

Århus, 8. april 2009

**Bilag til åben dagsorden
til mødet i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 17. april 2009 kl. 9.30
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

Vedr. punkt nr. 2

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
6. april 2009	1-15-1-2-09	Danni Giørtz-Jørgensen	dgj@midttrafik.dk	87 40 82 04

Foreløbig beretning for 2008

Hermed fremlægges foreløbig beretning for 2008. Når regnskabet for 2008 er endeligt aflagt, vil regnskabstallene blive indarbejdet i beretningen, og der vil blive sendt et trykt eksemplar til Bestyrelsen og Repræsentantskabet.

Fakta om Midttrafik:

Midttrafik er et trafiksselskab, der varetager den kollektive trafik i Midtjylland. Midttrafik planlægger, fastlægger takster for og markedsfører den kollektive busstrafik og den individuelle handicapkørsel samt trafikken på de to privatbaner i Midtjyske Jernbaner A/S. Det meste bus- og handicapkørsel udføres af private vognmænd, der har kontrakt med Midttrafik efter udbud – Midttrafik gennemfører udbuddene og administrerer kontrakterne. Nogle kommuner foretager selv nogle opgaver vedr. åbne skolebusruter, som primært er tilpasset skolerne ringetider. Bybusserne i Århus køres af Busselskabet Århus Sporveje, der er et selvstændigt forretningsområde, der ejes af Midttrafik. Kommunerne finansierer den lokale kollektive trafik og handicapkørsel, mens Region Midtjylland finansierer den regionale kollektive trafik og Midtjyske Jernbaner. Kommunerne og regionen er dermed bestillere af ønsket service af kollektiv trafik.

Midttrafik ledes af en bestyrelse, bestående af 9 medlemmer – 7 valgt af kommunerne og 2 af Region Midtjylland.



Midttrafik's bestyrelse (fra højre mod venstre): Bestyrelsesformand Poul Vesterbæk (Viborg Kommune), Finn Stengel Petersen (Herning Kommune), Aleksander Aagaard (Region Midtjylland), Hans Bang-Hansen (Horsens Kommune), 2. næstformand Bjarne Schmidt Nielsen (Region Midtjylland), Torben Nørregaard (Ringkøbing-Skjern Kommune), Jørgen Nørby (Lemvig Kommune), næstformand Peter Thyssen (Århus Kommune), Mogens Nyholm (Randers Kommune)

Midttrafik strategiplan

Midttrafik bestyrelse besluttede inden dannelsen af trafikskabet en mission og en vision samt 17 mål for Midttrafik virke. På baggrund af erfaringerne i trafikskabet og i omverdenen, blev der i 2008 vedtaget en ny strategiplan for 2009-2011, der fokuserer på, hvad Midttrafik vil de kommende år.

Midttrafik mission

Midttrafik mission er at skabe bedre mobilitet for borgerne i Region Midtjylland. På vegne af kommunerne og regionen skaber Midttrafik sammenhængende kollektiv trafik for kunderne.

Midttrafik visioner

Den kollektive trafik i Midtjylland skal være hurtig, sikker, komfortabel og miljøvenlig. Midttrafik arbejder for, at den kollektive trafik får flere og mere tilfredse kunder og drives økonomisk effektivt.

Midttrafik overordnede mål

Midttrafik strategiplan fastlægger, at der er fem overordnede mål for Midttrafik:

- *Flere tilfredse og loyale kunder* - tilfredse kunder er loyale og gode ambassadører; Midttrafik skal have fokus på at forbedre produktet, der hvor det giver højere kundetilfredshed.
- *Tilfredse leverandører* - busselskaber, vognmænd og salgssteder har den direkte kontakt med kunderne, og Midttrafik skal sikre, at de har incitament til at øge kundetilfredsheden.
- *Tilfredse bestillere* - Midttrafik skal understøtte bestillerne i at tilbyde god kollektiv trafik ved at give god faglig rådgivning, sikre stabil drift samt systematisk rapportering om økonomi og nøgletal for den kollektive trafik.
- *Et mere sammenhængende rutenet* - Midttrafik skal tilpasse rutenettet til de nye transportønsker og vækstområder i Midtjylland, og tilbuddet skal indrettes efter efterspørgslen og de økonomiske rammer, bestillerne har.
- *Midttrafik og miljøet* - Midttrafik skal lave en miljøstrategi, hvor der bl.a. stilles krav om emissioner osv., men derudover skal Midttrafik arbejde aktivt på at gøre kunderne opmærksom på, at den kollektive trafik i de fleste tilfælde er et miljøvenligt alternativ til den individuelle trafik, og ved at tiltrække flere kunder til den kollektive trafik, og dermed udnytte kapaciteten bedre, bliver det endnu mere miljøvenligt.

Forudsætningerne for at nå målene er bl.a., at Midttrafik administration løbende kan tilpasse sin organisation efter behovet, at ledelsen går foran og sætter tydelige mål, at der er styr på fakta og på grundproduktet, samt at Midttrafik arbejder ud fra en kvalitetsmodel.

Midttrafik værdier

Midttrafik har vedtaget fem værdier:

- *Midttrafik er kundeorienteret.* Vi er sat i verden for at skabe god kollektiv trafik for borgerne. Vi stræber efter at forstå kundernes behov, lære af dem, tilpasse ydelserne hertil og gerne overgå deres forventninger. Dette sker indenfor de rammer, kommunerne og regionen sætter.
- *Midttrafik bygger på partnerskab.* Ledere og medarbejdere gør deres fælles bedste for at nå målene. Midttrafik løser opgaver ud fra kommunernes og regionens ønsker og i tæt dialog med de leverandører, der har ansvaret for driften
- *Midttrafik bygger på udvikling.* Vi arbejder for at forbedre vore opgaveløsninger, afprøve nye ideer og løsningsforslag ud fra fokus på fakta. Dette kræver udvikling af organisationen, medarbejderne og lederne.
- *Midttrafik bygger på helhed.* Ledere og medarbejdere arbejder efter en fælles retning og fælles mål. Vi deler viden, er effektive, er loyale og har respekt for hinandens forskellige bidrag til helheden.
- *Midttrafik skaber værdi.* Vi skaber værdi for vore kunder, kommunerne og regionen, medarbejdere og leverandører. Vi skaber værdi, når vi sætter og når høje mål.
- *Midttrafik er troværdig*
Vi lever op til vores ansvar og gør os fortjent til kundernes, bestillernes og samarbejdspartneres tillid.

Flere loyale kunder

Loyale kunder rejser mere og er gode ambassadører for Midttrafik. Når man er tilfreds eller meget tilfreds med Midttrafiks ydelser, er man en loyal kunde. Høj kundetilfredshed opnås ved at dække flest mulige af kundernes behov. For Midttrafik betyder det fokus på tiltag, der styrker pålidelighed, rejsetid, information, service og tryghed.

Midttrafiks tilbud til kunderne består af en palet af forskellige produkter, som er tilpasset de enkelte kunders behov:

- Odderbanen og Lemvigbanen, der transporterer kunderne med tog.
- På sigt en letbane i Århus, der har flere stop i byen, men kan køre hurtigere uden for byen integreret med Odderbanen og Grenaa-banen.
- Busser med forskellige formål – X busser og regionale busser, der forbinder større byer; lokale ruter, der binder kommunerne sammen; bybusser der betjener mange kunder i byerne; teletaxier der betjener kunder efter behov i de områder, hvor der ikke er kunder nok til faste busafgange.
- Koordineret kørsel, hvor fysisk handicappede, der ikke kan bruge buskørsel, patientkørsel til sygehusene, enkelte andre kørselsopgaver for kommunerne samt et generelt tilbud til alle borgere om Midttur bliver koordineret, så Midttrafik bestiller taxi til kørslen og udnytter kapaciteten bedst muligt.

Information til kunderne

Fra undersøgelser ved Midttrafik, at kunderne lægger meget vægt på god information..

Midttrafiks hjemmeside

Midttrafiks hjemmeside er en central kilde til information til kunderne. I 2008 var der knap fire millioner besøg på den. Størstedelen af aktiviteten koncentrerede sig omkring køreplaner, der stod for over halvdelen af de viste sider. Trafikinformationssiden, der oplyser kunderne om eventuelle driftsforstyrrelser og ruteomlægninger, har ligeledes været meget besøgt.

Midttrafik udsendte i alt 36 pressemeddelelser i løbet af 2008 (i 2007 var antallet 15), og der blev publiceret 105 nyheder om stort og småt på hjemmesiden i 2008 (i 2007 var antallet 41).

Kampagner m.m.

Der blev i 2008 gennemført særskilte informationskampagner om:

- Nye priser
- Nye køreplaner
- SMIL kampagnen
- Markedsføring af ny ringrute 101 (Skanderborg - Viby - Skejby Sygehus - Vejlbjby – Hornslet), der startede drift december 2007
- Markedsføring af incitamentsforsøg på rute 118 (Århus - Randers)
- Odderbanen tilbage på sporet
- Natbusser
- Midttrafik.dk
- Ruteændringer på en bybus i Horsens
- Ruteændringer på en bybus i Silkeborg.

Rejseplanen

Midttrafik indgår i samarbejdet omkring rejseplanen.dk, som er en af landet mest besøgte hjemmesider med information om køreplaner og tider, skiftemuligheder, kort, stationsoplysninger mv. Det er muligt at søge rejse med kollektiv adresse fra adresse til adresse i stort set hele det midtjyske område.

Trafikinformation

Det er vigtigt for kunderne at være sikker på, at bussen kommer. Midttrafik sørger sammen med vognmændene for hurtig information til kunderne på hjemmesiden, hvis der er driftsforstyrrelser. Informationen opdateres på Midttrafiks hjemmeside 24 timer i døgnet.

Midttrafik har et godt samarbejde med Danmarks Radio, P4, som sikrer, at trafikinformation hurtigt bringes videre til kunderne via radioen.

Der har i 2008 ikke været væsentlige driftsforstyrrelser, og de mange aflysninger pga. chaufførmangel i 2007 har ikke gentaget sig i 2008. Samlet set er 99,9 % af alle busafgange blevet gennemført.

Rutebilstationer og salgssteder

Salg af billetter og kort og information til kunderne varetages af 11 rutebilstationer, DSB og Arriva salgssteder samt en række øvrige samarbejdspartnere i det midtjyske område. I Århus, Randers og Silkeborg er der et særligt salgsnet, hvor der sælges klippekort og periodekort fra kiosker, tankstationer og supermarkeder.

De fleste rutebilstationer og salgssteder er privat ejede, men Midttrafik har overtaget personale på Randers og Viborg rutebilstationer fra de afgivende myndigheder ved strukturreformen. Derudover har Midttrafik et medejerskab i Århus Rutebilstation.

Rutebilstationer og salgssteder udsteder periode- og klippekort til kunderne, som henvender sig dér.

Rutebilstationerne har i 2008 haft ca. 38 mio. kr. i indtægter. Rutebilstationer med personale har fået ca. 10,1 mio. kr. i tilskud til salgspersonale, kundefaciliteter samt anløbspladser til busserne. Derudover har der været tilskud på ca. 2 mio. kr. til ikke-bemandede rutebilstationer.

Salgsstederne i Århus har solgt klippekort m.m. for ca. 212 mio. kr. og fået 4,2 mio. kr. i provision. Tilskuddet til rutebilstationer og provisionen til salgsstederne ikke kan sammenlignes, da salgsstederne er allerede etablerede butikker (fx supermarkeder), der har fx klippekort som en del af deres sortiment, mens rutebilstationerne er særligt indrettet med henblik på at betjene buskunder, og derfor også har ventefaciliteter til kunderne, betaling for holdepladser til busser samt personale, der alene beskæftiger sig med at rådgive og sælge Midttrafiks produkter.

Nogle typer af periodekort forudsætter, at man opfylder visse kriterier for at kunne få kortene enten gratis eller til nedsat pris. Det gælder fx kort til skoleelever, der er berettiget til gratis transport mellem hjem og skole, eller elever i ungdomsuddannelserne, der kan købe kort til reduceret pris. Disse kort udstedes af Midttrafiks administration;

I 2007 og 2008 udstedte Midttrafik følgende antal kort:

Tabel 1: udstedte kort fordelt på type

<i>Korttype</i>	<i>2008</i>	<i>2007</i>
Skolekort	14.000	9.400
Uddannelseskort	60.000	45.000
SU-kort	450	600
Frikort	1.700	1.600

Kommunerne kan selv vælge at udstede kort til skoleeleverne. I 2008 har flere kommuner valgt at lade Midttrafik udføre opgaven.

2007 var det første år, hvor trafikelskaberne skulle udstede uddannelseskort efter nye retningslinjer fra SU-styrelsen. Det gav anledning til usikkerhed blandt brugerne, hvilket der ikke er lænere, og det er baggrunden for stigningen i antallet af udstedte uddannelseskort.

Kundehenvendelser

I 2008 modtog Midttrafiks kundeservice i alt 2.225 kundehenvendelser mod 2.613 i 2007. Det omfattede 297 generelle henvendelser, 1.278 "ris og ros", 547 anmodninger om kompensation i henhold til rejsegarantien, og 103 under andet. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 3,3 dage mod 4,7 i 2007.

Det som kunderne henvendte sig omkring i 2008, fordeler sig i forhold til følgende emner:

Tabel 2: kundehenvendelser fordelt på emner.

<i>Kundehenvendelser</i>	<i>2008</i>	<i>2007</i>
Billettering og takstsystem	3 %	4 %
Information	4 %	11 %
Driftsforhold, svigt	43 %	35 %
Klager over chauffører	34 %	33 %
Klager omkring komfort	3 %	3 %
Køreplanlægning og korrespondance	4 %	6 %
Andet	6 %	7 %
Ros	2 %	1 %
I alt	100 %	100 %

Rejsegaranti

Det er vigtigt for kunderne, at bussen kommer. Hvis den ikke kommer, er det vigtigt, at kunderne har andre muligheder. Derfor er der indført rejsegaranti. Rejsegarantien gælder regionale ruter, bybusser og lokalruter samt Lemvigbanen og Odderbanen. I bybusserne i Århus er rejsegarantien indført fra 1. januar 2009.

Rejsegaranti er kundernes sikkerhed for, at de når frem i tide. Rejsegarantien gælder, hvis bussen eller toget er skyld i, at kunden kommer mindst 20 minutter for sent til sit bestemmelsessted, og at kunden vælger at tage en taxa eller at køre i egen bil for at indhente forsinkelsen. Efterfølgende kan kunden søge om at få sine udgifter refunderet.

Med henvisning til rejsegarantien har 547 buskunder i 2008 henvendt sig til Midttrafik med ønske om at få økonomisk kompensation. I 2007 var tallet 729. 510 kunder var berettiget til kompensation, og de har samlet fået udbetalt 102.808 kr. til taxa og anden alternativ transport. Det svarer til, at der i gennemsnit er udbetalt 202 kr. til hver. I 2007 var den gennemsnitlige udbetaling på 244 kr.

Der er også rejsegaranti for kunderne i handicapkørsel og Midttur med vilkår, der ligner buskørslen, dog tilpasset de særlige forhold ved koordineret kørsel. Rejsegarantien kan enten betyde, at egenbetalingen fjernes eller at kunden får refunderet en taxaregning.

I 2008 har rejsegarantien været brugt i 508 tilfælde i handicapkørslen, mens der er refunderet 139 taxaregninger i handicapkørslen udenfor Århus Kommune. Det har kostet ca. 90.000 kr.

Der har været 87 klager over handicapkørslen. Eksempelvis klages der over serviceniveau, ventetid på telefoner mv.

For Midttur har der været i alt 9 rejsegarantisager og klager i 2008.

Erhvervskortet

Midttrafik besluttede i sensommeren 2008 at tilbyde et erhvervskort til arbejdsgivere i Midtjylland. Erhvervskortet er et periodekort, som arbejdsgiveren kan tilbyde sine medarbejdere i forbindelse med en lønpakke. Udgiften til kortet bliver fratrukket bruttolønnen, og den kollektive trafik bliver billigere for medarbejderen. Både Midttrafik, arbejdsgiverne og medarbejderne har en interesse i, at medarbejderne i højere grad bruger kollektiv trafik til arbejdet, så biltrafikken kan formindskes. Flere virksomheder og offentlige arbejdsgivere har besluttet at tilbyde kortet til sine medarbejdere, og Midttrafik forventer, at der vil blive solgt en del af disse kort i de kommende år. Der er indgået aftale om erhvervskort med 22 virksomheder, herunder Herning Kommune. Der er samlet solgt 67 erhvervskort. Der er endvidere sendt aftaleudkast til 21 virksomheder, heraf 3 kommuner (Hedensted, Favrskov og Århus) samt Region Midtjylland, og der forventes en markant stigning i 2009.

Kundetilfredshedsundersøgelse

Midttrafik gennemførte i uge 39-41 2008 en kundetilfredshedsundersøgelse. Undersøgelsen havde til formål at dokumentere kundernes tilfredshed med busrejser i Midttrafik.

82 % af kunderne svarede, at de var tilfredse eller meget tilfredse. Der er dog nogen variation mellem de områder, der er spurgt til, og mellem de udvalgte områder (bybusser i Århus, øvrige bybusområder, regionale ruter og lokale ruter). 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.

Udover tilfredsheden med en række forhold, er kunderne også blevet spurgt til vigtigheden. Det vigtigste forhold er overholdelse af køreplanen (rettidighed). Herefter kommer forhold omkring chaufføren (kørsel, venlighed og vejledning) samt afgang- og ankomsttidspunkter og tryk i bussen.

Undersøgelsen viser 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.

Hvis man tager højde for, hvad der er vigtigt og mindst tilfredshed med – og som Midttrafik kan gøre noget ved - vil kundetilfredshedsundersøgelsen især medføre flg. tiltag:

- 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.

Tilfredse leverandører

Busselskaber, vognmænd og salgssteder har den direkte kontakt med kunderne og spiller derfor en vigtig rolle for kundetilfredsheden. De skal have incitament til at fastholde kunder og gerne øge kundeantallet gennem mere kundefokus og mindre produktionsfokus. Leverandørerne skal i højere grad tage ansvar for egen produktion for eksempel gennem egenkontrol af kvaliteten.

Midttrafik har i alt 570 ruter, der fordeler sig således:

Tabel 3: ruter fordelt på typer.

Bybusser	141
Regionale ruter	103
Lokalruter	87
Rabatruter/åbne skolebusruter	239
I alt Midttrafik	570

De 570 ruter køres af ca. 2.000 chauffører i 962 kontraktbusser.

I 2008 gennemførte Midttrafik en leverandørundersøgelse blandt de 47 vognmænd, som udfører den regionale og lokale kørsel samt bybuskørsel. Formålet var at få leverandørernes vurdering af samarbejdet med Midttrafik, og herunder en vurdering af organisationens styrke og svage sider, med henblik på at målrette indsatsen for yderligere udvikling af samarbejdet.

79 % af vognmændene svarede på spørgeskemaet. Besvarelserne viser i hovedtræk, at leverandørerne overvejende er tilfredse med samarbejdet med Midttrafik. På en skala fra 1-4 ligger den gennemsnitlige tilfredshed omkring 3. Undersøgelsen har identificeret en række områder, hvor Midttrafik kan gøre det bedre, samt nogle områder, hvilket indgår i det videre arbejde. Bl.a. sikres en mere konsekvent inddragelse af leverandører i planlægningen, faste kontaktpersoner for leverandørerne, mere gennemskuelig afregning og bedre chaufførvejledning. I 2008 blev der etableret samarbejds- og kvalitetsudvalg med deltagelse af vognmænd og chauffører.

Midttrafik skal hjælpe busselskaber og salgssteder med at få dygtigere og mere motiverede medarbejdere

Information til chauffører samt salgs- og rutebilstationer

Midttrafik informerer chauffører, salgs- og informationssteder via et chaufførinformation, der udsendes når behovet er der. Der blev i 2008 udsendt 19 forskellige.

En chaufførvejledning beskriver, hvordan chaufføren skal håndtere de forskellige rejseregler, billetteringsudstyr, taksttyper, billettyper osv. Midttrafik havde i 2008 endnu ikke fået lavet en samlet chaufførvejledning for chaufførerne, der kører i Midttrafik. Chaufførvejledningen er udsendt primo 2009.

