



**midttrafik**

**Åben dagsorden**

**til mødet i**

**Bestyrelsen for Midttrafik**

**14. september 2012 kl. 09.00**

**Søren Nymarks Vej 3,**

**8270 Højbjerg**

## Indholdsfortegnelse

---

<b>Pkt.</b>	<b>Tekst</b>	<b>Side</b>
1	Budget 2013	1
2	Regionens ønsker om besparelser	3
3	Ændring af takster fra 13. januar 2013	5
4	Forventet regnskab 2. kvartal 2012	8
5	Forsikringspolitik	10
6	Orientering om omdømmefilm og omdømmekampagners virkning	11
7	Orientering om busselskabernes profilering over for kunderne	13
8	Orientering om stiftelse af Aarhus Letbane I/S	14
9	Orientering om opsigelse af samarbejdsaftale med Sydtrafik	16
10	Siden sidst - Direktionens orientering til Bestyrelsen	17
11	Eventuelt	18

1-21-1-11

## 1. Budget 2013

### Resumé

*Administrationen fremlægger forslag til budget 2013 samt budgetoverslagsårene 2014 til 2016 til 2. behandling. Budgetforslaget har været til politisk høring ved bestillerne.*

### Sagsfremstilling

Budgettet for 2013 og overslagsårene er udarbejdet på baggrund af det budgetoplæg, der blev vedtaget af Bestyrelsen 22. juni 2012.

- ./ Budgetoplægget fra juni 2012 har været sendt til bestillerne til politisk høring. De politiske høringssvar fra bestillerne er opsummeret i vedlagte notat "Sammendrag af høringssvar efter politisk høring vedr. budget 2013", og der er foretaget justeringer i budgetoplægget jf. Midttrafiks bemærkninger til høringssvarene.
- ./ Alle ændringer i budgettet i forhold til juni-udgaven er nærmere beskrevet i vedlagte "Forslag til Budget 2013 til 2. behandling".

I forhold til budgetoplægget af juni 2012 er der foretaget ændringer som følge af ændrede indeksskøn for busdriften. Herudover er der aftalt specifikke ændringer med de enkelte bestillere. De aftalte ændringer har medført en ny fordeling af udgifterne til Trafikselskabet. Endelig er udgiften til chaufførlokaler flyttet fra Trafikselskabet til busdriften, hvilket ikke var sket i høringsmaterialet.

Alle køreplanændringer fra køreplansskiftet 30. juni 2012 er indregnet ligesom alle afholdte udbud til og med Midttrafiks 32. udbud i Skanderborg og Odder.

I budgettet er der på udgiftssiden anvendt to typer indeksregulering. Alle busruter, der har været i udbud fra og med Midttrafiks 15. udbud (januar 2010) reguleres efter et månedligt omkostningsindeks, mens øvrige ruter reguleres efter det gamle halvårslige reguleringsindeks. Indeksene ligger ikke endeligt fast endnu, og kan forventes ændret i løbet af 2. halvår af 2012 og i 2013.

Busindtægter udgør 677,7 mio. kr. og er budgetteret med udgangspunkt i regnskabet for 2011. Der er en række usikkerhedsmomenter forbundet med indtægtsbudgettet, der nærmere er beskrevet i budgetforslaget.

Flextrafik omfatter handicap- og kan-kørsel. Udgifterne til handicapkørsel er budgetteret til 46,2 mio. kr., mens der er budgetteret med 9,4 mio. kr. i indtægter. Kan-kørslen er budgetteret til 419,0 mio. kr.

Vedrørende Trafikselskabet (administration og fællesomkostninger) vedtog Bestyrelsen på sit møde 4. marts 2011, at Trafikselskabet betragtes som ét bevillingsområde med en samlet nettobevilling, dog med udskillelse af billetkontrollen i Aarhus Kommune som et selvstændigt forretningsområde.

---

I lighed med sidste år er det valgt, at anvende de budgetterede køreplantimer for budgetåret til fordeling af de køreplantimeafhængige udgifter.

Bestyrelsens besparelse på 5 mio. kr. i Midttrafik er indarbejdet i oplægget.

I henhold til tidsplanen forelægges budgettet for 2013 for Bestyrelsen til 2. behandling 14. september 2012. Budgettet skal i henhold til lovgivningen være godkendt senest 15. september. Da bestillerne har 1 måned mere til behandling af deres egne budgetter kan der forekomme ændringer, som ikke er med i Midttrafiks budget. Det kan derfor blive nødvendigt at revidere budgettet for 2013, hvilket i givet fald vil finde sted primo 2013.

