Västtrafik har 2 medarbejdere ansat alene med fokus på miljøspørgsmål, men alle medarbejdere skal have fokus på det i deres opgaveløsning. Västtrafik arbejder sammen med andre trafiksselskaber i Sverige og vurderer selv at være blandt de bedste i Sverige på dette område.

Västtrafik orienterede om, at der overvejes at indføre trængselsafgift for bilerne i Göteborg, blandt andet for at få flere over i den kollektive trafik. Det vides endnu ikke, om den kollektive trafik får andel af indtægter fra en eventuel trængselsafgift.

### Få flere kunder med henvisning til miljøet

Västtrafik ønsker både at fastholde nuværende kunder (og bekræfte dem i, at de valgte rigtigt ved at bruge bussen), og at tiltrække den del af bilisterne, der kan flyttes fra bilerne over i busserne (især de, der har glemt, hvor nemt det er at tage bussen).

Gennem studier af målgrupperne har man fundet frem til, at især ét argument ser ud til at være godt over for begge målgrupper – nemlig at de kan være med til at beskytte miljøet. Västtrafik

erkender, at de har været heldige med timingen af deres satsning på miljøet, da det faldt sammen med den megen opmærksomhed, Al Gores bog fik, samt voldsomme oversvømmelser i Sverige, der formodes at hænge sammen med drivhuseffekt m.m.

Västtrafik har i en lang periode kørt kampagner, der peger på, at man ved at bruge kollektiv trafik frem for at køre i egen bil er med til "at redde verden". Det har været en balancegang at gøre brug af store ord som at "redde verden" i sit budskab, men undersøgelser viser, at kunderne faktisk i høj grad tror på budskabet om, at man hver især kan være med til at redde verden ved at bruge kollektiv trafik.



Budskaberne har været formuleret på forskellig vis med en vis humor, men stadig med fokus på det vigtige budskab (fx "Sæt dig i bussen i dag – ellers er vi i samme båd i morgen" eller "for at bremse den globale opvarmning kræves et mirakel – fx at du tager bussen i morgen"). Man har samtidig også brugt andre virkemidler, hvor man fx uden på busserne sætter klistermærker, der peger på vinduerne og skriver "her kan du sidde og redde verden", og på deres hjemmeside viser de ved alle søgninger på rejser, hvilken belastning den pågældende rejse med kollektiv trafik vil spare miljøet for i forhold til den tilsvarende rejse med bil.

Västtrafik vurderer, at det er vigtigt, at man fastholder fokus og vedholdenhed i sit budskab, så kunderne ikke blot oplever det som endnu en produktkampagne. Man skal også variere i sit budskab, så det ikke er "dommedagsbudskab" hele tiden, men også huske at fejre, at det faktisk virker – de har haft kampagner med

budskabet "aldrig før har så mange haft så meget at takke så mange for" eller "god morgen – vores tal tyder på, at det også bliver det i morgen". Det har medvirket til, at kunderne oplever, at det er nogle mål, som man står sammen om og bliver bekræftet i, at de har truffet et rigtigt valg ved at bruge kollektiv trafik.



*Bilisterne mindes om, at de bør bruge den kollektive trafik*

Undersøgelser af Västtrafiks fokus på miljøet viser, at kunderne generelt oplever budskabet som troværdigt, og det øger kundernes villighed til at bruge kollektiv trafik.

Västtrafik har gennemført en kampagne, hvor kunderne kunne prøve at bruge den kollektive trafik. Det kostede 7 mio. SEK, men efterfølgende undersøgelser viser, at kunderne er blevet i den

kollektive trafik i et omfang, der giver 4,5 mio. SEK om året i ekstra indtægter. Et sådant tiltag er derfor tjent hjem på ca. 1½ år, hvilket også hænger sammen med, at produktet i forvejen er godt.

Västtrafik er bevidst om, at miljøkampagner ikke alene giver mange kunder. Der skal være et samspil mellem markedsføring, produktet, kvaliteten, punktligheden, køreplanlægningen, rejsegaranti, trafiksikkerheden og samfundets interesser i øvrigt. Budskabet i kampagnen er i høj grad med til at understøtte den kollektive trafik og bekræftet kunderne i, at de har valgt rigtigt ved at tage bussen frem for bilen.

Generelt har Västtrafik 5 ansatte til at lave markedsføring, de bruger 25 mio. SEK alene på annoncer m.m. (Midttrafik bruger ca. 3 mio. kr. på annoncer og markedsføring). Västtrafik har bevidst valgt, at der ikke skal være ret mange kommercielle reklamer på busserne/sporvogne, da man vil have letgenkendelige busser og sporvogne, som i sig selv gør den kollektive trafik synlig og dermed markedsfører denne.

### **Arbejdet med at gøre den kollektive bustrafik mere tilgængelig for handicappede**

Den svenske stat har vedtaget lovgivning om at gøre den kollektive trafik mere tilgængelig for fysiske handicappede (funktionshæmmede). Västtrafik har med udgangspunkt i lovkravet sat sig som mål, at alle der selv eller med hjælp af ledsager kan komme til et stoppested, også skal kunne bruge busser, sporvogne eller tog. I 2010 skal 90 % af alle fysisk handicappede kunne foretage deres rejse med bus, tog eller sporvogn.

Ca. 16 % af regionens indbyggere falder inden for målgruppen, og af disse er det under halvdelen, der bruger den kollektive trafik. Der er således potentielt ca. 140.000 borgere i denne målgruppe, der vil kunne tiltrækkes til den kollektive trafik.

Västtrafik har i dag en ordning, der svarer meget til det, Midttrafik også har i forhold til handicappede brugere. Målet er, at flere af disse handicappede i stedet for taxi skal køre med busser. Man er klar over, at der nok ikke kan flyttes mange nuværende brugere af taxi tilbage i busserne, men man håber på sigt, at færre skal bruge taxi, og at overgangen fra bus til taxi udskydes for de enkelte borgere.



Metoderne til at opnå målet er bl.a. handicapvenlig indretning af stoppesteder, investering i lavgulvsbusser og –sporvogne samt udvikling af ledsagerservice på trafikknudepunkter, så den handicappede kan hjælpes fra bus til bus eller mellem bus og tog. Der er ledsagerservice på 6 trafikknudepunkter i Göteborg, hvor det de 5 af stederne er taxichauffører, der hyses til at hjælpe.

Der arbejdes også på at integrere trafiknettet bedre, så den handicappede kan rejse noget af vejen med taxi, og så hurtigst muligt fortsætte rejsen med bus eller tog.

Der arbejdes også med at gøre planlægningsmulighederne bedre for den handicappede, så man via internet kan planlægge sin rejse, booke ledsagertjeneste ved skift osv.

Västtrafik har endnu ikke dokumentation for, om tiltagene har givet flere kunder i målgruppen.

### **Udviklingen af betalingssystemer i den kollektive trafik**

Västtrafik er ved at indføre kontaktløst betalingssystem i busserne, togene og sporvognene. Det gamle system bruges parallelt i en periode, til man er sikre på, at det nye system fungerer optimalt.

Det er et system, selskabet selv har fastlagt kriterierne for, og får udviklet af en leverandør. Der var ikke et egnet standardsystem, de kunne bruge. Kortet kan ikke bruges andre steder i Sverige.

Målet med at indføre kortet har været som med det danske Rejsekort, at man ønskede et letforståeligt takst- og billetteringssystem. Västtrafik tog fat på opgaven, da man blev dannet og skulle

fusionere fem forskellige takstsystemer. Man har måttet erkende, at man ikke kunne gøre systemet så simpelt som forventet, da der har vist sig behov for en række forskellige produkter – fx periodekort, børnekort osv. Udgangspunktet var enkelthed, men kundernes behov for individuelle muligheder har gjort resultatet mere komplekst.

Västtrafik har – i modsætning til det danske Rejsekort – valgt, at man kun skal tjekke ind i bussen (køre kortet forbi læseren, når man står på). Man angiver med tryk på en knap, hvor langt man skal. Dermed risikerer kunderne ikke at glemme at tjekke ud og betale for en længere rejse end tilsigtet. Til gengæld skal man selv vide lidt mere om zoner og afstande, og man kan ikke betale en gennemgående rejse med flere busser ved et tjek-ind/tjek-ud. Trafikselskabet får dermed heller ikke samme viden om kundens samlede rejse.

Västtrafik har brugt mange ressourcer på projektet – 5-6 personer i ca. 9 år til kravspecifikation, projektstyring m.m., og derudover ca. 7. personer de seneste 3 år til opbygning af systemet. Man vurderer, at investeringen samlet set er ca. 400 mio. SEK, som skal afskrives over 10 år.

Västtrafik har ikke en forventning om, at kortet medfører flere kunder i sig selv, men det forventes at kunne bidrage til kundernes generelle opfattelse af, at den kollektive trafik er et moderne alternativ til at tage bilen.

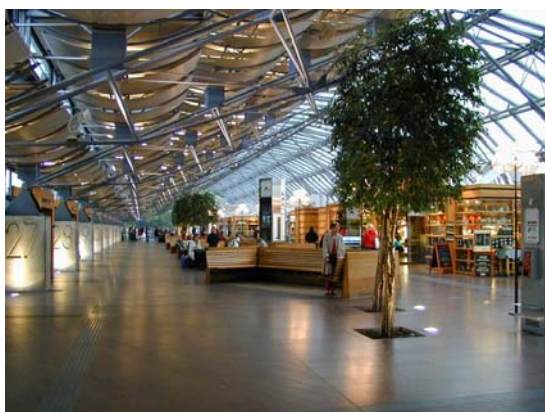
De gamle billetsystemer var slidte, så der skulle under alle omstændigheder investeres i nye systemer, og Västtrafik vurderer, at det var den rigtige vej at gå. Det nye system giver beslutningstagerne bedre mulighed for at indrette systemerne med den prismodel, man måtte vælge, men Västtrafik lægger ikke skjul på, at det er en kompliceret opgave at lægge sig fast på, hvordan man vælger at bruge den slags systemer. Der er brugt mange ressourcer på at vurdere fordele og ulemper ved en lang række valg, der skal træffes i forbindelse med indførelse af systemet.

Arbejdstilsynet i Sverige har pålagt alle trafikskaber, at der skal indføres selvbillettering af hensyn til chaufførernes sikkerhed.

### **Moderne indrettet busterminal i Göteborg.**

Bestyrelsen fik en rundvisning på Niels Ericsson Terminalen i Göteborg, der er en forholdsvis nybygget rutebilstation. Det er en meget stor rutebilstation med 38 busholdepladser. Rutebilstationen er bygget sammen med banegården og med sporvognstoppesteder.

Indretningen af stationen minder mest om en lufthavn, idet designet er lyst og åbent, der er caféer



og butikker i kundearealet, og store lystavler viser kunderne, hvor de skal henvende sig. De 38 busholdepladser bruges dynamisk til ca. 1.100 afgangene hver dag – ligesom i en lufthavn, er busholdepladserne udformet som "gates", hvor kunderne via lystavlerne kan se, hvor de skal med, og gaten bliver først åbnet, når bussen holder klar.

Det sikrer dels, at kunderne kan opholde sig i ventearealet, lige til de stiger ind i bussen, dels at der er et behageligt klima i ventearealet, da dørene kun er åbnet kort tid af gangen. Endelig sikrer det, at kunderne ikke bevæger sig rundt mellem busserne, mens disse kører.

Hele området overvåges af et "kontrolltårn", der sikrer, at busserne kommer til de rigtige gates, og at reglerne for færdsel på pladsen overholdes. Ved besøg i kontrolltårnet kunne bestyrelsen ved selvsyn konstatere, at indretningen af rutebilstationen giver en meget effektiv udnyttelse rutebilstationens område, og der var hele tiden en meget effektiv logistik af busser, der ankom og forlod rutebilstationen.



## Trafiksystemet i Jönköping by

Jönköping by ligger ved sydenden af Vättern, og syd for byen er der en mindre sø. Kommunen har ca. 84.000 indbyggere, hvoraf ca. 77.000 bor i byområdet Jönköping/Huskvarna. Byen ligger på tange mellem de to søer. Det betyder, at infrastrukturen i byen har form som et timeglas hen over tangen. Byen er i vækst (som en af de få byer inde i landet i Sverige), og man er omgivet af bjerge og har et forholdsvist kuperet terræn. Målet for Jönköping Län er at holde sammen på samfundet, og man har valgt, at kollektiv trafik skal være et af midlerne hertil.

I byen Jönköping har man kun haft buskørsel, siden man i 1958 afskaffede sporvognene. Man har i de seneste ca. 15 år arbejdet under mottoet "tænk sporvogn, kør bus" – det har betydning for både indretning af selve trafiksystemet i byen samt fremkommeligheden af busserne.



Trafiksystemet er blevet tilpasset således, at en lang række bybuslinjer er erstattet af 3 citybuslinjer, der altid kører samme rute gennem byen. Kunderne har derfor meget nemt ved at gennemskue bybusserne linjeføring, da der ikke er undtagelser overhovedet. Busserne er markeret med farve, så man altid kan kende linjerne fra hinanden. Linjeføringen er således, at man på den mest befærdede strækning gennem byen har afgang hver femte minut i løbet af dagen i hver retning.

Man har desuden fået gjort citybusserne mere tilgængelige fx ved supermarkeder, hvor stoppestederne nu er placeret tættere på indgangen end parkeringspladserne – supermarkedets kunder går dermed forbi bussen, når de skal hen til deres egen bil, og bliver forhåbentlig mere opmærksomme på muligheden for at tage bussen frem for bilen.

## Bedre fremkommelighed for busserne

En del af konceptet med at tænke sporvogn og køre bus består også af en væsentlig investering i bedre fremkommelighed for citybuslinjerne i Jönköping. Der er investeret ca. 60 mio. SEK i at forbedre bussernes mulighed for at komme frem på bekostning af biltrafikken. Det er blandt andet sket ved, at man ved hjælp af GPS-udstyr sikrer, at busserne får grønt lys, når de nærmer sig en lysregulering. Der er desuden lavet særlige busveje, og fx særlige ramper uden om motorvejs-sammenfletninger. I nogle rundkørsler bremses bilerne også af lysregulering, og enkelte steder er der en særlig passage tværs over rundkørslen til bybusserne.

Bestyrelsen fik ved selvsyn konstateret, at de mange tiltag for at forbedre fremkommeligheden i byen virker. Trafikselskabet gav en tur rundt i byen med en biogasbybus, hvor trafikken i rundkørsler, afkørsler, på broer og ved supermarkeder blev stoppet kortvarigt for at give bussen førsteprioritet.



GPS-funktionen i busserne giver desuden kunderne stoppestedannoncering busserne, og realtidsvisning af bussens ankomst på stoppestederne, som har læskure med god belysning.

Trafikselskabet vurderer, at der samlet set ved at forenkle systemet og forbedre fremkommeligheden er sparet en del minutter på kørslen, men det vigtigste resultat er, at køretiderne er blevet stabile, så kunderne kan regne med den kollektive trafik, og den kollektive trafik er blevet næsten lige så hurtig som bilen i byområdet.

Erfaringen har været, at jo enklere, man kan gøre det for kunderne, jo mere vil kunderne bruge den kollektive trafik.

## Optimering af regionale forbindelser mellem tre hovedbyområder



Jönköping Län har tre hovedbyer/områder – Jönköping/Huskvarna, Gislaved/Värnamo og Näs-sjö/Eksjö/Vetlanda. Historisk set har der været jernbane-forbindelser gennem länet gennem dalene fra Jönköping og mod hvert af de to andre byområder; der bor meget få i bjergene mellem disse strækninger (60 % af indbyggerne har mindre end to km. til en af de gamle jernbanestrækninger). De fleste regionale rejsende har behov for at rejse mellem to af disse tre hovedbyer/områder.

Udfordringerne for den regionale trafik mellem de tre hovedbyer har været store:

- Man har i flere år skåret løbende ned på de regionale ruter, fordi kundeantallet var vigende.
- Der har været forholdsvis mange rejsende morgen og sidst på eftermiddagen, men midt på dagen har behovet været meget mindre. Samlet set i hele trafik-selskabet har man haft en situation, hvor man havde brug for 120 busser i spidsbelastningen, mens man midt på dagen kunne nøjes med 15 busser. Man har derfor udnyttet busserne meget dårligt.
- Entreprenørerne har haft svært ved at skaffe chauffører nok til de mange busser.
- De regionale ruter har haft mange omveje, da de skulle betjene en række mindre byer mellem de tre hovedbyer.
- Det har været svært for kunderne og chaufførerne at forstå køreplanerne, da der var mange undtagelser, fodnoter, varianter af turene osv. pga. en række lokale hensyn.

Man besluttede derfor at lave et forsøgsprojekt fra 2006 ("Krösabuss"), hvor man ville forbedre den kollektive regionale bustrafik. Man besluttede, at man ville fokusere på de mange rejsende og nedprioritere de lokale hensyn, der kun tilgodeså få rejsende. Kørslen skulle være ensartet, ingen fodnoter i køreplanerne, busserne skulle altid køre ad samme rute osv. Ved at inddrage kunderne fandt man frem til, at tilgængelighed og hyppighed af busserne var vigtigere, end at man kom hurtigt frem.

Man lavede en gennemgribende ændring af planlægningen, så man med samme antal busser kunne forøge antallet af kørte kilometer med 67 % og antallet timer, hvor chaufføren faktisk kører øges med 45 %. Buskapaciteten udnyttedes således langt bedre nu.

Med de nye køreplaner, er det meget enkelt for kunderne at se, hvornår bussen kører, og hvor den kører hen. Der er forholdsvis mange stop i de store byområder, men til gengæld kører bussen ikke fra hovedvejen og ind til små bysamfund mellem de store byer. Der fokuseres på at lave god kollektiv bustrafik i korridorerne mellem de store byer, og så må fx taxier eller små vogne lave tilbringerkørsel til hovedlinjerne.

Der er indført realtid på busserne, så man også på disse regionale ruter kan se, hvornår bussen kommer til stoppestedet.

Der har været en kraftig informationsindsats på store arbejdspladser, skoler osv., ligesom der er udsendt information til over 180.000 husstande i länet. Medierne har taget positivt mod tiltaget og givet det god omtale.

Det har kostet 7 mio. SEK ekstra brutto (sammenlignet med 615 mio. SEK bruttoudgifter til buskørsel i hele trafik-selskabet). Resultaterne har været gode. Fra juni 2007 til juni 2008 er man ste-

get fra ca. 517.000 rejser til ca. 632.000 rejser, svarende til 22 % stigning. De seneste tal fra oktober viste en stigning på 56 % fra oktober 2007 til oktober 2008 for de kommercielle rejsende (dvs. ikke skolebørn og andre, der får reduceret takst eller betalt transport).

### **Incitamentskontrakter**

Jönköping Länstrafik har i flere år brugt incitamentskontrakter. Man har valgt ikke at bruge bod, men alene bonus som motivation. Bonussystemet er delt i to:

- incitamentsbonus, hvor busselskabet får halvdelen af indtægtsstigningen.
- kvalitetsbonus, hvor busselskabet får bonus for at leve op til en række kriterier, der er fastlagt i et kvalitetssystem (fx chaufførservice, information osv.)

Der arbejdes på at justere modellen, så busselskabets bonus i højere grad hænger sammen med egen indsats, og der fx ikke udbetales incitamentsbonus, hvis indtægtsstigningen skyldes forbedret planlægning eller markedsføring fra trafikelskabets side.

Trafikelskabet har i 2007 udbetalt 2 mio. SEK i incitamentsbonus og 0,5 mio. SEK i kvalitetsbonus, hvilket skal sammenholdes med, at man har en omsætning på 455 mio. SEK, hvoraf 139 mio. SEK er fra kontantbilletter, klippekort og periodekort – og man har bruttoudgifter på 615 mio. SEK til driften af buskørslen i øvrigt.

Modellen er lavet således, at busselskabet maksimalt kan få 30 øre pr. rejsende som kvalitetsbonus, men kan få op til 6 SEK i incitamentsbonus (afhængig af billettype, rejselængde osv.). I gennemsnit udbetales incitamentsbonus på 4,5 SEK pr. ekstra rejsende.

Trafikelskabets erfaring er, at incitaments- og kvalitetsbonus skaber engagement i alle led, og dermed gavn for kunderne. Især har man bemærket, at de busselskaber, der vælger at lade noget af bonussen gå videre til chaufførerne oplever store forbedringer i kundeantal og kvalitet.

### **Konklusion**

Studieturen giver anledning til at konkludere på en række forhold, hvor Midttrafik vil inddrage erfaringerne fra studieturen i den strategiplan, direktionen forelægger Bestyrelsen:

- trafikelskaberne i Sverige har stor indflydelse med opbakning fra bestillerne, og der lægges vægt på integreret trafik for kunderne,
- der synes at være politisk opbakning på alle niveauer til at styrke den kollektive trafik; der investeres i kollektiv trafik, fordi det har gavnlige virkninger for samfundet, miljø, mindre trængsel og trafiksikkerhed,
- der er kundefremgang og ambitiøse målsætninger for langt større markedsandele, og trafikelskaberne bruger hele paletten af effektive virkemidler (højfrekvente direkte ruter, busprioritering, incitamentsaftaler, gode publikumsfaciliteter osv.) og så arbejder de systematisk med miljø,
- trafikelskabets indsats understøttes af øvrige offentlige myndigheder, ikke mindst vejmyndighederne, der lægger en væsentlig ressource i at forbedre forholdene for den kollektive trafik og gøre den konkurrencedygtig og attraktiv i forhold til privatbillisme,
- trafikelskaberne lægger vægt på at dokumentere indsatsen gennem fakta,
- sammenligningen af nøgletal mellem Midttrafik og de to svenske trafikelskaber viser, at:
  - Bruttoomkostningen og det offentlige tilskud til kollektiv trafik er højere pr. indbygger end i Midttrafik, så serviceniveauet er højere pga. en vilje til at investere væsentligt også i driften af kollektiv trafik.
  - De svenske kunders egenfinansiering og brug af den kollektive trafik er højere, hvilket er på baggrund af, at man for offentlige midler har løftet niveauet for den kollektive trafik og skabt den fornødne volumen i service og muligheder for kørsel.