Kampagne for at rekruttere chauffører

Det er vognmændenes ansvar at have chauffører nok til at udføre den kontrakt aftalte kørsel, men Midttrafik lever af stabil drift, så Midttrafik er også afhængige af, at der kan rekrutteres nok kvalificerede chauffører. Midttrafik har derfor igangsat en kampagne og står bag hjemmesiden "chauffor.nu", som er en jobportal, der fortæller faktuel om jobbet som buschauffør og hvordan man kan blive chauffør. Alle busselskaber har mulighed for at slå ledige jobs op på jobportalen.

Busselskaberne får incitament til at yde en god indsats

Chaufførens service er noget af det allervigtigste for kunderne, og det vil Midttrafik arbejde videre med. På rute 118 mellem Århus og Randers har der i 2008 været et tæt samarbejde med De Grønne Busser om at forberede et forsøg med, hvordan vognmanden og chaufførerne kan øge kundetilfredsheden. Der gøres forsøg med bl.a. chaufførens personlige service, uddeling af reflekser, lakridser og regnslag, forbedret information m.m. Tiltagene gennemføres i løbet af 150 dage i starten af 2009, hvorefter der evalueres på forsøget og de virkningsfulde tiltag vil blive bredt ud på andre ruter i Midttrafik.

Tilfredse bestillere

Bestillerne skal hjælpe Midttrafik med at få flere kunder – det er hjælp til selvhjælp. Kommunerne har afgørende indflydelse på fremkommelighed, publikumsfaciliteter og den lokale markedsføring. Det er bestillere, der skal investere i udviklingen af den kollektive trafik og sikre den grønne profil som borgere og kunder forventer. Midttrafik skal inden for disse områder tilbyde god faglig rådgivning og "skubbe på" udviklingen, der hvor det er muligt.

Samfundsmæssig nytte

Bestillerne er Region Midtjylland og de 19 kommuner i Midtjylland. Fælles for dem gælder, at den kollektive trafik skal gøre samfundsmæssig nytte. Kollektiv trafik er ikke kun udgifter til drift af service, men kan også ses som en investering, der kan give samfundsmæssigt udbytte. Kollektiv trafik øger mobiliteten og skaber mulighed for, at borgerne lettere får en uddannelse, er i arbejde og deltager i samfundets service- og fritidsaktiviteter:

- Kollektiv trafik bidrager til bedre miljø og klima, når den bliver brugt af flere.
- Kollektiv trafik mindsker trængsel i og mellem større byer og reducerer spildtid for borgerne.
- Kollektiv trafik reducerer uheld i trafikken og dermed udgifter til sundhedsvæsenet.
- Kollektiv trafik kan ikke konkurrere med bilen i forhold til rejsetid og fleksibilitet, men er et nødvendigt supplement og alternativ, især hvor der er store rejsestrømme, som giver den største samfundsnytte.

Takstændring 2008

Kunderne finansierer selv en del af udgifterne ved at betale for billetter, klippekort, periodekort osv. Det er vigtigt for bestillerne, at det skattefinansierede tilskud ikke stiger.

For kunderne er det vigtigt, at priserne er til at forstå, og at de ligger på et rimeligt niveau. Takstpolitikken skal afbalancere disse to hensyn.

Midttrafik arvede ved sin etablering forskellige takststrukturer og takstniveauer. Det er et mål at få disse harmoniseret, så der er ens vilkår for kunderne i hele Midtjylland. Midttrafik var oprindeligt opdelt i fire takstområder.



De fire takstområder i Midttrafik

Midttrafiks takster blev ændret 20. januar 2008. Ved denne takstændring gennemførtes omfattende ændringer i takststrukturen, så Midttrafik nu reelt kun er opdelt i to takstområder: Vest samt Midt/Øst/Syd. Samlet set steg taksterne 3 % i hele Midttrafiks område, hvilket er det loft, Trafikstyrelsen havde lagt over takststigningerne i 2008. Takststigningerne var ulige fordelt på de enkelte områder og billettyper i Midtjylland af hensyn til at harmonisere taksterne. Der var således stigninger på over 70 % på korte rejser for pensionister i Viborg og Skive kommuner, og fald på over 20 % i priserne på periodekort for pensionister i Horsens og Hedensted kommuner. Selvom taksterne steg med 3 %.

En væsentlig ændring i takststrukturen blev vedtaget i 2008 og indført i januar 2009, idet kunderne i bybuskørslen i Århus herefter også får fastsat takster efter, hvor langt kunden skal. Hidtil har der været enhedstakst, fordi billetteringsudstyret ikke har kunnet håndtere at skelne mellem 2, 3 og 4 zoners kontantbilletter.

Billetteringsudstyr

En anden vigtig forudsætning for at få indtægter er, at billetteringsudstyret er velfungerende, så kunderne kan købe billetter. Det har været et nedprioriteret område i mange år, og udstyret har været derefter.

Billetautomater i bybusserne i Århus er 25 år gamle og har længe trængt til udskiftning. Dels er det dyrt at reparere de gamle maskiner dels kan der ikke længere skaffes reservedele til dem. Midttrafik har derfor i efteråret 2007 gennemført et udbud, og indgået kontrakt til en værdi af ca. 24 millioner kroner på vegne af Århus Kommune, så der i efteråret 2008 skulle have været installeret nye billetautomater. På grund af tekniske problemer bliver de først fuldt funktionsdygtige i foråret 2009.

Rejsekortet

Rejsekortet er en vision om et fælles landdækkende elektronisk rejsekort. Rejsekortet skal erstatte de eksisterende klippe- og periodekort, så kunderne om få år kan rejse i over hele landet på rejsekortet.

Med rejsekortet behøver kunderne ikke længere at have kendskab til udviklede takst- og zonetystemer. Rejsen påbegyndes ved at kortet holdes hen til en kortlæser i bussen eller på togperonen, som registrerer rejsens begyndelse. Tilsvarende holdes kortet hen til en kortlæser ved rejsens afslutning samt ved evt. omstigning. Rejsens pris beregnes automatisk ud fra de registreringer som sker ved "check-in" og "check-ud".

Projektet er stadig i pilotfasen på Sjælland, og Midttrafiks bestyrelse har ikke truffet endelig beslutning om tilslutning til rejsekortprojektet. Emnet tages op i foråret 2009 i Bestyrelsen.

Selvbillettering i bybusserne i Århus

I de fleste busser i Midttrafik stiger kunderne ind i ad fordøren og køber billet af chaufføren – eller viser sit kort. Dermed er der forholdsvis få kunder, der kan undgå at betale. I bybusserne i Århus har man for en del år siden valgt, at kunderne stiger ind bag i bussen og selv køber sin billet. Det har den fordel, at buschaufføren kan koncentrere sig om at køre bus, og busserne skal holde kortere tid ved stoppestederne.

Systemet i bybusserne i Århus betyder, at der er forholdsvis mange, der undlader at købe billet. Derfor har Midttrafik et korps på ca. 24 billetkontrollører, der udfører kontrol i busserne. Kontrollørerne udsteder kontrolafgifter til kunder, der ikke har gyldigt billet.

Billetkontrollørerne er i 2008 blevet udstyret med PDA'er, hvorfra de kan lave opslag på bl.a. CPR-systemet og dermed tjekke, om de oplysninger, en kunde giver, kan være rigtige. Derved er risikoen for snyd blevet mindre.

Tabel 4: oversigt over kontrolafgifter

År	Antal kontrolafgifter	Antal glemte kort	Kontrollerede passagerer
2007	20.849	2.897	502.621
2008	20.650	811	444.760

Note: 5.286 kunder uden billet påstod, at de havde glemte deres abonnementskort, men kun 811 kunne fremvise et gyldigt kort og dermed få nedskrevet kontrolafgiften til 50 kr.

Der er kontrolleret færre passager i 2008 end i 2007, da der har været færre billetkontrollører på gaden. Den primære årsag hertil er sygdom; det samlede sygefravær har været på 14,4 %, hvor langtidssyge pga. vold tegner sig for en stor del af sygefraværet. Hvis langtidssygdom fraregnes har sygefraværet været på 4,7 %. Dette tal er også for højt, og der vil i 2009 være fokus på at få nedbragt sygefraværet for denne medarbejdergruppe, ligesom der gennemføres en gennemgribende effektivisering både i marken og i administrationen, så der udstedes flere afgifter, og der kommer flere indtægter.

Udbud i 2008 og kontraktforlængelser

I 2008 er der gennemført udbud i bybuskørslen og lokalkørsel i Holstebro, lokalkørsel i Ringkøbing-Skjern, Struer og Herning kommuner, regional kørsel i Vestjylland samt ca. 20 % af bybuskørslen i Århus. En række kontrakter er forlænget, hvor det har været hensigtsmæssigt.

Det var første gang, at bybuskørslen i Århus har været i udbud, og fire private vognmænd afgav tilbud. Busselskabet Århus Sporveje, som hidtil har kørt al bybuskørsel, afgav kontrolbud på de 7 linjer, der var i udbud. Århus Sporvejes kontrolbud viste sig samlet set at være det bedste, og kørslen udføres derfor forsat af Århus Sporveje. Det er et krav, at Århus Sporveje aflægger særskilt regnskab for den kørsel, der har været udbudt.

Den økonomiske effekt af udbuddene har været:

Tabel 5: oversigt over udbud i 2008

	Årlige køreplanti-mer	Antal busser	Årlig kontraktsum nye kontrakter (mio. kr.)	Årlig ændring (mio. kr.)
Struer Kommune, lokal-kørsel Thyholm	3.222	3	1,8	+ 0,2
Herning Kommune, lokal-kørsel	29.171	31	15,9	- 0,2
Ringkøbing-Skjern Kommune, lokalkørsel	37.458	31	17,8	- 1,0
Holstebro Kommune, by-buskørsel	21.982	8	9,8	- 0,5
Holstebro Kommune, lo-kalkørsel	27.001	27	16,2	+ 2,1
Region Midtjylland, regio-nale ruter i Vestjylland	80.756	24	23,4	- 0,8
Århus Kommune, 20 % af bybuskørslen	124.000	33	72,6	mellem -6,0 og -7,0
I alt	323.590	157	157,5	- 6,2 / - 7,2

Den behovsstyrede kørsel er også udbudt i 2008 med driftsstart i 2009. Den økonomiske effekt af udbuddet vil afhænge af, hvordan kørselsmønsteret bliver på de nye kontrakter. Generelt ser det ud til, at priserne har været svagt faldende.

Indtægter og kunder i 2008

Indtægterne i den kollektive bustrafik stammer primært fra kundernes betaling af billetter og kort, men der er også en række andre kilder. De foreløbige regnskabstal viser:

Tabel 6: indtægtskilder.

Indtægtskilde	2008		2007	
	Indtægter kr.	Andel	Indtægter kr.	Andel
Passagerindtægter	474.617.641	77,1%	476.701.389	77,0%
Uddannelseskort	60.871.568	9,9%	58.812.819	9,5%
Skolekort	26.273.042	4,3%	22.491.480	3,6%
Kompensation Trafikstyrelsen	31.549.912	5,1%	30.794.252	4,9%
Fragt, Gods og Post mm.	1.926.152	0,3%	1.606.000	0,3%
Fribefordring Værnepligtige	2.137.869	0,4%	1.257.073	0,2%
Bus&Tog takstsamarbejdet – netto	18.111.407	2,9%	27.630.439	4,5%
I alt	615.487.591	100,0%	619.293.452	100,0%

Der er ikke nogen entydig årsag til nedgangen på ca. 0,6 %. Den væsentligste årsag er, at der er færre indtægter fra omstigninger mellem tog og busser. Det stigende salg af skolekort skyldes primært, at flere kommuner har lagt administrationen af skolekort om således, at der nu bliver købt skolekort i Midttrafik.

De samlede indtægter fordeler sig således på de forskellige typer af buskørsel:

Tabel 7: indtægter fordelt på kørselstype.

Kørselstype	Indtægter 2008	Andel
Bybus kørsel	324.841.963	52,8 %
Regional + X-bus	264.141.916	42,9 %
Lokale ruter	26.503.712	4,3 %
I alt	615.487.591	100,0 %

Fordelingen var i 2007 omtrent den samme.

Passagerindtægterne er langt den største indtægtskilde. De fordeler sig på følgende typer af billetter og kort:

Tabel 8: indtægter fordelt på billettyper.

Billettype	Passagerindtægter 2008	Andel
Kontant	101.703.780	21,4 %
Klippekort	174.273.665	36,7 %
Periodekort	181.159.859	38,2 %
Andet (fx gruppebillet og dagbillet)	17.480.337	3,7 %
I alt	474.617.641	100,0 %

Fordelingen var i 2007 omtrent den samme.

I efteråret 2008 blev der gennemført en tælling i langt de fleste af de ruter, Midttrafik administrerer. De åbne skolebusruter, som kommunerne selv administrer blev ikke talt. I bybusserne i Århus er der ikke talt, da passagertallene her er så høje, at den anvendte metode ikke er brugbar. Der arbejdes sammen med Århus Kommune på at etablere et antal "tællebusser", der automatisk kan tælle af- og påstigende passagerer.

Omregnet til årsplan betyder tællingerne, at der er ca. 80 mio. passagerer, der anvender Midttrafiks busser. Langt de fleste kører enten i en bybus i Århus eller en regional bus.

Omfanget af kørsel i busserne måles i køreplantimer.

Tabel 9: passagerer og køreplantimer.

Kommune	Passagerer 2008		Køreplantimer			
			2008		2007	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
Favrskov Kommune	110.118	0,14%	16.529	0,76%	18.747	0,86%
Hedensted Kommune	9.933	0,01%	10.684	0,49%	12.551	0,58%
Herning Kommune	1.628.698	2,04%	72.320	3,33%	77.934	3,59%
Holstebro Kommune	978.101	1,23%	48.687	2,24%	52.444	2,42%
Horsens Kommune	2.285.634	2,86%	73.117	3,37%	72.526	3,35%
Ikast-Brande Kommune	180.110	0,23%	12.257	0,56%	18.060	0,83%
Lemvig Kommune	124.176	0,16%	15.223	0,70%	15.300	0,71%
Norddjurs Kommune			25.378	1,17%	21.552	0,99%
Odder Kommune			9.090	0,42%	8.184	0,38%
Randers Kommune	3.978.312	4,99%	129.030	5,94%	124.686	5,75%
Ringkøbing-Skjern Kommune	395.385	0,50%	34.872	1,61%	35.528	1,64%
Samsø Kommune	103.272	0,13%	9.551	0,44%	9.500	0,44%
Silkeborg Kommune	2.930.004	3,67%	99.848	4,60%	96.597	4,46%
Skanderborg Kommune	317.564	0,40%	30.306	1,40%	30.909	1,43%
Skive Kommune	1.156.101	1,44%	42.597	1,96%	42.328	1,95%
Struer Kommune	207.220	0,26%	15.101	0,70%	12.000	0,55%
Syddjurs Kommune	373.568	0,46%	27.917	1,29%	29.219	1,35%
Viborg Kommune	1.581.060	1,98%	58.444	2,69%	57.960	2,67%
Århus Kommune	44.800.000	56,14%	583.029	26,85%	590.007	27,21%
Region Midtjylland	18.640.000	23,36%	857.328	39,48%	842.203	38,84%
I alt	79.799.256	100,00%	2.171.305	100,00%	2.168.234	100,00%

Note: passagerantallet i Århus Kommune er skønnet på baggrund af historiske oplysninger fra Århus Sporveje; tællingen i 2008 var den første i Midttrafik, og der findes derfor ikke sammenlignelige historiske tal.

Tabel 10: udgifter og indtægter ved buskørsel

Kommune	Forventet regnskab			Regnskab		
	2008 (1.000 kr.)			2007 (1.000 kr.)		
	Bruttoudg.	Indtægter	Nettoudg.	Bruttoudg.	Indtægter	Nettoudg.
Favrskov Kommune	11.799	852	10.947	9.020	996	8.025
Hedensted Kommune	9.322	1.901	7.420	8.170	868	7.302
Herning Kommune	41.439	10.881	30.558	39.568	11.688	27.880
Holstebro Kommune	27.937	7.287	20.650	24.344	6.835	17.509
Horsens Kommune	41.113	16.211	24.902	37.390	15.515	21.876
Ikast-Brande Kommune	11.297	0	11.297	6.708	0	6.708
Lemvig Kommune	10.503	424	10.078	4.605	789	3.816
Norddjurs Kommune	11.586	531	11.055	9.376	531	8.845
Odder Kommune	5.239	108	5.131	3.917	63	3.854
Randers Kommune	63.903	27.599	36.303	55.727	31.726	24.001
Ringkøbing-Skjern Kommune	19.787	264	19.523	18.057	497	17.560
Samsø Kommune	4.891	1.554	3.337	4.594	1.920	2.674
Silkeborg Kommune	50.178	19.529	30.648	44.312	19.460	24.852
Skanderborg Kommune	15.351	2.563	12.788	14.251	3.703	10.548
Skive Kommune	21.986	6.392	15.594	19.877	7.009	12.869
Struer Kommune	7.109	816	6.293	5.900	1.936	3.964
Syddjurs Kommune	15.790	1.612	14.177	14.522	2.865	11.658
Viborg Kommune	31.878	10.238	21.640	29.470	8.373	21.097
Århus Kommune	399.628	242.583	157.045	359.319	237.703	121.616
Region Midtjylland	410.273	264.142	146.131	380.018	266.818	113.201
I alt	1.211.009	615.487	595.517	1.089.145	619.295	469.855

De forventede regnskabstal vil blive ændret, hvis den endelige regnskabsafregning giver anledning hertil.

Stigningen i udgifter skyldes dels ændringer i reglerne for dieselafgifter, som betyder en stigning på 9,8 %, som kommuner og region har fået DUT-kompensation for, dels at kontraktbetalingerne til vognmænd bliver reguleret for bl.a. stigende dieselpriiser.

Et mere sammenhængende rutenet

Rutenettet skal tilpasse sig nye transportønsker og vækstområder i Midtjylland, og tilbuddet skal indrettes efter efterspørgslen - små busser og telekørselsordninger til små, spredte rejsestrømme, i større byer servicebusser suppleret med højfrekvente stambuslinjer og lynbusser og letbane i områder hvor der er mange pendlere.

De forskellige tilbud skal hænge sammen i et integreret trafiknet, som gør det let for borgerne at bevæge sig rundt med kollektiv trafik.

Bestyrelsen var i 2008 på studietur til Sverige, hvor der blev aflagt besøg hos både Västtrafik og Jönköpings Länstrafik. De svenske trafikselskaber har været i stand til at vende udviklingen og have vækst i antallet af kunder gennem de seneste år. En af de vigtigste erfaringer fra de svenske trafikselskaber er, at de har formået at vende udviklingen ved at det offentlige har villet investere i at udvikle den kollektive trafik. Kunderne finansierer omtrent den samme andel af den kollektive trafik i Sverige som i Danmark, men da det offentlige bruger væsentligt flere penge på kollektiv trafik, gør kunderne også – og dermed har man et kollektiv trafiksystem, hvor der er væsentligt større omsætning. Det offentlige og kunderne tilsammen har dermed finansieret et sammenhængende rutenet med bedre rejsemuligheder, hvilket tiltrækker flere kunder, og dermed er de svenske trafikselskaber inde i en positiv spiral. Der satses på høj frekvens på store strækninger, fremkommelighed, effektiv markedsføring simple køreplaner m.m.

Bus- og togtrafik

Midttrafik har i 2008 tilbudt kunderne kørsel på 570 ruter med 962 busser.

En stor del af fokus i at skabe et mere sammenhængende rutenet i 2008 har været præget af Region Midtjyllands behov for at finde væsentlige besparelser på det regionale rutenet i 2010. Midttrafik har deltaget i arbejdet med at analysere de trafikale forudsætninger for at finde besparelser på en måde, så det rammer færrest mulige kunder, samt foreslået hvordan de ruter, regionen måtte nedlægge, kan indgå i de enkelte kommuners tilbud om kollektiv trafik. Der er udarbejdet forslag til, hvordan man udnytter midlerne i den kollektive trafik mest effektivt, så flest mulige kunder tilbydes et sammenhængende rutenet inden for de økonomiske rammer, der gives. Det er kommunerne og regionens politikere, der til sidst skal træffe beslutning om, hvilken service de hver især vil finansiere. Det forventes at ske i 2009.