### **Direktøren indstiller,**

**at** budgetforslaget for 2013 til 2. behandling godkendes.

### **Bilag**

- Sammendrag af høringssvar efter politisk høring vedr. budget 2013
- Forslag til Budget 2013 til 2. behandling

1-21-1-11

## 2. Regionens ønsker om besparelser

### Resumé

*På baggrund af Midttrafiks udsendte budgetoplæg for 2013 har Region Midtjylland ved brev af 27. august 2012 anmodet Midttrafik om forslag til besparelser på området på ca. 10 mio. kr.*

*Midttrafik har igangsat arbejdet, som omfatter en gennemgang af mulighederne indenfor busdriften, Midtjyske Jernbaner samt fællesudgifter og administration (Trafikselskabet).*

### Sagsfremstilling

- ./.
- I forbindelse med regionsrådets behandling af Midttrafiks oplæg til budget for 2013 vedtog regionsrådet følgende: "At regionsrådet meddeler Midttrafik, at regionsrådet konstaterer, at Midttrafiks budgetforslag for 2013 ikke er i overensstemmelse med regionens budgetramme i budget 2012, idet stillingtagen til det regionale tilskud til trafikskabet i 2013 tilstræbes afklaret i forbindelse med de politiske forhandlinger i regionsrådet om budget 2013".

I forlængelse heraf har Midttrafik modtaget vedlagte brev af 27. august 2012 fra regionsrådsformanden vedr. besparelsesmuligheder i budget 2013, hvori Midttrafik anmodes om at stille forslag til udgiftsreduktioner på budgettet i størrelsesordenen 10 mio. kr.

- ./.
- I vedlagte svar af 29. august 2012 på regionsrådsformandens henvendelse har Midttrafiks direktør skitseret planen for udarbejdelse af besparelsesforslag.

Den manglende overensstemmelse mellem regionens ramme og Midttrafiks budgetoplæg er en tilbagevendende udfordring, som bl.a. skyldes fremskrivningsmetoder, manglende indarbejdelse af reale ændringer m.v.

Når Midttrafik udarbejder et budgetoplæg og forventede regnskabsestimater, er udgangspunktet en beregning af, hvor store udgifter (og indtægter), der efter Midttrafiks bedste estimat er forbundet med det serviceniveau, en given bestiller har valgt at stille til rådighed for kunderne.

Der er således tale om en prisfastsættelse af det aktivitetsniveau, en bestiller har valgt.

Hvis aktivitetsomfanget – med deraf følgende udgifter – ikke ligger indenfor en bestillers økonomiske ramme, er der reelt kun den mulighed at ændre aktiviteten og dermed serviceniveauet.

Midttrafik er i gang med at se på en aktivitetsmæssig nedjustering indenfor regionens kørsel, og vil på den baggrund udarbejde forslag til nedlæggelse af rute 124 Skejby Sygehus/Danmarks Radio-Hinnerup-Hammel samt afkortning af rute 918X ved nedlæggelse af kørsel mellem Randers og Hadsund.

Administrationen i Midttrafik ser desuden nærmere på mulige tiltag indenfor Midtjyske Jernbaner i form af reduceret kørsel og nedlæggelse af svagt benyttede standsningssteder på Odderbanen.

Udgifterne til administration og fællesudgifter – Trafikselskabet – vil ligeledes blive gennemgået nøje. I den forbindelse kan der peges på midler der spares i forbindelse med nedlæggelse af rutebilstationer. Denne mulighed vil dog få effekt for den påtænkte finansiering af indførelsen af rejsekortet i regionen, idet midlerne til finansiering af rejsekortet i så fald skal findes andet steds i budgetterne.

Henset til de kommende udfordringer i forbindelse med specielt rejsekortet og de allerede gennemførte besparelser og effektiviseringer på administrationen på 5 mio. kr., vurderes det, at yderligere reduktioner i personalet ikke kan gennemføres uden betydelige indskrænkninger i serviceniveau og kvaliteten i Midttrafiks arbejde.

Der arbejdes således hen imod at kunne fremlægge konkrete forslag til regionen indenfor en ramme på ca. 10 mio. kr. på årsbasis.

Frem til 7. september 2012 vil der kunne udarbejdes et overordnet sparekatalog over mulige besparelsesområder. Dette vil efterfølgende blive yderligere specificeret, således at der forventes at foreligge et gennemarbejdet oplæg i løbet af november 2012.

Midttrafik vil inddrage Region Midtjyllands administration i processen, ligesom Midttrafik vil tage udgangspunkt i overholdelse af tidligere indgåede aftaler og anbefalinger.

I forhold til Bestyrelsens behandling af budgetoplægget fra Midttrafik vil eventuelle tiltag til nedbringelse af aktiviteten/serviceniveauet ikke kunne nå at blive indarbejdet til 14. september 2012. Region Midtjylland og Midttrafik vil dog arbejde videre med de konkrete planer, således at der forventes at kunne fremlægges et justeret budgetforslag for Bestyrelsen til januar 2013.