- De svenske erfaringer giver således ikke grundlag for at tro, at Midttrafik kan fastholde og tiltrække kunder på en måde, så brugerfinansieringen stiger og det offentlige tilskuds omfang fastholdes eller mindskes; den relative brugerfinansiering er højere i Sverige, men det offentlige giver et tilskud til at sikre et serviceniveau, hvor kunderne bliver fastholdt og tiltrukket af det samlede tilbud om kollektiv trafik.



*Århus, 21. november 2008*

**Bilag til åben dagsorden  
til mødet i Bestyrelsen for Midttrafik  
fredag 28. november 2008 kl. 10.00  
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 3**

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
20. november 2008	1-15-0-70-4-08	Mikael Carlsen	mic@midttrafik.dk	87408270

## Kundetilfredshedsmåling i Midttrafik, oktober 2008

### 1. Kundetilfredshedsmåling

Midttrafiks administration gennemførte i ugerne 39, 40 og 41 en kundetilfredshedsmåling blandt Midttrafiks kunder. Undersøgelsen blev gennemført i samarbejde med et konsulentfirma med betydelig erfaring med tilfredshedsmåling blandt kunder i den kollektive trafik.

Nedenfor redegøres for undersøgelsens hovedkonklusioner og der peges på en række fremtidige indsatsområder. Forslag til konkret indsats skal sammentænkes med Midttrafiks strategiplan, der drøftes i Bestyrelsen på mødet 28. november 2008.

Der indledes med en beskrivelse af undersøgelsens design og metode.

Den samlede afrapportering af undersøgelsen beror på sagen.

### 2. Undersøgelsens design og metode

Undersøgelsens har til formål at dokumentere kundernes oplevede tilfredshed med busrejser i Midttrafik regi. Undersøgelsen skal desuden dokumentere kundernes oplevelse af vigtigheden af de områder, der bliver spurgt til i undersøgelsen. Endeligt skal undersøgelsen dokumentere en række demografiske forhold (kundernes køn og alder) samt baggrunden for kundernes anvendelse af den kollektive trafik (formål med rejse, rejsefrekvens og rejsetidspunkt).

Undersøgelsen blev tilrettelagt således, at der udover en redegørelse for Midttrafik generelt, kan redegøres for bybusserne i Århus Kommune, bybusserne i øvrigt, de regionale ruter og lokal ruterne.

Det betyder, at der kan konkluderes for Midttrafik generelt og for de beskrevne områder generelt. Der kan således ikke på baggrund af undersøgelsen laves konklusioner for de enkelte bybusområder, de enkelte bestillere eller de enkelte ruter.

Valget af dette design var en afvejning af ønsket om at kunne konkludere så detaljeret som muligt, overfor omkostningerne ved en omfattende undersøgelse. Midttrafiks administration indhente forud for igangsættelsen af undersøgelsen bud på en omfattende undersøgelse. De afgivne bud lå udgiftsmæssigt mellem 1,2 og 1,5 mio. kr. På den baggrund valgte Midttrafiks administration at iværksætte en undersøgelse af et mindre omfang, men dog således, at undersøgelsen dels dokumenterer generelt for Midttrafik og dels kan bruges som udgangspunkt for fremtidige undersøgelser. Den valgte undersøgelse koster ca. 400.000 kr.

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse blandt kunderne i Midttrafiks busser. Der er gennemført i alt 4.629 interviews. Kunderne er interviewet i forbindelse med en rejse, og udvalgt tilfældigt, dog således, at der var repræsentation for bybusserne i Århus, udvalgte bybusområder i øvrigt (Horsens, Viborg og Randers – alle tilfældigt udvalgt) og tilfældigt udvalgte regionale og lokale ruter.

Kunderne er blevet spurgt til deres tilfredshed med 17 forskellige områder, der tilsammen dækker en række hovedområder, der erfaringsmæssigt har betydning for kundernes oplevelse. Konkret drejer det sig om informationer før, under og efter rejsen, oplevelsen af rettidighed, oplevelsen af komfort og den generelle service. Herudover er der blevet spurgt til vigtigheden af de udvalgte områder og der er indsamlet oplysninger om køn, alder, rejsefrekvens samt formål og tidspunkt for rejsen.

Med hensyn til tilfredshed, er der spurgt til kundernes oplevelser på en 5 punkts skala (Meget tilfreds, Tilfreds, Hverken tilfreds eller utilfreds; Utilfreds og Meget utilfreds)

Med hensyn til vigtighed, er kunderne blev bedt om at angive om det adspurgte er Meget vigtigt, Vigtigt eller ikke vigtigt.

På baggrund af de indhentede interviews er der udregnet et tilfredshedsindeks, der udtrykker kundernes tilfredshed på en skala fra 0 til 100, hvor 100 er udtryk for mest tilfredshed. I relation til 5 punkts skalaen svarer Meget tilfreds til 100; Tilfreds til 70; Hverken tilfreds eller utilfreds til 50; Utilfreds til 30 og Meget utilfreds til 0.

### 3. Kundernes tilfredshed

Det samlede tilfredshedsindeks for Midttrafik er 70, svarende til Tilfreds på 5 punkts skalaen. Der er dog nogen variation mellem de områder, der er spurgt til, og mellem de udvalgte underområder (bybusser i Århus, øvrige bybusområder, regionale ruter og lokale ruter). Af tabel 1, der er vedlagt dette notat, fremgår tilfredshedsindekset for alle områder og for de udvalgte underområder.

Nedenfor følger en opstilling af de områder, hvor kunderne er henholdsvis mest tilfredse/mest utilfredse fordelt på Midttrafik total og på de øvrige områder. Der er medtaget 3 områder med undtagelse af de steder, hvor den tredje plads deles af flere områder med samme score. Af hensyn til overskueligheden er der i de tilfælde medtaget 2 områder

#### **Midttrafik - total**

Områder med størst tilfredshed:	Tryghed i bussen	(75)
	Mulighed for at få en siddeplads	(72)
	Skiltning af endestation og rutenr.	(71)
Områder med mindst tilfredshed:	Prisen på denne rejse	(50)
	Information i bussen om næste stop	(56)
	Venteforhold ved stoppestederne	(63)

#### **Regionale ruter**

Områder med størst tilfredshed:	Tryghed i bussen	(77)
	Mulighed for at få en siddeplads	(76)
Områder med mindst tilfredshed:	Prisen på denne rejse	(51)
	Information i bussen om næste stop	(54)
	Venteforhold ved stoppestederne	(62)

#### **Bybusser i Århus**

Områder med størst tilfredshed:	Skiltning af endestation og rutenr.	(68)
	Information ved stoppestederne	(67)
	Tryghed i bussen	(66)
Områder med mindst tilfredshed:	Prisen på denne rejse	(45)
	Støj i bussen (eksempelvis mobil)	(56)
	Chaufførens kørsel	(58)

#### **Bybusser i øvrigt**

Områder med størst tilfredshed:	Tryghed i bussen	(76)
	Mulighed for at få en sideplads	(71)
	Skiltning af endestation og rutenr	(71)
Områder med mindst tilfredshed:	Prisen på denne rejse	(51)
	Information i bussen om næste stop	(58)

### Lokale ruter

Områder med størst tilfredshed:	Tryghed i bussen	(77)
	Mulighed for at få en siddeplads	(76)
Områder med mindst tilfredshed:	Prisen på denne rejse	(51)
	Information i bussen om næste stop	(54)
	Venteforhold ved stoppestederne	(62)

Opsummerende kan man sige, at det er prisen på rejsen, informationer i bussen og venteforhold, der er mindst tilfredshed med generelt. Undtaget herfra er bybusserne i Århus, hvor det er støj i bussen og chaufførens kørsel, foruden prisen på rejsen, der er mindst tilfredshed med.

Andre trafikselskaber har gennemført lignende undersøgelser. Grundet forskelle i design og metode, kan man ikke umiddelbart lave detaljerede sammenligninger. Man kan dog sammenligne hovedtendenser.

Trafikselskabet Movia gennemførte i 2007 en tilfredshedsundersøgelse blandt kunder i hovedstadsområdet. Af nedenstående oversigt fremgår hovedresultaterne.

#### tilfredshedsundersøgelse, MOVIA 2007

Generel tilfredshed 2007		
	Tilfreds %	Utilfreds %
Generelt indtryk	92,6	1,2
Udvendig rengøring	70,0	4,5
Indvendig rengøring	81,3	7,0
Indvendig vedligehold	83,6	5,7
Temperatur	76,6	12,3
Ventilation	71,8	14,6
Begrænsning af støj	63,6	18,4
Overholdelse af køreplan	77,9	8,0
Chaufførkørsel	92,1	2,3
Chaufførens service og fremtræden	86,5	2,1

Kilde: Trafikselskabet Movia

Hvis man sammenligner resultaterne fra Midttrafiks undersøgelse med ovenstående undersøgelse fra MOVIA, har Midttrafik på alle områder en lavere tilfreds hos kunderne. Som nævnt er det forbundet med stor usikkerhed at lave sammenligninger mellem undersøgelser med forskelligt design og metode. Omvendt er forskellen mellem MOVIA og Midttrafik dog så markant, at det er vurderingen, at MOVIA har en højere tilfredshed blandt sine kunder.

#### 4. Vigtighed

Udover tilfredsheden med en række forhold, er kunderne også blevet spurgt til vigtigheden.

Af tabel 2, der er vedlagt dette notat, fremgår vigtigheden for alle områder og for de udvalgte underområder.

Det vigtigste forhold er overholdelse af køreplanen (rettidighed). Herefter kommer forhold omkring chaufføren (kørsel, venlighed og vejledning) samt afgangs- og ankomsttidspunkter og tryghed i bussen.

At chaufføren kørsel, venlighed og vejledning opleves som et vigtigt parameter, understøttes af undersøgelser i Nordjyllands Trafikselskab, der peger på, at en afgørende faktor for kundernes oplevelse ved at køre i bus, er chaufførens kontakt med kunderne.

## 5. Øvrige forhold

Af undersøgelsen fremgår det i øvrigt, at 61 % af Midttrafiks kunder er kvinder; 47 % er mellem 15 og 24 år; 79 % rejser næsten hver dag eller flere gange om ugen; 70 % bruger busserne til/fra arbejde eller til/fra uddannelse mens 58 % bruger busserne morgen eller sidst på eftermiddagen.

## 6. Fremtidige indsatsområder

Kundetilfredsundersøgelsen peger på en række indsatsområder

For det første er der behov for yderligere detaljering af undersøgelsen. Eksempelvis skal der laves sammenlignende undersøgelser af alle bybusområder eller undersøgelser af en eller flere bestilte samlede kollektive trafik. Den gennemførte undersøgelse giver et solidt og dokumenteret billede af kundernes generelle tilfredshed og prioriteringer, men dette kan fremover bredes ud til en mere finmasket beskrivelse af det samlede Midttrafik.

For det andet bør tolkningen af undersøgelsens resultater kvalificeres gennem fokusgruppeinterview.

For det tredje peger undersøgelsen på en række områder, hvor kundetilfredsheden enten er lav eller hvor det har stor betydning for kunden.

Hvad angår tilfredshed er det prisen på rejsen, informationer i bussen og venteforhold, der er mindst tilfredshed med generelt. Undtaget herfra er bybusserne i Århus, hvor det er støj i bussen og chaufførens kørsel, foruden prisen på rejsen, der er mindst tilfredshed med.

Med hensyn til vigtighed, peger undersøgelsen på overholdelse af køreplanen; forhold omkring chaufføren (kørsel, venlighed og vejledning) samt afgang- og ankomsttidspunkter og tryk i bussen.

Med hensyn til prisen på rejsen, så er det et forhold, der ligger uden for Midttrafiks muligheder for påvirkning, idet bestillerne i den trængte økonomiske situation har brug for de budgetterede indtægter. Det samme gælder venteforhold, der er vejmyndighedernes ansvar.

Med det udgangspunkt, kan der peger på følgende indsatsområder for Midttrafik:

- Informationer før, under og efter rejsen.
- Samarbejde med leverandørerne om chaufførernes service og bussernes rettidighed.
- Effektiv planlægning til sikring af kørsel i overensstemmelse med kundens behov.
- Målrettede kampagner mod utryk og støj i bussen.

De konkrete indsatsområder skal formuleres i sammenhæng med – og indenfor rammerne af - Midttrafiks strategiplan, der fremlægges for bestyrelsen på mødet 28. november 2008.

Tabel 1: tilfredshedsindeks, fordelt på total og underområder

Tilfredshedsindeks, 0 – 100	Total	Regional ru- ter	Århus Spor- veje	Øvrige by- busser	Lokale ruter
<b>Informationer før, under og efter rej- sen</b>					
Skiltning af endesta- tion og rutenummer	71	73	68	71	73
Information i bussen om næste stop	56	54	61	58	54
Informationer ved stoppestederne	65	63	67	69	63
<b>Oplevelsen af ret- tidighed</b>					
Bussens overholdel- se af køreplanen	69	71	63	71	71
<b>Oplevelsen af komfort</b>					
Indeklimaet i bussen	63	63	59	66	63
Støj i bussen (ek- sempelvis fra mobil- telefoner)	63	66	56	64	66
Chaufførens kørsel	66	69	58	64	69
Siddekomfort	69	71	62	70	71
Indvendig rengøring i bussen	69	73	60	67	73
Venteforhold ved stoppestederne	63	62	63	64	62
<b>Oplevelsen af den generelle service</b>					
Prisen på denne rej- se	50	51	45	51	51
Bussen afgangs- og ankomsttidspunkter	64	64	63	64	64
Mulighed for at få en siddeplads	72	76	62	71	72
Mulighederne for omstigning	63	63	63	66	63
Chaufførens venlig- hed og vejledning	70	72	65	68	72
Ind- og udstignings- forhold i bussen	70	72	64	69	72
Tryghed i bussen	75	77	66	76	77
<b>Samlet</b>	<b>70</b>	<b>71</b>	<b>66</b>	<b>69</b>	<b>71</b>

Tabel 2: vigtighed, fordelt på total og underområder

Vigtighed, 1 - 3	Total	Regional ru- ter	Århus Spor- veje	Øvrige by- busser	Lokale ruter
<b>Informationer før, under og efter rej- sen</b>					
Skiltning af endesta- tion og rutenummer	2,2	2,2	2,2	2,4	2,2
Information i bussen om næste stop	2,0	1,9	2,2	1,9	1,9
Informationer ved stoppestederne	2,2	2,2	2,3	2,3	2,2
<b>Oplevelsen af ret- tidighed</b>					
Bussens overholdel- se af køreplanen	2,7	2,7	2,6	2,7	2,7
<b>Oplevelsen af komfort</b>					
Indeklimaet i bussen	2,3	2,3	2,2	2,2	2,3
Støj i bussen (ek- sempelvis fra mobil- telefoner)	1,8	1,9	1,8	1,8	1,8
Chaufførens kørsel	2,5	2,5	2,5	2,6	2,5
Siddekomfort	2,1	2,1	2,0	2,0	2,1
Indvendig rengøring i bussen	2,1	2,2	2,1	2,0	2,2
Venteforhold ved stoppestederne	2,0	2,0	2,0	2,2	2,0
<b>Oplevelsen af den generelle service</b>					
Prisen på denne rej- se	2,4	2,4	2,4	2,5	2,4
Bussen afgangs- og ankomsttidspunkter	2,5	2,5	2,4	2,4	2,5
Mulighed for at få en siddeplads	2,2	2,3	2,0	2,1	2,2
Mulighederne for omstigning	2,1	2,1	2,2	2,2	2,1
Chaufførens venlig- hed og vejledning	2,4	2,4	2,2	2,3	2,4
Ind- og udstignings- forhold i bussen	2,0	2,0	2,0	2,1	2,0
Tryghed i bussen	2,4	2,4	2,3	2,5	2,4
<b>Samlet</b>	<b>2,23</b>	<b>2,24</b>	<b>2,20</b>	<b>2,24</b>	<b>2,24</b>

*Århus, 21. november 2008*

**Bilag til åben dagsorden  
til mødet i Bestyrelsen for Midttrafik  
fredag 28. november 2008 kl. 10.00  
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 5**



# MIDTTRAFIK

## Status på økonomi pr. 3. kvartal 2008

Bestyrelsen vedtog på mødet 23. maj 2008 et revideret budget for 2008. Det reviderede budget var en udløber af regnskabsresultatet for 2007, som på væsentlige punkter afveg fra forudsætningerne bag budgetlægningen for såvel 2007 som for overslagsårene.

Økonomirapporten tager udgangspunkt i det justerede budget for 2008.

Det samlede budget, forbrug samt forventede regnskab for Midttrafik som helhed er vist i nedenstående tabel.

Budgetopfølgning pr. 30. september (1.000 kr)	Justeret budget 2008	Forbrug pr. 30. september (1.000 kr.)	Forbrug pr. 30. september (%)	Forventet regnskab	Forventet regnskab minus budget (1.000 kr.)	Budget minus forventet regnskab (% af budget)
Udgifter i alt	1.413.000	1.048.126	74,2	1.414.000	1.000	0,1
Indtægter i alt	-635.032	-425.078	66,9	-635.032	0	0,0
Netto i alt	777.968	623.048	80,1	778.968	1.000	0,2

Vurderingen af det forventede regnskab for 2008 for Midttrafik som helhed er baseret på en teknisk fremskrivning af de pr. 30. september 2008 registrerede udgifter og indtægter. Administrationen har herefter foretaget justeringer heraf på baggrund af erfaringerne fra regnskabet for 2007 samt ud fra andre kilder.

Samlet set forventes budgettet for Midttrafik overholdt. De i ovenstående tabel angivne forventede merudgifter på ca. 1 mio. kr. stammer fra dels forventede mindreudgifter på handikapkørslen, dels merudgifter vedrørende privatbanerne.

Det skal bemærkes, at der på busdriften er tale om større udsving de enkelte bestillere imellem, som dog samlet set vurderes at summere til nul.

I bilag 1 er en oversigt over den tekniske fremskrivning af forbruget vedr. busdriften, fordelt på de enkelte bestillere. Som nævnt er den tekniske fremskrivning en del af grundlaget for den samlede vurdering af det forventede regnskabsresultat for 2008.

Ovenstående er et samlet billede for Midttrafik. Det skal bemærkes, at et underskud på ét område, ikke kan forudsættes dækket af et overskud på et andet forretningsområde. Tilsvarende kan en merudgift for én bestiller ikke 'udlignes' med en merindtægt fra en anden bestiller.

## Økonomien og aktivitet i de enkelte hovedområderne

I det følgende gennemgås lidt mere detaljeret de enkelte hovedområder indenfor Midttrafiks virke.

### Busområdet

Budgetopfølgning pr. 30. september (1.000 kr)	Justeret budget 2008	Forbrug pr. 30. september (1.000 kr.)	Forbrug pr. 30. september (%)	Forventet regnskab	Forventet regnskab minus budget (1.000 kr.)
<b>Busdrift</b>					
Busdrift - udgifter	1.201.780	899.775	74,9	1.201.780	0
Busdrift - indtægter	-613.101	-414.330	67,6	-613.101	0
Busdrift - netto	588.679	485.445	82,5	588.679	0

På udgiftssiden ligger det samlede forbrug stort set på niveau med, hvad man kunne forvente efter 9 måneder. På den baggrund forventes udgiftsbudgettet overholdt for Midttrafik som helhed.

På baggrund af en ren teknisk fremskrivning af forbruget pr. september, som er gengivet i bilag 1, tyder tallene på mindreforbrug på specielt regionens og Århus Kommunes ruter. En teknisk fremskrivning tyder på et samlet mindreforbrug for de førnævnte på ca. 13 mio. kr.

Dette mindreforbrug svarer til et samlet mindreforbrug på godt 1 % af busudgifterne. Det er administrationens opfattelse, at usikkerheden forbundet med prognoserne gør, at et mere sikkert bud på det forventede regnskab er, at budgetterne forventes overholdt.

Ved prognosen er der taget højde for, at dieselaftgiften har virkning fra og med september måned, ligesom der er skønnet over effekten af en opjusteret prisfremskrivning på udgifterne til betaling af vognmændene.

På indtægtssiden forventes det på nuværende tidspunkt, at det samlede budget overholdes.

Prognoserne på indtægtssiden er generelt meget usikre, idet forhold som driftsforstyrrelser, vejrlig og lignende kan få en stor indflydelse på brugen af den kollektive trafik for resten af året.

På baggrund af en ren teknisk fremskrivning pr. september, jf. også bilag 1, ser det ud til et Region Midtjylland får merindtægter på ca. 8 mio. kr. mens kommunerne generelt får mindreindtægter af samme størrelsesorden.

I den forbindelse skal det bemærkes, at baggrunden for fordelingen af indtægterne er den model, der blev anvendt i forbindelse med regnskabet for 2007. Modellen er gennemgået for bestillerne forud for den endelige regnskabsaflæggelse for 2007.

Midttrafik arbejder fortsat på at forbedre kvaliteten af indtægtsfordelingsmodellen, men indtil der foreligger valide data fra konsulentfirmaet, Midttrafik har engageret til opgaven, er det fagligt bedst kvalificerede bud på en fordeling af indtægterne den model, der anvendtes ved regnskab 2007.

## Privatbanen

Budget og forventet regnskab for privatbanen er vist i nedenstående tabel.

Budgetopfølgning pr. 30. september (1.000 kr)					
	Justeret budget 2008	Forbrug pr. 30. september (1.000 kr.)	Forbrug pr. 30. september (%)	Forventet regnskab	Forventet regnskab minus budget (1.000 kr.)
<b>Privatbanen</b>					
Privatbanen - udgifter	49.500	30.428	61,5	51.500	2.000
Privatbanen - indtægter	-15.200	-5.550	36,5	-15.200	0
Privatbanen - netto	34.300	24.878	72,5	36.300	2.000

På baggrund af de seneste oplysninger, må der forventes samlede merudgifter på ca. 2 mio. kroner i 2008. Der er hovedsageligt tale om stigende udgifter som følge af udefra kommende forhold. Merforbruget skyldes højere udgifter til indkøb af brændstof. Endvidere skyldes det engangsomkostninger til eksterne ydelser, som følge af fusionen mellem Odderbanen og Lemvigbanen til Midtjyske Jernbaner A/S.

Det skal bemærkes, at fokus i ovenstående er på den løbende drift. Det betyder, at massive investeringer til sporfornyelse og lignende ikke fremgår af ovenstående, idet Midttrafik ved disse projekter reelt kun fungerer som mellemlid mellem Region Midtjylland og privatbanen.