Der har i 2008 været arbejdet med andet end at planlægge effektiviseringer:

- Rute 114 Viborg – Århus er i forbindelse med åbning af en ny vej i Hammel blevet ændret, så den betjener Vestas i Hammel væsentligt bedre.
- Rute 124 Hammel-Århus Nord er blevet etableret som en ny pendlerrute.
- Der er lavet faktaudredning for samtlige regionale ruter, og der gennemføres besparelser på 3,8 mio. kr. fra sommeren 2009 ved at reducere i svagt benyttede ture.
- Rute 913X er omlagt til at betjene Billund Lufthavn.
- Der er etableret bedre betjening af Karup Lufthavn.
- Der er etableret en ny skolebusstruktur i Horsens Kommune.
- Bybusbetjeningen i Viborg er forbedret.
- Bybusserne i Odder, Skanderborg, Horsens, Silkeborg og Holstebro er effektiviseret efter ønske fra kommunerne.

Trafikselskaberne skal lave en trafikplan, der beskriver serviceniveauet den kollektive trafik og målene fremover. Midttrafik har i samarbejde med kommunerne og regionen lavet en foreløbig trafikplan, der beskriver status samt visioner for den kollektive trafik de kommende år. Rutenettets fordeling på regionale og lokale ruter er ikke fastlagt endnu.

Togtrafikken på Odderbanen og Lemvigbanen har i 2008 stort set været uforandret. Odderbanen har gennemgået en større spormodernisering, så kørslen har været helt eller delvist stoppet i perioder. Spormoderniseringen har været nødvendig for at kunne tilbyde sikker og stabil drift fremover.

Letbanen i Århus-området er et langsigtet projekt, hvor en del af den kollektive trafik i Århus og et større opland skal suppleres med en letbane. Arbejdet med letbanen er forankret i et sekretariat i Midttrafik, som finansieres særskilt af Århus Kommune, Region Midtjylland samt Randers, Favrskov, Norddjurs, Syddjurs, Skanderborg og Odder kommuner. Staten er også aktivt inde i projektet. Formålet med en letbane er at samle de bedste egenskaber fra busser og tog, hvor de enkelte letbanevogne ligner sporvogne, som kører på skinner ligesom tog. En af de store forskelle mellem letbane og tog er, at letbanen kan blandes med anden trafik på en smidig måde. Letbanen bør så vidt muligt anlægges i eget trace af hensyn til rejsehastigheden, men skinner kan lægges direkte i vejbanen. Herved kan man i modsætning til tog komme meget tæt på rejsemålene i byområderne. Letbanen kan i modsætning til en sporvogn køre med højere hastighed uden for byområderne og kan derfor binde Århus sammen med de øvrige byer, hvorfra mange pendler til Århus. Det forbedrende arbejde i 2008 har fulgt planen, og Regeringen indgik 29. januar 2009 en trafikaftale, hvor Letbanen får 0,5 mia. kr. i tilskud til anlægsarbejdet.

Koordineret kørsel

Koordineret kørsel er et supplement til den kollektive bus- og togtrafik. Koordineret kørsel betyder, at Midttrafik modtager bestillinger på individuelle kørselsbehov, der udføres med taxi, så Midttrafik koordinerer ønsker og udnytter kapaciteten ved at lade flere personer køre i de samme taxier, selvom de ikke nødvendigvis hentes og sættes af samme sted. Dermed kan kunderne risikere at skulle køre en omvej, og at de ikke kommer helt så hurtigt frem, som ved en almindelig taxikørsel. Det er et vilkår, som man også kender fra bustrafikken.

Kunden ringer til Midttrafik og oplyser, hvornår hun gerne vil enten hentes eller være fremme, og så får hun oplyst et tidspunkt, hun hentes. Dette tidspunkt vil blive overholdt inden for en vis margin, og på baggrund af bestillingen planlægger Midttrafik, om der kan koordineres, så andre kommer med på en del af den samme tur, eller om taxien kan anvendes til andre kørsler umiddelbart i forlængelse af kørslen.

Når kørslen koordineres, er det kørsel fra forskellige ordninger, der samles i et fælles system, så taxier og mindre busser udnyttes bedst muligt. De forskellige ordninger er:

Handicapkørsel

Lovpligtig kørsel for fysisk handicappede, der ikke er i stand til at bruge kollektiv bustrafik. Kunderne visiteres til kørslen af kommunerne, og kørslen finansieres af kommunerne med en vis egenbetaling. Alle kommuner undtagen Hedensted Kommune har ønsket, at kørslen skal koordineres. I Hedensted Kommune ringer kunden selv direkte til vognmanden.

Tabel 11: antal brugere og rejser i handicapkørslen

Kommune	Antal visiterede brugere		Antal rejser	
	2008	2007	2008	2007
Favrskov	338	348	3.077	3.474
Hedensted	561	564	10.152	8.118
Herning	555	557	5.587	6.786
Holstebro	427	435	4.536	5.052
Horsens	1.003	1.071	8.201	19.020
Ikast Brande	320	287	2.430	3.102
Lemvig	170	159	1.860	1.892
Norddjurs	322	368	2.364	2.220
Odder	202	204	2.003	2.446
Randers	849	761	7.245	7.382
Ringkøbing-Skjern	431	378	3.731	4.241
Samsø	45	45	497	710
Silkeborg	871	858	7.308	7.866
Skanderborg	471	465	4.605	4.564
Skive	309	260	3.123	2.912
Struer	173	160	1.473	1.659
Syddjurs	298	275	2.052	1.865
Viborg	559	546	5.992	6.866
Århus	3.937	3.748	103.080	103.811
I alt	11.841	11.489	179.316	193.986

Den væsentligste årsag til den samlede tilbagegang i antal rejser er, at Horsens Kommune i 2007 havde ikke-koordineret kørsel. Fra januar 2008 blev der indført koordineret kørsel for handicapbrugere i Horsens Kommune. Overgangen var præget af tilvænning til et nyt system og utilfredshed med det ændrede serviceniveau. Det forventes, at antallet af rejser vil stige igen i Horsens Kommune, når kunderne har vænnet sig til den koordinerede kørsel.

Midttur og telekørsel

Midttur blev etableret i 2007 som et tilbud om dør-til-dør-kørsel med taxi/minibus, der koordineres med øvrige individuelle kørselsformer, fx handicapkørsel. Ordningen dækker hele Midttrafik og er

selvfinansierende, men nogle kommuner har valgt at give et tilskud til ordningen, så turene kan gennemføres til halv pris for kunderne – 7 kr. pr. km.

Tabel 12: oversigt over Midttur rejser

<i>Kommuner</i>	<i>Midttur antal rejser 2008</i>
<i>Kommuner, der giver tilskud</i>	
Ikast-Brande Kommune	114
Lemvig Kommune	184
Randers Kommune	168
Skive Kommune	2.172
Struer Kommune	127
Viborg Kommune	2.477
<i>Midttur i øvrige kommuner</i>	993
I alt	6.235

Det er tydeligt at se, at ordningen især bruges i de kommuner, der også før dannelsen af Midttrafik havde en tilsvarende ordning, idet VAFTtur kunne bruges i Viborg og Skive kommuner. Flere kommuner har opfordret til, at der laves billigere muligheder i Midttur, og der fremlægges forslag om dette i foråret 2009.

Der er også etableret teletaxier visse steder, hvor det fungerer på omtrent samme måde, men hvor kommunen har valgt, at taksten skal være almindelig bustakst, så kunden fx kan bruge sit periodekort til kørslen.

Kommunal kørsel

I sammenhæng med handicapkørslen udfører Midttrafik nogle øvrige kørselstyper for Viborg, Skive, Lemvig og Århus kommuner. Denne såkaldte KAN-kørsel er forskellige kørselsformer, som kommunerne tilbyder deres borgere, uden at det er kollektiv trafik. Midttrafik har koordineret denne kørsel for kommunerne på samme måde, som handicapkørsel koordineres. Omfanget har været i alt ca. 83.000 rejser i 2008 mod ca. 62.500 rejser i 2007.

Patientkørsel

Midttrafik har desuden administreret patientkørsel for Region Midtjylland – i alt ca. 173.000 rejser. Det drejer sig om planlagt kørsel til sygehusene til fx undersøgelser m.m., mens Midttrafik ikke har noget at gøre med ambulancekørsel. Region Midtjylland varetager selv en del af administrationen i form af bestillingsmodtagelse og visitation, mens Midttrafik varetager udbud, vognstyring og afregning.

Midttrafik og miljøet

Miljø skal være et særligt indsatsområde for Midttrafik. Den kollektive trafik er i de fleste tilfælde et miljøvenligt alternativ til den individuelle trafik. Det skal bruges i en tid, hvor befolkningen markerer, at de gerne vil gøre en indsats for at reducere CO2 udslippet - men ikke helt ved hvordan de kan gøre.

Midttrafik skal arbejde med miljø både i den daglige drift og i de langsigtede beslutninger. Når man vælger bussen eller toget, så vælger kunden et miljørigtigt og bæredygtigt transportmiddel.

I 2008 har Midttrafik i forbindelse med udbud lagt bestillernes ønsker til miljøkrav ind i betingelser. I Århus er der fx stillet krav til en hurtig udskiftning af busser for at leve op til EURO5-normen.

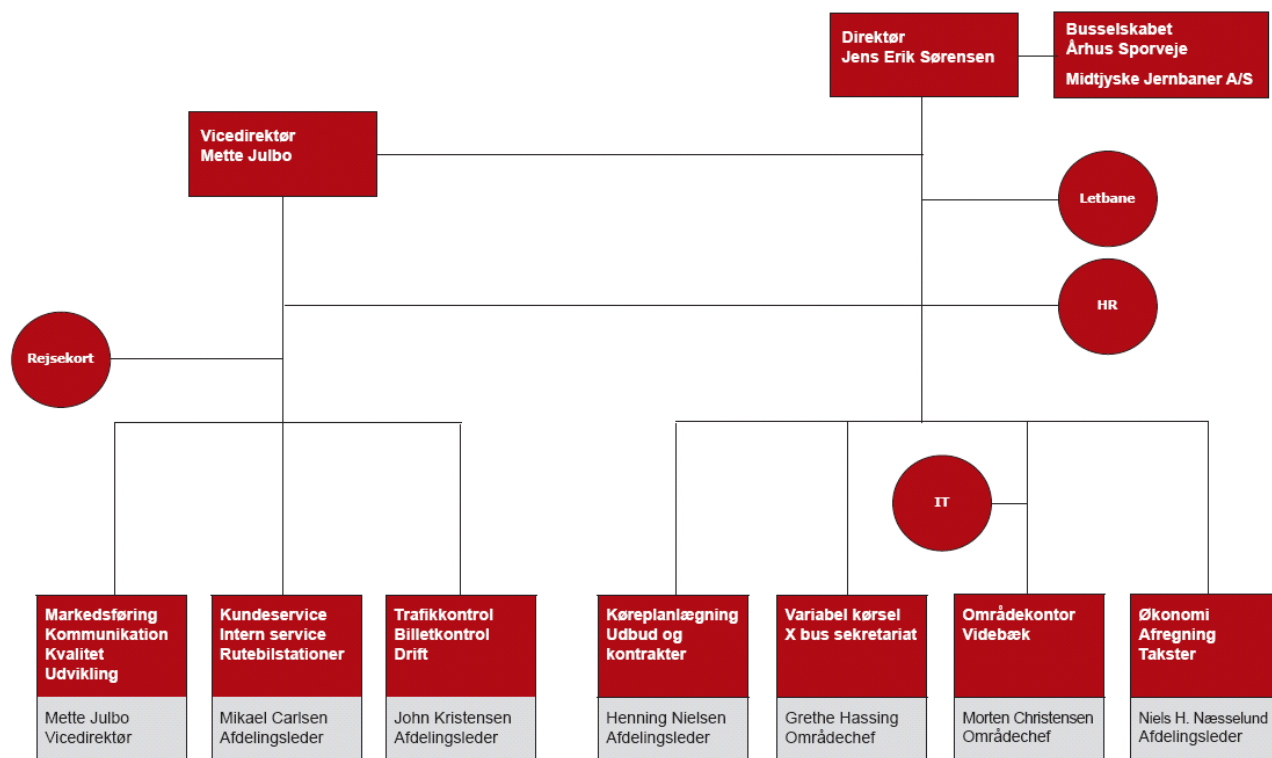
Forudsætninger

Organisation

Midttrafik er ledet af en politisk bestyrelse. I selskabet udgør Midtjyske Jernbaner A/S og Busselskabet, Århus Sporveje selvstændige resultatområder.

Administrationen

Administrationen i Midttrafik er ledet af den administrerende direktør og en vicedirektør og er organiseret i 7 afdelinger. Hertil kommer en tværgående funktion og nogle projekter.



Midttrafik havde indtil midten af 2008 et Videnscenter for kollektiv trafik i tyndt befolkede områder, hvis formål var at afsøge internationale erfaringer med kollektiv trafik i tyndt befolkede områder. Dette videnscenter havde i de første 1½ år udført sin opgave og dokumenteret erfaringerne. Da der var behov for forøget fokus på at effektivisere den kollektive trafik, blev det i juni 2008 vedtaget at nedlægge videnscenteret og allokere ressourcerne til konkret planlægning.

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

Stillingerne er fordelt på områderne:

Buskørsel og tværgående funktioner	77,0
Billetkontrol i Århus og administration heraf	28,0
Handicapkørsel/variabel kørsel	22,0
Rutebilstationer	6,0
I alt	133,0

Hertil kommer en række stillinger, der er finansieret via indtægtsdækket virksomhed.

Pr. 1. januar 2008 var der ansat 134,06 medarbejdere omregnet til fuldtidsstillinger (inkl. indtægtsdækket virksomhed). Pr. 31. december 2008 var ansat 144,61 medarbejdere omregnet til fuldtidsstillinger eller 150 personer. Cirka 11 % af de ansatte er deltidsansatte. 9 personer er ansat på særlige vilkår.

Der har i 2008 været 17 fratrædelser og 33 nyansættelser. Det giver en personaleomsætning på cirka 17 %. Det er et fald i personaleomsætningen på cirka 2 procentpoint i forhold til 2007. I dette tal er ikke medregnet stillingsskift internt i organisationen.

Det gennemsnitlige sygefravær blandt medarbejderne i administrationen var i 2008 på 5,3 %. Det tilsvarende tal for 2007 var 4,3 %. Det høje sygefravær er i bestemte funktioner. Cirka 27 % af de ansatte har ikke haft noget sygefravær og cirka 22 % har haft et samlet fravær over 2 uger. Ledelsen i Midttrafik har meget fokus på sygefraværet, og målet er, at sygefraværet er reduceret til 2007-niveau i 2009, og at det derefter skal falde yderligere.

Aldersfordelingen:

20-24 år:	1,99 %
25-29 år:	3,97 %
30-34 år:	5,96 %
35-39 år:	9,27 %
40-44 år:	15,23 %
45-49 år:	17,88 %
50-54 år:	17,88 %
55-59 år:	17,22 %
60-64 år:	10,60 %

Kønsfordelingen er 45 % kvinder og 55 % mænd. Det er stort set det samme som i 2007.

Gennemsnitsalderen for de ansatte i administrationen er 47 år. 45,7 % af de ansatte er 50 år og derover. I 2007 var gennemsnitsalderen 46,2 år og 41,8 % var over 50 år.

Midttrafik har etableret HovedMED-udvalg for hele Midttrafik inklusiv driftsselskaberne og et LokalMED-udvalg for Midttrafiks administration.

I 2008 gennemførte Midttrafik den lovpligtige APV. Der blev identificeret en række indsatsområder, som der er lavet handlingsplaner for. Sikkerhedsorganisationen følger op på dette. APV'en viste også, at stort set alle fusionsrelaterede problemer, som blev identificeret i arbejdsklimaundersøgelsen i 2008, er løst.

God ledelse er en blandt flere forudsætninger for at gennemføre Midttrafiks strategiplan. Der måles på det som et led i EFQM-modellen. For at styrke Midttrafiks ledelseskraft er der i efteråret 2008 iværksat et udviklingsforløb for administrations ledere på alle niveauer. Forløbet har omfattet en evaluering af alle lederne, udarbejdelse af individuel handlingsplan for den enkelte og fælles træningsmoduler med hovedvægten på strategieksekvering, præstationsledelse, prioritering og det personlige lederskab. Forløbet afsluttes i maj 2009.

Der anvendes strukturerede værktøjer til at følge op på medarbejdernes trivsel og udvikling. Der gennemføres hvert år MUS, og hvert andet år trivselsundersøgelser.

Tabel 13: Trafikselskabets budget

	Forventet regnskab 2008 (1.000 kr)	Regnskab 2007 (1.000 kr.)
Terminaler, rutebilstationer samt billetteringsudstyr	16.430	15.408
IT-udgifter	18.417	14.146
Tællinger m.v.	2.062	3.684
Information og markedsføring	9.715	8.915
Personaleudgifter	48.867	46.373
Husleje m.v.	5.821	5.554
Kurser, rejser m.v.	2.326	2.297
Revision og øvrige konsulenter	3.211	913
Etableringsomkostninger	0	10.000
Andel af X-bus sekretariat	1.400	1.728
Øvrige udgifter netto	1.286	328
I alt	109.535	109.346

Regnskabet for 2008 udviser et mindreforbrug på ca. 1,2 mio. kr. bl.a. pga. udskudte projekter.

Midtjyske Jernbaner A/S

Privatbanerne HHJ/Odderbanen og VLTJ/Lemvigbanen var i starten af 2008 etableret som særskilte aktieselskaber, hvor Midttrafik havde aktiemajoriteten i begge selskaber. I løbet af 2008 blev de to selskaber fusioneret i Midtjyske Jernbaner A/S, hvor Midttrafiks bestyrelsesformand Poul Vesterbæk også er formand.

Der er i 2008 gennemført et stort spormoderniseringsprojekt på Odderbanen mellem Tranbjerg og Odder. Hele Odderbanen er nu spormoderniseret. Omfanget af budgetoverskridelsen kendes endnu ikke, og heller ikke hvordan den skal finansieres.

I 2008 blev sidste del af etableringen af nyt sikringsanlæg på Lemvigbanen gennemført.

Lemvigbanen varetager persontransporten på strækningen Vemb–Lemvig–Thyborøn, hvor passagertallet i 2008 var på ca. 250.000 passagerer. Godstransporten, der i 2008 var på 58.000 tons, sker i et samarbejde med Railion Danmark, hvor Lemvigbanen kører til Herning. Persontransporten svarer til 2007, mens godstransporten er stigende.

Odderbanen varetager persontransporten på strækningen Odder–Århus, hvor passagertallet i 2008 var på 1 mio. passagerer (i 2007 var der ca. 1,1 mio. passagerer). Passagertallet var stærkt påvirket af at trafikken var indstillet på dele af banen mellem juli og november 2008.

Det planlægges, at Odderbanen indgår i Letbaneprojektet i Århus

Busselskabet Århus Sporveje

Målet for Busselskabet Århus Sporveje er at kunne sammenlignes med private busselskaber. Det politiske ønske fra Midttrafik's bestyrelse er mere kollektiv trafik for pengene. Busselskabet viste ved første udbud af bybuskørsel i Århus, at busselskabet i dette udbud kunne konkurrere med private selskaber og afgav det bedste tilbud. Dette skal dokumenteres i særskilt regnskab for den udbudte for den udbudte kørsel. Busselskabet har foreløbigt levet op til forudsætningerne om lavere udgifter. Det er opnået gennem effektiviseringer, lavere sygefravær, reduktion i administration mv.

Busselskabet har tidligere haft svært ved at opretholde driftsstabiliteten pga. sygdom blandt chaufførerne og besvær med at rekruttere chauffører. I 2008 har driftsstabiliteten været væsentligt bedre, især da rekrutteringen er blevet bedre, bl.a. ved rekruttering af tyske chauffører. I 2006 blev 99,00 % af den planlagte kørsel gennemført, i 2007 var det 99,50 % og i 2008 99,85 %. Antallet af chauffører tilpasses fortsat i forhold til kørslen.

Busselskabet følger en udviklingsplan fra 2008 til 2010. Planen indeholder dels en administrativ, en ledelsesmæssig og en personalemæssig effektivisering, og dels en nedbringelse af de faste omkostninger. Det sker ved at Busselskabet fokuserer på sine kerneområder, og reducerer sine faste omkostninger til bl.a. husleje ved at flytte fra Bryggervej til to nye stationer. Målet er at omkostningerne til bl.a. husleje kan matche det øvrige marked.

Fakta og dokumentation

Midttrafik laver transportløsninger på basis af informationer fra kunder, bestillere, busselskaber og andre samarbejdspartnere. Informationen kombineres med Midttrafik's erfaringer og viden. Derfor er det vigtigt, at de informationer, Midttrafik arbejder med, er korrekte og baseret på fakta og dokumenterede erfaringer.