### **Direktøren indstiller,**

**at** der laves et sparekatalog til regionen efter ovenstående retningslinjer.

### **Bilag**

- brev af 27. august 2012 fra regionsrådsformanden vedr. besparelsesmuligheder i budget 2013
- svar af 29. august 2012 på regionsrådsformanden henvendelse

1-25-2-12

### 3. Ændring af takster fra 13. januar 2013

#### Resumé

*Administrationens forslag til nye takster fra 2013, betyder en samlet gennemsnitlig stigning i priserne på 3,5 %, hvilket svarer til det udmeldte takststigningsloft for 2013.*

*Takststigningen er indregnet i budgetforslaget for 2013 med en forsigtig virkning på indtægtsprovenuet. Erfaringsmæssigt opnås ikke samme provenufremgang i indtægterne, som takststigningen medfører. Dertil kommer, at der forventes færre indtægter end tidligere på grund af besparelser på regionale ruter og i bybussystemer.*

*Bestyrelsen besluttede på mødet 1. juni 2012 nye priser for kontantbilletter til voksne. Disse priser indgår i administrationens takstforslag for 2013.*

#### Sagsfremstilling

Trafikstyrelsen har udmeldt et takststigningsloft på 3,5 %. Administrationen foreslår, at Midttrafiks takster ændres fra 13. januar 2013, og at takststigningsloftet udnyttes fuldt ud for at beskytte bestillernes økonomi. Takstforslaget indeholder stigninger på kontantbilletter, klippekort og periodekort.

I det landsdækkende enkeltbilletsystem, er der med virkning fra 2014, aftalt en fælles jysk takstrække for voksenbilletter. Det er nødvendigt, at Midttrafik allerede fra 2013 gennemfører høje stigninger i voksenpriserne på kontantbilletter for at nå op på niveau med de øvrige trafikselskaber.

Bestyrelsen besluttede på mødet 1. juni 2012 de nye priser for kontantbilletter til voksne. Billetpriisen for de korte rejser på 1-2 zoner forbliver uændrede. Dermed vil der ikke være stigninger for mange kunder i bybussystemer og i de regionale ruter i byområder.

Aftalen om en fælles jysk takstrække og stigninger på kontantbilletter, lægger beslag på en forholdsvis stor andel af takststigningsloftet. Den resterende del af takststigningsloftet anvendes til stigninger på klippekort og periodekort.

- ./.
- Administrationens takstforslag vedlægges i bilaget "Taksttabellerne 1-3 til takstændring 2013". I administrationens takstforslag er det tilstræbt, at der opnås stigninger i indtægts-provenuerne for alle bestillerne og togoperatørerne. Takstforslaget lægger op til stigninger både på korte rejser, mellemlange rejser på 3-6 zoner og stigninger for de lange rejser dvs. zoneafstande på 7-10 zoner. Der er lagt vægt på en jævn fordeling af prisstigningerne på både mellemlange og lange rejser. Midttrafik efterkommer herved et ønske fra DSB og Arriva Tog, om en mere jævn fordeling af stigningerne, også for de lange rejser. Til gengæld betyder det, at en mindre del af takststigningsloftet kan udnyttes til stigninger på korte bybusrejser.

Administrationens takstforslag har været i høring hos DSB og Arriva. Begge parter har godkendt forslaget.

Det er vanskeligt at vurdere virkningen på indtægtsprovenuet i 2013. Administrationen har anvendt en forsigtig strategi og kun budgetteret med en mindre stigning i forhold til budgettet for 2012.

I administrationens forslag er der også lavet forslag til stigninger i priserne fra 2013 for prisområde Midttrafik Vest. Zonestructur og -inndeling i Vest er anderledes end i Midttrafik andre prisområder. Zonerne er ca. dobbelt så store. Derfor er der en selvstændig takstrække for priserne i Vest.

Administrationen arbejder pt. på at ændre zonestructuren i Vest, så den bliver i bedre overensstemmelse med de øvrige prisområder. Ny opdeling af zonerne i Vest og de ændrede zonestørrelser skal forhandles med DSB og Arriva Tog. Bestyrelsen vil senere blive præsenteret for forslag til ændringer og konsekvenserne for kunderne.

I tabellen er vist udviklingen i takststigningsloftet og udviklingen i Midttrafik betalings-satser i buskørselskontrakterne.

	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
Omkostningsudvikling*	4,2 %	-1,2 %	4,3 %	4,3 %	1,6 %**
Takststigningsloft Midttrafik	3,1 %	3,0 %	1,7 %	3,1 %	3,5 %

\* Udvikling i betalingssatser til buskørsel. (gl. indeks)

\*\* Udmeldt fra Trafikselskaberne i Danmark (juli 2012).

50 % af Midttrafik udgifter til buskørsel afregnes efter kontrakter, hvor udgifterne reguleres efter et "gammelt" indeks. Dette reguleringsindeks er anvendt i tabellen.