Det skal desuden bemærkes, at der i forbindelse med den endelige regnskabsafslutning skal ske en teknisk overførsel af indtægter fra busdriften til privatbanen. I 2007 var denne overførsel på ca. 7,5 mio. kr. I 2008 forventes en overførsel af et tilsvarende beløb. Dette forhold er indarbejdet i prognosen for såvel privatbanen som prognosen for busdriften.

## Handicapkørsel

Budgetopfølgning pr. 30. september (1.000 kr)					
	Justeret budget 2008	Forbrug pr. 30. september (1.000 kr.)	Forbrug pr. 30. september (%)	Forventet regnskab	Forventet regnskab minus budget (1.000 kr.)
<b>Handicapkørsel</b>					
Handicapkørsel - udgifter	48.762	32.804	67,3	47.762	-1.000
Handicapkørsel - indtægter	-6.731	-5.198	77,2	-6.731	0
Handicapkørsel - netto	42.031	27.606	65,7	41.031	-1.000

Budgetterne på handicapkørselsområdet forventes stort set overholdt. På baggrund af de foreløbige opgørelser forventes en samlet mindreudgift på ca. 1 mio. kr., hvilket primært kan henføres til en mindreudgift ved kørslen for Horsens Kommune pga. mindre aktivitet.

Det skal bemærkes, at udgifts- og indtægtstillene i forbruget pr. 30. september er skønnede størrelser, idet der er foretaget større tekniske omlægninger mellem indtægter og bestillerbidrag, der gør en direkte sammenligning med budgettallene vanskelig. Det samlede nettoforbrug på 27,6 mio. kr. svarer dog til opgørelsen i økonomisystemet.

## Trafikselskabet.

De centrale udgifter til personale og fællesaktiviteterne er samlet under betegnelsen Trafikselskabet, og omfatter udgifter på i alt knap 113 mio. kroner i 2008.

Budgetopfølgning pr. 30. september (1.000 kr)	Justeret budget 2008	Forbrug pr. 30. september (1.000 kr.)	Forbrug pr. 30. september (%)	Forventet regnskab	Forventet regnskab minus budget (1.000 kr.)
<b>Trafikselskabet</b>					
<b>Trafikselskabet - netto udgifter</b>	<b>112.958</b>	<b>85.119</b>	<b>75,4</b>	<b>112.958</b>	<b>0</b>

Budgettet på området forventes overordnet overholdt.

Det skal bemærkes, at der under Trafikselskabets budget også indgår poster, der reelt ikke er styrbare for administrationen. Det er f.eks. kontrolafgifter, herunder afskrivninger af samme, billetteringsudstyr og lignende poster. Disse poster er direkte henførbare til enkelte bestillere, og en eventuel mindreindtægt hhv. merudgift på disse områder vil regnskabsmæssigt blive forklaret separat.

Under Trafikselskabet registreres desuden forskellige større projekter, som f.eks. indkøb af billetteringsmaskiner, anskaffelse af PDA'ere og lignende, der er konkret aftalt med enkelte bestillere. Udgiften til disse registreres umiddelbart under Trafikselskabet, mens den endelige afregning for projekterne først foretages senere. Senest i forbindelse med regnskabsafregningen, vil projekterne være fuldt ud finansieret af den eller de involverede bestillere.

## Bilag 1 Busdrift fordelt på kommuner og Regionen

Busdriften pr. 30. september 2008 i 1.000 kr.			Busdriften pr. 30. september 2008 i 1.000 kr.				
	----- Udgifter -----			----- Indtægter -----			
	Teknisk fremskrivning af forbrug	Årets budget	Difference	Teknisk fremskrivning af forbrug	Årets budget	Difference	
Regionen	417.977	423.890	-5.913	Regionen	272.130	264.150	7.980
Favrskov	11.002	12.033	-1.031	Favrskov	1.120	986	134
Hedensted	9.212	8.281	931	Hedensted	986	859	127
Herning	37.996	39.981	-1.985	Herning	11.256	11.571	-315
Holstebro	25.978	26.122	-144	Holstebro	6.884	6.766	118
Horsens	41.095	42.408	-1.313	Horsens	15.312	15.360	-48
Ikast-Brande	10.720	11.013	-293	Ikast-Brande	0	0	0
Lemvig	11.500	7.746	3.754	Lemvig	766	781	-15
Norddjurs	11.046	11.078	-32	Norddjurs	511	526	-15
Odder	5.092	5.084	8	Odder	61	63	-2
Randers	63.734	62.800	934	Randers	29.648	31.409	-1.761
Ringkøbing-Skjern	17.714	18.712	-998	Ringkøbing-Skjern	1.168	492	676
Samsø	4.895	4.910	-15	Samsø	1.823	1.901	-78
Silkeborg	50.085	50.388	-303	Silkeborg	18.538	19.265	-727
Skanderborg	14.753	15.521	-768	Skanderborg	3.812	3.666	146
Skive	21.693	21.705	-12	Skive	7.116	6.938	178
Struer	6.980	7.039	-59	Struer	2.206	1.916	290
Syddjurs	17.248	15.744	1.504	Syddjurs	2.859	2.836	23
Viborg	31.261	31.139	122	Viborg	8.088	8.289	-201
Århus	378.648	386.186	-7.538	Århus	228.575	235.327	-6.752
							0
I alt	1.188.629	1.201.780	-13.151	I alt	612.859	613.101	-242

Ovenstående tabel viser en teknisk fremskrivning af forbruget hhv. indtægterne baseret på opgørelser pr. 30. september 2008. Som nævnt før, er der efterfølgende foretaget en vurdering af oplysningerne i administrationen.

Når det f.eks. af ovenstående tekniske fremskrivning fremgår, at udgifterne sammenlagt er 13 mio. kr. mindre end budgetteret, har administrationen vurderet at afvigelserne fra budgetterne for de enkelte bestillere er så små, at det bedste bud på regnskabet for 2008 er, at udgiftsbudgetterne overholdes.

Der er dog specielt 2 kommuner, hvis udgiftsfremskrivninger skal kommenteres her.

For Lemvig Kommune vedkommende skyldes den store budgetoverskridelse på udgiftssiden, at der i året 2008 er foretaget en regulering af vognmandsbetalingerne fra 2007, idet vognmanden ikke rettidigt har kunnet opgøre kørslen på området. For Lemvig Kommune var der en tilsvarende mindreudgift i 2007.

Det kan i den forbindelse diskuteres, om merudgiften for Lemvig Kommune hidrørende fra 2007 skal fremgå som en 'budgetoverskridelse' i 2008. Regnskabsteknisk vil det fremstå på den måde, men i herværende opgørelse har administrationen valgt at fokusere på driften i 2008 og de hertil hørende budgetter og udgifter.

Vedrørende Syddjurs Kommune skal bemærkes, at der den tekniske fremskrivning indeholder visse a'conto-betalinger, som der skal korrigeres for ved vurderingen af det forventede regnskab for kommunen. For Syddjurs Kommune forventes udgiftsbudgettet overholdt.

Det skal bemærkes, at Midttrafik har aftalt med de enkelte bestillere, at der fremsendes en bestillerspecifik opgørelse til kommunerne og regionen umiddelbart efter bestyrelsens drøftelse af det forventede regnskab. I den forbindelse kan eventuelle spørgsmål drøftes.

*Århus, 21. november 2008*

**Bilag til åben dagsorden  
til mødet i Bestyrelsen for Midttrafik  
fredag 28. november 2008 kl. 10.00  
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 7**



**ODDER KOMMUNE**  
Teknisk Afdeling - Plan  
Rådhusgade 3, 8300 Odder

Telefon 87 80 33 33  
Selvvalg 87 80 33 60  
Giro 3 04 87 80  
Fax 87 80 33 20  
E-mail [odder.kommune@odder.dk](mailto:odder.kommune@odder.dk)  
Hjemmeside [www.oddernettet.dk](http://www.oddernettet.dk)

Midttrafik  
Søren Nyrupsvej  
8270 Højbjerg

ODDER, den 29. oktober 2008  
Sags Id. 1092007

Sagsbeh. Anne-Mette Andersen  
Dok. Id. 1094031

### Anmodning om ændring af takst og køreplan for Odder Bybus

I forbindelse med budgetforlig 2009 har Odder Byråd besluttet at anmode Midttrafik om at gøre bybuskørslen i Odder gratis.

Imødekommer Midttrafik Byrådets anmodning om gratis bybuskørsel, ønsker Byrådet, at der samtidig gennemføres en nettobesparelse på ca. 40.000 kr. på bybussen, ved at kørselsomfanget indskrænkes med 2 køreplantimer fra 1. januar 2009. Det anbefales, at det så vidt muligt er de mindst benyttede afgange på bybussen, der udtages. I den forbindelse skal oplyses, at Odder bybus primært benyttes til intern kørsel i byen – lægebesøg, indkøb o.lign.

Endelig anmodes Midttrafik i forlængelse af ovenstående om at ændre og trykke nye køreplaner for bybussen med oplysning om de ændrede afgange og at bybuskørsel er gratis.

Odder Kommune har allerede efter telefonisk aftale med Midttrafik varslet køreplanændringen overfor Malling Turistbusser, jf. kontraktens § 3, stk. 3. Varslingsbrevet vedlægges til orientering.

Med venlig hilsen

  
Søren Hjortsø Kristensen  
teknisk direktør

  
Anne-Mette Andersen  
faglig leder

Kopi:  
Malling Turistbusser ApS, Sofienlystvej 15, 8340 Malling  
Ældrerådet ved formand Leif Andersen – e-mail: [leif.andersen@privat.tele.dk](mailto:leif.andersen@privat.tele.dk)

*Århus, 21. november 2008*

**Bilag til åben dagsorden  
til mødet i Bestyrelsen for Midttrafik  
fredag 28. november 2008 kl. 10.00  
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 9  
Bilag nr. 1**



Dagsordenspunkt om evaluering af lov om trafikselskaber

## NOTAT

20/10 2008

Niels Mortensen

36 13 18 63

nm@trafikselskaberne.dk

### *Indstilling*

At arbejdsgruppens forslag til kommissorium godkendes,

At forbedre trafikselskabernes mulighed for at bidrage til at nå de trafikpolitiske mål ved at give trafikselskaberne en status som "selvstændig offentlig virksomhed",

At forholdet mellem trafikselskab og bestillere – kommuner og region(er) – fastlægges i flerårige (f.eks. fire år) aftaler, som revideres årligt,

At aftaler med operatører om incitament mv. så vidt muligt integreres i aftalerne mellem trafikselskaber og bestillere som egentlige partnerskabsaftaler,

At forslagene til de nødvendige tilpasninger af lovgivningen afklares med KL og Danske Regioner,

At forslagene herefter forelægges for Transportministeren og Folketingets trafikudvalg,

Og at processen så vidt muligt gennemføres i 2008.

### *Resumé*

På mødet den 19. August 2008 mellem bestyrelsen og Transportminister Carina Christensen tilkendegav ministeren, at hun meget gerne ville have forslag til forbedring af lovgivningen fra trafikselskaberne. Dette er senere blevet bekræftet fra den nye minister i et svar til Folketingets trafikudvalg. Efter mødet med ministeren nedsatte bestyrelsen en arbejdsgruppe bestående af Jens Erik Sørensen, Midttrafik, Mads Lund Larsen, Movia, og Niels Mortensen, sekretariatet.

Arbejdsgruppen foreslår, at man omdanner trafikskaberne til "selvstændige, offentlige virksomheder" på linje med DSB og Post Danmark. Der indgås flerårige aftaler mellem trafikskabet og den enkelte kommune eller region, gerne som egentlige partnerskabsaftaler med inddragelse af operatørerne.

#### *Sagsfremstilling*

På mødet den 19. August 2008 mellem bestyrelsen og Transportminister Carina Christensen tilkendegav ministeren, at hun meget gerne ville have forslag til forbedring af lovgivningen fra trafikskaberne. Dette er senere blevet bekræftet fra den nye minister i et svar til Folketingets trafikudvalg.

Efter mødet med ministeren nedsatte bestyrelsen en arbejdsgruppe bestående af Jens Erik Sørensens, Midttrafik, Mads Lund Larsen, Movia, og Niels Mortensen, sekretariatet.

Arbejdsgruppen foreslår følgende kommissorium:

"Arbejdsgruppen har til opgave at vurdere de lovgivningsmæssige rammer, som trafikskaberne fungerer under, herunder identificere og beskrive de områder af lov om trafikskaber med tilhørende bekendtgørelser m.v., hvor erfaringerne indtil nu har vist, at de ikke fungerer hensigtsmæssigt. Dokumentation ved konkrete eksempler inddrages så vidt muligt.

Identificerede problemområder relateres til de forskelle på de lovgivningsmæssige rammer, der eksisterer mellem trafikskaberne øst henholdsvis vest for Storebælt.

Arbejdsgruppen opridser forslag til ændring på de områder af lovgivningen, som ikke fungerer hensigtsmæssigt, med henblik på at øge trafikskabernes mulighed for at skabe bedre sammenhæng for brugerne af den kollektive trafik, som det var formålet i loven. Det kan enten ske i form af ændringer af lovgivningen eller ved at skabe en fælles, politisk forståelse for en hensigtsmæssig anvendelse af lovgivningen.

Arbejdsgruppen overvejer, hvordan man kan inddrage gode erfaringer fra udlandet til at udvikle den kollektive trafik i Danmark. I først række ser arbejdsgruppen på erfaringerne i Sverige og i storbyer, der er sammenlignelige med København.

Arbejdsgruppen har holdt ét møde.

Arbejdsgruppen foreslår to hovedmål med arbejdet:

- Trafikskabet skal have mulighed for at skabe **sammenhæng i den kollektive trafik**. Finansieringen fra forskellige (kommunale) kasser bør ikke skabe hindringer for denne sammenhæng
- Der skabes en klar og **hensigtsmæssig rollefordeling** mellem interessenterne (stat, region, kommune og trafikskab). Det bør endvidere være sådan, at trafikskabet har den nødvendige kompetence til at sikre sammenhængen i betjeningen af borgere. Eksempel fra Midttrafik.

Arbejdsgruppen peger på tre midler til at opnå disse mål:

- **Selvstændig offentlig virksomhed S/V:** Trafikskaberne bør have mulighed for at indføre et såkaldt omkostningsbaseret regnskab (afskrivninger mv.). En måde at formalisere dette på ville være at gøre dem til S/V på samme måde som DSB og Post Danmark
- **Rullende 4-års planer:** Tidsforløb for udarbejdelse og vedtagelse af budgetter hos hhv. trafikskab, region og kommuner er meget vanskeligt at bringe i samklang. De mulige konflikter med køreplanlægning og betingelserne i kørselskontrakterne er også åbenbare. Problemerne er beskrevet i notater fra Midttrafik og BAT. Svaret kunne være, at trafikskabet indgår bindende aftaler med hver af sine bestillere om serviceniveau med en tidshorizont på f.eks. 4 år. Aftalerne revideres hvert år. Aftaler med operatører om incitament bør indgå i disse aftaler. Det samme gælder projekter om at forbedre fremkommelighed og forbedring af terminaler.
- **Byrdefordeling:** Den fynsk-jyske model bør være målet, altså en forholdsmæssig fordeling af fællesudgifter på region(er) og kommuner. Movia har eksempler på uheldige konsekvenser af lovens byrdefordeling, både med hensyn til fordeling mellem region og kommune og mellem kommunerne indbyrdes. Overgangen til den nye fordeling forudsætter, at regionerne på Sjælland får ansvaret for flere ruter. For at forenkle fordelingen kan man også foreslå en fælles kontoplan, så både uklarheden og fordelingen bliver mindre, og muligheden for sammenligning mellem trafikskaberne bliver større.

Forslag til proces:

- Arbejdsgruppen udarbejder et forslag efter ovenstående retningslinjer
- Forslaget forelægges for bestyrelsen
- Forslaget afklares med KL og Danske Regioner
- Forslaget forelægges for Transportministeren og Folketingets Trafikudvalg.

Denne del af processen bør så vidt muligt gennemføres i år. Transportministeren har fremsat et forslag til ændring af lov om trafikskaber (takstområder mv.), og vores forslag bør kunne indgå i denne lovgivningsproces.

*Århus, 21. november 2008*

**Bilag til åben dagsorden  
til mødet i Bestyrelsen for Midttrafik  
fredag 28. november 2008 kl. 10.00  
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 9  
Bilag nr. 2**

Trafikselskaberne i Danmark

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
2. oktober 2008	1-01-75-1-08	Danni Giørtz-Jørgensen	dgj@midttrafik.dk	87 40 82 04

## Erfaringer med Lov om Trafikselskaber set fra trafikselskaberne vest for Storebælt

### Baggrund

Trafikselskaberne i Danmark er blevet etableret og har været i drift i ca. 1½ år inden for rammerne af Lov om Trafikselskaber, der blev vedtaget juni 2005. Loven definerer forskellige rammer for trafikselskaberne øst og vest for Storebælt. Loven er blevet fulgt op af bl.a. bekendtgørelsen om vedtægter for organisering af trafikselskaber (standardvedtægt).

Nedenfor gennemgås de erfaringer, der har været med loven vest for Storebælt. En række af forholdene i loven har virket efter hensigten, og der vil i dette notat alene være fokus på de forhold i loven, der kunne forbedres for at trafikselskaberne kan leve op til formålet om at skabe mere sammenhængende kollektiv trafik for borgerne.

Notatet indgår i det udredningsarbejde, Transportministeren ønskede iværksat efter mødet 19. august 2008 med formændene for trafikselskaberne.

Vest for Storebælt er erfaringerne, at der har været fem hovedudfordringer med den nuværende lovgivning:

1. Budgetlægning og finansiering
2. Økonomiske muligheder
3. Planlægning
4. Samarbejde med øvrige myndigheder
5. Trafikselskabernes karakter som selskab

### 1. Budgetlægning og finansiering

#### 1A Budgetlægning

Trafikselskaberne har som fælleskommunalt selskab nogle udfordringer vedrørende budgetlægning og finansiering. De fleste andre fælleskommunale selskaber har en konstruktion, så de deltagende parter indflydelse alene går gennem de besluttende organer, typisk et repræsentantskab. Loven giver de deltagende parter i trafikselskaber en højere grad af direkte indflydelse på serviceniveauet i den enkelte kommune eller region, idet kommunerne og regionerne har en egentlig rolle som bestiller. Det fremgår blandt andet af bemærkningerne til lovens § 5 stk. 1:

*"Omfanget og serviceniveauet af den bustrafik, som trafikselskabet tilbyder, fastlægges ud fra de kommunale og regionale ønsker. Trafikselskaberne har således til opgave at omsætte de kommunale og regionale ønsker til præcise køreplaner og praktisk offentlig servicetrafik betjening."*

Da den enkelte bestiller selv har stor direkte indflydelse på serviceniveauet for kollektiv trafik i den enkelte kommune henholdsvis regionerne, indgår den kollektive trafik som et naturligt element i fx kommunernes budgetforhandlinger. Kommunerne og regionerne kan derfor ikke lægge sig fast på et udgiftsniveau til kollektiv trafik, førend der er indgået budgetforlig for det kommende år for alle deres opgaver, herunder kollektiv trafik.

Det giver en udfordring i forhold til trafikskabernes budgetlægning, idet det fremgår af den ufravigelige § 26 stk. 2 i standardvedtægten, at *"Bestyrelsen træffer beslutning om årsbudgettets og budgetoverslagenes vedtagelse senest den 15. september forud for det pågældende regnskabsår"*.

De fleste kommuner og regionerne har typisk først indgået budgetforlig for det kommende år ultimo september. Det har i flere tilfælde konkret betydet, at det godkendte budget medio september i et trafikskab må under fornyet behandling, idet en eller flere bestillere har indgået budgetforlig om at ændre væsentligt i kørslen, hvilket har haft betydning for både den pågældende bestillers budget for drift af kollektiv trafik, men også for den pågældende bestillers forholdsmæssige andel af det fælles budget til administration m.m., således at de øvrige bestillers udgifter til administration har ændret sig.

Det foreslås derfor, at fristen for vedtagelse af trafikskabernes budget rykkes til fx ultimo oktober, hvor de enkelte budgetforlig kan være indarbejdet. Alternativt skal det præciseres, at det kun er trafikskabernes budget for administration og fællesomkostninger, der skal være godkendt inden 15. september, så den enkelte bestillers andel af dette fællesbudget kan indgå i de enkelte bestillers budgetlægning, mens budgettet til drift af kollektiv trafik for den enkelte bestiller først bliver endeligt fastlagt i oktober.

### 1B Finansiering

Lov om Trafikskaber fastslår i § 3 stk. 2, at *"Ingen kommune kan forpligtes til at betale mere end kommunens forholdsmæssige forbrug af trafikskabets ydelser, herunder individuel handicapskørsel, og en region kan ikke forpligtes til at bidrage med mere end udgifterne til privatbaner og busbetjening af regional betydning i den pågældende region samt de hertil svarende andele af selskabets administrationsudgifter."* Det fremgår desuden af bemærkningerne, at bestemmelserne om fordelingen er fastlagt ud fra *"Der sigtes mod, at tilskuddet fordeles mellem de enkelte parter i forhold til deres brug af trafikskabets ydelser, hvilket giver en hensigtsmæssig incitamentsstruktur i forhold til tilrettelæggelse af trafikskabets drift."*

Loven tilsigter hermed, at den under pkt. 1A nævnte direkte indflydelse på serviceniveauet på egne ruter også har konsekvens i forhold til økonomien.

Erfaringerne har vist, at bestillerne har fokus på sammenhængen mellem eget ansvar for serviceniveau og de økonomiske konsekvenser af valgt serviceniveau. Dette forhold kan have den effekt, at det modarbejder et hensyn om at skabe sammenhængende kollektiv trafik for brugerne på tværs af myndighedsgrænser. Finansieringsmodellen kan skabe risiko for "kassetænkning" mellem de enkelte bestillere både i forhold til driften af konkrete ruter og i forhold til potentielle fælles udviklingsprojekter.

Som eksempel på det første har der i Århus-området været store vanskeligheder med at træffe beslutning om at omlægge en bybusrute til at dække kørsel på en regional rute, så denne regionale rute kunne betjene nogle hidtil udækkede behov blandt andre kunder. Samlet set ville denne løsning være god for kunderne og økonomisk fordelagtig for den kollektive trafik i Østjylland, men de to bestillere og trafikskabet kunne ikke opnå enighed om, hvordan udgifter og indtægter ved en sådan ændring skulle fordeles, hvorfor projektet stadig ikke er gennemført.