Inddragelse af kunder og samarbejdspartnere i kvalitetsforbedring

Hvert år foretager Midttrafik et køreplansskifte. Midttrafik inviterer kunder, samarbejdspartnere og andre til at komme med forslag til ændringer til den eksisterende køreplan. Dette sker ved op-hæng i busserne, annoncer på hjemmesiden og breve til uddannelsesinstitutioner, bestillere og busselskaber. Denne information suppleres med, hvad der sker i Midttrafik's område mht. pendlerstrømme, udviklingen af uddannelsesinstitutioner, boligområder osv.

Kundehenvendelser og rejsegaranti giver også Midttrafik et billede af, hvordan kørslen udføres og om køreplanen passer.

Busselskaberne har pligt til at meddele forhold, der kan have eller vil få indflydelse på udførelsen af kørslen. I mange kontrakter er busselskaberne forpligtet til at meddele forsinkelser, aflyste ture osv. til BUS-INFO.

Midttrafik's ejere - regionen og kommunerne - er vigtige samarbejdspartnere, i forbindelse med indsamling af information til køreplanlægningen. De kender de lokale problemer, men vigtigst, de kender også fremtidsplanerne for deres områder. Bygges der nyt boligområde, nedlægges skoler eller laves en ny omfartsvej. Alt sammen har det betydning for at udarbejde den effektive transportløsning.

Midttrafik indsamler selv oplysninger, der kan danne grundlag for udvikling af køreplaner. Der foretages tællinger af kunderne, og Midttrafik har busser, der er udstyret med særligt tælleudstyr og som sender informationer direkte til Midttrafik's database. Det er spredt viden og et område, der skal markant forbedres.

Midttrafik laver tilfredshedsundersøgelser blandt kunder, leverandører og bestillere.

Perspektiver for 2009

Strategiplanen

Midttrafiks strategiplan fastlægger en række mål og initiativer, der skal gennemføres i 2009 og fremefter for at leve op til de fem hovedmål:

1. *Flere tilfredse og loyale kunder:* Kundetilfredsheden skal forbedres, så kunderne rejser mere og forbliver kunder længere tid i den kollektive trafik. Ved kundeundersøgelsen i efteråret 2008 var 82 % tilfredse eller meget tilfredse, og målet er en tilfredshed på 85 % i 2010.
2. *Mere tilfredse leverandører:* leverandørernes tilfredshed og motivation for at yde god service for kunderne skal forbedres. Leverandørtilfredsheden var ved undersøgelsen i 2008 generelt på ca. 3 på en skala fra 1 til 4, og målet er en tilfredshed på 3,3 i 2010.
3. *Mere tilfredse bestillere:* Midttrafik skal give bestillerne god faglig rådgivning og dokumentation. Der er ikke hidtil gennemført en bestillertilfredshedsundersøgelse, men det vil blive gjort i 2009. Målet er, at bestillertilfredsheden skal være forbedret med minimum 10 % i 2011. Det konkrete mål forelægges Bestyrelsen, når resultatet af den første måling kendes.
4. *Et sammenhængende rutenet:* Midttrafik gennemfører i 2010 konkret planlægning, der skaber bedre sammenhæng mellem regionale og lokale ruter i forbindelse med regionens effektiviseringer og i forbindelse med områdeplanlægning i Århus, Randers, Viborg og Herning. Dette vil give mere kollektiv trafik for pengene. Der måles bl.a. ved, at antallet af påstigninger pr. køreplantime pr. driftskrone skal stige med årligt 5 %.
5. *Midttrafik gavner miljøet:* Midttrafik skal udarbejde et miljøprogram, der fokuserer på både begrænsning af den kollektive trafiks emissioner og på at få kunderne til at bruge kollektiv trafik mere. Der laves et miljøprogram i 2009, der fastlægger de konkrete mål for det videre miljøarbejde.

Bestyrelsen har vedtaget en række indsatsområder for at Midttrafik når disse mål.

Miljø

Miljøet og klimaforandringer er et væsentlig fokusområde for både politikere og befolkning. En grøn profil er lige nu det bedste salgsargument for den kollektive trafik - det gælder både for nuværende kunder og potentielle kunder.

Midttrafik vil i 2009 udarbejde en miljøstrategi. En miljøstrategi indebærer blandt andet, at Midttrafik skal stille tydelige krav til leverandørerne for så vidt angår miljøet omkring busser, taxa og tog som fx krav om emissioner der påvirker luftkvaliteten, krav om miljøbevidsthed, krav om uddannelse af medarbejdere. Miljøstrategien skal også komme med anbefalinger til, hvordan Midttrafiks administration og salgssteder bidrager til miljøet. Og endeligt skal miljøstrategien opstille anbefalinger for, hvordan Midttrafiks bestillere får en mere miljøvenlig kollektiv trafik.

Midttrafik skal i løbende udarbejde og lancere kampagner, der fortæller kunder og borgere om den kollektive trafiks miljøfordele. Der skal især være fokus på, hvordan borgeren kan nedbringe CO2 udslippet ved at bruge kollektiv trafik - jo flere i bussen jo bedre miljø.

De svenske trafiksselskaber har været i stand til at vende udviklingen og have vækst i antallet af kunder gennem de seneste år. En af de markante erfaringer var, at en direkte markedsføring af, at kunderne er med til at gøre en forskel for miljøet, når de bruger den kollektive trafik, har stor betydning. Det er et budskab, der påvirker alle kundegrupper, og det er reelt med til at flytte holdningen til kollektiv trafik, at kunderne hele tiden bliver gjort opmærksom på, at kollektiv trafik er det miljømæssigt og samfundsmæssigt forsvarlige transportvalg. Dette vil indgå i Midttrafiks arbejde de kommende år.

Midttrafiks fokus på miljøet vil være:

- nedbringe emissionen fra busser og andre køretøjer, bl.a. ved at indgå i regionens forsøg med biodiesel. Fra starten af 2009 kører alle rutebiler i Østjylland og bybusser i Århus på biodiesel.
- Forbedre miljøet ved at reducere biltrafikken og udnytte buskapaciteten bedre – få flere kunder i busserne samt anvende busser svarende til behovet.
- Effektive kampagner.

Salg og information

Rutebilstationer samt salgs- og informationssteder

Midttrafik har samarbejde med en række rutebilstationer samt salgs- og informationssteder. I 2009 vil der blive lavet en ny strategi, så der bliver en mere ensartet måde, kunderne mødes på i Midttrafiks salgs- og informationssteder, og ressourcerne bruges mere effektivt og målrettet på de fokusområder, Midttrafik vælger.

Rejsekortet

Rejsekortet er en vision om et fælles landdækkende elektronisk rejsekort. Rejsekortet skal erstatte de eksisterende klippe- og periodekort, så kunderne om få år kan rejse over hele landet på rejsekortet. Midttrafik forventes i foråret 2009 at tage stilling til, hvornår rejsekortet eventuelt skal indføres i Midttrafik.

Webbutik

Der vil i foråret 2009 blive adgang til en web-butik på midttrafik.dk. Formålet med web-butikken er, at kunderne skal kunne bestille og betale billetter og kort via nettet 24 timer i døgnet. Web-butikken vil give Midttrafik en øget viden om kundernes behov ud fra solgte billetter, kort og strækninger.

Køreplaner

Det blev i 2008 besluttet, at fra køreplansskiftet i sommeren 2009 uddeles der gratis områdekøreplaner i hele Midttrafik. Tidligere har det kun været køreplaner for de enkelte ruter, der har været gratis, mens kunderne de fleste steder har skullet betale for køreplaner for et helt område. Disse bliver gratis fremover.

Billetteringsudstyr

Mange steder er billetteringsudstyret forældet og nedslidt, og der kan ikke længere anskaffes reservedele. Der er truffet beslutning om at gennemføre en udskiftning af en del maskiner i løbet af foråret og sommeren 2009, så der fremover ikke vil være så udbredte problemer med at udstede billetter.

Kampagner

Midttrafik gennemfører løbende kampagner for produkter eller for at forbedre den kollektive trafiks omdømme. Fx er der hvert år kampagner om natbusser, nye takster, nye køreplaner, Midttrafiks hjemmeside osv.

I 2009 vil fokus i markedsføringen blive på miljø samt en fortsættelse af den vis-hensyn-kampagne, der startede i slutningen af 2008 for at få kunderne til at tage hensyn til hinanden og til chaufføren - det gør alle mere positive og glade og giver en bedre rejse med bussen.



Planlægning

Midttrafik forventer, at der i 2009 indgås aftale om regionens besparelser på den kollektive trafik.

Midttrafik vil i 2009 gennemføre områdeplanlægning i større byområder, som giver mere kollektiv trafik for pengene og bedre koordinering mellem bybusser og regionale busser. Det gennemføres i de nye køreplaner Århus, Herning, Viborg og Randers i 2010.

Variabel kørsel

Fra oktober 2009 udvides samarbejdet med Region Midtjylland, så patientkørslen i den resterende del af regionen vil blive koordineret i Midttrafik – der forventes ca. 350.000 rejser pr. årsplan herefter.

Det forventes, at Midttrafik fra starten af 2010 skal varetage visse opgaver vedr. koordineret handicapkørsel for Sydtrafik, der indfører samme system, som Midttrafik bruger.

Århus, 8. april 2009

**Bilag til åben dagsorden
til mødet i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 17. april 2009 kl. 9.30
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 3
Bilag nr. 1**

Strategiplan 2009-2011



midttrafik

Strategiplan 2009-2011

Indhold

Forord	3
Baggrund	4
Markedsvilkår	5
Strategiplan	8
Strategier	9
Forudsætninger	20
Bilag 1	22

Strategiplan 2009-2011 er udarbejdet i november 2008



Forord

Den overordnede ramme, som Midttrafik arbejder inden for, består af visioner og overordnede mål fastsat af Midttrafiks bestyrelse. Budget 2009 og budgetlægningen for de kommende år danner den økonomiske ramme.

Strategiplanen skal sikre, at Midttrafik arbejder i den rigtige retning. For at sikre balance i vores indsats og udvikling opstilles derfor fem indsatsområder med konkrete mål og krav til måling og evaluering.

Strategiplanen beskriver også Midttrafiks markedsvilkår - de krav og ønsker som kommer fra den omverden, vi omgives af for eksempel kunder, bestillere, leverandører og øvrige interessenter.

Strategiplanen revideres hvert år - første gang i december 2009. Den konkretiseres af handlingsplaner og konkrete mål på afdelingsniveau, som evalueres hvert kvartal. I bilag 1 på siderne 22 og 23 vises eksempler på, hvordan Midttrafik med udgangspunkt i strategierne vil opstille konkrete målsætninger.

Med udgangspunkt i en gennemgang af Midttrafiks udfordringer har direktionen valgt, at vi i de kommende år særligt skal fokusere på fem indsatsområder, som beskrives fra side 9. På side 20 beskrives nogle af forudsætningerne for at nå målene.

Strategiplanen gælder for alle Midttrafiks produkter. Det vil sige både driftsopgaver og udviklingsprojekter inden for buskørsel og variabel kørsel.

Mål for strategiplanen

- Strategiplanen skal sætte konkrete mål
- Beskrive hovedopgaver og større projekter
- Skabe retning for at nå målene
- Sikre effektiv opfølgning
- Skabe tydelighed og fælles forståelse
- Skabe engagement og motivation

Baggrund

Midttrafik står overfor flere udfordringer:

Midttrafik har som de fleste andre trafikkselskaber stigende udgifter og vige indtægter. Dertil kommer at bestillerne (kommuner og region) har vanskelige økonomiske kår. Det er en stor udfordring at sikre, at den kollektive trafik ikke havner i en negativ spiral med et amputeret rutenet og få kunder.

Den kollektive trafik mister markedsandele i en periode med stærkt stigende trafik og betydelig stigning i bilejerskabet. Især i de store byer giver det trængselsproblemer. Konsekvenserne er store samfundsmæssige omkostninger i form af spildtid og betydelig belastning af miljøet - både lokalt og globalt. Infrastrukturkommissionen forudsiger en stigning i trafikken på 70-90 % frem til 2030. En udvikling som på nogle områder vil få store konsekvenser for miljø, trængsel og samfundsøkonomi.

At fastholde kunder er centralt for at vende udviklingen. Det gøres ved, at Midttrafik bliver bedre til at imødekomme kundernes krav - de vil have hurtig og pålidelig drift, god service, tryghed og sikkerhed, og det er nemt at bruge - i nævnte rækkefølge. Nogle steder er produktet ikke godt nok. Det gælder både for bustrafikken og den variable kørsel, hvor kundehenvendelser giver eksempler på dårlig service, dårlig rengøring, nedslidte salgssteder og information om forsinkelser som ikke når frem til kunden. Det er nødvendigt, at Midttrafik arbejder mere systematisk med de opgaver, der skal til for at fastholde - og gerne skaffe flere kunder.

Den kollektive trafikks omdømme er også et centralt indsatsområde. Når fokus konstant er på besparelser, usikkerhed om busserne fortsat kører og dårlig økonomi bliver det en negativ spiral. Midttrafik har en særlig opgave med at skabe værdi for kunder - og de der kan blive kunder.

Samarbejdet med Midttrafik leverandører skal styrkes. Det er busselskaberne, taxavognmænd og salgssteder, som har kontakten med kunderne. Kontrakterne skal forbedres, så de i højere grad afspejler markedets vilkår og kundernes forventninger. Incitament i kontrakterne skal gøre leverandørerne mere engagerede og målrettede i deres arbejde, og Midttrafik skal være bedre til at samarbejde og konsekvent bruge leverandørernes input til forbedringer.

Midttrafik kan ikke løse disse opgaver alene, det forudsætter et tæt samarbejde med Midttrafiks bestillere. Strategiplanen lægger derfor også op til, at Midttrafik arbejder for et tættere samarbejde og en mere proaktiv rolle i rådgivningen af kommunerne og regionen.

Markedsvilkår

Økonomi

Økonomien i den kollektive trafik er både på landsplan og i Midttrafik under pres. Her gives nogle eksempler på de økonomiske udfordringer i Midttrafik.

Udgifterne til busselskaberne er kraftigt stigende. Udgiftsudviklingen ligger langt over den almindelige pris- og lønudvikling, som normalt ligger til grund for forhøjelsen af de kommunale og regionale budgetter. Ved en pris- og lønudvikling på ca. 3 %, betyder satsreguleringen på 9,5 % alene en merudgift på 30 mio.kr. i 2008 og 106 mio. kr. i 2009.

Busselskabernes mulighed for at blive fritaget for dieselaftgift bortfalder med virkning fra 1. september 2008. I Midttrafik drejer det sig om merudgifter på ca. 113 mio. kr. på årsbasis. Kommuner og region er blevet kompenseret, men via DUT, så effekten er vidt forskellig for bestillerne.

På landsplan har der været et fald i indtægter på 4 % fra 2003 til 2007. I Midttrafik er det en særlig udfordring, at de faktiske indtægter i 2007 ligger ca. 83 mio. kr. under de budgetterede.

Trafikstyrelsen har udmeldt et loft på 3,1 % for takststigninger i 2009. Det dækker langt fra de stigende udgifter.

Og endelig planlægger Region Midtjylland fra 2010 at gennemføre forslag til besparelser og effektiviseringer på i alt 43 mio. kr. netto på det regionale rutenet. Flere kommuner varsler også besparelser på lokal kørsel.

Et ustabil marked med kundefrafald

På landsplan har der været en tilbagegang i antallet af kunder på 9 % i perioden fra 2003 til 2007. At fastholde kunder er helt centralt for at vende udviklingen, og det gøres kun ved at imødekomme deres behov. Undersøgelser af kundepræferencer viser, at kunderne lægger vægt på hurtig og pålidelig drift, på god service og sikkerhed, og at kollektiv trafik er nemt og enkelt at bruge i alle rejsens led – i nævnte rækkefølge.

Og uanset at det er regionen og kommunerne, der bestiller en ønsket service på ruterne og betaler, skal Midttrafik spille en mere offensiv rolle for at fastholde og gerne skaffe flere kunder.

Svingende kvalitet

Midttrafiks administration er af den overbevisning, at grundproduktet i den kollektive trafik i øjeblikket ikke er godt nok i forhold til det, kunderne forventer. Der er både service- og kvalitetsforskelle afhængigt af, hvor i regionen man rejser. Det gælder blandt andet i forhold til regularitet, information og service - og kan aflæses i klager fra kunder og i den kundeundersøgelse, der netop er gennemført.

Midttrafik skal bruge en del ressourcer på at forbedre grundproduktet - for at sikre at udviklingstiltag bygger på et godt grundprodukt. Ligesom et godt produkt forudsætter, at der er god kvalitet i driften.

Kvalitetsforbedringer er nødvendigt for at Midttrafik kan holde på kunderne, og for at give potentielle kunder et alternativ, som de finder attraktivt nok til at ville vælge den kollektive trafik.

Dygtigere medarbejdere

Både bus- og taxabranchen har rekrutterings- og fastholdelsesproblemer blandt chaufførerne. Manglen på personale betyder, at ture aflyses til stor gene for kunderne. Uanset markedskonjunkturerne må det forventes, at flaskehalse på arbejdsmarkedet også i de kommende år vil betyde mangel på chauffører og/eller stigende udgifter til rekruttering.

Det kniber med at få og fastholde serviceorienterede chauffører. Det er et problem for kundernes oplevelse af rejsen. Chaufførservicen vurderes som næstvigtigste parameter af kunderne.

I det hele taget er der behov for opjustering af service og kvalitet i alle rejsens led og hos alle der arbejder for Midttrafik.

Kontrakter uden incitament

Leverandørerne skal i højere grad måles på deres evne til at nå målene, fastholde kvaliteten og kunderne.

Midttrafik skal have flere incitamentskontrakter, hvor busselskaber, taxavognmænd og salgssteder, som gør en ekstra indsats for mere tilfredse kunder eller flere kunder, også kan tjene flere penge på kontrakten. I mellemtiden skal Midttrafik lære af forskellige typer af incitamentsforsøg.

Der skal arbejdes videre med at udvikle de standardkontrakter, som det meste kørsel udføres efter. De nuværende kontrakter afspejler ikke udviklingen i den kollektive trafik herunder kundepræferencer, markedsudvikling osv., ligesom de ikke i tilstrækkelig grad tager hensyn til "past performance".

Fortsat behov for effektivisering af rutenettet

På baggrund af fakta skal Midttrafik gennemgå den nuværende kørsel sammen med busselskaber og bestillere for at pege på steder, hvor den kollektive trafik kan effektiviseres. Effektiviseringen kan foregå ved nedlæggelse af svagt benyttet kørsel, udretning af ruter, koordinering mellem lokale og regionale ruter samt tilpasning af tilbuddet til efterspørgslen (mindre busser, teleordninger, Midttur, servicebusser, lynbusser, letbane) og en rutestruktur, der er tilpasset pendlingsmønstre og byvækstområder.

Der er mange muligheder for forbedret koordinering af kørslen mellem regionalt finansierede ruter og kommunalt finansierede ruter. Især i Øst- og Vestjylland er der af historiske grunde steder, hvor kørslen mellem kommunale og regionale ruter ikke er tilstrækkeligt koordineret.

Effektiviseringen skal også ses i lyset af regionens og kommunernes effektiviseringskrav.

Kollektiv trafik kan skabe samfundsnytte

Kollektiv trafik er ikke kun udgifter til drift af service, men kan også ses som en investering, der kan give samfundsmæssigt udbytte. Kollektiv trafik øger mobiliteten og skaber mulighed for, at borgerne lettere får en uddannelse, er i arbejde og deltager i samfundets service- og fritidsaktiviteter.

- Kollektiv trafik bidrager til bedre miljø og klima, når den bliver brugt af flere.
- Kollektiv trafik mindsker trængsel i og mellem større byer og reducerer spildtid for borgerne.
- Kollektiv trafik reducerer uheld i trafikken og dermed udgifter til sundhedsvæsenet.
- Kollektiv trafik kan ikke konkurrere med bilen i forhold til rejsetid og fleksibilitet, men er et nødvendigt supplement og alternativ, især hvor der er store rejsestrømme, som giver den største samfundsnytte.



Midttrafiks strategiplan 2009-2011

Midttrafiks bestyrelse har besluttet et virksomhedsgrundlag med mission, visioner og 17 overordnede mål med et langsigtet perspektiv. På den baggrund har Midttrafik udarbejdet en strategiplan, der beskriver, Midttrafiks fokusområder og overordnede strategier for de kommende to år.