### Priser i Flybussen til Aarhus Airport

Administrationen foreslår en regulering af billetpriserne for pensionister til Flybussen mellem Aarhus og Aarhus Airport. Der har hidtil været forskellige priser for voksen, barn og pensionist. Det foreslås nu, at voksne og pensionister betaler samme pris. De nye priser fremgår af taksttabel 3.

### Priser i Dagbilletter

Administrationen foreslår stigninger for dagbilletter. Billetpriserne har været uændrede siden januar 2010. Der har tidligere været ens priser for barn og pensionist, men administrationen foreslår at priserne for barn og pensionister differentieres og at pensionistprisen stiger med kr. 25,00. Derved tilnærmes prisen til pensionister næsten samme pris som dagsbilletter til voksne. De nye priser fremgår af taksttabel 3.

Stigningerne i priser for dagbilletter skal også ses i sammenhæng med de vedtagne stigninger på kontantbilletter, fordi dagbilletter giver mulighed for meget lange rejser og er et alternativ i forhold til at købe retur billetter.

### Priser på off peak klippekort

I aftalen fra 12. juni 2012 mellem Regeringen, Dansk Folkeparti og Enhedslisten er der udmøntet midler til takstnedsættelser i kollektiv trafik i 2013. Takstnedsættelserne skal gives uden for myldretiden. På bestyrelsesmødet 17. august besluttede Bestyrelsen, at takstnedsættelsen i Midttrafik implementeres på et særligt billigt klippekort.



Administrationen har lavet forslag til takster for et klippekort der kun er gyldigt uden for myldretiden (off peak). Uden for myldretiden er i aftalen defineret som:

- Mandag – fredag: kl. 11.00 – 13.00 og 18.00 – 07.00.
- Lørdage og søndage (helligdage).

Trafikstyrelsen har meddelt, at denne definition ikke kan fraviges.

Priserne fremgår af taksttabel 3 i bilaget.

For at minimere antallet af klippekortformularer (af hensyn til chauffører og salgspersonale) foreslår administrationen, at der anvendes samme priser for voksne og pensionister.

Det skal bemærkes, at de nuværende priser på pensionistklippekort er rabatterede i forhold til voksenklippekort. Denne rabat gives hovedsageligt på mellemlange og lange rejser.

Derved bliver den ekstra rabat for rejser uden for myldretiden ikke ens for voksen og pensionister. Det er en konsekvens af at anvende samme takstrække for voksen og pensionister.

Administrationen foreslår også, at der fastsættes ens takster for off peak klippekortet i Midttrafiks 4 prisområder. Da priserne i Midttrafik Vest ikke er fuldt harmoniseret med Midttrafik Øst, Syd og Midt vil det betyde at takstnedsættelsen i Vest bliver højere end de anbefalede 20 %. I de foreslåede takster er der desuden anvendt afrundede priser på klippekortene, det betyder også at udregningen af takstnedsættelsen ikke altid giver 20 %.

Trafikstyrelsen har tilkendegivet, at der ønskes en drøftelse med Midttrafik om praktiske og administrative forhold ved det foreslåede off peak klippekort. Administrationen har derfor kontaktet styrelsen for at indlede forhandling om en aftale. I øjeblikket afventer Trafikstyrelsen udarbejdelsen af et administrationsgrundlag for ordningen.

### **Direktøren indstiller,**

- at** takster i prisområde Øst, Syd og Midt fastsættes som de fremgår af taksttabel 1.
- at** takster i prisområde Vest fastsættes som de fremgår af taksttabel 2.
- at** takster for Flybussen, dagbilletter og off peak klippekort fastsættes som de fremgår af taksttabel 3.

### **Bilag**

- Taksttabellerne 1-3 til takstændring 2013

1-22-1-12

## 4. Forventet regnskab 2. kvartal 2012

### Resumé

*Administrationen fremlægger en beskrivelse af den økonomiske situation for Midttrafik, udarbejdet på baggrund af en vurdering af de foreliggende data pr. 30. juni 2012.*

### Sagsfremstilling

Som led i økonomiopfølgningen, har administrationen foretaget et skøn over det forventede regnskab for Midttrafik for 2012.

- ./.
- Budgetafvigelse for de enkelte forretningsområder er gennemgået i vedlagte notat om forventet regnskab 2. kvartal 2012, mens de forventede budgetafvigelser for de enkelte bestillere fremgår af oversigterne i notatet.

I hovedtræk forventes følgende budgetafvigelser for forretningsområderne.

#### Buskørsel

På busområdet forventes der en netto merudgift på 6,0 mio. kr. Merudgifterne er sammensat af forventede merindtægter på 3,7 mio. kr., og en forventet merudgift på 9,7 mio. kr.