De fælles udviklingsprojekter til glæde for den kollektive trafik er også sværere at finansiere, da flere bestillere indtager det synspunkt, at projekter skal godkendes af den enkelte bestiller, selvom et trafikskabs bestyrelse har anbefalet det som en god investering i den kollektive trafiks udvikling. I Midtjylland har man eksempelvis af to omgange forsøgt at få etableret en mindre udviklingspulje, som bestyrelsen kunne disponere over, men visse bestillere har ikke ønsket at stille en sådan pulje til rådighed, førend man kendte de konkrete projekter og disses gavn for den enkelte bestiller. Hvert projekt må derfor finansieres fra gang til gang, og dermed risikerer de bestillere, der tager initiativ til nyudvikling, at de finansierer projektet, og øvrige bestillere derefter kan få gavn af tiltagene uden at have bidraget til udviklingen.

Det er en særskilt problemstilling, at fællesomkostningerne i et trafikselskab vest for Storebælt fordeles efter en fordelingsnøgle. Hvis en bestiller beslutter sig for at ændre væsentligt i aktivitetsomfanget i løbet af et budgetår, skal trafikselskaberne umiddelbart følge dette ønske og fx reducere den pågældende bestillers kørsel. Det vil betyde, at den pågældende bestillers dertil hørende andele af administrationsudgifterne vil falde, hvilket alt andet lige vil betyde, at de øvrige bestillere må finansiere en større andel af trafikselskabets fællesomkostninger og dermed ændre et allerede fastlagt budget.

Det foreslås derfor, at loven justeres således, at bestyrelsen for et trafikselskab i højere grad får mulighed for at træffe beslutninger, der gavner den samlede kollektive trafik i området, uanset at det for enkeltbestillere kan være i mod deres ønsker til serviceniveau m.m. Det kunne fx være i form af, at bestillernes indflydelse på serviceniveau fastlægges som flerårige rammeaftaler, hvor bestillerne på overordnet niveau fastlægger deres ønsker til service frem for etårige konkrete bestillinger af kørsel på konkrete ruter.

Bestyrelsen bør have mulighed for at træffe beslutning om, at en bestiller i indeværende år kan betale en større andel af trafikselskabets fællesomkostninger, end aktivitetsomfanget tilsiger, hvis det skyldes, at bestilleren selv har truffet beslutning om at ændre væsentligt i aktivitetsomfanget siden budgetlægningsstidspunktet jf. også punkt 1A om budgetlægningsstidspunktet set i forhold til de typiske tidspunkter for indgåelse af budgetforlig i kommuner og regioner. Hvis der indføres rammeaftaler, vil bestemmelsen skulle gælde i indeværende rammeaftale.

#### 1C Definition af regionale og lokale ruter

Lovens § 3 fastlægger bl.a. at *"en region kan ikke forpligtes til at bidrage med mere end udgifterne til privatbaner og busbetjening af regional betydning i den pågældende region samt de hertil svarende andele af selskabets administrationsudgifter"*. Det nævnes desuden i bemærkningerne til loven, at *"Det foreslås, at trafikselskaberne i de jysk-fynske regioner selv aftaler fordelingen af opgaverne mellem regionen og kommunerne. Det forventes, at trafikselskaberne vil vælge en model, hvor regionen bliver økonomisk ansvarlig for privatbanerne samt et overordnet regionalt busnet, der forbinder bycentre uden banebetjening i hver sin kommune, mens kommunerne finansierer alle lokale ruter og den individuelle handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede."*

Det har vist sig i Midtjylland, at det er svært at opnå enighed blandt regionen og kommunerne om, hvad der er regionale ruter. Set fra kommunernes side er al kørsel over kommunegrænser regionalt, mens regionerne i højere grad ser det som sin opgave at forbinde bycentre. Inden strukturreformen var det amternes opgave at finansiere ruter, der gik over kommunegrænser, hvis der ikke var etableret et trafikselskab. Finansieringen som omtalt i punkt 1B præciserer ikke, hvordan to kommuner skulle fordele finansieringen, hvis der er ruter i flere kommuner, der betegnes som lokale. En mere entydig afgrænsning af, hvad der er lokale og regionale ruter vil være hensigtsmæssig.

#### 1D Regler for budgetlægning og regnskabsaflæggelse

Det fremgår ikke af lov om trafikselskaber eller anden lovgivning, hvilke regler om regnskabsaflæggelse trafikselskaberne er omfattet af, og dermed om de skal aflægge efter reglerne for udgiftsbaseret regnskab eller omkostningsbaseret regnskab. Det er dermed heller ikke klart, hvilke regler trafikselskabernes budgetter skal lægges efter.

Da trafikselskaberne i øvrigt skal fordele udgifterne til de enkelte bestillere i forhold til deres forholds-mæssige andel af ydelserne, bør budgetter og regnskaber fastlægges efter de omkostningsbaserede regnskabsprincipper for at få periodiseret udgifterne og fordelt disse i det pågældende år efter den enkelte bestillers nytte. Det foreslås, at dette præciseres i loven, og at trafikselskaberne kun skal bruge de omkostningsbaserede principper, uanset at enkelte bestillere måtte lægge deres budgetter efter de udgiftsbaserede principper.

## 2. Økonomiske muligheder

### 2A Takststigningsloft

I loven (§ 6) fastsættes, at taksterne i gennemsnit ikke må stige mere end pris- og lønudviklingen. Dette er problematisk i disse år, hvor udgifterne til kollektiv trafik stiger væsentligt mere bl.a. pga. de stigende dieselpriiser. Det anbefales, at takstloftet i stedet følger den beregning, der laves med henblik på at regulere kontrakterne med vognmændene, hvor vægtningen af de forskellige udgiftstyper (diesel, løn osv.) i højere grad afspejler udviklingen i udgifterne til kollektiv trafik.

### 2B Rejsekort

Lov om Trafikskaber pålægger ikke trafikskaberne at indgå i det kommende Rejsekort, men loven og bemærkningerne lægger kraftigt op til, at alle trafikskaber skal indgå ved at fastslå i bemærkningerne, at *"Målet er på sigt at etablere et fælles takstsystem for hele den kollektive trafik i landet. Denne målsætning skal ses i sammenhæng med planerne om etableringen af et landsdækkende elektronisk rejsekort."* Rejsekortet er en stor investering for alle trafikskaber, og det er en investering, som skal finansieres ud over den almindelige drift. I de trafikskaber, hvor der endnu ikke er truffet beslutning om tilslutning til Rejsekortet, er det naturligt, at de enkelte bestillere jf. punkt 1B vurderer, hvorvidt den enkelte bestiller selv vil få gavn af at indføre Rejsekortet. I fx Midtjylland vil en række kommuner ikke finde det attraktivt at gå ind i Rejsekortet, da der i øjeblikket anvendes simple billetteringssystemer og indtægterne ved billetsalg er små. Herudover er en række bestillere, der har mange indtægter, kritiske over for indførelse af Rejsekortet, fordi det ikke kan sandsynliggøres, at det økonomisk hviler i sig selv. Det ses ikke tydeligt af loven, at en bestyrelse i et trafikskab kan pålægge de enkelte bestillere at indgå i Rejsekortet, og der er derfor risiko for, at landkortet vil få huller ift. anvendelsen af Rejsekortet. Det foreslås derfor, at loven gøres mere præcis i forhold til Statens krav til indførelse af Rejsekort, samt at det overvejes, om Staten kan være medfinansierende på trafikskabernes andele af Rejsekortet.

## 3. Planlægning

### 3A Trafikplan

Det fremgår af lovens § 9, at *"Trafikskabet udarbejder med udgangspunkt i den statslige trafikplan mindst hvert fjerde år en plan for serviceniveauet for den offentlige servicetrafik, der varetages af trafikskabet"* inden for de opgaver, trafikskabet har som lovbestemte jf. § 5 i loven. Det fremgår ikke af loven, om trafikskaberne dermed har fået givet trafikskaberne en myndighed, således at man med flertal i bestyrelsen kan fastlægge en trafikplan for hele trafikskabets område med et serviceniveau, som enkelte bestillere måtte være uenig i. På den ene side skal en trafikplan fastlægge serviceniveauet, på den anden side har den enkelte bestiller (som omtalt under punkt 1A) stor indflydelse på serviceniveauet, man selv skal finansiere.

Hvis der indføres en form for flerårig rammestyring for trafikskabernes serviceniveau, vil det være oplagt, at trafikplanen beskriver denne ramme. Hvis den enkelte bestiller fortsat skal have høj grad af direkte indflydelse på serviceniveauet på den kørsel, der bestilles, bør det fremgå klart, at trafikskaberne udarbejder en plan for det serviceniveau, som bestillerne hver især har ønsket. Trafikskabets plan bliver således en sammenskrivning af bestillerens planer, hvor trafikskabets rolle er at kvalificere de planer, der er lagt for den enkelte bestillers serviceniveau.

### 3B Inddragelse af borgerne ved væsentlige ændringer

Det fremgår ikke af lov om trafikskaber, at borgerne skal inddrages ved væsentlige ændringer af den kollektive trafik. Der har været forskellige praksis i amter, kommuner og trafikskaber for graden af høring af borgerne, når der foretages ændringer i køreplanen. Det er en krævende opgave at gennemføre en høring, men det er vigtigt, at borgerne har en reel mulighed for at komme til orde, når der planlægges væsentlige ændringer i serviceniveauet i den kollektive trafik, da den kollektive trafik har stor betydning for mange borgers tilrettelæggelse af hverdagen.

Med den nuværende lovgivning, hvor den enkelte bestiller har stor direkte indflydelse på serviceniveauet, vil det være oplagt, at det er den enkelte bestiller selv, der gennemfører høring inden væsentlige ændringer, da det er den enkelte bestiller, der skal træffe beslutning om ændringen i ser-



vicen, uanset at borgerne i høj grad forbinder den kollektive trafik med trafikselskabet. Trafikselskabets rolle i en høring vil være at give den enkelte bestiller fagligt input på de høringssvar, der kræver dette samt evt. koordinere høringssvar, der har betydning for flere bestillere.

Hvis der indføres flerårige rammeaftaler, vil det være oplagt, at det også er trafikselskaberne, der gennemfører høringer ved væsentlige ændringer, da disse ændringer så i højere grad vil være i forbindelse med koordinerede ændringer, der vedrører kollektiv trafik på tværs af myndighedsgrænser.

Det foreslås derfor, at loven justeres således, at bestillerne har pligt til at gennemføre høring blandt borgerne og busselskaberne, hvis der planlægges væsentlige ændringer på den enkelte bestillers serviceniveau generelt eller på bestemte ruter. Hvis det er trafikselskabet, der planlægger ændringerne på tværs af myndighedsgrænser, bør der ligeledes være pligt til at høre borgerne inden endelig beslutning. Det kunne også præciseres i loven, at trafikselskaberne ikke har pligt til at høre borgerne ved mindre justeringer i køreplanlægningen.

### 3C Fastsættelse af takster og billetteringssystemer

Det fremgår af lovens § 5 om opgaver (stk. 2), at trafikselskabet bl.a. fastsætter takster og billetteringssystemer inden for eget område. Det fremgår ikke af loven, at trafikselskaberne skal gøre dette ud fra bestillerens ønsker – det eneste krav er samarbejde med jernbanevirksomheder samt overholdelse af grænsen for takststigning jf. punkt 2A. Fastsættelsen af taksterne og billetteringssystemer er således ikke umiddelbart omfattet af den direkte indflydelse på serviceniveauet, som bestillerne ellers har jf. punkt 1A. Det har været erfaringen, at visse bestillere forventer at kunne få indført særlige takster eller billetteringssystemer, fx under henvisning til et ønske om at begunstige fx pensionister med lavere takster end i andre kommuner eller kommunernes pligt til at udstede kort med særlig tidsbegrænsning til befordringsberettigede skoleelever. Trafikselskaberne søger naturligvis at tilrettelægge sin opgaveudførelse også vedr. takster og billetteringssystemer i overensstemmelse med bestillerens ønsker, men det opleves som vigtigt for trafikselskaberne, at takster og billetteringssystemer er mere ensartede i hele trafikselskabets område, og at disse derfor fastlægges efter flertalsafgørelser af bestyrelsen for hele trafikselskabets område. Det foreslås derfor, at det præciseres i loven, at den enkelte bestiller ikke har krav på selv at fastlægge serviceniveauet fsva. takster og billetteringssystem.

### 3D Serviceniveau i øvrigt

Som omtalt i 1A, slår § 5 stk. 1 i loven fast, at "*Omfanget og serviceniveauet af den bustrafik, som trafikselskabet tilbyder, fastlægges ud fra de kommunale og regionale ønsker*". Der har bl.a. i Midtjylland været uenighed om, hvorvidt den enkelte bestiller selv kan fastlægge yderligere forhold omkring serviceniveauet end ruteføringen og omfanget af den kollektive bustrafik; det drejer sig bl.a. om, om den enkelte bestiller selv kan fastlægge serviceniveauet for information og markedsføring, indførelse af rejsegaranti, tælling og dokumentation for kørslen osv. I en længere periode har der fx ikke været rejsegaranti i Århus Kommunes bybusser, selvom der har været det i samtlige andre regionalt og kommunalt finansierede ruter i Midtjylland, fordi kommunen ikke ønskede det. Det vil være hensigtsmæssigt, at det præciseres i loven, hvad der menes med, at serviceniveauet fastlægges ud fra de kommunale og regionale ønsker; herunder om fastlæggelse af serviceniveauet skal tilpasses den enkeltes ønsker, eller om det skal tilpasses ensartet i hele trafikselskabet ud fra flertallets ønsker. Spørgsmålet hænger sammen med finansieringsmodellen, så det også skal fremgå, om flertallet kan fastlægge et serviceniveau, der medføre øgede udgifter for en bestiller, der ikke har ønsket det valgte serviceniveau.

### 3E Særkørsler

Trafikselskaberne kan ikke inden for loven lave særkørsler. Det opleves ofte, at turistvognmændene ikke kan hjælpe kunderne med at lave særkørsler til fx koncerter osv. Der foreslås derfor, at trafikselskaberne får mulighed for at lave særkørsler i det omfang, bestyrelserne i det pågældende trafikselskab ønsker dette.

## 4. Samarbejde med øvrige myndigheder

### 4A Indretning af stoppesteder, læhuse m.v.

Trafikselskabernes opgaver er beskrevet i loven. Af disse fremgår det ikke, at trafikselskabet har en opgave med at indrette stoppesteder langs vejene og etablere læhuse, busskure m.v. Ressourcer til dette blev overført fra amterne til kommuner og staten ved strukturreformen. Det er således vejmyndighederne, der har ansvaret for at indrette stoppesteder m.v. langs vejene. De fleste kommuner påtager sig opgaven som vejmyndighed, mens Vejdirektoratet endnu ikke har påtaget sig ansvaret for at løse sin opgave som vejmyndighed på statsvejene. Det anbefales, at det præciseres i loven, at vejmyndigheden har ansvaret for at indrette og vedligeholde stoppesteder og lignende.

Loven præciserer ikke, hvem der kan træffe beslutning om den konkrete indretning af stoppesteder. I forlængelse af, at det er vejmyndighedens ansvar, kan det måske konkluderes, at det også er vejmyndigheden, der fastlægger kvaliteten af fx læskure, stoppestedstandere, kassetter på stoppestederne osv. Det er dog ikke hensigtsmæssigt set fra kundernes side, da det kan give meget uensartede forhold for kunderne afhængig af hvor, de er på deres rejse inden for samme trafikselskab. Ligeledes er det uhensigtsmæssigt for trafikselskaberne, hvis der skal udarbejdes køreplaner m.m. til stoppestederne efter forskellige standarder. Det anbefales derfor, at trafikselskaberne kan fastlægge en standard for indretning af stoppestederne, som vejmyndighederne skal følge. Alternativt skal opgaven pålægges trafikselskaberne, og de fornødne ressourcer til indretning af stoppestederne skal overføres fra vejmyndighederne til trafikselskaberne.

## 5. Trafikselskabernes karakter som selskab

### 5A Mulighed for accessoriske opgaver

Iflg. § 1 i Lov om Trafikselskaber er trafikselskaberne omfattet af § 60 i lov om kommuners styrelse. Trafikselskaberne afviger dog fra øvrige § 60 selskaber ved bl.a. som nævnt at give de deltagende parter meget direkte indflydelse på serviceniveauet i den enkelte kommune, hvilket giver en anden rolle for repræsentantskab og bestyrelse, som ovenstående problemstillinger viser.

Derudover er trafikselskaberne også særlige § 60 selskaber, idet regionerne også deltager. Dette er usædvanligt, idet regionerne principielt ikke er en kommune (i modsætning til de nu nedlagte amter), og regionerne derfor som udgangspunkt ikke kan deltage i § 60 selskaber. Selvom det er vedtaget pr. lov, at regionerne skal deltage i netop denne type § 60 selskaber, så giver det anledning til en del usikkerhed om, hvad trafikselskaberne egentlig kan påtage sig.

Regionerne er ikke omfattet af kommunalfuldmagten, og det fremgår af regionsloven, at regioner ikke må varetage andre opgaver end de vedtagne. Da regionerne skal være medlem af et trafikselskab, har det givet anledning til en usikkerhed om, hvorvidt trafikselskaberne – som øvrige § 60 selskaber kan påtage sig øvrige opgaver, som kommunerne ville kunne påtage sig, eller om man er begrænset til sine lovbestemte opgaver, som regionerne er. Problemstillingen er særligt udtalt ved de såkaldte accessoriske opgaver vedr. den kollektive trafik, som en kommune ville kunne påtage sig, men som regionerne ikke kan.

Spørgsmålet om adgang til at udføre accessoriske opgaver er relevant for trafikselskaberne fx i forhold til salgsnettet. Det fremgår ikke af lov om trafikselskaber, at trafikselskaberne skal sikre et velfungerende salgsnet af sine produkter, selvom finansieringen af den kollektive trafik fastslås at stamme delvist fra salg af billetter og kort m.v., og det burde være en naturlig følge heraf, at der er et velfungerende salgsnet, som trafikselskaberne har stor indflydelse på. De tidligere trafikselskaber har i et vist omfang selv drevet eller været medejere af rutebilstationer, hvilket er overført til de nuværende trafikselskaber. Hvis regionernes manglende mulighed for at løse accessoriske opgaver slår igennem i trafikselskaberne og dermed begrænser trafikselskaberne til kun at løse de opgaver, der er omtalt i loven, må det betragtes som højst tvivlsomt, om trafikselskaberne fremover kan drive endelige være medejere af rutebilstationer eller andre lignende salgssteder. Hvis trafikselskaberne ikke må drive rutebilstationer, vil de enten skulle privatiseres eller drives af kommunerne.

En del steder er rutebilstationerne privatiserede og drives som privatejede interessentskaber, som har en kontrakt med trafikskaberne. Interessenterne i disse tilfælde er typisk de vognmænd, der anvender rutebilstationen. Det er en ejerskabsmodel, som visse steder også har sine problemer, da der er udskiftning af vognmænd i forbindelse med udbud, og vognmænd ikke har det som sin kernekompetence at drive et moderne salgsnet og ikke har udsigt til at tjene på opgaven.

Hvis kommunerne skal drive rutebilstationerne vil der blive et mellemværende i forhold til regionerne, da regionernes ruter typisk også anvender rutebilstationerne og derfor skal finansiere en del af udgifterne på disse jf. punkt 1B om regionernes pligt til at betale den forholdsmæssige andel af udgifterne, der vedrører regional kørsel.

Det anbefales, at det præciseres i loven, om trafikskaber har mulighed for at udføre accessori-ske ydelser i forhold til den kollektive trafik, og hvis dette ikke er tilfældet, hvem der så har ansvaret for at drive et salgsnet, samt trafikskabernes mulighed for at fastlægge en standard for dette salgsnet, hvis fx kommunerne påtager sig opgaven.

#### 5B Trafikskabernes pligt til selv at udføre opgaver

Trafikskabernes opgaver er defineret i lovens § 5. Det fremgår også, at trafikskaberne kan påtage sig yderligere opgaver for bestillerne. Det må antages, at trafikskaberne har lov til at lade private løse de fleste opgaver, medmindre der er tale om egentlige myndighedsopgaver, medmindre der er særligt lovhjemmel til dette.

Det fremgår dog ikke, om trafikskaberne har lov til at udføre opgaver for hinanden, hvilket også skal ses i lyset af punkt 5A, om trafikskaber er forpligtet af regionernes manglende mulighed for at udføre ekstra opgaver. Det kunne øge mulighederne for stordrift, hvis trafikskaber må løse opgaver for hinanden, fx at koordinering og administration af handicapkørsel varetages af et trafikskab for andre trafikskaber. Det foreslås derfor præciseret i loven, om trafikskaber må udføre opgaver for hinanden, således at opgaver, der kan løses i et trafikskab, kan løses af et andet trafikskab, herunder om et trafikskab må udføre myndighedsopgaver for hinanden. Hvis denne mulighed præciseres i loven, bør det også præciseres, hvordan man sikrer, at bestillerne og bestyrelsen i det ene trafikskab har den fornødne indflydelse på opgaveløsningen i det trafikskab, hvor opgaven bliver løst.

En parallel problemstilling i dette emne er, om trafikskabet må overlade til en bestiller at løse de opgaver, som præciseres i § 5, at trafikskabet har ansvaret for. Eksempelvis er en række ruter af en karakter, så det stort set udelukkende er skolebuskørsel, men kørslen er gjort åben for øvrige borgere for at give det som en servicemulighed for borgere i tyndt befolkede områder. Da kørslen er åben, er det iflg. loven en opgave for trafikskaberne. Kørslen på denne type ruter tilpasses dog skolernes ringetider m.m. og koordineres ikke med øvrig kollektiv trafik. Det er således kommunerne, der har den bedste viden om, hvor kørslen skal være, og trafikskaberne kan ikke bidrage med merværdi ift. disse ruter. Det fremgår dog ikke af loven, at trafikskaberne kan overlade til kommunerne selv at administrere denne type ruter – fx at lave egne billetsytemer, lave udbud og indgå kontrakter med vognmænd osv.