Markedet for den kollektive trafik ændrer sig konstant. Strategiplanen tager derfor udgangspunkt i en vurdering af nuværende markedssituation - herunder trusler, muligheder og ny viden som kan have betydning.

For at nå bestyrelsens overordnede mål, skal vi arbejde på flere fronter - konkret er der udpeget 5 indsatsområder/strategier. For hver strategi udarbejdes handlingsplaner, som beskriver, hvordan og med hvilke opgaver, vi skal arbejde med for at lykkes med at nå målene i 2011.

Midttrafiks mission

Midttrafiks mission er at skabe bedre mobilitet for borgerne i Region Midtjylland. På vegne af kommunerne og regionen skaber Midttrafik sammenhængende kollektiv trafik for kunderne.

Midttrafiks visioner

Den kollektive trafik i Midtjylland skal være hurtig, sikker, komfortabel og miljøvenlig. Midttrafik arbejder for, at den kollektive trafik får flere og mere tilfredse kunder og drives økonomisk effektivt.

Kommunerne og regionen ønsker

At den kollektive trafik drives så økonomisk effektiv som muligt; at driften er stabil: at den kollektive trafik bidrager til sociale, miljø- mobilitets- og udviklingsmæssige formål, tilpasset den forskellige befolkningstæthed, mål for by- og landudvikling og politiske prioriteringer – mest kollektiv trafik for pengene. Kommunerne og regionen ønsker, at Midttrafik tilbyder kompetent rådgivning og beslutninger med en effektiv administration.

Kunderne ønsker

At den kollektive trafik er tilgængelig, hurtig, sikker og komfortabel. Kunderne ønsker, at Midttrafik overgår deres forventninger!

Bestyrelsen ønsker

At bestillernes krav imødekommes bedst mulig, at kundernes forventninger indgår i al service og alle tilbud, at flere borgere vil bruge den kollektive trafik – af miljø- og samfundsmæssige grunde, at leverandører leverer den fornødne service. Bestyrelsen ønsker, at Midttrafik bliver Danmarks bedste trafikselskab.

Midttrafiks strategier

I Midttrafiks strategiplan vægtes især fem fokusområder, som direktionen mener er vigtige indsatsområder for at nå målene.

Flere loyale kunder

Loyale kunder rejser mere og er gode ambassadører for Midttrafik. Når man er tilfreds eller meget tilfreds med Midttrafiks ydelser, er man en loyal kunde. Høj kundetilfredshed opnås ved at dække flest mulige af kundernes behov. For Midttrafik betyder det, at vi skal have fokus på tiltag, der styrker pålidelighed, rejsetid, information, service og tryghed.

Når Midttrafik får styr på kvaliteten og organisationen, der er med til at bestemme over og producere ydelsen, skal Midttrafik arbejde systematisk for at få flere kunder- og afhængig af ambitionsniveauet- skabe større markedsandele. Det kræver, at Midttrafik når målene i denne strategiplan og får opbakning til det. Punktet uddybes på side 11.

Tilfredse leverandører

Busselskaber, vognmænd og salgssteder har den direkte kontakt med kunderne og spiller derfor en vigtig rolle for kundetilfredsheden. De skal have incitament til at fastholde kunder og gerne øge kundetallet gennem mere kundefokus og mindre produktionsfokus. Leverandørerne skal i højere grad tage ansvar for egen produktion for eksempel gennem egenkontrol af kvaliteten. Punktet uddybes på side 14.

Tilfredse bestillere

Bestillerne skal hjælpe os med at få flere kunder – det er hjælp til selvhjælp. Kommunerne har afgørende indflydelse på fremkommelighed, publikumsfaciliteter og den lokale markedsføring. Det er bestillerne, der skal investere i udviklingen af den kollektive trafik og sikre den grønne profil som



borgere og kunder forventer. Midttrafik skal inden for disse områder tilbyde god faglig rådgivning og "skubbe på" udviklingen, der hvor det er muligt. Punktet uddybes på side 16.

Et mere sammenhængende rutenet

Rutenettet skal tilpasse sig nye transportønsker og vækstområder i Midtjylland, og tilbuddet skal indrettes efter efterspørgslen - små busser og telekørselsordninger til små, spredte rejsestrømme, i større byer servicebusser suppleret med højfrekvente stambuslinjer og lynbusser og letbane i områder hvor der er mange pendlere.

De forskellige tilbud skal hænge sammen i et integreret trafiknet, som gør det let for borgerne at bevæge sig rundt med kollektiv trafik. Punktet uddybes på side 18.

Midttrafik og miljøet

Miljø udpeges til at være et særligt indsatsområde for Midttrafik. Den kollektive trafik er i de fleste tilfælde et miljøvenligt alternativ til den individuelle trafik. Det skal udnyttes i en tid, hvor befolkningen markerer, at de gerne vil gøre en indsats for at reducere CO2 udslippet - men ikke helt ved hvordan de kan gøre! Punktet uddybes på side 19.



Flere loyale kunder

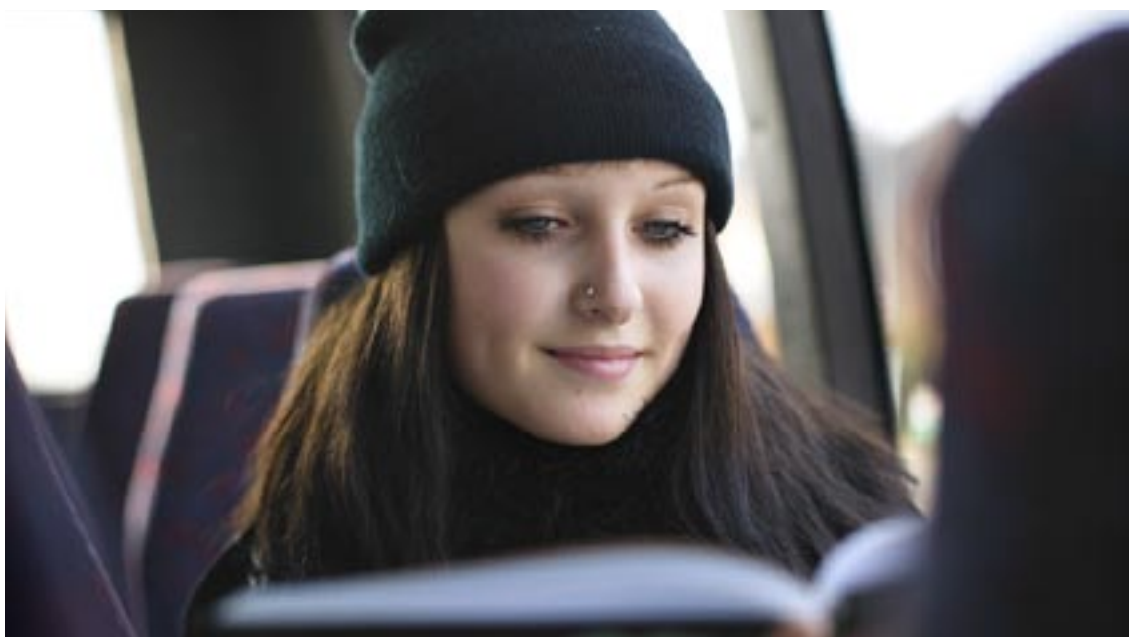
Strategi

Midttrafiks mål er at stoppe frafaldet af eksisterende kunder - herefter at øge antallet af nye kunder. Loyale kunder er de bedste ambassadører for Midttrafik og den kollektive trafik. Et langt stykke hen ad vejen er loyale kunder forudsætningen for at skaffe og beholde nye kunder.

Midttrafik skal forbedre busrejsen, så vi i højere grad opfylder kundernes vigtigste behov, som lige nu er pålidelighed, tryghed og sikkerhed, kort rejsetid og god service fra chaufføren.

På områder hvor det er muligt, og hvor Midttrafik har ansvaret, skal vi levere et bedre produkt, der sikrer loyale kunder, som ikke forlader bussen.

Midttrafik skal faktisk dokumentere den samfundsmæssige nytte af kollektiv trafik.



Mål

Forbedringspunkter for produktet og rejsen baserer sig på kundernes vurderinger fra kundeundersøgelsen 2008. I første omgang prioriterer Midttrafik at forbedre de områder, hvor gabet mellem vigtighed og tilfredshed er størst - her er nævnt nogle eksempler:

Det skal være nemt for kunden at få information før og under rejsen

Kunderne i bustrafikken skal let kunne få information om køreplaner, priser etc. på hjemmesiden, via salgsstedet og på stoppestedstavlen. Køreplaner skal inden 2010 kunne fås via mobiltelefonen.

På de regionale ruter skal kunder kunne få information om rejsen (f.eks. priser eller muligheder for at skifte) fra chaufføren.

De væsentligste informationsfoldere skal være tilgængelige i alle busser (det gælder f.eks. køreplaner, prisfolder og folder om rejsegaranti).

Inden for den variable kørsel skal der arbejdes for at gøre brugerinformationen let tilgængelig og let forståelig.

Information om driftsforstyrrelser og rejsegaranti hvis det ikke virker

Kunden skal let kunne få information om forhold, der har betydning for rejsen. Det indebærer, at Midttrafik skal sikre, at kunderne får hurtig og præcis besked om både planlagte og akutte driftsforstyrrelser. I første omgang skal kunderne kunne få klar besked ved at ringe til et salgssted eller gennem Midttrafiks hjemmeside - og for kunder i variabel kørsel ved at kontakte Midttrafik. Andre muligheder for direkte information f.eks. via mobiltelefonen skal undersøges.

Hvis Midttrafik svigter, skal kunden mærke, at vi gør alt, hvad der er muligt for hurtigt at udbedre skaden - og det er uanset hvor på rejsen problemet opstår, og uanset hvem som har skylden. Midttrafik skal sikre, at kunderne har kendskab til rejsegarantien, og at de bruger den, når det er nødvendigt.

Forbedret service i alle led

Kunden skal have en god service i alle rejsens led. På rejsen betyder det meget, hvordan chaufføren kører, og hvordan han servicerer kunderne. Når kunderne søger råd hos et salgssted eller for variabel kørsel hos Midttrafik skal de have venlig og præcis betjening. Når kunderne er i kontakt med Midttrafik f.eks. om rejsegaranti, skal de opleve en hurtig og professionel betjening.

Hurtigere og mere præcise rejser

Tiltag der sikrer bussen bedre fremkommelighed er blandt de mest lønsomme og attraktive, fordi de betyder kortere rejsetid, bedre pålidelighed og

dermed mere tilfredse kunder. Midttrafik skal sikre, at bestillerne får rådgivning om de forskellige muligheder der sikrer bedre fremkommelighed.

Kunderne skal være trygge, når de rejser med Midttrafik

Midttrafik skal hjælpe busselskaber og taxavognmænd med at sikre, at chaufførerne kører sikkert, og at de med deres tilstedeværelse og opførsel er med til at skabe tryghed for kunderne.

Midttrafik skal stille krav om, at ventefaciliteterne opgraderes, så de opleves som trygge og ordentlige - konkret skal der udarbejdes minimumskrav til stoppesteder og rutebilstationer.

Evaluering

Andelen af tilfredse og meget tilfredse kunder skal forbedres på de målepunkter, hvor Midttrafik har ansvaret eller direkte kan påvirke. Tilfredsheden måles i tilfredshedsundersøgelser hvert andet år.

På områder hvor Midttrafik ikke direkte har ansvaret f.eks. for fremkommelighed, skal Midttrafik dokumentere indsatsen.

Midttrafik skal faktisk dokumentere den samfundsmæssige nytte af kollektiv trafik.

I den kommende periode gennemføres en borgerundersøgelse, som kan give input til, hvad der skal til for at få flere til at bruge kollektiv trafik og være med til at forbedre den kollektive trafiks omdømme - gerne med opbakning fra og i et forsøg med en enkelt bestiller.

Tilfredse leverandører

Strategi

Midttrafiks leverandører er busselskaber og deres chauffører, salgssteder og rutebilstationer. Leverandørerne har den direkte kontakt med Midttrafiks kunder. Det er derfor afgørende, at Midttrafik målrettet arbejder for samarbejds- og kontraktformer som skaber effektivitet, ansvar og øget kundefokus.

Det betyder, at Midttrafik for alle leverandører arbejder hen mod kontrakter, som giver incitament til at yde en ekstra indsats for at få tilfredse og gerne flere kunder. Indtil det er muligt, skal der laves forsøg med incitament, som giver Midttrafik et godt erfaringsgrundlag for ændringer.

Mål

Midttrafik skal hjælpe busselskaber og salgssteder med at få dygtigere og mere motiverede medarbejdere

Midttrafik skal kunne tilbyde hjælpeværktøjer, der gør det lettere at være chauffør eller informationsmedarbejder - det er f.eks. rute/zonekort, vejledning, information om kampagner mv.

Busselskaber, chauffører og salgssteder skal have nem adgang til information og vejledninger f.eks. via et extranet. Information om ændringer i takster, rejseregler og kampagner udsendes også som nyhedsbrev f.eks. 1 gang om måneden.

Midttrafik skal arbejde for mere simple rejseregler og takster og måder at billettere på - det gælder f.eks. harmonisering af institutionsrejser, afskaf-



felse af garderobebilletter, vejledning omkring gratis kørsel osv.

Leverandørerne skal sikres reel inddragelse i forhold, der har betydning for drift og planlægning. Dette sker i de nedsatte samarbejdsudvalg for henholdsvis busselskaber, taxavognmænd, chauffører og salgssteder. Samarbejdsudvalg skal holdes med faste intervaller, og der skal følges op på indgåede aftaler.

Midttrafik iværksætter en form for basisuddannelse, der sikrer, at alle leverandører kender og forstår Midttrafiks visioner og mål. Midttrafik undersøger muligheden for et certificeringssystem, som kan være med til at vedligeholde chaufførernes uddannelse og viden.

Midttrafik skal forbedre chaufførfagets omdømme

Der skal udvikles et program for chaufføruddannelse, der sikrer, at chaufførerne får kendskab til kundeservice, billettering og konfliktløsning.

Midttrafik skal medvirke i kampagner, der sætter fokus på chaufførens indsats og betydning.

Midttrafik skal fortsætte med at hjælpe busselskaber til nemmere rekruttering.

Busselskaberne får incitament til at yde en god indsats

Der skal laves forsøg, hvor busselskaberne får flere frihedsgrader inden for køreplanlægning.

Der skal laves forsøg med incitament, hvor busselskabet belønnes for tilfredse kunder eller flere kunder.

Det skal undersøges, om kontrakter kan indrettes, så busselskaber, der performer godt, tilgodeses, når der er udbud.

Resultater af ovennævnte forsøg skal bruges til at forbedre kontrakterne.

Evaluering

Midttrafik måles på evnen til at levere de rigtige hjælpeværktøjer og information. Hverandet år gennemføres tilfredshedsundersøgelse blandt Midttrafiks leverandører.

Busselskaber, taxavognmænd og salgssteder måles på deres evne til få tilfredse kunder. Og deres evne til at levere det lovede. Der måles f.eks. på antal udgåede ture, antal kundeklager og i kundeundersøgelser måles på deres evne til at få tilfredse kunder.

Tilfredse bestillere

Strategi

Midttrafiks opgave er at koordinere kommunernes og Regionens ønsker og omsætte dette til god sammenhængende kollektiv trafik for kunderne. Dette kræver et tæt samarbejde med bestillerne.

Bestillerne har tre overordnede ønsker til Midttrafik:

God faglig rådgivning

Bestillerne ønsker, at Midttrafik præsenterer muligheder inden for den kollektive trafik - på hele paletten fra overordnet planlægning af kollektiv trafik i sammenhæng med øvrig kommunal planlægning, til viden om fremkommelighed og rådgivning om lokal markedsføring.

Midttrafik skal kunne komme med forslag til effektiv planlægning, effektivisering og udvikling, og dermed sikre at bestillerne får mest muligt for deres penge.

Aktivitets- og økonomirapportering

Bestillerne stiller krav om, at Midttrafik i tide leverer løbende systematisk rapportering af økonomi og aktiviteter.

Stabil drift

Bestillerne stiller krav om stabil drift med få klager. Midttrafik skal sikre, at borgerne er tilfredse med den kollektive trafik.

Mål

Bestillerne skal have god faglig rådgivning

Målet er, at Midttrafik inden udgangen af 2009 har opbygget viden, der sikrer, at bestillerne får rådgivning inden for trafikplanlægning, fremkommelighed, miljø, markedsføring osv. Midttrafik skal kunne præsentere valgmuligheder for bestillerne og omsætte deres ønsker til konkrete initiativer. Det betyder, at Midttrafik enten internt (eller via eksternt køb) skal skaffe viden om de nævnte områder.

Bestillerne skal have aktivitets- og økonomirapporteringer

På økonomisiden er målet, at bestillerne medio 2009 får kvartalsvise opgørelser og budgetter over indtægter og udgifter på drift- og administration. På aktiviteter skal bestillerne medio 2009 have årlige opgørelser over udviklingen i passagertal, ruteøkonomi, halvårslige opgørelser på kundehenvendelser og rejsegaranti, driftsforstyrrelser, antal brugere af hjemmeside etc. På informationssiden får bestillerne senest medio 2009 kvartalsvise nyhedsbreve der fortæller, hvad Midttrafik arbejder på. Det kan være større projekter, effektivisering, udvikling der kan inspirere, ny viden fra undersøgelser etc.

Midttrafiks viden og information samles løbende på bestiller extranettet.

Midttrafik skal sikre, at driften er stabil

Midttrafik giver senest medio 2009 bestillerne løbende dokumentation for kvaliteten i driften. Det er for eksempel kundeundersøgelser, antal klager, antal driftsforstyrrelser etc.

Evaluering

Bestillernes tilfredshed måles hvert andet år - første gang i 2009.



Et sammenhængende rutenet

Strategi

Midttrafik skal i samarbejde med kommuner og regionen udarbejde forslag, der optimerer buskørslen inden for de økonomiske rammer og bestillerens ønskede serviceniveau. Forslagene skal ses i sammenhæng med trafikplanen, som Midttrafik udarbejder.

Midttrafik skal i samarbejde med bestillerne fastlægge kriterier for, hvad der fremadrettet skal være regionale, og hvad der skal være lokale ruter, og hvordan de koordineres bedst muligt.

Midttrafik skal yde faglig rådgivning i form af innovativ planlægning for de kommuner, der ønsker at tænke kollektiv trafik sammen med egen lokal planlægning. Dette gælder f.eks. for Herning Kommune, hvor det skal vurderes, om byvæksten kan betjenes på anden måde end den nuværende – det sker i forbindelse med arbejdet med en mobilitetsplan.

Midttrafik skal komme med forslag til effektiv kollektiv trafik, tilpasset kundeunderlag og geografi – fra teleordninger, mindre busser over lynbusser til letbane.

Mål

Her nævnes nogle eksempler på konkrete projekter, som Midttrafik kender til nu: Inden 1. april 2009 skal Midttrafik i samarbejde med kommuner og regionen udarbejde forslag, der optimerer buskørslen inden for de økonomiske rammer og bestillerens ønskede serviceniveau.

I sommeren 2009 skal der fremlægges forslag til et koordineret og nyt rutenet for Århus-området, hvor også den kommende letbane vil indgå.

For Randers Kommune skal der, i forbindelse med nyt udbud, laves en kollektiv trafikplan, der fastlægger konkrete servicemål og som indtænker incitament for busselskaber og forskellige former for busprioritering. Trafikplanen skal være færdig ultimo 2009.

Midttrafik skal have udarbejdet den overordnede trafikplan i foråret 2009.

Evaluering

Der måles på tilfredsheden hos bestillerne med Midttrafiks planlægning. Der måles også på kundernes tilfredshed med koordineringen.

Midttrafik og miljøet

Strategi

Midttrafik skal arbejde med miljøhensyn både i den daglige drift og i de langsigtede beslutninger. Når man vælger bussen eller toget, så vælger kunden et miljørigtigt og bæredygtigt transportmiddel.

Miljøet og klimaforandringer er et væsentlig fokusområde for både politikere og befolkning. En grøn profil er lige nu det bedste salgsargument for den kollektive trafik - det gælder både for nuværende kunder og potentielle kunder.

Midttrafiks bestyrelse har bedt Midttrafik om at udarbejde en miljøstrategi, hvor formålet er at definere, hvordan Midttrafik kan arbejde målrettet og systematisk mod en grønnere profil.