De samlede udgifter forventes at blive på 1.417,1 mio. kr. Størstedelen af den forventede merudgift på 9,7 mio. kr. vedrører Aarhus Kommune og Region Midtjylland. Merudgiften i Aarhus Kommune er bl.a. affødt af, at betaling af omstillingsomkostninger ikke var budgetlagt samt merudgifter til billetautomater. Hovedparten af merforbruget i Region Midtjylland skyldes effekten af 29. udbud med højere priser.

Indtægterne forventes at blive på 678,5 mio. kr. Merindtægterne skyldes hovedsagelig øget salg af HyperCard og skolekort, samt en højere kompensation fra Trafikstyrelsen for mistede billetindtægter fra HyperCard

#### Handicapkørsel

På handicapområdet forventes der samlet set netto mindreudgifter på 4,7 mio. kr. Mindreforbruget skyldes primært, at turpriserne er faldet som følge af en optimering af planlægningsprocessen.

#### KAN-kørsel

"Kan-kørsel" hviler i sig selv, idet de afholdte udgifter afregnes direkte med bestillerne, uden om bestillerbidraget til Midttrafik. For fuldstændighedens skyld er området taget med i det forventede regnskab for 2012.

#### Togkørsel

På togdriften forventes mindreudgifter på 12,5 mio. kr. til drift, da samdriften mellem Grenaabanen og Odderbanen mod forventning ikke er etableret i 2012. Der var i budgettet afsat midler til samdriften samt den forventede udvidelse af kørslen, som samdriften

---

ville medføre. Udgifterne til anlægstilskud til Midtjyske Jernbaner, forventes anvendt i overensstemmelse med anlægsbudgettet.

**Trafikselskabets budget**

Nettoudgifterne til trafikselskabet – administration og fællesaktiviteter – forventes at balancere i 2012. Midttrafik har på baggrund af sandsynlig tilslutning til rejsekortet reserveret et beløb til opstartsperioden.

**Letbanen**

Udgifter til letbanesekretariat forventes at balancere i 2012. Etablering af Etape 1 er taget ud af Midttrafiks budget og overført til anlægsselskabet Aarhus Letbane A/S.

**Rejsekort**

Udgifterne til rejsekort forventes at blive 2,7 mio. kr. højere end budgetteret. Merforbrug skyldes ekstra kapitaltilførsel til Rejsekort A/S og vil blive finansieret af tidligere års opsparing.

**Puljeprojekter**

./ Der er vedlagt et notat om status for fremdrift i puljeprojekterne, hvor Midttrafik modtager tilskud fra Trafikstyrelsens puljer.

**Direktøren indstiller,**

at Bestyrelsen tager afrapporteringen til efterretning.

**Bilag**

- notat om forventet regnskab 2. kvartal 2012
- notat om status for fremdrift i puljeprojekterne

1-18-0-1-12

## 5. Forsikringspolitik

### Resumé

*Med henblik på præcisering af Midttrafiks forsikringer har administrationen udarbejdet et forslag til en forsikringspolitik.*

### Sagsfremstilling

Af kasse og regnskabsregulativets afsnit 10 fremgår det, at Midttrafiks forsikringspolitik skal forelægges for Bestyrelsen til godkendelse.

./.

Forslag til forsikringspolitik for Midttrafik vedlægges.

Forsikringspolitikken er udarbejdet i samarbejde med Contea Assurance Forsikringsmæglerselskab A/S.

Midttrafik kontaktede i efteråret 2011 flere forsikringsmæglere med henblik på at få et bedre overblik over og en præcisering af de samlede forsikringer. Midttrafik valgte at indgå et samarbejde med Contea Assurance, som har skaffet Midttrafik lavere præmier, hvilket har dækket deres salær.

### Direktøren indstiller,

at Bestyrelsen godkender forslaget til forsikringspolitik.

### Bilag

- Forslag til forsikringspolitik for Midttrafik

1-15-0-80-806-2-12

## 6. Orientering om omdømmefilm og omdømmekampagners virkning

### Resumé

*Bestyrelsen blev 17. august 2012 orienteret om, at Midttrafik har iværksat en række initiativer, der skal medvirke til at forbedre omdømmet og dermed imødegå kundefrafald i busserne.*

### Sagsfremstilling

Et godt omdømme er en forudsætning for at kunne fastholde Midttrafiks eksisterende kunder, at tiltrække nye kunder og fortsat at kunne skaffe kvalificeret arbejdskraft i bus-selskaberne.

Midttrafik oplever, ligesom de øvrige trafiksselskaber i Danmark, at det er svært at fastholde kunderne. De fleste trafiksselskaber har i de seneste år oplevet et vigende passagertal og et tilsvarende fald i nettoindtægterne. En del af tilbagegangen kan tilskrives ændret kørselsomfang, men størstedelen skyldes, at der er flere borgere, der står af bussen, end der står på.