Tilsvarende fremgår det ikke af loven, at trafikskaber kan overlade til en kommune at foretage kontrol og udstede kontrolafgifter i busserne eller inddrive restancer for kontrolafgifter, selvom flere kommuner har kommunale parkeringskontroller, der muligvis kunne lave en mere effektiv billetkontrol, og kommunerne generelt har større erfaring med inddrivelse af restancer. Hvis lov om trafikskaber gav mulighed for det, bør det være muligt for kommunerne at påtage sig opgaver for trafikskaberne, da de er omfattet af kommunalfuldmagten og kan påtage sig ekstra opgaver. Det foreslås derfor, at det tydeliggøres i loven, om trafikskaber kan overføre myndighedsopgaver til kommunerne, evt. ved at indgå kontrakter med disse om at udføre opgaven på vilkår, som trafikskabets bestyrelse godkender. Hvis kommunerne får lov til at udføre nogle af de opgaver, trafikskabet skal iflg. loven, bør det også præciseres, om en kommune kun må udføre opgaven i forhold til den pågældende kommune selv, eller om kommunen kan påtage sig opgaven for hele trafikskabet med fx at inddrive restancer for et helt trafikskab.

*Århus, 21. november 2008*

**Bilag til åben dagsorden  
til mødet i Bestyrelsen for Midttrafik  
fredag 28. november 2008 kl. 10.00  
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 11**

<b>Dato</b>	<b>Journalnr</b>	<b>Sagsbehandler</b>	<b>e-mail</b>	<b>Telefon</b>
17. november 2008	1-23-4-2-08	Jan Ingebrigtsen	jain@midttrafik.dk	87408282

### Midttrafiks forventede udbud 2009 – 2013

Det anførte årstal er det år hvor kørslen forventes påbegyndt.

<i>Udbud 2009</i>	Køreplantimer / år	Kontraktbusser
Favrskov	14.700	16
Ikast-Brande	17.000	17
Randers/Favrskov (gl. Langå)	5.000	3
Syddjurs	7.300	7
Skanderborg bybusser	10.200	3
Skanderborg lokalkørsel	9.700	7
I alt forventet udbud 2009	63.900	53

<i>Udbud 2010</i>	Køreplantimer / år	Kontraktbusser
Herning bybusser	48.300	21
Horsens bybusser	62.900	17
Lemvig	16.300	10
Norddjurs	20.300	18
Odder	8.400	10
Randers bybusser	88.100	29
Randers lokalkørsel	18.000	15
Regionen	44.900	20
Silkeborg	19.000	16
Skanderborg bybusser	10.200	3
Skanderborg lokalekørsel	14.600	15
Skive bybusser	13.700	4
Skive lokalkørsel	25.600	13
Syddjurs	15.500	6
Viborg bybusser	29.200	9
Viborg lokalkørsel	25.300	20
Århus* (2. femtedel)	156.000	41
I alt forventet udbud 2010	616.300	267

<i>Udbud 2010</i>	Køreplantimer / år	Kontraktbusser
Favrskov	2.700.	2
Randers lokalruter	37.000	14
Regionen	199.100	69
Samsø	9.200	2
Silkeborg	3.500	2
Struer	14.900	10
Syddjurs	4.100	6
I alt forventet udbud 2011	270.500	105

<i>Udbud 2012</i>	Køreplantimer / år	Kontraktbusser
Herning lokalkørsel	17.500	25
Regionen	53.700	24
Ringkøbing-Skjern	40.500	36
Århus* (3. femtedel)	156.000	41
I alt forventet udbud 2012	267.700	126

<i>Udbud 2013</i>	Køreplantimer / år	Kontraktbusser
Regionen	426.200	168
Ikast-Brande	800	1
Skanderborg	8.800	2
Syddjurs	5.000	2
I alt forventet udbud 2013	440.800	173

*Århus, 21. november 2008*

**Bilag til åben dagsorden  
til mødet i Bestyrelsen for Midttrafik  
fredag 28. november 2008 kl. 10.00  
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

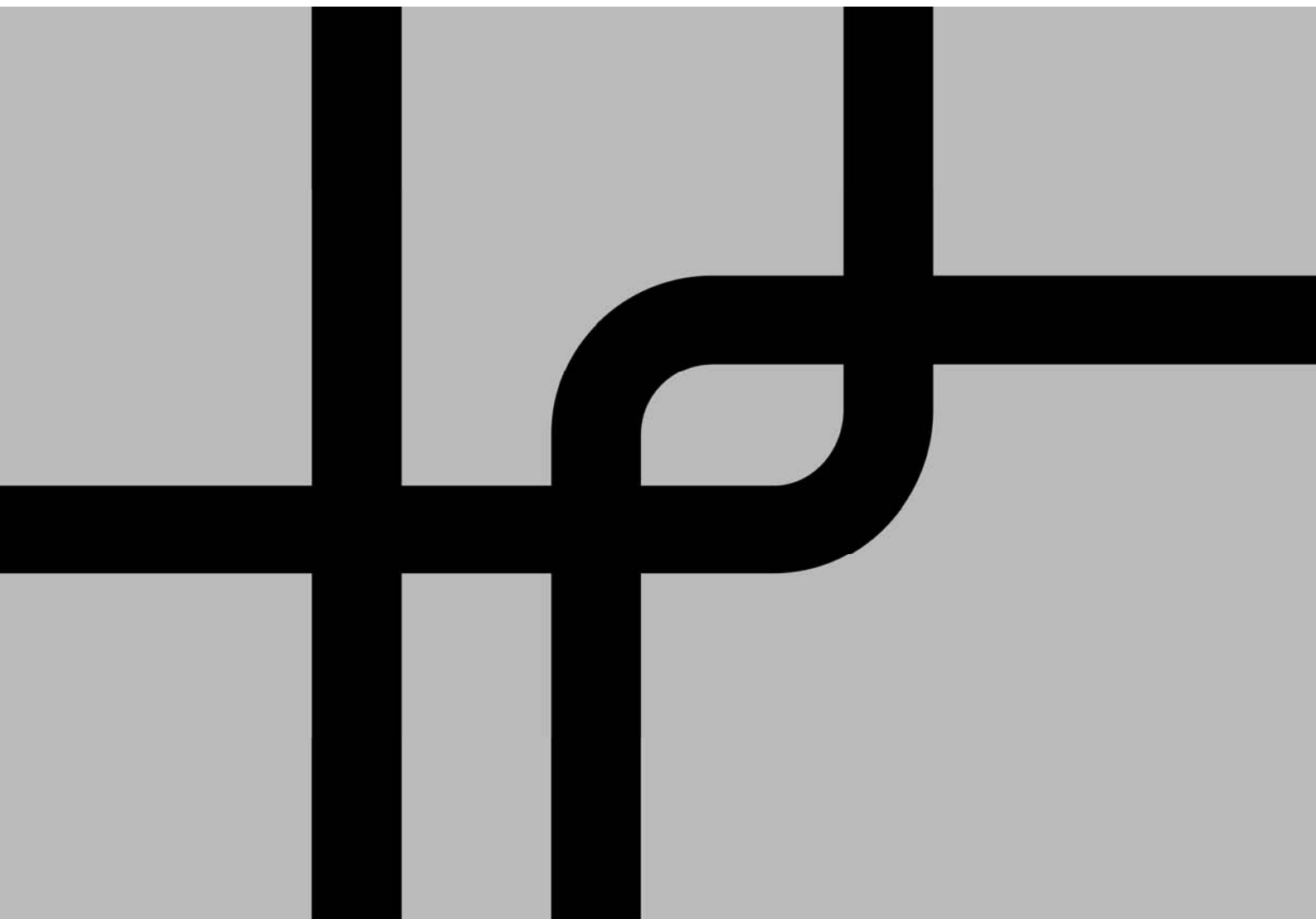
**Vedr. punkt nr. 13**



**Forslag til arbejdsprogram**

**Randers, kollektiv trafikplan**

31. oktober 2008







## **Forslag til arbejdsprogram**

### **Randers, Kollektiv trafikplan**

31. oktober 2008



## Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Indledning</b> .....	<b>4</b>
1.1	Baggrund .....	4
1.2	Arbejdsprogrammets indhold .....	4
<b>2</b>	<b>Videnskæssige byggesten</b> .....	<b>5</b>
2.1	Uformel borgerhøring .....	5
2.2	Kortlægning af eksisterende busbetjening .....	5
2.3	Serviceniveau .....	7
2.4	Alt det andet .....	8
<b>3</b>	<b>Udarbejdelse af en kollektiv trafikplan</b> .....	<b>9</b>
3.1	Politiske målsætninger .....	9
3.2	Tekniske målsætninger .....	9
3.3	Fra målsætninger til handling .....	10



# 1 Indledning

## 1.1 Baggrund

Midttrafik og Randers Kommune ønsker udarbejdet en kollektiv trafikplan for Randers Kommune. Planen skal:

- Beskrive målsætninger for den kollektive transport i Randers
- Udstikke retningen for prioriteringer i den kollektive transport i Randers i de kommende år
- Være retningsgivende for de incitamentskontrakter, der forventes indført i Randers bybusser i 2010

## 1.2 Arbejdsprogrammets indhold

Midttrafik og Randers Kommune har bedt Tetraplan om forslag til aktiviteter, der kan bidrage til at få udarbejdet en kollektiv trafikplan for Randers Kommune.

Arbejdsprogrammet er delt op i to hovedaktiviteter:

1. Tilvejebringelse af de **videnskabsmæssige byggesten** som både kan kvantificere og kvalificere arbejdet
2. Udarbejdelse af en **kollektiv trafikplan** for Randers Kommune, som indeholder en række konkrete målsætninger, der bl.a. kan danne baggrund for indgåelse af en incitamentskontrakt med en vognmand vedrørende kørslen i Randers by

Tetraplan lægger med dette arbejdsprogram op til at bidrage i en refleksiv proces, hvor eksisterende og evt. nyindsamlet viden på en struktureret og systematisk måde sættes til diskussion blandt de relevante parter. Indholdet af en diskussion sammen med viden om forskellige ønsker og ideer er i sig selv væsentlige input til arbejdet. Tetraplan ser en væsentlig opgave i så at sige at "lægge øre" til de forskellige parter og på et systematisk grundlag at formulere og inddrage denne viden.



## 2 Videnskæssige byggesten

De videnskæssige byggesten foreslår vi tilvejebragt gennem følgende fire aktiviteter:

1. Uformel borgerhøring
2. Kortlægning af eksisterende busbetjening
3. Kortlægning af eksisterende serviceniveau/tilgængelighed
4. Øvrige forhold: fremkommelighed, stoppesteder, handicaptilgængelighed, miljø, information (ITS) mm

### 2.1 Uformel borgerhøring

Vi foreslår, at der tidligt i forløbet gennemføres en uformel høring på kommunens hjemmeside, hvor det via et internetbaseret spørgeskema bliver muligt at give sin mening om busdriften i Randers til kende. Høringen gennemføres før planen er konkretiseret i mod-sætning til traditionelle høringer, der altid ligger, når der er udarbejdet en plan. Spørge-skemaet bygges op omkring et begrænset antal "krydse-af" spørgsmål, og med plads til at skrive fritekst. Fritekstskrivningen kan styres i temaer, f.eks. synspunkter på tilgængelighed, på køreplaner, på skifteforhold, på miljø mm.

Tetraplan har erfaring fra Køge og Albertslund kommuner med denne form for høring. Begge steder kom der mange og til tider lange beskrivelser af konkrete problemer relateret til køreplaner, stoppesteder, terminaler osv. Begge steder blev udfordringen taget positivt op af borgerne. Vi skal nu i gang med tilsvarende høringer i Ringsted og Løjre kommuner. En testversion af spørgeskemaet for Ringsted findes den næste uges tid på: <http://217.157.43.163/uccass/survey.php?sid=54>

Der er tale om en forholdsvis enkel måde at indsamle viden til brug for den konkrete planlægning. Den tidsmæssigt største opgave er behandlingen af de dele af det omfattende materiale, som har en kvalitativ karakter.

En af de erfaringer, som er gjort med brug af en uformel høring tidligt i processen er, at den kan erstatte formelle høringer og/eller de kan tage brodden af den kritik, der måtte komme i en traditionel høring. Det sidste forudsætter naturligvis, at man er lydhør overfor borgernes kritik og ønsker i det omfang, det er muligt.

### 2.2 Kortlægning af eksisterende busbetjening

Vi foreslår, at der foretages en kortlægning af den eksisterende busbetjening. Formålet er at identificere eksisterende styrker og svagheder i det samlede system og i dele af det. Vi foreslår en statusbeskrivelse, som omfatter en kortlægning, beskrivelse og forklaring af:

- *Eksisterende* betjening, omkostninger og benyttelse
- Bussernes *placering i markedet*



- *Udvikling* i udbud, efterspørgsel og omkostninger
- *Hvem* der benytter busserne og hvis muligt, hvor tilfredse de er med det

Tilsammen udgør det byggesten til en forståelse af dagens situation, som skal danne afsæt for forslag til fremtidige tiltag, der sikrer, at man får den optimale betjening i forhold til indsatsen.

Statusbeskrivelse og analyse vil tage udgangspunkt i eksisterende datamateriale fra forskellige kilder. Midttrafik har allerede tilkendegivet, at de i fællesskab med kommunen kan levere praktisk taget alle de data der er ønskelige til statusbeskrivelsen. Der suppleres med data fra: Danmarks Statistik, den nationale Transportvane Undersøgelse (TU), det Centrale Virksomheds Register, Rejseplanen mm.

### ***Eksisterende betjening***

Beskrivelsen har til formål at give en indføring i og et overblik over busbetjeningen i Randers. Rutenettet for de forskellige busprodukttyper skitseres og det eksisterende service-niveau beskrives. Ved at sammenholde omkostninger i forskellige dele af systemet med passagerbenyttelsen, får man centrale nøgletal. Beskrivelsen kan, sammen med andre af aktiviteterne under status, være afsæt for en diskussion af målsætninger for den kollektive transport. En slags fælles oplyst og formidlet grundlag at udstikke retningslinjer for den fremtidige betjening på.

### ***Markedet***

Hvordan er bussens placering i det samlede transportmarked? En beskrivelse kan give et billede af konkurrencerelationer til især bil og cykel. I den nationale Transportvane Undersøgelse er i 2006 og 2007 på en repræsentativ stikprøve i Randers Kommune indsamlet detaljerede informationer om knap 1000 ture, fordelt på ca. 400 interview. Dette materiale er ikke tilstrækkeligt til at gennemføre en analyse alene på data fra Randers. Men ved at sammenlægge data fra en eller flere sammenlignelige kommuner, opnås et materiale som er tilstrækkeligt til at tegne de overordnede linjer. Tetraplan drøfter en tilsvarende øvelse i Esbjerg, som måske kunne være den sammenlignelige kommune? Alternativt kan data fra perioden 1999-2003 for Randers Kommune anvendes.

### ***Udvikling***

Antallet af buspassager er faldet overalt i landet. Hvordan ser det ud i Randers? Og hvordan ser det ud i forhold til togpassagerer, personbiltrafikken og cykeltrafikken? Ved at sammenstille forskellige datakilder fra trafikskaber, DSB og Vejdirektoratet kan man tegne et billede af de sidste fem års udvikling. Yderligere kan man til en vis grad forklare udviklingen ved at se på de forhold, der determinerer udviklingen og de erfaringstal (elasticiteter) man kender fra andre tilsvarende byområder.

### ***Brugerne***

Den kollektive transport har flere opgaver: at bringe børn i skole, at bringe unge til deres uddannelsessteder, at bringe pendlere mellem bopæl og arbejde, at sikre at ældre kan komme ud og handle osv. De forskellige brugere har forskellige behov, som et optimalt kollektivt transportsystem skal kunne varetage. Der tegnes en profil af kundegrupper i Randers. På baggrund af data fra TU tegnes et billede af, hvordan profilen for en busbrugerne adskiller sig fra profilen af andre trafikanter. Resultater fra Midtrafiks tilfredshedsundersøgelser fra oktober 2008 analyseres mht. interview fra Randers.



## 2.3 Serviceniveau

Spørgsmålet om hvad der er et godt serviceniveau i et kollektivt transportsystem afhænger af, hvilke kundegrupper man ser systemet ud fra. Hvordan er tilgængeligheden for forskellige kundegrupper? Nogle har behov for, at bussen kommer tæt på rejsemålet, for andre er sikkerheden og trygheden, når man skal til og fra bussen, af helt afgørende betydning. Og for andre igen er det allervigtigste, at man kan komme hurtigt, hyppigt og direkte frem.

Når man som Randers Kommune ønsker at definere konkrete servicemål er en kortlægning af dagens serviceniveau yderst relevant. Derfor foreslås gennemført en analyse af serviceniveauet baseret på: stedfæstede data for stoppesteder, bopælslokalisering, arbejdslokalisering, virksomhedslokalisering samt automatiserede køreplanopslag i rejseplanen. På den måde kan man optegne og kvantificerer tilgængelighed målt på:

- Afstand til stoppesteder
- Tid for en rejse til kommuncetret (Randers Station)
- Antal skift for en rejse til kommuncetret

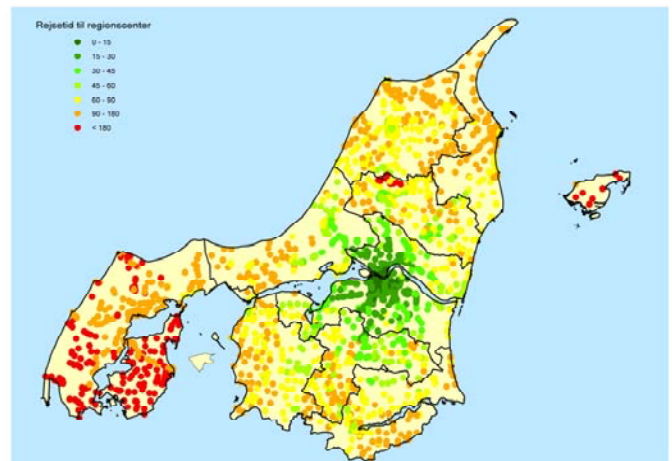
En tilgængelighedsanalyse af tilgængelighed målt på afstand består i en optegning af stoppestedernes oplande samt en beregning af, hvor mange boliger, arbejdspladser og virksomheder, der har en given betjening indenfor en given afstand. Virksomheder kan deles op på forskellige servicefunktioner: skoler, detailhandel mv.

Et eksempel på tilgængelighed målt på tid er vist i figuren, hvor man ser hvor lang tid det tager at komme til regionscentret i Nordjylland fra stoppesteder og stationer.

Analysen vil også kunne rumme en opgørelse af, hvor mange boliger og arbejdspladser der har et givet tidsforbrug, på den pågældende rejsetype.

Gennemførelse af tilgængelighedsanalysen kræver tilgang til geokodede data (stoppesteder, evt. busruter, adresser) samt BBR og CVR udtræk. Midtrafik har tilkendegivet at dette materiale findes og vil kunne anvendes til projektet.

Tetraplan har solid erfaring i at arbejde med stedfæstede data i GIS og har bl.a. gennemført tilsvarende analyser af tilgængelighed til og serviceniveau i bustransporten i Horsens, Albertslund, Køge og Nordjylland.





## 2.4 Alt det andet

Under dette punkt vurderes de nuværende problemstillinger vedrørende alt det, der ikke er dækket af ovenstående analyser, og som Randers Kommune og Midttrafik vurderer, er vigtigt. I oplægget til dette tilbud nævner Midttrafik og Randers Kommune følgende temaer:

- Fremkommelighed
- Stoppestedsforhold
- Tilgængelighed for handicappede
- Miljø
- Information (ITS)

Vurderingerne forventes foretaget på basis af en eksisterende viden. Om nødvendigt tilbyder vi en option, der kan indsamle nye data vedrørende fremkommelighed gennem registreringer af bussernes tidsforbrug på udvalgte strækninger.

Tetraplan har gennem bl.a. gennem udarbejdelse af trafikplaner for flere kommuner indgående kendskab til problemstillinger relateret til infrastrukturen. Endvidere har Tetraplan en særlig ekspertise i at arbejde med handicaprelaterede spørgsmål.



### 3 Udarbejdelse af en kollektiv trafikplan

Den kollektive trafikplan skal fungere som et redskab for den kollektive trafikplanlægning i Randers Kommune i de kommende år, men er samtidig en forudsætning for udarbejdelsen af en incitamentsaftale med en kommende vognmand. Den kollektive trafikplan skal derfor beskrive forpligtende målsætning for Randers Kommune og Midttrafik i forhold til udviklingen af den kollektive trafik i Randers Kommune.

Vi vil i arbejdet tage udgangspunkt i, at det at opstille målsætninger for den kollektive trafik i vidt omfang er et politisk anliggende, der handler om, hvor mange ressourcer man ønsker at anvende og hvilke prioriteringer der skal lægges til grund i forhold til forskellige brugergrupper. Vi vil skelne mellem de politiske målsætninger og de tekniske målsætninger, hvor de sidstnævnte er en konkret fortolkning af de førstnævnte.

#### 3.1 Politiske målsætninger

Aktiviteten rummer to underaktiviteter:

1. Fortolkningen af eksisterende planer
2. Fortolkning af de aktuelle politiske ønsker

Planen skal forholde sig til andre planer: kommunens trafikplan, kommunens strategiplan, regionens strategiplan, den nationale jernbaneplan, Midttrafiks kommende trafikplan osv. Med udgangspunkt i en læsning og fortolkning af disse planer beskrives de rammebetingelser, samt de overordnede mål, som Randers kommunens kollektive trafikplan skal tænkes ind i.

Identificering og fortolkning af de aktuelle og konkrete mål og visioner for den kollektive transport foreslås at ske på en workshop blandt embedsmænd med en tilpas nær kontakt til det politiske niveau. Der foreslås en workshop i ordets egentlige forstand, dvs. med mindst mulige oplæg og mest mulig dialog.

Tetraplans erfaringen er, at godt gennemført workshops, med deltagelse af centrale personer, kan give vigtige vitaminer i en planproces. Samtidig kan det bidrage til en større grad af fælles forståelse og enighed, som kan lette arbejdet med at få planen forankret hos Trafikselskabet og Randers Kommune.

#### 3.2 Tekniske målsætninger

Omsætningen af de politiske målsætninger til tekniske målsætninger foreslås at ske i en tæt dialog mellem embedsmænd i kommunen og Midttrafik og konsulenten med udgangspunkt i statusbeskrivelsen.