En miljøstrategi indebærer blandt andet, at Midttrafik skal stille tydelige krav til leverandørerne for så vidt angår miljøet omkring busser, taxa og tog som f.eks krav om emissioner der påvirker luftkvaliteten, krav om miljøbevidsthed, krav om uddannelse af medarbejdere, krav om at udnytte osv. Miljøstrategien skal også komme med anbefalinger til, hvordan Midttrafiks administration og salgssteder bidrager til miljøet. Og endeligt skal miljøstrategien opstille anbefalinger for, hvordan Midttrafiks bestillere får en mere miljøvenlig kollektiv trafik.

Mål

Midttrafik skal inden 1. marts 2009 udarbejde forslag til en langsigtet bæredygtig miljøstrategi, som bestyrelsen kan tage beslutning om.

Midttrafik skal i perioden løbende udarbejde og lancere kampagner, der fortæller kunder og borgere om den kollektive trafiks miljøfordele. Der skal især være fokus på, hvordan borgeren kan nedbringe CO2 udslippet ved at bruge kollektiv trafik - jo flere i bussen jo bedre miljø.

Evaluering

Strategiplanen skal indeholde principper for, hvordan Midttrafik evaluerer miljøindsatsen.



Forudsætninger for at nå målene

Vi skal være **en organisation** som giver kunderne værdi og nye muligheder. Vi prioriterer vores ressourcer ud fra vores viden om kundernes behov. Vi arbejder efter tydelige mål, løser opgaverne effektivt og følger op for at sikre gode resultater.

Flere **medarbejdere og ledere i Midttrafik** vil i en periode skulle have fokus på forbedring af kundetilfredsheden, produktets kvalitet, udvikling af kontraktforhold og forholdet til leverandører og bestillere. Det betyder, at ressourcer skal allokeres til opgaverne, og at andre opgaver dermed skal nedprioriteres. Den nye strategiplan betyder også, at nogle medarbejdere skal arbejde anderledes, nogle skal have andre jobfunktioner, og at alle skal være bedre til systematisk at arbejde med mål, evaluering og kvalitet. Midttrafik gennemfører kompetenceudvikling og foretager de nødvendige justeringer i organisationen.

Der er udarbejdet et ledelsesgrundlag, som sætter rammen for **god ledelse** i Midttrafik. Midttrafiks ledere skal agere som ledere. De skal tage ansvar for helheden, prioritere opgaver og tid for medarbejderne, være informationspredere og sætte tid af til refleksion. Lederne går foran sætter tydelige mål og sikrer effektiv opfølgning på alle aktiviteter.

På **det personalepolitiske område** sættes mål for sygefravær, medarbejderomsætning, medarbejdertilfredshed og andet som kan give et godt billede af medarbejdertilfredsheden.

På en række vigtige drifts- og udviklingsopgaver fastsættes **servicemål**, som gælder hele organisationen. Vi måler f.eks. på vores telefonkultur, på sagsbehandlingstiden, på samarbejdet internt og eksternt og på vores evne til at gennemføre projekter til tiden. Servicemålene skal fastholde vores fokus på konstant at blive bedre, ligesom det skal hjælpe os i retningen mod at fremstå som én organisation, hvor vi tilbyder vores kunder et ensartet produkt og samme service.

Det er helt afgørende, at Midttrafik har **styr på økonomien**. Der arbejdes derfor videre på retningslinjer og værktøjer der skal sikre, at alle i Midttrafik med budgetansvar har forudsætningerne for at gennemføre en effektiv økonomiopfølgning.

Produktet skal blive bedre, det er en forudsætning for flere tilfredse kunder. I Midttrafik forudsætter det, at vi har **styr på fakta** om vores produkter, om vores kunder, om markedsudviklingen, om hvad der virker, og hvad der ikke virker. Ud fra fakta iværksætter Midttrafik effektiv kvalitetsstyring som grundlag for løbende forbedringer og udvikling.

Midttrafik skal have **styr på grundproduktet**. Der er risiko for, at store udviklingstiltag får mindre succes end forventet, hvis der bygges videre på et grundprodukt, som ikke er i orden. Rejsen skal forbedres i alle led, så vi kan holde på kunderne, og give potentielle kunder et alternativ, som de finder så attraktivt at de vælger den kollektive trafik.

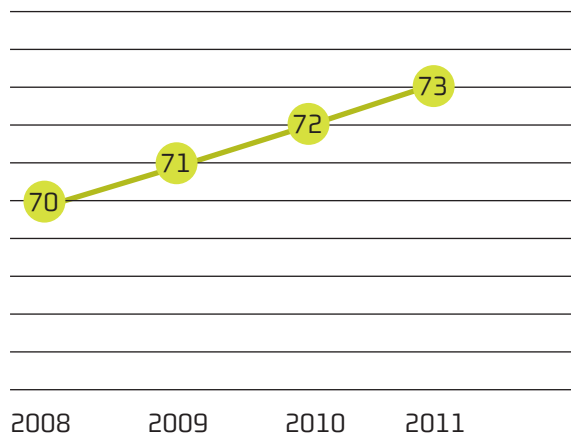
Midttrafik indfører **et system til kvalitetsstyring**. Det er vigtigt, at Midttrafik selv kan leve op til de forventninger til kvalitet, dokumentation, kundefokus mv., som vi stiller overfor vores leverandører.

Bilag 1

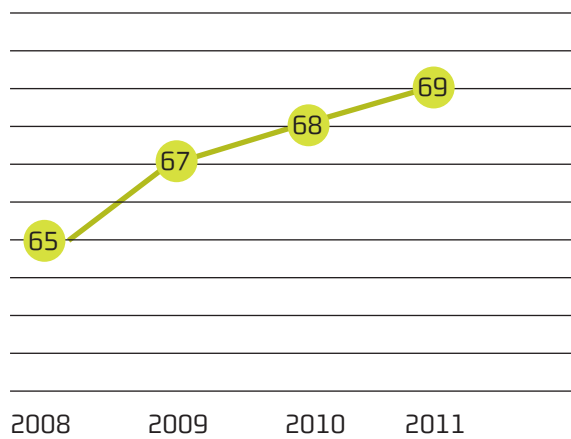
Eksempler på hvordan strategier omsættes til konkrete mål

Eksempel på konkrete **mål for kundetilfredsheden**:

Mål for tilfredse kunder i bustrafikken

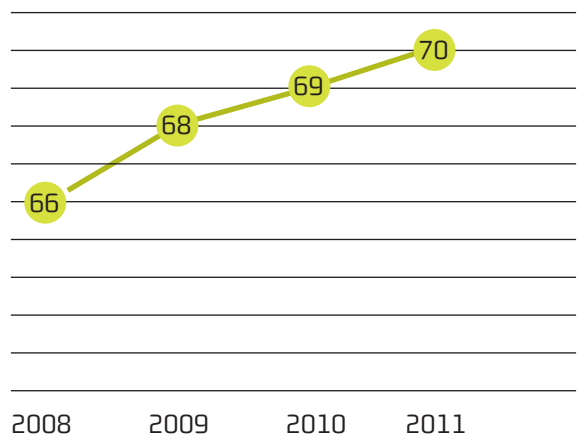


Mål for information om driftsforstyrrelser



Eksempel på konkrete **mål for bestillernes tilfredshed med Midttrafik:**

Mål for tilfredse tilfredse bestillere (generel tilfredshed)



Eksempel på **mål for rettidighed:**

	Mål 2008	Mål 2009	Mål 2010
Regionale busser	80	82	83
Bybus Århus	80	81	82
Bybus andre steder	80	81	82
Lokalbusser	79	80	81
Handicapkørsel	80	81	82

Tallene er kun eksempler.

Århus, 8. april 2009

**Bilag til åben dagsorden
til mødet i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 17. april 2009 kl. 9.30
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 3
Bilag nr. 2**

Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
12. marts 2009	1-31-70-14-08	Danni Giørtz-Jørgensen	dgj@midttrafik.dk	87 40 82 04

Målsætninger i Strategiplan 2009-2011

Baggrund

Bestyrelsen godkendte på sit møde 28. november 2008 forslag til Strategiplan 2009-2011, og på Bestyrelsens møde 16. januar 2009 blev det vedtaget, at administrationen skal udarbejde et balanceret forslag til konkrete mål for hovedindsatsområderne.

Strategiplanen indeholder fem overordnede hovedindsatsområder samt nogle forudsætninger. Det er inden for disse, administrationen har udarbejdet forslag til konkrete mål og målepunkter. Målene er fastsat under forudsætning af, at der er de nuværende kendte økonomiske rammer for at planlægge og udføre kollektiv trafik.

Overordnede mål

1. **Flere tilfredse og loyale kunder:** Kundetilfredsheden skal forbedres, så kunderne rejser mere og forbliver kunder længere tid i den kollektive trafik. Ved kundeundersøgelsen i efteråret 2008 var 82 % tilfredse eller meget tilfredse, og målet er en tilfredshed på 85 % i 2010.
2. **Mere tilfredse leverandører:** leverandørernes tilfredshed og motivation for at yde god service for kunderne skal forbedres. Leverandørtilfredsheden var ved undersøgelsen i 2008 generelt på ca. 3 på en skala fra 1 til 4, og målet er en tilfredshed på 3,3 i 2010.
3. **Mere tilfredse bestillere:** Midttrafik skal give bestillerne god faglig rådgivning og dokumentation. Der er ikke hidtil gennemført en bestillertilfredshedsundersøgelse, men det vil blive gjort i 2009. Målet er, at bestillertilfredsheden skal være forbedret med minimum 10 % i 2011. Det konkrete mål forelægges Bestyrelsen, når resultatet af den første måling kendes.
4. **Et sammenhængende rutenet:** Midttrafik gennemfører i 2010 konkret planlægning, der skaber bedre sammenhæng mellem regionale og lokale ruter i forbindelse med regionens effektiviseringer og i forbindelse med områdeplanlægning i Århus, Randers, Viborg og Herning. Dette vil give mere kollektiv trafik for pengene. Der måles bl.a. ved, at antallet af påstigere pr. køreplantime pr. driftskrone skal stige med årligt 5 %.
5. **Midttrafik gavner miljøet:** Midttrafik skal udarbejde et miljøprogram, der fokuserer på både begrænsning af den kollektive trafiks emissioner og på at få kunderne til at bruge kollektiv trafik mere. Der laves et miljøprogram i 2009, der fastlægger de konkrete mål for det videre miljøarbejde.

Flere tilfredse og loyale kunder

Overordnet

Det overordnede mål er at øge kundetilfredsheden. Dette gøres ved fire at gennemføre aktiviteter inden for følgende områder:

- Kendskabet til Midttrafik og mulighederne for at rejse skal øges.
- Informationerne skal forbedres.
- Produktet skal forbedres.
- Den kollektive trafiks omdømme skal forbedres.

Kendskabet til Midttrafik og mulighederne for at rejse skal øges.

Kendskabsgraden til Midttrafik skal øges, hvilket måles ved borgerundersøgelse hvert andet år. Mindst 75 % af borgerne bør kende muligheden for at bruge kollektiv trafik, herunder at det er Midttrafik, der står for den kollektive trafik. Følgende delmål understøtter dette:

- Informations- og marketingkampagner gennemføres, minimum 6 hvert år.
- Logo på busser og salgssteder, inden udgangen af 2009 skal 100 % af kontraktbusserne og salgsstederne have Midttrafiks logo på, idet omfang Midttrafik har kontraktligt krav på dette.

Informationerne skal forbedres.

Det skal være nemt for kunden at få information før og under rejsen

Information før og under rejsen skal forbedres både i buskørsel og variabel kørsel. Det måles ved kundeundersøgelser – niveauet fastlægges på baggrund af den første kundeundersøgelse og skal forbedres herefter. Dette gøres bl.a. ved:

- Skriftlige informationsmaterialer tilpasses målgruppen, hvor kunderne inddrages.
- Hjemmesiden udvikles løbende i takt med kundernes behov på baggrund af en årlig tilfredshedsundersøgelse.
- Inden udgangen af 2010 skal Midttrafik i samarbejde med det landsdækkende Rejseplanen gøre køreplaner tilgængelige på mobiltelefoner med internetforbindelse.
- Informationer i busserne i form af trykte og elektroniske oplysninger.
- Det skal være tydeligt for kunderne, hvor og hvornår de kan henvende sig, når de har brug for hjælp fra Midttrafik eller leverandører. Det afklares gennem en undersøgelse.

Det er en særlig udfordring at informere kunderne om priser og rejseregler både i buskørsel og variabel kørsel. Der vil blive målt særskilt på dette i kundeundersøgelser, niveauet fastlægges på baggrund af den første kundeundersøgelse og skal forbedres herefter. Dette gøres bl.a. ved:

- Harmonisering af priser og rejseregler; med takstændringerne 2010 bør der kun være to typer – Midttrafik takst og nultakst, og Midttrafik takster er kun opdelt i to områder: Midttrafik Vest og Midttrafik Midt/Øst/Syd. Rejsereglerne skal være ens i hele området.
- Rejseregler gøres ens og kundevenlige.
- Billettyper med lav anvendelse udgår.

Midttrafik betragter henvendelser fra kunderne som en hjælp til at blive bedre. Midttrafik registrerer 100 % af kundehenvendelserne og fører statistik over, hvad de vedrører. Kunderne skal have god behandling og motiveres til at henvende sig, og det gøres der bl.a. ved:

- Det administrative servicemål er, at alle skriftlige og telefoniske klager besvares inden for 10 arbejdsdage i 2009 og 7 arbejdsdage i 2010.
- 80 % af kunderne, der henvender sig i 2009, skal være tilfredse med sagsbehandlingen – i 2010 skal det være 85 %. Dette måles ved tilfredshedsundersøgelser, og der følges op med stikprøvekontrol.
- Det administrative servicemål for telefoniske henvendelser er, at 80 % af alle telefonopkald til Midttrafiks administration og bestillingsmodtagelsen vedr. variabel kørsel skal

besvares inden for 1 minut, den gennemsnitlige ventetid må ikke overstige 1 minut og ingen må vente mere end 5 minutter. Alle telefoner skal besvares eller være viderestillet, og alle telefonbeskeder besvares inden for 3 arbejdsdage.

- Kunderne informeres løbende om Rejsegaranti.

Information om driftsforstyrrelser og rejsegaranti, hvis vi ikke kører som lovet

Kunden skal kunne stole på, at bussen eller handicapvognen kører som forventet. Hvis der er forstyrrelser i driften, skal kunden kunne få oplysningerne. Det gøres bl.a. ved:

- Vognmændene har ansvaret for at give Midttrafik hurtig og præcis indberetning om forstyrrelser i driften. Målet er, at Midttrafik skal orienteres om 100 % af de forstyrrelser af driften, der betyder, at kunderne kan bruge Rejsegarantien.
- Planlagte driftsforstyrrelser, fx i forbindelse med vejarbejde, skal meddeles Midttrafik, så snart de er kendte.
- Midttrafiks og rutebilstationernes viden om driftsforstyrrelser om buskørsel skal være tilgængelig for kunderne på hjemmesiden inden for 10 minutter.
- Midttrafik skal kontakte alle brugere af variabel kørsel om forsinkelser m.m., hvis kunden har givet et telefonnummer, de kan kontaktes på.

Produktet skal forbedres.

Forbedret service i alle led

Kunden skal have en god service i alle rejsens led. På rejsen betyder det meget, hvordan chaufføren kører, og hvordan han servicerer kunderne. Når kunderne søger råd hos et salgsted eller for variabel kørsel hos Midttrafik skal de have venlig og præcis betjening. Dette gøres bl.a. ved:

- Servicen ved personlig salg skal være venlig og salgsorienteret, og der skal være rådgivning om produkterne – uanset om man spørger buschaufføren, personale på en rutebilstation eller ringer til Midttrafik og bestiller variabel kørsel. 80 % af kunderne, der henvender sig i 2009, skal være tilfredse med servicen – i 2010 skal det være 85 %. Dette måles ved tilfredshedsundersøgelser, og der følges op med stikprøvekontrol.
- Ved henvendelse på rutebilstationer og salgsteder skal personalet svare korrekt på 95 % af alle spørgsmål, hvilket måles ved stikprøvekontrol.
- Salg af kort, fx uddannelseskort, skal foregå effektivt, så alle kort udstedes inden for 10 arbejdsdage. Mindst 95 % af kortene i 2009 og 99 % af kortene i 2010 skal være korrekte, så de ikke skal genudstedes.

Mere præcise rejser

Stabiliteten i rejsen i både buskørsel og variabel kørsel skal være god. Det betyder bl.a.:

- Mindst 95 % af rejserne i bus eller variabel kørsel skal have rettidig ankomst – måles ved stikprøve. Der udarbejdes mål i og uden for myldretiden.
- Mindst 98 % af afgangene fra en rutebilstation skal være rettidige (højst 2 minutter forsinkede).
- Højst 0,5 % af rejser i bus eller variabel kørsel må aflyses helt.
- Højst 0,5 % af rejsende i bus må opleve, at bussen kører forbi dem ved et stoppested – måles ved stikprøve.
- Kapaciteten i bussen skal være således, at kunderne højst kommer til at stå op i 15 minutter i bussen – måles ved stikprøve.
- Kundernes tilfredshed med rettidighed måles ved kundetilfredshedsundersøgelser.

Kunderne skal være trygge, når de rejser med Midttrafik

Kundernes tilfredshed afhænger også af, at rejsen er tryk. Dette sikres bl.a. ved:

- Chaufførerne skal køre kundevenligt og være serviceorienterede. Der afholdes chaufførkurser heri. Kundernes tilfredshed med chaufførerne måles ved kundetilfredshedsundersøgelserne.

- Alle chauffører skal leve op til de krav om uddannelse, der står i Midttrafiks kontrakter.
- Alle chauffører i variabel kørsel skal bære synligt navneskilt fra Midttrafik, og der skal være Midttrafik logo i bilruden.
- Chaufførerne i variabel kørsel skal hjælpe kunderne ind/ud af bilen; dette måles ved kundetilfredshedsundersøgelser.
- Stoppesteder og ventefaciliteter, som er en kommunal opgave, skal indrettes brugervenligt og trygt; dette måles ved kundetilfredshedsundersøgelser.

Den kollektive trafiks omdømme skal forbedres.

Det er en forudsætning for at få flere tilfredse og loyale kunder, at kunderne har en positiv opfattelse af den kollektive trafik. Dette opnås bl.a. ved:

- Der fortælles mindst 2 positive nyheder om den kollektive trafik hver uge på hjemmesiden.
- Der gennemføres kampagner for at forbedre omdømmet for den kollektive trafik.

Der gennemføres en række projekter for at få flere tilfredse og loyale kunder. Det drejer sig bl.a. om:

- System til mere struktureret information til kunderne ved driftsforstyrrelser.
- Systematisk faglig uddannelse og motivation af chauffører og salgssteder for at styrke kundefokus.
- Systematisk kvalitetskontrol, hvor kvaliteten i busserne og på salgsstederne løbende kontrolleres. Kontrakterne skal efterleves 100 %.
- Udvikling af fælles koncept for indretning og bedre service på rutebilstationer og salgssteder i Midttrafik.

Mere tilfredse leverandører

Overordnet

Midttrafiks leverandører er busselskaber, taxavognmænd, salgssteder og rutebilstationer. Leverandørerne har den direkte kontakt med Midttrafiks kunder. Det er derfor afgørende, at Midttrafik målrettet arbejder for samarbejds- og kontraktformer, som skaber effektivitet, ansvar og øget kundefokus. Det betyder bl.a.:

- Kontrakter skal være ensartede og forståelige for vognmænd, salgssteder og rutebilstationer, og det skal fremgå klart, hvad leverandøren og Midttrafik er forpligtet til, og hvad konsekvensen er ved brist. Leverandørernes forståelse af kontrakterne måles ved leverandørtilfredshedsundersøgelser. Midttrafiks vurderer kontrakterne anvendelighed over for kvalitetsbrist årligt ved en kvalitetsvurdering.
- Der indføres et system, der sikrer ensartet og veldokumenteret handling over for kvalitetsbrist fra vognmænd, salgssteder og rutebilstationer. Leverandørernes vurdering af målopfyldelsen måles ved leverandørtilfredshedsundersøgelser. Midttrafiks vurderer handlingerne ved kvalitetsbrist årligt ved en kvalitetsvurdering.
- Informationen i forbindelse med udbud skal være korrekt og letforståelig, hvilket måles ved leverandørundersøgelser.
- Udbudsbetingelser harmoniseres, så leverandørerne nemmere kan afgive tilbud.
- Leverandørerne får betalinger til tiden; målet er at 98 % af betalingerne gennemføres til tiden, og 100 % er gennemført senest 3 dage efter det aftalte. Betalingerne skal være korrekte og dokumenterede.
- Takster og rejseregler harmoniseres, så det er nemmere for leverandørerne at yde en god service over for kunderne.
- Inden udgangen af 3. kvartal 2009 er alle ældre billetmaskiner udskiftet med nyere, funktionsdygtige maskiner, som gør, at leverandørerne kan sælge billetter og at dataoverførslen fungerer 100 %.