Midttrafik spørger jævnligt kunderne om deres tilfredshed med produktet. Midttrafik har i 2012 suppleret tilfredshedsundersøgelsen med en imageundersøgelse for at få et mere indgående kendskab til borgernes vurdering af den kollektive trafik. Undersøgelsen viser, at især de unge er kritiske. 46 % af de adspurgte 18-34 årige mener ikke, at bussen er attraktiv, og 58 % mener, at bussen mest er for studerende og dem med få penge. Samme tendens ses i øvrige trafiksselskaber. I BEST-undersøgelsen (hvor kollektiv trafik i København, Wien, Helsinki, Geneve, Stockholm og Oslo sammenlignes) fra 2011 svarer 51 % af de rejsende i Movias område, at de ikke får værdi for pengene, når de rejser med Movia, og 25 % af de rejsende siger, at de ikke vil anbefale andre at rejse med kollektiv trafik.

De unge kunder mener, at bussen og serviceydelseerne er umoderne og kedelige; konkretiseret ved bussernes indretning som ikke er tidssvarende og ikke passer til deres rejsebehov, en service og en kvalitet som ikke holder samme niveau gennem hele værdikæden, og ikke tidssvarende måde som Midttrafik kommunikerer med de unge på.

Det er vigtigt at arbejde med omdømme, fordi omdømmet påvirker de beslutninger, som nuværende og potentielle kunder træffer; fordi det påvirker potentielle medarbejders beslutninger om, hvor de ønsker at søge job; fordi det påvirker potentielle investorers beslutninger om investeringer og de vurderinger, som journalister har af Midttrafik. Et godt omdømme kan direkte ses på bundlinjen, mener professorerne Charles J. Fombrun fra Stern School of Business i New York og Cees B. M. van Riel fra Erasmus Universitetet i Rotterdam at have dokumenteret.

Erfaringer fra kollektiv trafik i Finland viser gode resultater i form af stabil vækst i passagertallet, hvor man arbejder systematisk med at forbedre omdømmet. Der er også en række eksempler fra andre brancher, hvor det er lykket at forbedre virksomhedens bundlinje ved hjælp af en bevidst omdømmestrategi.

### **Initiativer til at forbedre omdømmet**

Bestyrelsen blev på mødet 17. august 2012 orienteret om Midttrafiks nye imagefilm. Filmen, som havde premiere 3. september, vises på TV2 Østjylland, på TV2 Midt/Vest og i biograferne. Filmen kan også ses på YouTube, hvor der indtil videre er mere end 25.000 borgere, der har klikket sig ind for at se filmen. På YouTube har filmen også givet anledning til en del bemærkninger, flest positive.

Formålet med filmen er at skabe opmærksomhed om produktet og at få startet en dialog både internt (med samarbejdspartnere og medarbejdere) og eksternt (med kunder og øvrige interessenter) om, hvad der skal til for at forbedre produktets omdømme. Filmen alene forbedrer ikke Midttrafiks omdømme, så derfor orienteres her om en række af de øvrige initiativer, der inden for den seneste tid er iværksat for at forbedre omdømmet.

#### *Forbedret kvalitet og service i hele værdikæden*

En vigtig forudsætning for at kunderne oplever produktet som attraktivt er, at grundproduktet er i orden, dvs. at busserne yder den service og kvalitet, som kunderne forventer. Der er mange aktører, der sammen skal sikre, at kunderne får en god rejse, og det skal sikres, at kvaliteten er i orden på alle de områder, hvor Midttrafik har kontakt med kunden. Midttrafik har derfor iværksat et task-force der skal sikre en forbedret kvalitet i alle rejsens led. Bestyrelsen har tidligere besluttet, at Midttrafik skal fortsætte med Fly High uddannelsen for chauffører, og at der fra efteråret skal laves en incitamentsordning, der giver kontant bonus til de busselskaber, som arbejder målrettet med at sikre mere tilfredse kunder.

#### *Hurtigere og mere direkte kommunikation*

Mange kunder peger på, at en hurtigere og mere direkte dialog med Midttrafik kan gøre dem mere tilfredse. Midttrafik har derfor oprettet en facebook side, der giver kunderne en hurtigere kundeservice. På sigt skal facebook også være stedet, hvor kunderne kan komme med forslag til forbedringer, og hvor de inviteres til at deltage i produktudvikling. Både facebook og en ny chatfunktion kan kunderne tilgå via deres mobiltelefoner, når de sidder i bussen. Midttrafiks Kundeservice er også blevet forbedret - der er nu kun et telefonnummer, hvis man har brug for rejseråd og åbningstiden er alle dage kl. 7-23.

#### *Brugerdreven udvikling*

Midttrafik har iværksat en række initiativer, der skal være med til at give et bedre indblik i, hvordan kunderne handler, oplever og tænker, og som skal hjælpe Midttrafik til at lave produkter og ydelser, der skaber en højere værdi for kunderne. Der er blandt andet taget initiativ til hyppigere undersøgelser via facebook og Midttrafiks hjemmeside. I øjeblikket inviteres kunderne til at komme med input til en forbedret hjemmeside, og på sigt er der planer om, at kunderne kan få indflydelse på, hvordan en kundevenlig bus skal indrettes.