Den kollektive transport adskiller sig fra andre forsyningsområder ved, at det er vanskeligt at opnå samme forsyningsgrad til alle og alle steder, fordi det er så sted- og personafhængigt. Man må derfor både arbejde med at definere servicemålene, men også med hvilken grad af opfyldelse man ønsker – hvor mange skal have servicen?





I projektoplægget til dette tilbud foreslås, at der i planen arbejdes med servicemål for betjening af Randers Kommune på følgende områder:

- Minimumsbetjening afhængig af bystørrelser.
- Minimumsbetjening i Randers by.
- Tilladelige gangafstande
- Tilladelige rejsetider
- Særlig hensyntagen til udvalgte grupper
- Særlig hensyntagen til udvalgte steder

Disse mål vil kunne opstilles med udgangspunkt i analysen af dagens serviceniveau/tilgængelighed, kombineret med lokalt kendskab til bystruktur, lokalisering, udbygningsplaner samt de prioriteringer man ønsker især omkring børn, unge, ældre og handicappede.

Derudover ønskes der i planen opstillet målsætninger på følgende områder:

- Fremkommelighed
- Udbud af kørsel
- Miljø
- Tilgængelighed for handicappede
- Information

Disse mål vil kunne opstilles med udgangspunkt især i analyser under punktet "alt det andet", og vil kræve en dialog med embedsmænd m.fl. fra andre områder: generel trafikplanlægning, miljøplanlæggere, handicapråd m.fl.

Der udarbejdes en forholdsvis kortfattet plan som retter sig mod politikere, embedsmænd og særligt interesserede borgere. Derudover udarbejdes mere detaljerede arbejdsnotater.

Selve incitamentsaftalen udarbejdes af Midttrafik og Randers Kommune, og er ikke en del af dette tilbud. Dog vil der blive udarbejdet et notat som omhandler planens konsekvenser/retningslinjer i relation til incitamentskontrakterne.

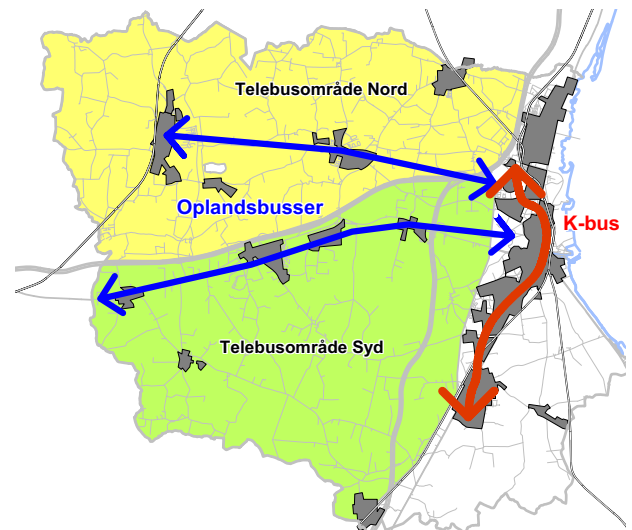
### 3.3 Fra målsætninger til handling

Målsætningerne skal omsættes til handlinger. Der ligger derfor en opgave i at få udmøntet de overordnede mål til konkrete handlingsanvisninger. Da der er tale om en overvejende strategisk plan, vil der være tale om at beskrive handlingerne på et overordnet konceptniveau, som kan være retningsgivende, også når der på kort sigt skal udarbejdes ændringer og justeringer. Som eksempel er på figuren vist det hovedkoncept, man fandt frem til og nu arbejder efter i Køge Kommune.

Hvilke handlinger der skal beskrives afhænger naturligvis af de målsætninger der opstilles. De analyser der gennemføres benyttes til at kvalificere den proces, som fører til identifikationen af handlinger. Planen vil således i sidste ende være en konsekvens både af nogle tekniske analyser, men også af en fortolkning af hvad man ønsker sig i Randers,



og hvad der er realistisk indenfor de rammer man stiller op. Der er ikke i tilbuddet lagt op til at der opstilles detaljerede planforslag med linjeføringer, stoppesteder og skitsekøreplaner. Men i det omfang det ønskes, kan forskellige alternativer vurderes mht. tilgængelighed, økonomi mm på et overordnet niveau.



*Århus, 21. november 2008*

**Bilag til åben dagsorden  
til mødet i Bestyrelsen for Midttrafik  
fredag 28. november 2008 kl. 10.00  
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 14**

# SMIL KAMPAGNE 2008

## EVALUERING



Busselskabet



midttrafik

# INDHOLD:

- FORORD OG BAGGRUND side 3
- KONKLUSION side 3
- DOKUMENTATION - Nul tolerance episoder side 5
- OM SMIL OG KAMPAGNEN side 6
- MÅLING – chaufførernes tilfredshed side 9
- ORGANISERING AF ARBEJDET side 10
- OPFØLGNING – BESØGSBUS PROJEKT side 11
- ØKONOMI side 12

## BILAG:

- 1) Status for initiativer i Busselskabet Århus Sporveje, v. direktør Torben Høyer (side 13)
- 2) Udsagn fra kunder, der skrev på smil hjemmesiden (side 14)
- 3) Spørgeskema til chauffører og kontrollører (side 16)



# FORORD OG BAGGRUND

Århusianske bybuschauffører og billetkontrollører udsættes for meningsløse overgreb, ligesom der ofte sker hærværk mod busser og læskure (det kostede 430.000 kr. at reparere hærværk i 2007). Chauffører, kontrollører og kunder bliver utrygge i busserne. Det vil Midttrafik og Busselskabet Århus Sporveje (ÅS) ikke acceptere.

Midttrafiks bestyrelse vedtog derfor i december 2007 "Handleplan til sikring af buschaufførers og billetkontrollørers sikkerhed og tryghed" med initiativer, der skal nedbringe vold og utryghed. Redskaberne er bl.a. flere konflikthåndteringskurser, videokamera i alle busser, forbedret alarm- og telefonsystem, tilbud om psykologhjælp og vagter i busserne ved specielle risikosituationer.

En såkaldt "smil kampagne" i busser og i medierne var også en del af handleplanen. Formålet var at ændre adfæren, specielt blandt yngre buskunder. Målgruppen for smil/respekt kampagnen var primært unge fra 10 til 18 år.

I denne evaluering gøres status for initiativerne. Der er også udsagn fra chauffører og kontrollører samt aktuelle tal for indberetninger af nul tolerance episoder.

## KONKLUSION

Da arbejdsgruppen bag smil kampagnen lancerede kampagnen i slutningen af februar 2008 – som en del af flere forskellige initiativer - var det for at vise eksempler på god og dårlig adfærd i busserne. For at skabe kendskab til og forståelse for samt respekt for chaufførernes arbejde.

En kampagne alene kan ikke genoprette ro og orden i de århusianske bybusser og stoppe vold og hærværk. Midttrafik gør opmærksom på et samfundsproblem, som vi ikke alene kan løse, men som vi selvfølgelig forholder os til.

Men vi har fået budskabet ud og været med til at sætte en dagsorden, hvor ingen kan være i tvivl om, hvad Midttrafik mener. Det er blandt andet lykket, fordi de lokale medier har været ganske interesserede, og fordi der blandt medarbejdere i Midttrafik og ÅS har været stor opbakning til kampagnen. Flere kunder har også uopfordret henvendt sig med rosende ord.

Vi sendte et klart signal om hvilken adfærd, vi ikke accepterer i busserne. Ikke mindst for at støtte op om chauffører og kontrollører og for at tage deres problemer seriøst.

## NYE TILTAG I BUSSENE

På det praktiske plan har ÅS iværksat flere nye tiltag for at forbedre chaufførernes sikkerhed og tryghed, bl. a. videoovervågning (læs status i bilag 1, side 13).





## FLERE NUL TOLERANCE TILFÆLDE

Antallet af (indberettede) nul tolerance episoder i år er højere end sidste år, både for chauffører og for billetkontrollører.

Noget tyder på, at de i år har haft mere fokus på at indberette episoder, hvor deres grænser er overskredet - og mener måske i højere grad, at det nytter at indberette - selv mindre alvorlige - episoder (iflg. sikkerhedsrepræsentant Chris Oxholm). En anden forklaring kan være, at det ikke kun er den forurettede, der kan anmelde en episode. Arbejdsgiveren kan nemlig også anmelde den til politiet på hans vegne (i nogle tilfælde har medarbejdere tidligere været tilbageholdende med at melde episoder til politiet af frygt for repressalier fra gerningsmanden).

Fra 1. januar til 31. oktober 2008 indberettede chauffører i Århus 212 nul tolerance episoder, fordi de følte sig truet eller forulempet på anden vis. Sidste år var tallet 160 - og i 2006 var det 202. Så vold og hærværk er fortsat et alvorligt problem. Ifølge sikkerhedsrepræsentant Chris Oxholm drejer det sig heldigvis sjældent om grov, korporlig vold direkte mod buschaufføren. Den nyeste opgørelse viser, at ca. 40 % af episoderne sker udenfor bussen, hvor nogle kaster sten, flasker o.a. mod bussen - 84 episoder ud af 212.

Når det er sagt, skal det naturligvis være trygt og sikkert for chaufføren at gå på arbejde. Én episode er én for mange.

Heldigvis kan kunderne også stadig trygt kan køre med bussen i Århus. Ud af 44 millioner årlige rejser med bybusserne køres 99,99 % uden problemer og 99,99 % af kunderne opfører sig ordentligt. Midttrafik modtager stort set ingen henvendelser fra vedr. utryghed i busser og fra kundeundersøgelser ved vi, at langt de fleste er tilfredse.

## GANG I DEBATTEN

Det er et langt sejt træk, og derfor kan ingen endnu konkludere på, om smil kampagnen har virket eller ej. Vi kan ikke vide, hvordan situationen havde været, hvis kampagnen ikke havde været der. Målgruppen er bl.a. de helt unge buskunder, og om de har fået mere respekt for bussen og chaufførens arbejde, vil først vise sig om nogle år.

Annoncer, hængeskilte eller events kan ikke ændre adfærd for den lille hårde kerne af ballademagere, der er til gene for byens øvrige 300.000 borgere. Og apatiske unge, som begår overgreb mod sagesløse chauffører, der passer deres arbejde, er ikke alene Midttrafiks ansvar. Forældre og sociale myndigheder bør også tage problemet alvorligt.

Under alle omstændigheder har kampagnen sat en debat i gang, og vi kan se, at lokale meningsdannere støtter op. Vold og disrespect er ikke kun et problem for buschauffører, men også for bl.a. politi, brandfolk og P-vagter. Det er et samfundsproblem.

I samarbejde med ÅS, fagorganisationer, politi m.fl. arbejder Midttrafik løbende på at gøre bussen til en god og tryk arbejdsplads. En udløber af smil kampagnen - besøgsbussen - fortsætter i Århus Vest, hvor chauffører møder unge i deres lokalmiljø.

Stiftstidende  
11. November 2008 kl. 08:49 | PRINT | SEND TIL EN  
E-AVISEN  
Læs mere...  
AKTUELT  
De kære dyr  
Runde Familier  
Millionkup  
Varmesagen  
NYHEDER  
Århus  
Indland  
Udland  
Sport  
Kultur  
Samarbejde

### Chaufføren orker ikke at bokse

Af Peter Poulsen pepo@stift.dk

Chaufføren orker ikke at bokse mere. Drop det. Chaufføren må ikke svare igen. Med blandt andet disse one liners prøver Midttrafik og bybussernes chauffører nu ved fælles kræfter vende stemningen i busserne i Århus.

De vil mere end at have standset flere år mere og mere spræddede konfrontation med hærværk, trusler og afstumpet vold.

#### En million

Færdig vil de have smil og godt humør til at brede sig gennem et målrettet kampagne til en lille million kroner.

»De, der opfører sig dårligt, skal vide, at de kun repræsenterer sig selv. Vi kan ganske godt ikke lide alle.«

Århus: sociale problemer, men vi kan løse dem sammen. 11.11.2008

Stiftstidende  
11. November 2008 kl. 08:49 | PRINT | SEND TIL EN  
E-AVISEN  
Læs mere...  
AKTUELT  
De kære dyr  
Runde Familier  
Millionkup  
Varmesagen  
NYHEDER  
Århus  
Indland  
Udland  
Sport  
Kultur  
Samarbejde

### Meld chaufføren til Midttrafik

Af Peter Poulsen pepo@stift.dk

Meld den dårlige chauffør til Midttrafik. Så er du fri for at skælde ham ud. Chaufføren er fri for at høre på dit bråk. Og det virker bedre.

Med denne opfordring til konstruktiv kritik til trafikskabet og fagforeningerne have gang i en mere positiv kultur i bybusserne.

Eksempel: En bil eller cykel skærer ind foran bussen, så chaufføren må hamne bremsen i. Passagererne får et chok, nogle vælter måske, men ingen har set, hvorfor chaufføren bremsede. Bøj de sluggede ruder såder de fleste jo i egne tanker uden at følge med i trafikken.

Nu griber den gode chauffør mikrofonen, siger undskyld og forklarer, hvad der var lige ved at ske.

Og hvis ikke? Så er missionen: anvendelsesområdet for, at mindst én passager fyrer en bemærkning af ved udfaldet. For eksempel alle kører som en skov.

11.11.2008 kl. 08:49 | SEND TIL EN

Stiftstidende  
1. November 2008 kl. 05:10 | PRINT | SEND TIL EN  
E-AVISEN  
Læs mere...  
AKTUELT  
Spis med os  
De kære dyr  
Runde Familier  
Millionkup  
Varmesagen  
NYHEDER  
Århus  
Indland  
Udland  
Sport  
Kultur  
Samarbejde

### Respekt, tak

Af Peter Poulsen pepo@stift.dk

I næste uge mødes folk fra Midttrafik, Busselskabet (Århus Sporveje) og fagforeningerne 3F og FOA. De skal tilrettelægge en kampagne for at få os alle sammen til at behandle både busser og chauffører noget bedre.

Kampagnen gælder Århus og kun Århus. Det er her, problemerne med apatiske, vold, trusler, hærværk og »hvad-hver-du-bør« bliver ved med at dukke op.

Bliver det så et eller andet overmæt, fornuftige budskab fra et reklamebureau, vi kommer til at se ikke nødvendigvis, opløser Midttrafik.

»Tilfredsheden skal tro os, at her er noget, der virker. Ellers bliver det ikke sat i gang.« fastslår kunde- og kvalitetschef Mette Julbo.

I november var der alvorlige problemer på bestemte linjer. Vidner fortæller tilrettelægge forløbet om indberetningerne afbrød i busserne mellem Dønsdal og Højen. Vold var ved at bryde i busser på Højen og Dønsdal.

Stiftstidende  
1. November 2008 kl. 05:01 | PRINT | SEND TIL EN  
E-AVISEN  
Læs mere...  
AKTUELT  
Spis med os  
De kære dyr  
Runde Familier  
Millionkup  
Varmesagen  
NYHEDER  
Århus  
Indland  
Udland  
Sport  
Kultur  
Samarbejde

### Rekordlav vold mod århusianske buschauffører

Antallet af registrerede voldsbudsninger og trusler om vold mod århusianske buschauffører er historisk lav, viser tal fra både chaufførerne selv og Rippolitiet.

Århusianske buschauffører blev sidste år udsat for rekord få tilfælde af vold og trusler. Det viser tal fra både Sporvejsmyndighedernes Beredningsdeling og Rippolitiet, efter at der i december sidste år blev indsat vægler i busserne for at tackle volden.

Det snude på trods af, at antallet buschaufførernes egne indberetninger om trusler og vold er faldet fra 236 i 2006 til 132 sidste år. Og samtidig afslø: i anmeldte volds- og truselsager mod efter et drabsforsøg mod en århusianer år sømt et voldsomt overfald mod en bilfører, blev der indført en midlertidig vagt chaufførerne. Og Dansk Folkeparti kræver en ny form for udløstestest til at løse



# DOKUMENTATION

## - NUL TOLERANCE EPISODER I 2008

Personale i Midttrafik og ÅS arbejder med en nul tolerance politik, som ikke accepterer vold eller trusler. Alle episoder, hvor en billetkontrollør eller chauffør føler sig krænket af overfusning, skub, spyt, slag eller spark registreres. Alle voldsepisoder meldes til politiet.

Registrerede nul tolerance episoder mod de godt 600 chauffører i ÅS:

2008: 212 (pr. 31/10)

2007: 160

2006: 202

2005: 153

2004: 213

Registrerede nul tolerance episoder mod Midttrafiks 25 billetkontrollører:

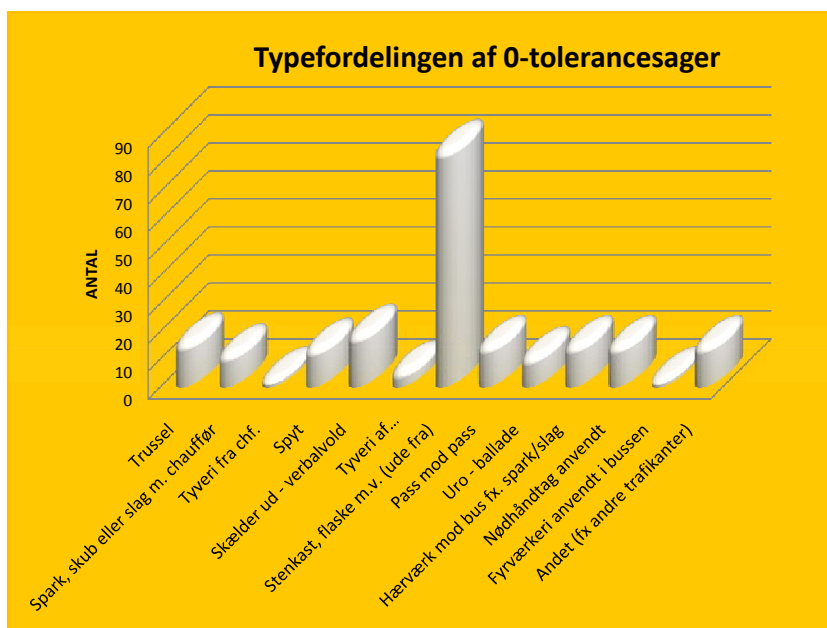
2008: 19 (pr. 6/11)

2007: 15

2006: 12

Grafik: Fordelingen af anmeldelser, som stationslederne har registreret på baggrund af chaufførernes oplysninger. Dokumentationen er typeopdelt af Chris Oxholm og er ikke endelig valideret. Der er tale om hovedtendenser:

2008	
1. januar - 31. oktober	Antal
Trussel	15
Spark, skub eller slag m. chauffør	11
Tyveri fra chf.	2
Spyt	13
Skælder ud - verbaltvold	18
Tyveri af nødhammer/biletautom.	5
Stenkast, flaske m.v. (ude fra)	84
Pass mod pass	14
Uro - ballade	10
Hærværk mod bus fx. spark/slag	14
Nødhåndtag anvendt	14
Fyrværkeri anvendt i bussen	2
Andet (fx andre trafikanter)	14
<b>total</b>	<b>216</b>
Udtaget video	37



### NOTE:

Enkelte situationer er noteret i to kategorier, fx kan der i en sag være både være stenkast og trussel. Månedlig opdatering af tallene hos Sporvejsfunktionærernes Brancheafdeling:

[www.bus-aarhus.dk](http://www.bus-aarhus.dk)





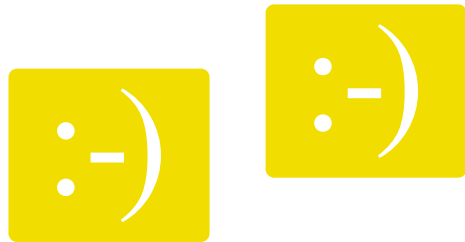
# OM SMIL OG KAMPAGNEN

## – TILTAG, MATERIALER OG ÅBEN BUS

Arbejdsgruppen bag smil kampagnen består af tillidsrepræsentanter for chauffører og kontrollører (FOA og 3F) og ledelsesrepræsentanter fra Busselskabet Århus Sporveje og Midttrafik.

Smilet – eller en smiley - blev valgt som tema i den holdningsændrende kampagne. Det såkaldte emoticon, hvor kombinationen af tegnene kolon, bindestreg og parentes slut, danner et lille smil :-)

- koster ingenting, men sætter meget i gang
- varer kun et øjeblik, men det huskes
- skaber varme og glæde
- kan være et diskret tegn på venskab
- kan være bølgebryder for konflikter
- skaber en god og tryk stemning
- smitter



Smilet kendes af næsten alle. Det bruges til at udtrykke følelser (i dette tilfælde glæde og glimt i øjet) i elektronisk kommunikation som fx internet, i mails og på mobilen.

Smilet opfattes positivt, det er en venlig måde at arbejde med adfærds- og holdningsændringer, og så kan det være med til at bløde alvorlige budskaber op. Der blev lavet og klistret knap 4.000 gule smil klistermærker i busser og på læskure i Århus.



### ”CHAUFFØREN ORKER IKKE AT BOKSE MERE”

Kampagnen skulle gøre det helt tydeligt for (unge) buskunder hvilken slags adfærd, vi ikke tolererer i busserne ved at tale til dem i deres eget sprog, bl.a. med provokerende budskaber i dagbladsannoncer og på hængeskilte i busserne. I begyndelsen af februar præsenterede gruppen konceptet ved to stormøder for chauffører, hvor Midttrafiks vicedirektør Mette Julbo præsenterede kampagnen, og sikkerhedsrepræsentant Chris Oxholm henstillede til, at chaufførerne også selv bidrog positivt ved at smile og være rollemødder. Ved samme lejlighed kunne interesserede melde sig til at hjælpe ved Åben Bus arrangement, fotografering, indlæg til hjemmeside osv. Det gjorde ca. 25 chauffører.

I løbet af foråret fulgte andre tiltag, bl.a. smil badges og bolsjer. Chauffører og kontrollører delte dem ud i udvalgte busser. Desuden kunne kunder hente bolsjer og badges fra kortsalgsteder i byen (hvor der også var sat store smil bannere op).