Midttrafik skal hjælpe busselskaber, taxavognmænd og salgssteder med at få dygtigere medarbejdere

Leverandørerne er afhængige af, at Midttrafik giver god information, og at der løbende er en god dialog, for at leverandørerne kan yde en god service over for kunderne. Det betyder bl.a.:

- Midttrafik udgiver hvert kvartal et nyhedsbrev til leverandørerne – henholdsvis til busvognmænd og taxavognmænd.
- Midttrafiks ekstranet udbygges løbende i forhold til de behov, leverandørerne påpeger.
- Tidsplaner for udbud, takstændringer, køreplanlægning m.m. offentliggøres med det samme. Der etableres en mulighed for at abonnere på nyheder om udbud fra Midttrafik.
- Midttrafik udarbejder de kortværktøjer (fx rute- og zonekort), leverandøren har brug for. Tilfredsheden måles ved leverandørundersøgelser.
- Midttrafik udarbejder et uddannelsesprogram for vognmænd, chauffører og personale på salgssteder og rutebilstationer, der skal sikre, at leverandørerne får viden om Midttrafiks mål samt uddannelse i kundeservice, billetter og rejseregler, konfliktløsning osv.

Midttrafik ønsker en løbende dialog med leverandørerne. Det betyder bl.a.:

- Der etableres samarbejds- og kvalitetsudvalg med henholdsvis busvognmænd og taxavognmænd; der afholdes mindst 4 møder hvert år i hvert udvalg. Tilfredsheden med udvalgene evalueres årligt i udvalgene.
- Ved alle kundeklager, der vedrører vognmænd, inddrages vognmanden i besvarelsen.
- Ved alle klager, hvor vognmanden klager over Midttrafik, dokumenteres klagen, og der gives skriftlig besvarelse.
- Konstaterede fejl fra leverandøren tages op inden for 2 arbejdsdage efter, de er konstateret.

- Leverandøren underrettes straks om kendte vejarbejder, og problemer med fremkommelighed tages op med vejmyndigheden.
- Leverandøren underrettes senest 14 dage før om arrangementskørsel, hvis Midttrafik kender til det.
- Der udarbejdes kvartalsvis statistik over kundehenvendelser fordelt på ruter og vognmænd.
- Hver kundeundersøgelse sendes til vognmændene.

Midttrafik skal forbedre chaufførfagets omdømme

Midttrafik er afhængig af, at leverandørerne har chauffører nok til at gennemføre kørslen med den kvalitet, Midttrafik ønsker. Det betyder bl.a.:

- Midttrafik skal medvirke i kampagner, der sætter fokus på chaufførens indsats og betydning.
- Midttrafik skal fortsætte med at hjælpe busselskaber til nemmere rekruttering.

Busselskaberne får incitament til at yde en god indsats

Leverandørerne og Midttrafik skal have en fælles interesse i at få flere loyale kunder. Det betyder bl.a.:

- Der arbejdes for at indføre mulighed for at bruge hidtidig indsats som et kriterium for tildeling i forbindelse med udbud.
- Der gennemføres systematisk kvalitetskontrol, så kan anvendes bod og bonus.
- Der gennemføres projekter med forskellige incitamentsformer for flere og mere tilfredse kunder samt miljøforbedringer.
- Vognmanden inddrages altid systematisk i køreplanlægningen, og der gennemføres forsøg, hvor vognmanden får større ansvar for køreplanlægning.
- Midttrafik afprøver altid, når vognmænd påpeger, at køreplan ikke kan gennemføres med de planlagte køretider.

Mere tilfredse bestillere

God faglig rådgivning

Bestillerne ønsker, at Midttrafik præsenterer hele paletten af kørselstyper fra overordnet planlægning af kollektiv trafik i sammenhæng med øvrig kommunal planlægning, til viden om fremkommelighed og rådgivning om lokal markedsføring.

Midttrafik kan støtte bestillerne, så de kan træffe beslutninger om det ønskede serviceniveau. Dette gøres bl.a. ved:

- Harmonisering af Midttrafiks kørselstyper, så det er gennemskueligt, hvad bestillerne kan tilbyde kunderne, herunder i hvor stort omfang de kan tilpasses lokale behov, samt dokumentation for erfaringerne.
- Dokumentation for, hvordan bestillerne kan påvirke økonomi og miljø ved at vælge fx mindre busser på bestemte ruter og ture.
- Vejledning og dokumentation for erfaringer med vejindretning, der tilgodeser den kollektive trafik – fx ved vejbump, buslommer, rundkørsler osv., så kommunerne som vejmyndighed kan vælge at fremme den kollektive trafik.
- Manual for indretning af stoppesteder m.m. samt indgåelse af indkøbsaftale for anbefalet stoppestedsudstyr, så kommunerne som vejmyndighed kan vælge at fremme den kollektive trafik. Designmanualen udarbejdes inden udgangen af 2009.
- Vejledning og dokumentation for erfaringer med tiltag for at øge fremkommeligheden for kollektiv trafik, så kommunerne som vejmyndighed kan vælge at fremme den kollektive trafik.
- Rådgivning om takster.
- Midttrafiks faglige rådgivning måles ved bestillerundersøgelser.

Midttrafik har ansvaret for den overordnede markedsføring og information, men bestillerne kan vælge at supplere med lokal markedsføring og information. Midttrafik ønsker at støtte dette ved at rådgive og vil bl.a.:

- Udarbejde og offentliggøre en designmanual, bestillerne kan bruge ved lokal markedsføring.
- Offentliggøre indhold og tidsplan af Midttrafiks markedsføring, som bestillerne kan koordinere lokal markedsføring hermed.
- Lave koncepter for lokal markedsføring af relevante produkter (fx Midttur), så bestillerne nemmere kan iværksætte egen markedsføring.
- Indgå indkøbsaftaler med leverandører, der kan hjælpe bestillerne med lokal markedsføring og gøre det billigere.

Aktivitets- og økonomirapportering

Bestillerne har krav på, at Midttrafik i tide leverer systematisk rapportering om økonomi og aktiviteter i buskørsel og variabel kørsel. Det gøres bl.a. ved:

- Budget for den enkelte bestiller, inklusiv dokumentation for evt. ændringer i budgetforudsætninger, er tilgængelig på ekstranet.
- Økonomirapport med bestillerfordelte udgifter og indtægter samt forventet regnskab udarbejdes hvert kvartal og forelægges bestyrelsen samt offentliggøres på ekstranet med bemærkninger om evt. afvigelser. Udgifterne vil i løbet af 2009 være fordelt på de enkelte ruter (ruteøkonomi).
- Der gennemføres løbende benchmarking og analyse af sammenlignelig kørsel, fx mellem bybusbyerne.
- Der laves kvartalsvis rapportering af nøgletal om målopfølgning på de overordnede målsætninger, kundetilfredshed og leverandørtilfredshed, kundeantal, kundeforhold og Rejsegaranti, driftsstabilitet, rettidighed, udgift i forhold til aktivitet (fx pris pr. rejse i koordineret kørsel, pris pr. køreplantime i buskørsel), udnyttelse af kapacitet (fx samkørsel i koordineret kørsel, påstigere pr. køreplantime) m.m.

- Der laves årlige passagertællinger for at dokumentere brugen af ydelsen.
- Der laves et nyhedsbrev til bestillerne hvert kvartal og ekstranettet udbygges løbende.
- Bestillernes tilfredshed med aktivitets- og økonomirapportering måles ved bestillerundersøgelser.
- Alle kundeundersøgelser stilles til rådighed for bestillerne.

Stabil drift

Bestillerne stiller krav om, at der er stabil og effektiv drift, og der ydes den service, som er aftalt. Det gøres bl.a. ved:

- Kontrollen i busserne i Århus gøres mere effektiv og vagterne udnyttes bedre.
- Administrationen af kontrolafgifter i Århus gøres mere effektiv, og opkrævning af afgifter forbedres.
- Håndtering af kørsel i forbindelse med arrangementer harmoniseres og der indgås aftaler med hver enkelt bestiller for at fastlægge arbejdsdeling. Bestilleren orienteres om hver enkelt konkret aftale om arrangementskørsel.
- Der rapporteres om driftsforstyrrelser og kundeforhøvelser for hver enkelt bestiller.

Økonomisk effektivitet

Midttrafik skal i samarbejde med bestillerne optimere kørslen inden for de økonomiske rammer. Dette opnås bl.a. ved:

- At tilpasse buskørslen så kapaciteten udnyttes bedre, hvilket kan gøres ved at gøre tilbuddet mere attraktivt og dermed tiltrække flere kunder samt ved at reducere kørslen, hvor kun få kunder bruger den. Dette måles ved antal påstigere pr. køreplantime. I passagertællingen i efteråret 2008 var gennemsnittet for Midttrafik ca. 25 påstigere pr. køreplantime. Målet er, at antallet af påstigere pr. køreplantime skal stige med 10 % årligt, dvs. 27,5 i 2009 og 30 i 2010.
- I variabel kørsel er målet, at der skal være minimum 80 % samkørsel, og at nettoudgiften for bestilleren maksimalt er 9 kr. pr. minut i kundens direkte rejsetid svarende til niveauet i februar 2009.

Et sammenhængende rutenet

Midttrafik vil i samarbejde med kommuner og regionen udarbejde forslag, der optimerer buskørslen inden for de økonomiske rammer og bestillerens ønskede serviceniveau. Dette gøres løbende.

Midttrafik vil i samarbejde med bestillerne fastlægge kriterier for, hvad der fremadrettet skal være regionale, og hvad der skal være lokale ruter. Det sker i 2010.

Tilbuddet tilpasses efterspørgslen

Midttrafik vil foreslå effektiv kollektiv trafik, tilpasset kundeunderlag og geografi – fra teleordninger, mindre busser over lynbusser til letbane. Midttrafik vil fagligt rådgive bestillerne om, hvilke kørselstyper, der passer bedst til kundeunderlaget og hvilke muligheder for serviceniveau, bestilleren kan vælge mellem.

Der udarbejdes faktablade for alle Midttrafiks ruter – herunder beskrivelser af hensigtsmæssig betjening.

Der udarbejdes forslagskatalog med muligheder for udvikling af den kollektive trafik indeholdende forslag til tider/steder, hvor der kan hentes flere kunder samt steder, hvor der kan sikres en bedre koordinering.

Mest mulig kollektiv trafik for pengene

Midttrafik vil yde faglig rådgivning i form af innovativ planlægning for de kommuner, der ønsker at tænke kollektiv trafik sammen med egen lokal planlægning.

Der vil være fokus på økonomisk effektivitet, hvor der bl.a. vil arbejdes med initiativer, der kan forbedre opfyldelsen af målene for antallet af påstigere pr. køreplantage i buskørslen og graden af koordinering i variabel kørsel.

Midttrafik vil gennemføre områdeplanlægning i større byområder, som giver mere kollektiv trafik for pengene og bedre koordinering mellem bybusser og regionale busser. Det gennemføres i Århus, Herning, Viborg og Randers i 2010. I forbindelse med regionens ønsker om besparelser gennemgås alle regionale ruter med henblik på bedre udnyttelse og koordinering mellem regionale ruter og lokale ruter. Dette gennemføres i 2010.

Gode muligheder for at kombinere kollektiv trafik

Sammenhængen skal være bedre både mellem busserne indbyrdes (lokale og regionale), mellem busser og tog samt mellem busserne og kundernes behov for rejser til/fra arbejdspladser, uddannelse osv.

Midttrafik vil identificere væsentlige knudepunkter, hvor der skal være sikre korrespondancer mellem lokale og regionale ruter eller mellem bus og tog, og hvor der skal sikres aktuel information, hvis korrespondancen ikke virker.

Omstigningen i knudepunkter skal være nem og gennemskelig for kunderne.

Information og planlægning af omstigningsmulighederne skal forbedres, og i samarbejde med øvrige operatører af kollektiv trafik (fx DSB/Arriva eller Samsø-færgen) skal der arbejdes for at sikre, at planlagte omstigningsmuligheder i knudepunkterne så vidt muligt kan overholdes, selvom der skulle være mindre forsinkelser på bussen, tog eller færgen.

Midttrafik gavner miljøet

Midttrafik vil udarbejde et miljøprogram med konkrete initiativer, der virker.

Midttrafik skal kunne yde god faglig rådgivning til bestillerne, som har forskellige ambitioner på miljøområdet.

Leverandørerne har i dag intet incitament til at forbedre miljøet. Det indarbejdes i kommende udbud – fx i Randers i 2010.

I Midttrafiks miljøstrategi skal følgende virkemidler indgå:

- Optimal udnyttelse af busser – jo flere, der bruger bussen, jo større miljøgevinst.
- Tilpasning af udbud til efterspørgsel – mindre busser og telekørsel til små, spredte rejsestrømme – store og hurtige busser til de mange.
- Krav om emissioner i forbindelse med udbud og anvendelse af drivmidler.
- Evt. partikelfiltre på ældre busser.
- Uddannelse af chauffører og vognmænd i miljøhensyn, fx miljørigtig kørsel.
- Evt. årlige miljøsyn på busser.
- Bedre fremkommelighed for at reducere udledning.
- Forsøg med andre drivmidler end diesel.
- Kampagner og markedsføring af miljø.
- Indsamling af fakta om den kollektive trafiks miljøfordele.
- Begrænsning af tryksager m.v.
- Rådgivning og inspiration af bestillerne.

Forudsætninger

Der er en række forudsætninger for, at Midttrafik kan leve op til målene i de fem hovedindsatsområder. Midttrafiks administration skal derfor følge op på:

- **Medarbejdertilfredshed** er en forudsætning for god opgaveløsning. Medarbejdernes tilfredshed og trivsel vil blive målt ved et koncept, der muliggør benchmarking med sammenlignelige arbejdspladser. Midttrafik skal i 2009 ligge på landsgennemsnittet for sammenlignelige organisationer. På baggrund af resultatet fastlægges mål for kommende periode.
- **Sygefravær** skal nedbringes, da et for højt sygefravær dels går ud over opgaveløsningen, dels er en indikation på organisationens trivsel. Midttrafiks sygefravær var i 2007 på 4,3 % men steget til 5,4 % i 2008. Målet er, at det falder til 4,3 % i 2009 og 4,0 % i 2011.
- De interne styringsredskaber for **økonomien** skal være effektive og nyde tillid i omgivelserne. Revisionens bemærkninger afgør dette.
- De interne redskaber til **sagsbehandling** skal være effektive. Al dokumentation journaliseres og er tilgængelig for alle medarbejdere.
- Der følges op på **organisering** og arbejdsgange, og der laves forsøg med afgrænsede LEAN-projekter på de opgaver, der har mange ensartede arbejdsgange, som fx afregning eller håndtering af variabel kørsel. Organiseringen vurderes løbende i forhold til muligheder for en mere effektiv opgaveløsning ved fx outsourcing eller omorganisering.
- Kontrakter med leverandører af administrative systemer og rådgivning skal håndteres gennem **løbende konkurrence**.
- **Projekter** sættes alene i gang, hvis de understøtter strategiplanen.
- **IT** skal understøtte Midttrafiks forretningsområder og løsninger skal effektiviseres, så Midttrafik ikke er sårbar over for leverandører og ressourcerne skal anvendes effektivt.
- Midttrafiks kundevedtente it-systemer og telefoni skal have en **driftsstabilitet**, så kunderne og samarbejdspartnerne kan søge information og komme i kontakt med Midttrafik altid. IT-systemerne skal virke 98 % af tiden, telefonerne 99 % af tiden.
- **Ledelsen** vurderes ved trivselsundersøgelser blandt medarbejderne samt ved en 360-graders-evaluering på udvalgte kompetencer, som Direktionen har vurderet er særligt vigtige i forhold til Midttrafiks opgaver. På den baggrund lægges der personlige udviklingsplaner og mål for den enkelte leder. Der er løbende opfølgning.

Århus, 8. april 2009

**Bilag til åben dagsorden
til mødet i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 17. april 2009 kl. 9.30
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

Vedr. punkt nr. 4

Bestyrelsen

Status vedrørende puljer i trafikforliget

Baggrund

På bestyrelsesmøde i Trafikselskaberne i Danmark d. 3. februar 2009 blev der nedsat en arbejdsgruppe om udmøntningen af de puljer beskrevet i trafikforliget med Christian Roslev, direktør NT, som repræsentant for direktørkredsen og Niels Mortensen, sekretariatet.

Bestyrelsen ønskede at påvirke processen hurtigt og rådgive transportministeriet om, hvordan puljerne bedst kan skrues sammen, så de bedst kommer den kollektive trafik til gode og præge processen, så det bliver så ubureaukratisk som muligt.

Trafikstyrelsen har ansvar for at udarbejde administrationsgrundlag for de to puljer afsat i trafikforliget til busser, nemlig 1 mia. til fremkommelighed og 300 mio. kr. til passagerfremmende initiativer.

Status

Christian Roslev, NT, Per Gellert, chef for udvikling og rådgivning, Movia og Niels Mortensen har holdt møder med Trafikstyrelsen og Transportministeriet om udmøntningen af puljerne. Det forventes, at adgangen til finansiering fra puljerne vil blive lagt bredt op, både mht. emnekreds og ansøgere.

Trafikstyrelsen lægger vægt på,

- at initiativet enten bidrager til forbedringer, som kan anvendes i hele den kollektive trafik, eller at projektet/ordningen er fælles for den kollektive bustrafik eller mellem bustrafik og skinnebåret trafik
- at det skal være muligt at lave brede projektbeskrivelser, hvor man integrerer forskellige projekter og søger forskellige puljer fra trafikforliget til formålet. Eksempelvis hvor fremkommelighed, incitamentskontrakter, terminaler, højere service og miljø tænkes sammen.
- at initiativet virker

NOTAT

7. april 2009
Niels Mortensen
36 13 18 63
nm@trafikselskaberne.dk

- at projektet/ordningen skaber et varigt løft i antallet af passagerer i den kollektive bustrafik, dvs. at virkningen ikke ophører, når finansieringen fra puljen ophører
- at projektet/ordningen ikke ville blive sat i værk, hvis der ikke var medfinansiering fra puljerne, dvs., at man vil undgå at finansiere aktiviteter, der under alle omstændigheder ville blive igangsat.

Økonomiske rammer

For puljen om fremkommelighed er der tale om 50 % medfinansiering. For puljen til passagerfremmende initiativer lægger Trafikstyrelsen op til en lav, men dog vis grad af medfinansiering, som en indikation af, at det er et initiativ, der er motivation og vilje bag.

Forundersøgelser eller forprojekter kan indgå som en del af projektansøgningerne.

Puljerne har overførelsesadgang. Uforbrugte midler fra 2009 vil således kunne anvendes i 2010 etc.

Tidsplan

Trafikstyrelsen skal have et papir klar til forhandling mellem forligspartierne i marts 2009.

Første ansøgningsfrist forventes at blive *den 1. maj 2009*.

Venlig hilsen

Niels Mortensen

Bilag

Oversigt over relevante puljer.

Bilag

Udmøntning af puljer

Puljer til særlige indsatsområder	Mia. kr.	Forvaltes af (forventet)	Medfinansiering
Bedre adgang til den kollektive transport (2009-2020)	1,0 mia. kr.	DSB	
Bedre fremkommelighed for busser (2009-2013)	1,0 mia. kr.	Trafikstyrelsen	50/50
Pulje til fremme af ordninger og projekter, der øger antallet af buspassagerer (2009-2011)	0,3 mia. kr.	Trafikstyrelsen	Lav grad
Pulje til fremme af kollektive trafikløsninger i Århus og i Ring 3-korridoren i hovedstadsområdet	2,0 mia.kr.		
ITS / Nye teknologiske muligheder (2009-14)	0,6 mia. kr.	Vejdirektoratet	
Mere cykeltrafik (2009-14)	1,0 mia. kr.	Vejdirektoratet	30 statslig /70 (ned til 50/50 i særlig tilfælde)
Center for Grøn Transport 2009 - 2013	0,284 mia. kr.	Færdselsstyrelsen	

Formål og grad medfinansiering for puljer

[uddrag fra Trafikaftalen]

Pulje til bedre fremkommelighed for busser

Parterne er enige om at afsætte en pulje på 200 mio.kr. om året i 5 år, dvs. i alt 1 mia.kr. til særlige initiativer og innovative tiltag, der kan gøre busser mere konkurrencedygtige og attraktive. Parterne ønsker at forbedre bussernes fremkommelighed og øge bussernes samspil med den øvrige kollektive transport. En styrkelse af de centrale trafikale knudepunkter skal gøre det så enkelt som muligt for passagererne at skifte transportmiddel.