### **Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

1-15-0-80-2-09

## 7. Orientering om busselskabernes profilering over for kunderne

### Resumé

*Administrationen orienterer om, at Midttrafik har sat mere fokus på at sikre, at der er en klar afsender på den kommunikation, kunderne i den kollektive trafik mødes med. Det betyder bl.a., at nogle busselskabers forsøg på at profilere og markedsføre sig over for kunderne ikke kan accepteres.*

### Sagsfremstilling

Midttrafik oplever, at nogle busselskaber ønsker at profilere sig direkte over for kunderne i form af markedsføringstiltag for det enkelte busselskab, med opsætning af store firma-logoer, egne happenings for kunderne etc.

Midttrafik har brugt tiden fra etableringen til at gøre det tydeligt, at der kun er et sted, som kunderne skal henvende sig, hvis de har brug for et rejseråd, hvis de vil klage over rejsen osv.

Midttrafik har kontrakt med ca. 50 busselskaber. Hvis nogle busselskaber opfordrer til direkte kommunikation mellem dem og kunderne, vil Midttrafik få svært ved at sikre en ensartet høj kvalitet i kundeservicen og kundebesvarelserne. Af samme grund, er det beskrevet i kontrakterne, hvordan busselskaberne må placere deres logo på busserne, hvilke farve bussen skal have osv.

Midttrafik oplever, at mange kunder stadig finder, at det er svært at finde ud, hvor man skal henvende sig, hvis man har spørgsmål til rejsen, ligesom kunderne kan have svært ved at forstå, hvad Midttrafiks, bestillernes og busselskabernes rolle er i forhold til kollektiv trafik. Det bliver kun sværere for kunderne, hvis de er i tvivl om, om det er Midttrafik eller det konkrete busselskab, de er kunder hos.

Busselskaberne kører i kontrakt for et trafiksselskab, der har ansvaret for markedsføring og information.

Intentionen med loven om trafiksselskaber var blandt andet, at det skulle blive lettere for kunderne at vide, hvor de skal henvende sig, når der blev færre aktører.

Midttrafik er altid interesseret i at høre fra engagerede busselskaber, og hvis et busselskab har et forslag til et initiativ til at gøre den kollektive trafik bedre for kunderne, opfordres de til at kontakte Midttrafik, som kan koordinere og lægge rammerne for forskellige initiativer.

### Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-7-6-12

## 8. Orientering om stiftelse af Aarhus Letbane I/S

### Resumé

*Administrationen orienterer om, at anlægsselskabet Aarhus Letbane I/S er etableret pr. 30. august 2012.*

### Sagsfremstilling

Folketinget vedtog i maj 2012 anlægsloven om Aarhus Letbane. Ud fra denne lov har Aarhus Kommune, Den danske Stat ved Transportministeren og Region Midtjylland stiftet interessentskabet Aarhus Letbane I/S, der skal forestå anlægget af etape 1 af Aarhus Letbane.

Interessentskabet blev stiftet 30. august 2012.

Derudover fastslår loven, at Aarhus Kommune og Region Midtjylland skal stifte et drift- og infrastrukturselskab, som skal overtage letbanen, når den er bygget færdig. Dette selskab vil kunne bede Midttrafik hjælpe med at udbyde driften, hvilket betyder, at det vil få en bestillerlignende rolle.

Stiftelsen af Aarhus Letbane I/S betyder, at Midttrafiks arbejde med Aarhus Letbane deles i to:

1. Samarbejde med Aarhus Letbane I/S
2. Fortsat udvikling i regi af Midttrafiks eget letbanesekretariat.

Aarhus Letbane I/S er et juridisk separat selskab fra Midttrafik, men der forventes et tæt samarbejde mellem de to selskaber.

Således er Midttrafiks direktør medlem af bestyrelsen for Aarhus Letbane I/S og Aarhus Letbane I/S har hovedkontor i lejede lokaler hos Midttrafik.

Bestyrelsen for Aarhus Letbane I/S har besluttet at ansætte Claus Rehfeld Moshøj som direktør i anlægsselskabet. Claus Rehfeld Moshøj har flere års erfaring fra DSB, hvor han siden januar 2012 har været produktionsdirektør i DSB Vedligehold i København. Før det, var han teknisk direktør i henholdsvis DSB Sverige og i Danmark. I perioden 2004-2008 var han ansat i Banedanmark. Claus Rehfeld Moshøj er uddannet civilingeniør (Bygning) og Ph.d. fra Danmarks Tekniske Universitet (DTU) i 1998.

Aarhus Letbane I/S forventes at blive en forholdsvis lille organisation, og der forventes et administrativt samarbejde med Midttrafik om IT-systemer, administration med videre.