## HJEMMESIDE

Central i kampagnen var smil hjemmesiden [www.midtrafik.dk/smil](http://www.midtrafik.dk/smil), som fortalte alt om voldsproblematikken (eksempler på overgreb) og Midttrafiks budskaber. Samtidig var her konkurrencer for kunder, som vandt biografbilletter og klippekort til busserne. Mellem 100 og 150 deltog hver gang. Desuden var der "klippebusser", som børn og barnlige sjæle selv kunne printe ud på papir derhjemme og folde/lime sammen til legebusser.

En vigtig del af hjemmesiden var "Hverdagen i busserne", hvor chaufføren John og billetkontroløren Adam løbende skrev om deres oplevelser. Hensigten var at forklare deres arbejdsbetingelser og give kunderne indsigt i, hvordan deres opførsel opleves af de, der blot passer deres arbejde. En sektion, som høstede stor ros fra forskellig side.

Kampagneshjemmesiden havde 2500-3000 besøgende om ugen i de første par måneder. Samlet set har der været ca. 24.000 besøg på hjemmesiden.

### DET SKREV KUNDERNE TIL OS

Måske det vigtigste tilbud på hjemmesiden var "brøkkekassen", hvor utilfredse kunder kunne skrive direkte til Midttrafik og ytre sig i stedet for at overfuse eller spytte på chauffører og kontrollører. Det gjorde ca. 110 kunder (inkl. nogle få henvendelser vedr. regionale busser). Der var tydeligvis behov for en ventil, og alle fik en kvittering for deres indlæg og et direkte svar på eventuelle spørgsmål fra Midttrafiks kundeservice medarbejdere, hvis de ønskede det.

Formålet var også, at kunderne blev klar over, at klager (også fremover) skal rettes til Midttrafik.

Mange henvendelser handlede ikke decideret om chaufførers eller kontrollørers opførsel, men hvis de gjorde, kunne en klage over en chauffør/kontrollør i nogle tilfælde føre til, at vedkommende blev kaldt til samtale hos sin leder, evt. med en advarsel til følge.

Udsagnene i alle indlæg fra kunder er sendt til Busselskabet Århus Sporveje, som kan bruge dem i det videre arbejde med at forbedre service.

### KATEGORIER:

- Klage over chauffør: (fx tale i mobil, smække dør, for lang rygepause - i bus!): ..... 21
- Klage over chaufførs kørsel: ..... 7
- Generel kundehenvendelse: (fx Solaris busser, kampagne, kold bus, billetsystem): ... 15
- Ros: (fx god kampagne, gode nye busser, god kørsel af chauffør): ..... 11
- For tidligt kørt bus: ..... 17
- Service (fx dårlig køreplan/for nidkær billetkontrollør): ..... 8
- Forsinkelse: ..... 11
- Udgåede ture: ..... 7
- Forbikørsel: ..... 10

Eksempler på kundeklager: Se bilag 2 (side 14).



# ÅBEN BUS PÅ STATION SYD

Flagskibet i smil kampagnen var Åben Bus arrangementet, hvor interesserede bl.a. kunne møde chauffører (væk fra rattet) og få en sludder med dem om deres arbejde. Det foregik på garageanlægget Station Syd i Hasselager 31. maj 2008 kl. 12-16.

Idéen var bl.a. at invitere kunderne indenfor bag kulisserne, så de kunne møde chaufførerne i en anden (mindre presset) situation end til daglig. Et andet formål var at skabe ejerskab hos kunder - "det er vores bus" - og at signalere, at Midttrafik og ÅS er åbne virksomheder, som ønsker dialog og samarbejde.

ÅS stillede med et antal (glade og engagerede) chauffører og værksteds personale og Midttrafik med et antal kontrollører samt administrativt personale til planlægning, opsætning og afvikling. Vi lokkede med attraktive tilbud og underholdning for at trække borgerne (de unge) til:

Gratis shuttlebusser til og fra Hasselager • Aarhus Pigegarde • Kaffebusser med udstilling og gratis kaffe • Tal med chaufføren • Vind billetter til Djurs Sommerland • Gratis bolsjer og badges • Prøv en tur med bussen gennem vaskehallen • Se en svævende Solaris bus i værkstedet • Chauffør for en dag - prøv en tur bag rattet • Film i Bus-Bio om buschauffør på job og hjemme (Chris Oxholm) • Gratis popcorn • Street surfing med wave boards • Pølseboder og sodavandsbarer • live koncert med den populære hip hop gruppe KNA Connected • Sækkepibespiller.

Arrangementet blev promoveret massivt via annoncering, pressemeddelelser, plakater, hjemmeside og målrettede informationspakker til 10 udvalgte (store) skoler i Århus.

Derfor var det en smule skuffende, at kun ca. 1.500 besøgte Åben Bus, som i parentes bemærket foregik på årets hidtil varmeste og mest solrige dag samtidig med andre gode tilbud i Århus og i skarp konkurrence med strandene.

Men de, der fandt vej til Hasselager, fik en god oplevelse. Der var mange positive tilbagemeldinger, bl.a. om arrangementets høje standard. Dertil kommer, at arrangementet gav ÅS og Midttrafik massiv medieomtale. Både TV2 Østjylland og Østjyllands Radio bragte fine indslag - en kæmpe hjælp til at udbrede kampagnens budskab: "Flere smil i bussen giver en hyggeligere bustur for alle".



# MÅLING

Smil kampagnen blev sat i gang med meget kort frist, så der var ikke tid til at måle chaufførernes tilfredshed forinden. For efterfølgende at lodde stemningen blandt chauffører og billetkontrollører - og få et fingerpeg om effekten af handleplan og kampagne - lavede Midttrafik primo november stikprøveundersøgelser.

40 chauffører på Station Syd i Hasselager fik udleveret et spørgeskema (bilag 3). 11 skemaer kom retur. De 25 billetkontrollører hos Midttrafik fik et tilsvarende skema. Her svarede ni, så det er et meget spinkelt datagrundlag at konkludere på.

Generelt set scorer både handleplan og smil kampagne middel karakter. Glædeligt er det dog at konstatere, at både chauffører og kontrollører (i gennemsnit) føler sig trygge på job og klædt på til at håndtere konflikter i bussen. Enkelte giver lave karakterer til kampagnen, men har desværre ingen forslag til, hvad der kunne have fungeret bedre.

De udfyldte skemaer er efterfølgende afleveret til Busselskabet Århus Sporveje og billetkontrolafdelingen i Midttrafik, som kan arbejde videre med udsagnene.

De adspurgte fik præsenteret en række udsagn, som de skulle tage stilling til. På en skala fra 1 til 10 er 1 "helt uenig" og 10 er "helt enig". Herunder et udpluk af udsagn:

## CHAUFFØRER - GENNEMSNI:

"Jeg er tilfreds med handleplanen og de nye tiltag" .....	4,9
"Jeg føler mig tryk, når jeg er på arbejde" .....	5,4
"Kampagnen har været med til at ændre stemningen positivt i bussen" .....	3,7
"Jeg synes, smil kampagnen har været det rigtige tiltag" .....	4,2
"Jeg har den nødvendige uddannelse for at kunne håndtere konflikter i bussen" .....	6,3

## FORSLAG OG KOMMENTARER:

Faste ruter ▪ chaufførerne skal selv være positive/venlige og møde udhvilede ▪ mere konflikthåndteringskursus ▪ der skal være konsekvenser, når man laver noget skidt i bussen ▪ flere kontrollører til Gellerup ▪ den gamle radio var mere effektiv end alarmtelefonen ▪ flere vagter i busserne ▪ alarmtelefon fungerer ikke (lang ventetid).

## BILLETKONTROLLØRER - GENNEMSNI

"Jeg er tilfreds med handleplanen og de nye tiltag" .....	6,8
"Jeg føler mig tryk, når jeg er på arbejde" .....	7,9
"Kampagnen har været med til at ændre stemningen positivt i bussen" .....	6,0
"Jeg synes, smil kampagnen har været det rigtige tiltag" .....	6,7
"Jeg har den nødvendige uddannelse for at kunne håndtere konflikter i bussen" .....	7,1

## FORSLAG OG KOMMENTARER:

Kontrollen fungerer bedre ved 3-mands hold (færre nul tolerance tilfælde) ▪ kunderne kan generelt godt lide at blive taget venligt imod ▪ ikke alle (kontrollører) synes der er noget at smile over ▪ positiv reaktion: "Vi kontrollører fremstår mere menneskelige", husk at være venlig – også over for "modspillerne" ▪ vi kan blive bedre til konflikt uddannelse ▪ mere service – tage sig tid til at snakke med kunderne ▪ Positivt: video overvågning, alarm system og telefonsystem + konflikthåndtering ▪ mener ikke kunderne har opfattet budskabet ▪ Positivt: Handleplanen har skabt debat om problemet!



# ORGANISERING AF ARBEJDET

Midttrafik varetog i store træk koordineringsarbejdet for smil kampagnen inkl. Åben Bus arrangementet.

ÅS medvirkede aktivt i arbejdsgruppen og med intern markedsføring og distribution af div. materiale - fx smil konkurrencer for chauffører. Busselskabet udvalgte også chauffører til bemanning af shuttlebusser og samtalebuser ved Åben Bus og afholdt lønudgifter til chauffører i forbindelse med møder, arrangementer osv.

Arbejdet i arbejdsgruppen bag kampagnen har kastet mange gode, konstruktive idéer og diskussioner af sig. Kunsten har dog indimellem været at holde fokus på, at kampagnearbejdet skulle forbedre forholdet mellem kunder og chauffører/kontrollører. Chaufførernes interne arbejdsforhold i ÅS bør drøftes i et andet forum.

Det forsinkede indimellem processen, at ÅS ikke havde en beslutningsdygtig repræsentant i arbejdsgruppen.

Udover at forklare Midttrafiks og Busselskabets budskaber til omverdenen har kampagnen haft den sidegevinst, at den har givet øget sammenhold og korpsånd blandt personalet i Midttrafik og ÅS. Særlig et bedre kendskab til hvad kollegerne laver, uanset om de sidder på kontoret eller er ude i trafikken.



**Busselskabet**



**midttrafik**



# OPFØLGNING: BESØGSBUS PROJEKT

Selve smil kampagnen er forbi. Der sidder stadig enkelte klistermærker rundt i busser og på stoppesteder. De fjernes, men kampagnens hjemmeside vil i en periode stadig være tilgængelig på [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk) til inspiration.

I forlængelse af indsatsen med nye praktiske tiltag i busserne og smil kampagnen følger Busselskabet Århus Sporveje op med et besøgsbus projekt i Århus Vest, som målrettes gennem samarbejde med organisationer og grupper, der allerede nu arbejder med problematikken "urolige unge" og integration.

Målet er at skabe grundlaget for en bedre forståelse mellem Busselskabet og specielt brugerne i Århus Vest. Sekundært at mindske antallet af chikanerier, antallet af stenkast m.v. i området ved at skabe en større forståelse for hvilke konsekvenser fx chikaner, overfald, trusler m.v. har for chaufførerne, for passagererne og for Busselskabet.

## SPIL MUSIK I BUSSEN

Busselskabet og Midttrafik indgår med en "besøgsbus" i de arrangementer, der allerede er i gang, i specielt Århus Vest. Besøgsbussen bruges af de lokale arrangører til "teaterrum", "spillerum", "raprum", og der kan laves div. busrelaterede konkurrencer. Det vil typisk være arrangementer, der er initieret af "Samvirket" i området.

Busselskabet deltog 7. november i et idémøde med Socialcenter Vest, Gellerup Bibliotek, lederen af Ungdomsklubberne i området samt "Samvirket", der alle har tilkendegivet at projektet vil give god mening. Busselskabet kan således også indgå i de tiltag, der pt. er vedr. skolebusser i området.

Busselskabet stiller en bus til rådighed i de aktuelle konkrete arrangementer. Herudover deltager den gademedarbejder, buschauffør Maher, som allerede arbejder med problematikken, ligesom andre buschauffører, evt. fra vejledergruppen i Busselskabet, kan supplere i de enkelte opgaver. Instruktionen foretages af Busselskabet og Maher.

Midttrafik udarbejder evt. materiale/pjecer, som kan genbruges i hele regionen.

Projektet igangsættes i forbindelse med konkrete arrangementer i Århus Vest

Midttrafik påbegynder ultimo 2008 en mere generel Vis Hensyn kampagne, der dækker busserne i hele regionen.



# ØKONOMI

Udgifter til smil kampagnen holder sig indenfor de økonomiske rammer for projektet. Pengene er fundet i Midttrafiks administrationsbudget.



## ARBEJDSGRUPPEN FOR SMIL KAMPAGNEN:

- Anja Mathiesen, Busselskabet Århus Sporveje
- Chris Gade Oxholm, sikkerhedsrepræsentant, FOA, Busselskabet Århus Sporveje
- Morten Andersen, 3F, Busselskabet Århus Sporveje (senere afløst af Peter Frentz)
- Mette Julbo, Midttrafik
- Rikke Østergaard, Midttrafik
- René Wiborg, Midttrafik

Denne evaluering er udarbejdet af René Wiborg, Midttrafik

”Handleplan til sikring af buschaufførers og billetkontrollørers sikkerhed og tryghed”:  
[www.midttrafik.dk/smil](http://www.midttrafik.dk/smil)





# Busselskabet

Busselskabet Århus Sporveje · Bryggervej 35, 8240 Risskov · SE nr. 12341229  
Tlf. 7240 9900 · Fax 7240 9901 · bus@busselskabet.dk · www.busselskabet.dk

Den 12. november 2008

th

Kopi:

Journalnr: 0

## NOTAT

### ***Smil kampagnen, status november 2008***

Busselskabet har været en aktiv deltager i Smil kampagnen siden starten. Konceptet med grundlæggende at forsøge at skabe en bedre relation mellem passagererne og chaufførerne, vil betyde at det bliver "uhørt" at skælde ud på chaufføren i diverse konfliktsituationer.

### **Status på stenkast, trusler om vold samt vold**

Af vedlagte status fremgår det, at der stadig er mange 0- tolerance episoder. I alt er der registreret 216 episoder i 2008, inklusive alt. Konkret er der i de første 10 måneder i alt 24 episoder, hvor chaufføren er direkte udsat for skub, slag, spark, spyt eller anden form for direkte kontakt. Herudover er der 35 episoder hvor chaufføren udsættes for verbale trusler og anden form for chikane. Umiddelbart ser det ud til at antallet af stenkast udefra mod bussen fylder mere end tidligere. Der er de første 10 måneder tale om i alt 84 tilfælde. Måske hænger det sammen med 0 – tolerance politikken, samt med at der er videoer i alle busser, hvorfor diverse chikanerier i et vist omfang er flyttet udenfor bussen. Det kan også skyldes, at der er mere fokus på grund af smil – kampagnen, og derfor en ændret registreringshyppighed. Aktuelt styrkes 0 – tolerancepolitikken ved, at der påsættes mærkater ved chaufførpladsen der angiver at vold- og trusler om vold anmeldes i henhold til straffelovens bestemmelser.

### **Uddannelse**

Alle nyuddannede chauffører har som en del af uddannelsen lært konflikthåndtering. Der er som en del af uddannelsen et 2 dages modul med kundeservice og konflikthåndtering. Ca. 50 af de chauffører der er rekrutteret i 2008 har denne uddannelse. I 2007 blev der internt i Busselskabet afviklet 4 forløb af én dag, "Medarbejdernes sikkerhed" med i alt 60 chauffører. Dette forløb blev afviklet af firmaet "Attention". Herudover blev der afviklet et forløb af tre dage, "Kommunikation og konflikthåndtering" med AMU - Djursland, med 16 chauffører. Konflikthåndtering indgår derudover som et tilbagevendende emne i den interne 3 – ugers uddannelse af nye chauffører.

### **Busser og video**

Alle driftsbusser er monteret med videokamera, og videoen udtages og afleveres til politiet sammen med en anmeldelse om vold, ved 0 – tolerance.





## BILAG 2:

# UDVALGTE KUNDEKOMMENTARER

## – SMIL KAMPAGNE HJEMMESIDE: WWW.MIDTTRAFIK.DK/SMIL

"Under hele rejsen talte chaufføren i mobiltelefon med den ene hånd, mens han forsøgte at styre bussen med den anden. Det var meget ubehageligt, ikke alene er det ulovligt, men det er også fuldstændig uansvarligt og respektløst at forsøge at styre sådan et stort fartøj med én hånd, mens man har ansvaret for 50 andre menneskers trafiksikkerhed!"

"Vi fik en bøde, selv om vi kørte lovligt med bus. Det er enormt dårlig service. Mit klippekort var bøjet (af at have været i en taske), så da jeg klippede, fik det ikke klippet "snippen" af. Der var et gyldigt stempel med dato, rute osv., så jeg troede, at alt var i orden. En uforskammet kontrollør mente ikke, at billetten var gyldig ..."

"Chaufføren kørte uhensigtsmæssigt med hurtige sving og voldsomme opbremsninger. Hvorfor skal han lade sin stress, vrede og irritation gå ud over passagererne?"

"Chaufføren kørte over for rent rødt. Det sker jævnligt på denne strækning. Jeg synes det er utroligt, at dette sker når man har med så mange menneskers sikkerhed at gøre".

"Jeg har flere gange oplevet, chaufføren holder en ekstra lang pause ved endestationen og kører 3-5 min. for sent til fordel for en rygepause eller hyggesnak med kolleger. Hvis man kommenterer det over for chaufføren, får man enten et møgfald eller "slap af – vi skal nok nå det!"

"Døren blev lukket før sidste passager (min søn) var helt inde i bussen, (døren smækkede i, men åbnede dog igen), og det var lige før min søn fik rygsækken "kappet" af. Vi blev forskrækkede!"

"Det er utilfredsstillende og urimeligt, at man som (efterhånden dyrt) betalende kunde skal affinde sig med gentagne forsinkelser. Det er ikke rimeligt, at man skal bruge lang tid på at pendle til og fra arbejde, udelukkende fordi man ikke kan få busser til at passe sammen, da de åbenbart ikke overholder tidsplanen. Hvad vil I gøre ved dette?"

"Det er alt for ofte, bussen er forsinket (ikke 1-5 min, men i lang tid op til 35 minutter) ... Hvis den ellers kommer. Det er busser, der burde køre med 15 min. interval. Jeg synes det er for dårligt. Siden I har overtaget driften fra Århus Sporveje føles servicen ringere og priserne for høje. Sætter I service niveauet op eller priserne ned?"

"De nye Solaris busser har ikke mange siddepladser, og de er ikke særlig handicapvenlige. De busser er uegnede til mennesker ... virkelig dårlig indrettet. Hvorfor har man taget beslutningen om at købe så dårligt indrettede busser?"



# OGSÅ PLADS TIL ROS

## DER VAR HELDIGVIS IKKE KUN BROK I BROKKEKASSEN:

"Smil kampagnen er en rigtig god idé, så vi passagerer kan læse om en chaufførs og en kontrollørs arbejde, deres tanker og det, de kommer ud for i løbet af en dag! Det giver stof til eftertanke ..."

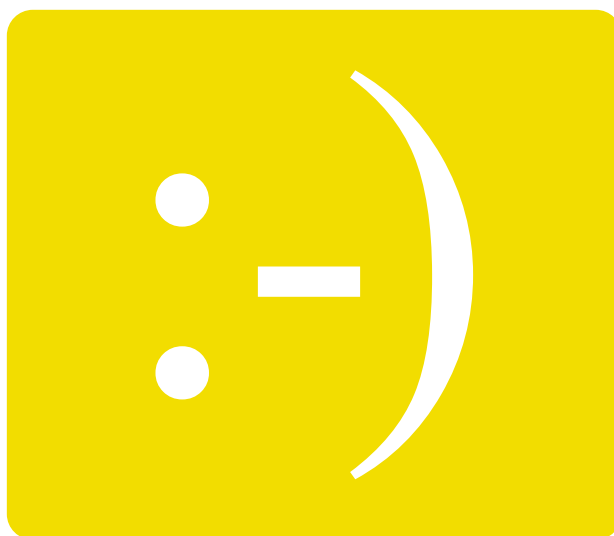
"Jeg sætter stor pris på, når chauffører og kontrollører er venlige og imødekommende og har ikke selv oplevet nogen ubehagelige situationer. De gør deres arbejde godt, på trods af nogle svære odds. Jeg synes, det er vigtigt med et godt arbejdsmiljø, så jeg prøver så vidt muligt at hilse på chaufføren, når jeg står af. Ikke kun ved at se i bakspejlet, men vende mig mod chaufføren. Jeg har kun oplevet venlige chauffører på den konto. Fortsæt det vigtige arbejde og smil herfra!"

"Jeg synes chaufførerne gør det rigtig godt. Det er forfærdeligt, at folk kan finde på at gøre sådanne ting de gør. Vi skal behandle hinanden ordentligt."

"Trods problemer virker det ikke til, at de ansatte har mistet gejsten. Dejligt at se :0)"

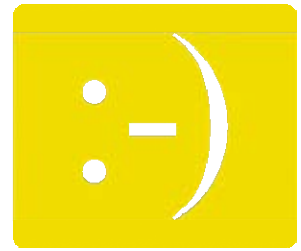
"Jeg skulle på nattevagt, og der var nogle "ballademagere" på bussen, som skulle af samme sted som jeg, og jeg blev bange (og ked af det). Men chaufføren var sød og lod mig køre med til næste stoppested, ventede der og kørte tilbage med mig, så tæt som muligt på mit job. Jeg glemmer det aldrig, han reddede min vagt! Generelt synes jeg I har nogle søde buschauffører og jeg er MEGET glad for den service, I yder! TAK!"

"Rigtig god ide med denne kampagne - det kan ikke være rigtigt, at chaufførerne skal udsættes for ubehagelig opførsel fra passagererne. Jeg savner dog ofte, at chaufføren svarer, når man siger "farvel" på vej ud af bussen. Man føler sig lidt dum, når man ikke får et svar. Der er dog også mange flinke chauffører. Stor ros til dem!".



## BILAG 3

### SMIL undersøgelse Bybuschauffører og -kontrollører i Århus



Efter (grove) tilfælde af vold vedtog Midttrafiks bestyrelse i december 2007 "Handleplan til sikring af buschaufførers og billetkontrollørers sikkerhed og tryghed".

Den sikrer bl.a. flere kurser i konflikthåndtering, videokamera i alle natbusser, bedre alarm- og telefonsystem, psykologhjælp og vagter i busser v. særlige risikosituationer.