Midttrafiks letbanesekretariat videreføres.

Den gennemførte VVM-undersøgelse af etape 1 overdrages til Aarhus Letbane I/S, og letbanesekretariatet fortsætter arbejdet med udvikling af udbygningsetaper. Herudover vil Letbanesekretariatet sammen med bl.a. Aarhus Letbane I/S skulle understøtte etable-



ringen af det fremtidige drift- og infrastrukturselskab samt det kommende udbud af driften af Aarhus Letbane, der varetages af Midttrafik.

**Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

1-30-75-810-1-12

## 9. Orientering om opsigelse af samarbejdsaftale med Sydtrafik

### Resumé

*Administrationen orienterer om, at Sydtrafik har opsagt samarbejdsaftalen med Midttrafik om flextrafik. 3½ stilling i Midttrafik er hidtil blevet finansieret af denne samarbejdsaftale.*

### Sagsfremstilling

Sydtrafik indførte i marts 2011 koordineret handicapkørsel i samme system, som Midttrafik har brugt siden sin dannelse. Der blev indgået en aftale om, at Midttrafik skulle løse to opgaver for Sydtrafik, og der blev aftalt finansiering af den tilhørende normering:

1. afregning med vognmænd og bestillere (1½ årsværk)
2. trafikstyring (2 årsværk)

Sydtrafik har siden udvidet sit kørselsomfang med bl.a. patientkørsel og oprettet egen trafikstyring.

Sydtrafik har pr. 30. august 2012 meddelt Midttrafik, at man opsiger samarbejdsaftalen med henblik på selv at løse opgaven fremover. Iflg. samarbejdsaftalen er der 6 måneders opsigelse, så opgaven hjemtages pr. 1. marts 2013.

Midttrafik forventer, at der kan indgås en ny aftale med Sydtrafik om fortsat at løse afregningsopgaven for Sydtrafik, da Sydtrafik ikke selv har en tilsvarende funktion.

Der forventes at bortfalde to stillinger i Midttrafiks trafikstyring pr. 1. marts 2012. Direktionen vil foretage den fornødne reduktion i personale i forbindelse med opgavebortfaldet. Der vil ikke være tale om virksomhedsoverdragelse, da opgaven hidtil har været løst som en integreret del af Midttrafiks øvrige trafikstyring, og opgaven vil fremover blive løst integreret i Sydtrafiks trafikstyring.

### Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-00-1-12

## 10. Siden sidst - Direktionens orientering til Bestyrelsen

### Resumé

*Direktionen orienterer om væsentlige forhold siden mødet i Bestyrelsen 17. august 2012.*

### Sagsfremstilling

*Midttrafik deltog i radioprogram om god service*

Midttrafiks vicedirektør Mette Julbo deltog 1. september 2012 i det landsdækkende direkte radioprogram "P4 Levende Lørdag". Temaet var bevægelsen "Fucking Flink". Forfatteren til bogen af samme navn Lars AP og en markedsføringsekspert (Søren Bechmann) debatterede om, hvad god service betyder på bundlinjen. Midttrafiks vicedirektør fortalte blandt andet, hvorfor Midttrafik har lavet chaufføruddannelsen Fly High, og hvad Midttrafik forventer at få ud af den. En chauffør deltog også og fortalte, hvad han konkret gør for at få glattere kunder. Lytterne sms'ede og ringede ind til deltagerne med spørgsmål.

Udsendelsen kan genhøres her (ca. 50 minutter henne)

<http://www.dr.dk/radio/player/?id/64054>

*Introduktionsdag for nye internationale studerende*

Aarhus Universitet afholdte 28. august 2012 en introduktionsdag for 600 nye, internationale studerende. Midttrafik deltog sammen med andre organisationer og foreninger, der er relevante for nye studerende.

Formålet med Midttrafiks deltagelse var at introducere de nye, internationale studerende til den kollektive trafik i og omkring Aarhus. Der var stor interesse for at høre om Midttrafiks produkter. På baggrund af de studerendes spørgsmål og ønsker, har Midttrafik netop videreudviklet [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk) med oplysninger på engelsk. Her kan de nye, internationale studerende printe kortmateriale, finde oplysninger om, hvor Midttrafik Kundecenter ligger, finde oplysninger om, hvor der kan købes klippekort mm.

Der var et ønske fra flere studerende om et rutekort i lommeformat. Udvikling af et sådant kort er en del af den lokale markedsføring, hvorfor det er Aarhus Kommune, der skal træffe beslutning, om de ønsker at få lavet et rutekort i lommeformat. Midttrafik vil bringe idéen videre til Aarhus kommune.

Midttrafik forventer at deltage i et lignende arrangement på Aarhus Universitet i januar 2013, hvor der igen kommer nye, internationale studerende.

### Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-00-1-12

## 11. Eventuelt