***Nu vil Midttrafik gerne høre din mening om handleplanen m.m.***

***Læg venligst skemaet i FOA postkassen senest onsdag 5. november kl. 14.***

Bemærk! Dine svar er helt anonyme og skal bruges til at give et generelt billede af chaufførernes/kontrollørernes tilfredshed og holdninger.

Du er velkommen til at skrive navn og telefonnummer nederst, hvis du ønsker at blive ringet op for evt. at uddybe nogle punkter.

Tak for hjælpen!

Vi beder dig tage stilling til nogle udsagn og skrive i hvor høj grad du er enig i disse udsagn på en skala fra 1-10, hvor 1 er helt uenig og 10 er helt enig. Til sidst har du mulighed for at komme med kommentarer, hvis du vil uddybe noget i forbindelse med spørgsmålene.

#### 1. Jeg er tilfreds med handleplanen og de nye tiltag

(skriv et tal i boksen fra 1-10, hvor 1 er helt uenig og 10 er helt enig)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### 2. Jeg føler mig tryk når jeg er på arbejde

(skriv et tal i boksen fra 1-10, hvor 1 er helt uenig og 10 er helt enig)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### Nævn to positive ting og to negative ting ved handleplanen:

Plus: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Minus: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## SMIL-KAMPAGNE

En del af handleplanen var en kampagne, hvor vi fortalte kunderne om, hvilken opførsel vi ikke tolererer overfor chauffører og kontrollører. I 2008 var der bl.a. konkurrencer, hængeskilte, klistermærker, badges, bolsjer, Åben Bus arrangement og hjemmeside: [www.midttrafik.dk/smil](http://www.midttrafik.dk/smil)

### 3. Kampagnen har været med til at ændre stemningen positivt i bussen

(skriv et tal i boksen fra 1-10, hvor 1 er helt uenig og 10 er helt enig)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 4. Jeg synes SMIL- kampagnen har været det rigtige tiltag

(skriv et tal i boksen fra 1-10, hvor 1 er helt uenig og 10 er helt enig)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 5. Jeg føler, der har været en god stemning blandt mine kolleger i forbindelse med handleplanen/ SMIL-kampagnen?

(skriv et tal i boksen fra 1-10, hvor 1 er helt uenig og 10 er helt enig)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 6. Kunderne har reageret positivt på SMIL kampagnen?

(skriv et tal i boksen fra 1-10 hvor 1 er helt uenig og 10 er helt enig)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 7. Jeg er glad for mit arbejde i bussen

(skriv et tal i boksen fra 1-10, hvor 1 er helt uenig og 10 er helt enig)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**9. Jeg kan selv påvirke stemningen i bussen, positivt og negativt**

(skriv et tal i boksen fra 1-10 hvor 1 er helt uenig og 10 er helt enig)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**10. Jeg har den nødvendige uddannelse for at kunne håndtere konflikter i bussen**

(skriv et tal i boksen fra 1-10 hvor 1 er helt uenig og 10 er helt enig)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**11. Har du idéer til, hvordan vi forbedrer forholdet mellem chauffør og kunder?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**12. Hvor længe har du i alt kørt bus/været kontrollør? (inkl. andre busselskaber)**

- Mindre end 1 år
- ..... 1-2 år
- ..... 3-4 år
- ..... 5-9 år
- ..... 10 år eller mere

**13. Alder**

- ..... under 26
- ..... 26-40 år
- ..... 41-55 år
- ..... 56 år eller derover

**14. Køn**

- ..... Kvinde
- ..... Mand

Evt. dit navn og telefonnummer: \_\_\_\_\_



*Århus, 21. november 2008*

**Bilag til åben dagsorden  
til mødet i Bestyrelsen for Midttrafik  
fredag 28. november 2008 kl. 10.00  
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 15**

Dato	Journalnr	Sagsbehandlere	e-mail	Telefon
19. november 2008	1-47-70-2-07	Jochen Diekmann Casper Jul Nielsen	jodi@midttrafik.dk cjn@midttrafik.dk	87 40 82 00 87 40 82 00

## Notat om vognmandsundersøgelse, Variabel kørsel

Som en del af bestræbelserne på at sikre kvaliteten af variabel kørsel i Midttrafik til gavn for kunderne har Midttrafik fokus på samarbejdet med vognmændene.

Et af tiltagene til forbedring af samarbejdet med vognmændene er, at Midttrafik primo oktober har udsendt et spørgeskema til alle de vognmænd, der er kontrakt om variabel kørsel med. Dette spørgeskema har beskæftiget sig med overordnede spørgsmål vedr. forståelse af Midttrafik's system til koordinering af ture, opfattelse af Midttrafik's service på vognmandstelefonerne, håndtering af driftsproblemer (vognstyring), sygehuse/kommunale kørsler, samt evt. problemstillinger mellem kunder og chauffører.

Midttrafik har modtaget svar fra 25 ud af de 92 vognmænd, der er kontrakt med. Ud fra de tilbagemeldinger, som Midttrafik har modtaget, kan der tegnes et billede af, at vognmændene overordnet forstår, hvordan Midttrafik's it-system fungerer i forhold til de ture, som de modtager. Et flertal er også overbevist om, at de har forstået de økonomiske og juridiske forhold, som kontrakterne indebærer. Sidst i notatet er oversigt over spørgsmål og svarfordeling.

Vognmændene blev også bedt om at vurdere kommunikative aspekter omkring vognmændenes mulighed for at kontakte Midttrafik pr. telefon, når der opstår problemer eller spørgsmål i driften og vognstyrernes håndtering af det daglige samarbejde. Her bliver vognmandslinien vurderet som helhed (alle dage kl. 07.00-23.00)<sup>1</sup>.

Der tegnes et broget billede af tilfredshedsniveauet mht. åbningstiderne, dog i en positiv retning. Midttrafik vurderer, at en del af utilfredsheden skyldes, at de chauffører, som får problemer, der påvirker morgenture inden kl. 07.00, ikke har nogen mulighed for at kontakte vognmandslinien. Midttrafik vil på denne baggrund ændre åbningstiderne, således at efter 1. januar 2009 møder en medarbejder kl. 06.00 (mod kl. 06.30 på nuværende tidspunkt) og i første halv time behandler vedkommende evt. alarmer for forsinkede vogne, og åbner vognmandstelefonen kl. 06.30, mod kl. 07.00 i dag.

Vognmændene giver udtryk for en overvejende positiv opfattelse af vognstyrernes håndtering af vognmandstelefonen i tidsrummet 07.00-17.00 på hverdage, dog er der enkelte, der er kritiske – en kritik Midttrafik inddrager i det videre arbejde, hvor det vil blive drøftet med vognmændene, hvorfor Midttrafik af hensyn til sikring af kvaliteten over for kunderne skal følge konsekvent op på de uregelmæssigheder, vognstyrerne håndterer i forhold til driften.

Midttrafik har løbende en intern opfølgning på driften af variabel kørsel og viser blandt andet, den gennemsnitlige ventetid på vognmandstelefonen i september 2008 var på ca. 60 sekunder, og at mindst 70% af opkaldene blev besvaret indenfor 60 sekunder, hvor vores mål er 90%. I september 2008 var der i alt godt 6.000 opkald på Midttrafik's vognmandstelefon.

Vognmændenes tilfredshed med håndteringen af vognmandstelefonen på hverdage efter klokken 17.00 og i weekenderne, hvor begge tidsrum varetages af Bektras Callcenter i Ålborg, er mere varieret end i tidsrummet 07.00-17.00, hvor opgaven tilfalder Midttrafik.

<sup>1</sup> Midttrafik håndterer vognmandslinien i tidsrummet 07.00-17.00, og BCC (NT) håndterer vognmandslinien 17.00-23.00 og i weekenderne sammen med deres eget område.

I undersøgelsen bliver vognmændene også bedt om at forholde sig til mulige problemstillinger i forbindelse med sygehusture. Her tyder besvarelsene på en generel positiv holdning til sygehuspersonalets hjælpsomhed og overskueligheden på sygehusene, når patienter skal hentes. Dog har vognmændene også tegnet et billede af et reelt problem mht. forgæves patientkørsler, som skyldes, at patienterne ikke er klar til afgang til bestilt tid. Dette kan skyldes, at sygeplejepersonalet ikke er klar over de tidsmæssige og økonomiske rammer, som chaufførerne arbejder under, og derfor heller ikke tager hensyn til, at det koster hver gang, der er en patient, der bliver meldt klar før tiden, eller at en patient pludselig også skal til f.eks. røntgen, og turen hjemad derfor skal flyttes. Tidspres på de enkelte afdelinger kan selvfølgelig også være en medvirkende årsag til forsinkelser.

I undersøgelsens sidste afsnit har vognmændene svaret på, hvorvidt de har kendskab til, at deres chauffører har oplevet specifikke problemer under kørslen. Disse spørgsmål har vi stillet i forlængelse af flere situationer, hvor enkelte chauffører har kontaktet Midttrafik med flere forskellige problemstillinger. Vognmændene vurderer, at chaufførerne i en vis grad mangler oplysninger i de bestillinger, de modtager. Midttrafik foreslår i denne sammenhæng at nedsætte en projektgruppe med deltagelse af vognmands- og/eller chaufførrepræsentanter, som skal have til formål at lave en mere simpel vejledning til bestillinger. I denne projektgruppe skal det sikres, at der er deltagere fra sygehusene, som i dag laver bestillinger.

Vognmændene blev også spurgt, hvorvidt deres chauffører har oplevet problemer med patienter og kunder, som de mener, er i så dårlig fysisk/psykisk stand, at det, efter deres mening, er "uforsvarligt" at køre med dem. Besvarelsene tyder på, at der eksisterer et reelt problem på området. Problemet kan deles op i to dele. Mange af de personer, som kører med Midttrafik, er ældre og skrøbelige og har ofte et ustabil helbred, som gør at deres faktiske sundhedstilstand ikke svarer til den status, som de er blevet visiteret til før kørslen. Dette kan man desværre ikke gardere sig imod.

Den anden del af problemet er vurderingen af patienterne/kunderne, når offentlige instanser (sygehuse, institutioner o.l.) skal sende personen til eller fra egen adresse. De chauffører, som kører turene, er ikke uddannet indenfor hurtig respons i tilfælde af akutte problemer hos de enkelte personer (udover obligatoriske førstehjælpskurser), som de kører med. Dette er noget, som man fra kommunal/regional side grundlæggende bør overveje, inden kørslen bestilles. Denne problemstilling vil også kunne blive behandlet i den ovenfor nævnte projektgruppe.

### **Problemstilling fra vognmænd**

Flere vognmænd har givet deres tydelige irritation til kende over forskelle mellem med tildelte ture på de enkelte vognløb i forhold til de forvarslinger, som de modtager, hovedsageligt i weekenderne. Når varslinger viser et større antal ture, som skal køres den efterfølgende dag, indkaldes ekstra chauffører til at dække turene. Midttrafiks koordineringssystem justerer dog løbende turene på vognløbene, og når en tur eksempelvis bliver aflyst, så kan en efterfølgende tur fra en nærliggende adresse pga. den nye situation omplanlægges i systemet til en billigere ledig vogn. Resultatet er en kædereaktion, som resulterer i, at mange af turene forsvinder fra pågældende vognmands vognløb, som betyder at udgifterne til chaufføren ikke bliver dækket af indtægterne for turene. Det er dog sådan, at ud fra kontraktforholdene er denne risiko et indbygget modstykke til den frihed, vognmændene har til at sige fra overfor ture, der er tildelt deres vognløb. Midttrafik vurderer, at denne "trade off" er rimelig, men det vil løbende blive vurderet, om det er u hensigtsmæssig måde at gøre det på, hvis det er til for stor gene for vores leverandører, da hovedformålet er, at systemet samlet set skal sikre at handicappede og andre brugere af Midttrafiks koordinerede kørsel bliver kørt, og at de bliver det til tiden.

### **Konklusion**

Indtil videre har Midttrafik modtaget svar på spørgeskemaerne fra 25 ud af de 92 vognmænd eller taxaforeninger, Midttrafik har kontrakt med. Det er en svarprocent på ca. 27 og er efter Midttrafiks mening nok til at der kan drages nogle foreløbige konklusioner om samarbejdet mellem dem og Midttrafik og til at give nogle indtryk af, hvad det er for problemer, de møder i hverdagen. Der er dog et tendens med de svar, der er kommet ind, nemlig at der en klar overrepræsentation af besvarelses fra vognmænd, der har mere end 1 års erfaring med Midttrafik



og vores koordineringssystem. Det ville have været ønskeligt, at der var kommet flere svar ind fra "nye" vognmænd, sådan at der var en "bredere" dækning i besvarelserne. Denne rapportering betyder dog ikke, at indsatsen, med at få besvarelser ind er slut, idet besvarelser fortsat modtages og indarbejdes i konklusionerne. Herudover vil Midttrafik årligt lave lignende vognmandsundersøgelser, der kan give et klart og sammenhængende billede af, hvordan Midttrafik bliver opfattet af vognmænd og chauffører.

Samlet set er konklusionen ud fra de besvarelser, der er kommet, at der generelt blandt vognmændene er tilfredshed med både Midttrafik, muligheden for henvendelse til os og vores behandling af disse. Der bliver generelt givet udtryk for at systemet, fordeling af ture, økonomi og udbudsbetingelser er forstået. Kigger man lidt på de enkelte besvarelser, er der dog enkelte, der i besvarelsen placerer graden af deres forståelse for enkelte elementer i midten, og det er ikke helt tilfredsstillende Midttrafik, og derfor skal vi i dialog med netop dem for at øge graden af deres forståelse.

I forholdet til Midttrafik er det væsentligste kritikpunkt, som kommer ud af de kommentarer, de enkelte har haft mulighed for at supplere besvarelserne med, at der ikke er åbent for henvendelser til Midttrafik før 7.00 på alle dage. Som beskrevet tidligere vil Midttrafik efter 1. januar 2009 åbne telefonerne kl. 06.30 og håndtere evt. alarmer i systemet fra kl. 06.00. Vi vil drøfte med kontaktudvalget, hvor busvognmænd samt by- og landtaxa-vognmænd er repræsenteret, om dette tiltag vurderes at ville resultere i færre driftsproblemer.

Herudover er der hos enkelte vognmænd utilfredshed med, at man som vognmand ikke kan være sikker på, at de kørsler, der forvarsles til især weekends, bliver på ens biler, men som beskrevet tidligere, er det en af betingelserne for måden at håndtere kørslen på, hvis systemet skal have reel mulighed for at optimere kørslen. Det er et forhold, Midttrafik løbende forholder sig konstruktivt til, ligesom vi gør med alle de kritikpunkter eller forslag, der måtte komme til os.

Udover ovennævnte peger undersøgelsen på 3 ting:

- At mange afhentninger på sygehusene og hos lægen ved kommunale kørsler bliver forgæves eller meget forsinkede, fordi patienterne ikke er klare til afhentning på de tidspunkter, turene bliver bestilt til.
- At en del bestillinger er ufuldstændige eller forkerte og dermed også medfører forsinkelser eller manglende afhentninger.
- At nogle patienter af chaufførerne vurderes i en helbredsmæssig stand, der gør det uforsvarligt, i chaufførernes øjne, at transportere dem via den almindelige patientbefordring.

Midttrafik har ikke noget klart overblik over størrelsen på disse problemer, men kan dog statistisk aflæse antallet af forgæves kørsler. Dette antal afslører dog langt fra det reelle problem, da mange ture i stedet for at blive forgæves, bliver meget forsinkede, eller der bliver betalt for ventetidsminutter. Vi foreslår, som nævnt tidligere, at vi får nedsat en projektgruppe, der får kigget dybere på problematikken, og som samtidig får til opgave at udarbejde en mere simpel vejledning til bestillinger end den nuværende. Mht. til problemstillingen med patienternes helbredsstand bør Midttrafik sammen med Region Midtjylland forstærke oplysningsindsatsen overfor chaufførerne, sådan at vi kan få nogle misforståelser om dette ryddet af vejen.

Resultatet af vognmandsundersøgelsen og Midttrafiks forslag til initiativer til forbedring af samarbejdet vil blive drøftet i kontaktudvalget. På baggrund heraf vil Midttrafik arbejde videre med forbedring af forholdet til vognmændene.

# SPØRGESKEMA, VARIABEL KØRSEL



## FORMÅL MED VOGNMANDSUNDERSØGELSE:

Som bestræbelse på at optimere samarbejdet mellem Midttrafik og samarbejdspartnerne i Region Midtjylland, ønsker vi at skabe en løbende dialog omkring vognmandstilfredshed, forståelse for de kontraktmæssige parametre, og minimering af spildte arbejdsressurser.

For at få et regelmæssig feedback vil Midttrafik med jævne mellemrum udsende et spørgeskema, hvor der udover afkrydsningsvar til undersøgelsesformål også er mulighed for selv at stille spørgsmål, kommentere, og komme med eksempler på uheldige situationer, som Midttrafik efterfølgende vil behandle og forsøge på at forbedre eller udrydde.

For at få et holdbart grundlag for at konstruktivt forum, kræver det at mange vognmænd melder tilbage med besvarelser på skemaerne hurtigst muligt. I må gerne fortælle om problemstillinger, individuelle, som generelle, som Midttrafik kan forholde sig til. Hyppigheden af udsendte spørgeskemaer skyldes, at Midttrafik ønsker en aktuel debat, frem for at man ved et møde har en 5 måneder gammel sag, som man ønsker at modparten skal forholde sig til.

Ved mere omfattende spørgsmål, kommentarer eller eksempler på uheldige tilfælde som Midttrafik skal gøres opmærksom på m.m. kan du også sende en email til: [jodi@midttrafik.dk](mailto:jodi@midttrafik.dk)



Kommunikation: Fax: 6 SMS: 12 GPRS: 9 Opkobling via central: 1

Antal vogne: 96 Enkeltvogn: 13 Vogngrupper: 2

Erfaring i Planet over et år? Ja: 19 Nej: 1

Kontakt e-mail til fremtidige online-undersøgelser: \_\_\_\_\_

1. Jeg forstår Planet systemets tildeling af ture til mine vognløb:.....	58,3	29,2	12,5	0	47,6	52,4	0
2. Jeg forstår Planet systemets tildeling af ture ift. afgivne bud 2008 (2) .....	62,4	29,2	4,2	4,2	38,1	61,9	0
3. Jeg forstår hvordan Planet systemet sender ture til mit kommunikationssystem (FAX, SMS, GPRS) .....	100	0	0	0	19,0	66,7	14,3
4. Jeg forstår at forevarsler kun er en foreløbig oversigt for vognløb den efterfølgende dag .....	95,8	0	4,2	0	42,9	57,1	0
5. Jeg forstår at der med kort varsel kan komme ture på alle vognløb som er åbne (ikke optaget af privatture) .....	83,3	12,5	4,2	0	23,8	76,2	0

Spørgsmål eller kommentar: \_\_\_\_\_

Se også bagsiden!

# SPØRGESKEMA, VARIABEL KØRSEL

	Ja	Delvis	Nej	Ved ikke	Meget vigtigt	Vigtigt	Ikke vigtigt
6. Jeg forstår prisudregninger for ture i planet ift. Udbudsvilkår & Kontrakt 2008 (2) s. 18, betalingsmodel	54,1	29,2	12,5	4,2	66,7	28,6	4,7
7. Jeg forstår hjemzonernes betydning for prisudregningen	70,8	25,0	4,2	0	57,1	42,9	0
8. Jeg forstår kontraktparagrafferne i Udbudsvilkår & Kontrakt 2008	75,0	20,8	0	4,2	42,9	52,4	4,7
9. Jeg forstår proceduren omkring justeringer af åbningstider og låsninger af enkelte vognløb på daglig eller permanent plan	95,8	4,2	0	0	52,4	47,6	0
Spørgsmål eller kommentar:							
10. Åbningstiden for Vognmandslinien (kl. 07.00 - 23.00) er:	Meget god	Tilstrækkelig	Lidt dårlig	Forfærdelig	Meget vigtigt	Vigtigt	Ikke vigtigt
	12,5	54,2	12,5	16,6	4,2	47,6	4,8
11. Den generelle kommunikation mellem Midttrafik og vores virksomhed er:	Meget god	Tilstrækkelig	Lidt dårlig	Forfærdelig	Meget vigtigt	Vigtigt	Ikke vigtigt
	29,2	54,2	16,6	0	61,9	38,1	0
Spørgsmål eller kommentar:							
12. Vognstyernes håndtering af ture (info. og betjening) inden klokken 17.00 på hverdage er:	Enig	Delvis enig	Delvis uenig	Uenig	Meget vigtigt	Vigtigt	Ikke vigtigt
	16,7	62,5	0	0	57,1	38,1	4,8
13. Vognstyernes håndtering af ture (info. og betjening) efter klokken 17.00 på hverdage er:	20,8	37,5	12,5	0	61,9	33,3	4,8
14. Vognstyernes håndtering af ture (info. og betjening) i weekenderne er:	25,0	41,7	4,1	0	66,7	24,5	4,8
Spørgsmål eller kommentar:							
15. Sygehuspersonale på hospitalerne er hjælpsomme når patienter skal findes:	45,8	41,7	4,2	8,3	61,9	38,1	0
16. Afhentings-/afleveringssted og procedure på sygehusene ift. de bestilte ture er overskuelig:	25,0	50,0	20,8	4,2	71,4	28,6	0
17. Problemet med forgæves kørsler fra sygehuse, lægeklinikker, fysioterapeuter o.l. er stort:	0	41,7	25,0	33,3	42,6	47,6	4,8
18. Afhentningsture fra sygehuse, hvor patienterne ikke er klare til afgang til aftalt tid er stort:	8,3	50,0	25,0	16,7	57,1	42,9	0
Spørgsmål eller kommentar:							
19. Jeg mener at antallet af ture, hvor oplysninger er mangelfulde eller forkert er:	Meget høje	Høje	Normal	Lav	Meget lav	Vigtigt	Ikke vigtigt
	0	8,3	41,7	45,8	4,2	66,7	33,3
20. Jeg mener at antallet af ture, hvor der er konflikt mht. kundens egenbetaling er:	0	0	25,0	33,3	41,7	54,2	9,5
21. Jeg mener at antallet af patienter, som taxachaufføren mener det er uforsvarligt at køre med pga. fysisk/psykisk tilstand er:	0	8,3	20,8	37,5	33,3	42,9	9,5
Spørgsmål eller kommentar:							