Princippet for tildeling af midler fra puljen er en fifty-fifty model, hvor ansøgerne selv skal bidrage med samme beløb, som der ansøges om. Der kan eksempelvis ydes tilskud til ændringer i vejanlæg, særlige ITS-systemer eller busprioritering i lyskryds.

Pulje til fremme af ordninger og projekter, der øger antallet af buspassagerer

Parterne er enige om at afsætte 100 mio. kr. om året i 3 år, dvs. i alt 300 mio. kr. til en ny pulje til fremme af ordninger og projekter, der øger antallet af buspassagerer. Trafikstyrelsen forventer at lægge op til en lav, men dog vis grad af

medfinansiering i den pulje, der omfatter passagerfremmende initiativer. Som en indikation af, at det er et initiativ, der er motivation og vilje bag.

Center for Grøn Transport

Centret skal gennemføre forsøgsprojekter med energieffektive transportløsninger i større skala i samarbejde med erhvervsvirksomheder og kommuner. Der er i alt 284 mio. kr. inden for Infrastrukturfonden blandt andet til miljørigtig og energieffektiv offentlig transport som skal fremmes gennem en gradvis indfasning af energieffektive transportløsninger, der bl.a. kan understøttes af forsøg med energieffektive busser eller busser på andre drivmidler.

Pulje til bedre adgang til den kollektive transport

Parterne ønsker at skabe flere parkeringspladser ved stationerne, herunder Parkér & Rejs-anlæg samt generelt bedre adgang til stationerne. Ved planlægning og etablering af disse faciliteter indgår hensyn til en god tilgængelighed herunder for bevægelseshæmmede og handicappede. Parterne har noteret sig, at regeringen vil indgå aftale med DSB om, at DSB sikrer bedre adgang til stationerne inden for rammen af 1 mia. kr., som finansieres gennem salg af ledige DSB-ejede arealer i tilknytning til jernbanenettet.

Pulje til mere cykeltrafik

Parterne ønsker at forbedre forholdene for cyklister og afsætter en ramme på 100 mio.kr. i 2009 til statslig medfinansiering af sammenhængende og innovative cykelprojekter, hvor staten medfinansierer op til 30 pct. af de samlede udgifter – i særlige tilfælde op til 50 pct., hvis projektet indebærer væsentlige innovative elementer.

Pulje til nye teknologiske muligheder (ITS)

Parterne ønsker at fremme teknologiske initiativer, der kan reducere trængslen og bidrage til en mere miljøvenlig kørsel og mere sikker trafik på de mest trafikerede veje. Variable hastigheder, dynamisk information om trafikudviklingen, vendbare vognbaner m.v. kan forbedre fremkommeligheden og styrke trafikanternes muligheder for at træffe et hensigtsmæssigt transportvalg.

Parterne vil prioritere en hurtig indsats på udvalgte lokaliteter, hvor der er trængselsproblemer, og hvor der er et betydeligt potentiale for anvendelse af ITS.

Århus, 8. april 2009

**Bilag til åben dagsorden
til mødet i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 17. april 2009 kl. 9.30
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

Vedr. punkt nr. 7



Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
6. april 2009	1-22-1-09	Niels Næsselund	nhn@midttrafik.dk	8740 8239

Foreløbigt regnskab for 2008

1 Hovedresultatet

På baggrund af de registrerede udgifter og indtægter opgjort pr. 12. marts 2009, er der udarbejdet et foreløbigt regnskab for 2008. Hovedtallene er gengivet i nedenstående tabel, idet resultaterne her er fordelt på de enkelte forretningsområder samt på fællesaktiviteter og administration.

MIDTTRAFIK FORELØBIGT REGNSKAB 2008

Foreløbigt regnskab 2008 pr. 12. marts 2009 i 1.000 kroner

	Justeret budget 2008 *	Foreløbigt regnskab 2008	Budget minus regnskab i kroner	Budget minus regnskab i procent
Busdrift				
Udgifter	1.201.800	1.211.006	-9.206,5	-0,77
Indtægter	-613.101	-615.488	2.386,6	-0,39
Netto	588.699	595.519	-6.820	-1,16
Midtjyske Jernbaner **				
Driftsudgifter	35.700	35.751	-51	-0,14
Anlægsudgifter	13.800	9.868	3.932	28,50
Driftsindtægter	-15.200	-13.900	-1.300	8,55
Netto	34.300	31.719	2.581	7,53
Handicapkørsel				
Netto	42.031	41.787	244	0,58
Trafikselskabet				
Netto udgifter	112.958	111.781	1.177	1,04
Netto i alt				
Udgifter i alt	1.413.020	1.410.193	2.827	0,20
Indtægter i alt	-635.032	-629.388	-5.644	0,89
Netto i alt	777.988	780.805	-2.817	-0,36

* Budgettet for 2008 blev justeret i maj 2008 som følge af en markant indtægtsmanko på busdriften i 2007.

** Regnskabet og budgettet omfatter kun de direkte mellemværender mellem Midtjyske Jernbaner og Midttrafik.

Der sammenlignes i tabellen med det justerede budget for 2008, som det blev vedtaget på bestyrelsesmødet 23. maj 2008. Justeringen bestod hovedsagligt i en markant nedjustering af indtægterne ved busdriften for 2008 på ca. 95 mio. kroner, begrundet i regnskabsresultatet for 2007. En revisionsundersøgelse har vist, at Midttrafik er "født" med et alt for optimistisk indtægtsbudget fra afgivende myndigheder.

På busdriften udviser regnskabsresultatet en merudgift på i alt ca. 9,2 mio. kr. Hovedforklaringen er, at det i budgettet for 2008 var forudsat, at merudgiften til dieselafgiften kun ville omfatte 3 måneder af 2008. Da dieselafgiften havde effekt i 4 måneder i 2008, betyder dette forhold en merudgift på ca. 9,0 mio. kroner.

På indtægtssiden er der tale om merindtægter på ca. 2,4 mio. kr. i forhold til det budgetterede. Det samlede nettoresultat på busdriften er en manko på ca. 6,8 mio. kr.

Driftsudgifterne vedrørende Midttrafiks mellemværende med Midtjyske Jernbaner svarer til de budgetterede driftsudgifter. Indtægterne i 2008 er dog knap 1,3 mio. kr. mindre end budgetteret, fordi Odderbanen ikke har kunnet køre i en lang periode pga. modernisering af sporene.

De ordinære anlægsudgifter var i 2008 på knap 9,9 mio. kroner, mod budgetterede 13,8 mio. kr. Opgørelsen omfatter ikke udgifter til spormoderniseringen på Odderbanen, men kun de ordinære anlægsudgifter.

Midtjyske Jernbaner udarbejder et selvstændigt regnskab for området, som afspejler jernbanernes samlede økonomi. De ovenfor angivne regnskabs- og budgettal vedrører kun mellemværendet mellem Midtjyske Jernbaner og Midttrafik.

Samlet set er der en netto mindreudgift på 2,6 mio. kr.

På handicapområdet er der i forhold til de budgetterede udgifter (skal-kørsel) tale om et samlet, nettomindreforbrug på 0,2 mio. kr. i 2008.

På Trafikselskabets område, der omfatter såvel driftsudgifter til fx rutebilstationer, information og billetteringsudstyr som rene administrationsudgifter, er der et samlet mindreforbrug på 1,2 mio. kroner. Afgivelsen er sammensat af en mindreindtægt på kontrolafgifter i Århus Kommune på ca. 4,4 mio. kr. og et mindreforbrug på Midttrafiks fællesaktiviteter på 5,6 mio. kr.

2 Resultatet for busdriften

Det samlede nettoresultat udviser en merudgift på ca. 6,8 mio. kr. i forhold til det budgetterede. Det svarer til en budgetafvigelse på 1,2 %. Nettoafvigelsen består af merudgifter på 9,2 mio. kr. og en modsat rettet merindtægt på 2,4 mio. kroner.

I tabel 2 er resultatet for busdriften vist for hver kommune og for regionen. Der er gennemført en administrativ gennemgang af resultaterne for bestillerne.

Busudgifter

Udgifterne overstiger det budgetterede med 9,2 mio. kr., svarende til et merforbrug på 0,8 %. Fordelingen af merudgifterne varierer mellem de enkelte bestillere, hvilket er vist i tabel 2.

Forklaringen på den samlede merudgift hænger sammen med, at det først på et sent tidspunkt officielt blev meddelt, at fritagelsen for betaling af dieselafgiften ville bortfalde allerede fra og med september 2008. I forbindelse med revisionen af busdriftsbudgettet, som bestyrelsen vedtog 23. maj 2008, var det – på baggrund af de officielle tilkendegivelser på daværende tidspunkt – forudsat, at bortfald af fradrag for dieselafgiften kun ville have virkning i 3 måneder i 2008, og ikke som det viste sig at blive, i 4 måneder. Den rene merudgift som følge heraf, blev opgjort til i alt ca. 8,9 mio. kr. i 2008.

På den baggrund skulle det forventes, at der vil være tale om en jævn fordeling af merudgiften på de enkelte bestillere.

Dette hænger sammen med udgangspunktet for udgiftsbudgetterne for 2008. Budgettet for udgifterne til busdriften for 2008 er overvejende en fremskrivning af udgiftsbudgetterne for 2007, som igen er baseret på indberetninger fra de afgivende myndigheder. Som det også blev bemærket i forbindelse med aflæggelse af regnskabet for 2007, var der stor usikkerhed forbundet med basisbudgetterne, hvilket blandt andet skyldtes, at oplysningerne om aktivitetsniveauet målt i køreplan-timer, ikke kunne verificeres.

Selvom udgiftsbudgetterne er fremskrevet i henhold til de udmeldte satsreguleringsprocenter, og selvom budgetterne er justeret på baggrund af gennemførte udbud og omlægninger af ruter, vil eventuelle fejl i basisbudgetterne stadig slå igennem på budgetgrundlaget for 2008.

Udarbejdelse af et troværdigt budgetgrundlag er en højt prioriteret opgave for Midttrafik, og der har i 2008 været gjort en særlig indsats på dette område. Det er aftalt med bestillerne, at der i løbet af en måned kan udarbejdes en egentlig ruteøkonomi opgjort på udgiftssiden, hvilket vil kunne danne et noget mere sikkert grundlag for budgetlægning af driftsudgifterne på busdriften fremadrettet.

Busindtægter

Indtægterne i forbindelse med busdriften overstiger det budgetterede niveau med 2,4 mio. kroner, svarende til en merindtægt på godt 0,4 %.

De samlede indtægter på ca. 615 mio. kr. stammer primært fra salg af kort og billetter (ca. 468 mio. kr.). Salg af skole- og uddannelseskort udgør den næststørste indtægtskilde på ca. 87 mio. kroner. Fra trafikstyrelsen modtager Midttrafik herudover en takstkompensation i f.m. børnerabatter, som i 2008 udgjorde knap 32 mio. kr.

Det samlede resultat på indtægtssiden er bedre end de forholdsvis pessimistiske forudsætninger, der var lagt ind i budgetterne for 2008.

Udgangspunktet for indtægtsbudgettet for 2008 var regnskabsresultatet for 2007, som udviste en indtægtsmanko på ca. 80 mio. kroner. En revisionsundersøgelse har vist, at Midttrafik er "født" med et alt for optimistisk indtægtsbudget fra afgivende myndigheder.

På bestyrelsesmødet 23. maj 2008 blev det vedtaget, at indtægtsbudgettet som udgangspunkt skulle svare til de realiserede indtægter for 2007; at der ikke skulle foretages en prisfremskrivning af indtægterne uagtet at der i årets løb ville blive foretaget takststigninger på 3,1 %; samt at der skulle indarbejdes en forudsætning om en reel tilbagegang i indtægterne på 1 % i forhold til regnskabet for 2007.

Overordnet er der tale om en indtægtsfordeling, som i højere grad end ved regnskabet for 2007 tager højde for passagertællinger og lignende, objektive kriterier. Midttrafik arbejder videre med at skabe en fordelingsmodel, der er så nøjagtig og faktisk korrekt fordeling som mulig.

3 Resultatet for mellemværendet med Midtjyske Jernbaner

Midtjyske Jernbaner udarbejder et selvstændigt regnskab omfattende jernbanens samlede økonomi. I Midttrafiks regnskab indgår kun de direkte mellemværender mellem Midtjyske Jernbaner og Midttrafik.

Det samlede regnskab for privatbaner viser et mindreforbrug på 2,6 mio. kr. i forhold til budgettet.

Drift.

Budgetoverskridelsen på driftssiden på i alt ca. 1,3 mio. kr. stammer primært fra indtægtsområdet, hvor der i 2008 er færre indtægter end forventet. Under arbejdet med at modernisere Odderbanens spor, har togkørslen i en længere periode været indstillet. I stedet er der indsat "togbusser". Arbejdet med spormoderniseringen har haft en betydning for kundernes anvendelse af Odderbanen i denne periode.

Midttrafiks udgifter til drift af Midtjyske Jernbaner ligger på niveau med budgettet.

Anlæg.

Midttrafiks udgifter til investeringer på privatbanerne var i 2008 ca. 3,9 mio. kr. mindre end forventet. Investeringsmidlerne overføres til Midtjyske Jernbaner og anvendes til dels investeringer i særlige projekter, og dels en pulje til mindre investeringer.

Region Midtjylland finansierer Midttrafiks udgifter til anlæg og investeringer, og midlerne disponeres i overensstemmelse med den godkendte investeringsplan for Midtjyske Jernbaner.

I 2008 er der gennemført et større spormoderniseringsprojekt på Odderbanen. Udgifterne hertil finansieres af Region Midtjylland. Projektøkonomien indgår ikke i Midttrafiks investeringsbudget for privatbanerne. Midlerne til Midtjyske Jernbaner overføres reelt fra Region Midtjylland, idet Midttrafik i denne sammenhæng fungerer som et mellemlid. Omkostningerne til spormoderniseringen blev større end forudsat i det oprindelige overslag for projektet. Det endelige projektrejskab afsluttes i 2009.

4 Resultatet for handicapkørslen

Det samlede resultat for handicapkørslen udgør et mindreforbrug på 0,3 mio. kr. i forhold til den såkaldte 'skal-kørsel'. 'Skal-kørslen' omfatter den lovpligtige kørsel (handicapkørsel).

Ud over skal-kørsel, er der indenfor handicapkørslen også registreret udgifter og indtægter vedrørende kan-kørslen (siddende patienttransport for regionen og forskellige former for kommunal kørsel). Denne del af forretningsområdet hviler i sig selv, og er fuldt ud indtægtsdækket set fra Midttrafiks side. Det betyder, at der overføres en del af indtægterne fra 'kan-kørslen' til administrationsområdet til dækning af løn- og personaleudgifter, it med videre.

5 Resultatet for Trafikselskabet

Samlet set er der tale om en mindreudgift for Trafikselskabet på ca. 1,2 mio. kroner i 2008. På driftsdelen er der tale om en markant budgetafvigelse vedrørende billetkontrollen. Merudgiften vedrører hovedsagligt en indtægtsnedgang vedrørende kontrolafgifter i Århus Kommune, og påvirker således udelukkende mellemværendet med Århus Kommune.

Baggrunden for indtægtsnedgangen er en ændring i proceduren for inddrivelse af kontrolafgifterne.

Midttrafik overtog ultimo 2006 et budget indeholdende indtægter i forbindelse med kontrolafgifter på 8,4 mio. kroner fra Århus Kommune. De faktiske indtægter har altid været lavere.

Selve opgaven med inddrivelse af tilgodehavenderne lå fuldt ud ved Midttrafik.

Håndteringen af inddrivelse af kontrolafgifter har gennem 2008 været drøftet mellem Midttrafik og Århus Kommune.

Der er nu indgået en aftale med Århus Kommune om, at Midttrafik foretager de indledende tiltag i forbindelse med rykning for indbetalinger m.v. I det omfang dette ikke har ført til en indbetaling til Midttrafik, overføres de resterende udestående herefter til Århus Kommune, som selv varetager den endelige inddrivelse af de udestående kontrolafgifter.

Det betyder, at de samlede indtægter, som Midttrafik har registreret i forbindelse med kontrolafgifter i 2008, nedskrives med ca. 4,4 mio. kr., svarende til den del af kontrolafgifterne, der er overført til Århus kommune.

Hermed opstår der i forhold til budgettet en tilsvarende manko.

Den nye procedure betyder, at der skal foretages en justering af budgettet for kontrolafgifter fra og med budget 2009, idet indtægterne skal nedskrives med den forventede andel af kontrolafgifter, der overføres fra Midttrafik til Århus Kommune.

På det rent administrative område er der i 2008 tale om et mindreforbrug på 5,6 mio. kr.

Midttrafik har dels fastholdt en stram udgiftsstyring på disse styrbare områder, dels været nødt til at udsætte kampagner og dele af projekter (for eksempel webbutikken) til 2009. Af den årsag ansøges om, at overføre mindreforbruget på det administrative område fra 2008 til budgettet for 2009, også for at finansiere strategipuljen på 3,0 mio. kroner i 2009, der skal findes indenfor Trafikselskabets budget, som det er vedtaget af Bestyrelsen.

Tabel 2

Budsrift - foreløbigt regnskab 2008

	Udgifter		Udgifter		Indtægter		Indtægter		Indtægter		Indtægter		Indtægter		Indtægter		Indtægter		
	Foreløbigt regnskab 2008	Ajourført budget 2008	Budget minus regnskab	Udgifter regnskab	Foreløbigt regnskab 2008	Ajourført budget 2008	Budget minus regnskab	Indtægter regnskab	Foreløbigt regnskab 2008	Ajourført budget 2008	Budget minus regnskab	Indtægter regnskab	Foreløbigt regnskab 2008	Ajourført budget 2008	Budget minus regnskab	Indtægter regnskab	Foreløbigt regnskab 2008	Ajourført budget 2008	Budget minus regnskab
Regionen	410.273.396	423.891.349	13.617.953		-264.141.916	-264.149.340	-7.424	146.131.480	159.742.009	13.610.529									
Favrskov	11.799.035	12.034.200	235.165		-851.595	-985.653	-134.058	10.947.441	11.048.547	101.107									
Hedensted	9.321.644	8.281.532	-1.040.112		-1.901.487	-859.415	1.042.072	7.420.157	7.422.117	1.961									
Herning	41.438.712	39.982.088	-1.456.625		-10.880.776	-11.571.308	-690.532	30.557.936	28.410.780	-2.147.157									
Holstebro	27.936.941	26.122.955	-1.813.986		-7.286.666	-6.766.368	520.278	20.650.275	19.366.567	-1.293.708									
Horsens	41.113.354	42.409.124	1.295.770		-16.211.421	-15.359.759	851.662	24.901.934	27.049.366	2.147.431									
Ikast-Brandø	11.296.574	11.013.647	-282.927		0	0	0	11.296.574	11.013.647	-282.927									
Lerrevang	10.502.835	7.746.563	-2.756.272		-424.406	-781.313	-356.907	10.078.429	6.965.250	-3.113.179									
Norddjurs	11.586.062	11.078.934	-507.128		-530.574	-526.121	4.453	11.055.488	10.552.813	-502.675									
Odder	5.239.178	5.085.233	-153.945		-107.990	-62.590	45.400	5.131.188	5.022.643	-108.545									
Randers	63.902.520	62.801.142	-1.101.378		-27.599.180	-31.409.213	-3.810.033	36.303.340	31.391.929	-4.911.411									
Ringkøbing-Skjern	19.787.055	18.712.769	-1.074.286		-264.391	-491.563	-227.172	19.522.664	18.221.206	-1.301.459									
Samsø	4.890.748	4.910.652	19.904		-1.554.076	-1.900.809	-346.733	3.336.672	3.009.843	-326.829									
Silkeborg	50.177.628	50.369.333	211.705		-19.529.205	-19.265.127	264.078	30.648.423	31.124.206	475.783									
Skanderborg	15.350.935	15.522.083	171.149		-2.563.044	-3.666.060	-1.103.016	12.787.891	11.856.023	-931.868									
Skive	21.985.927	21.706.484	-279.443		-6.391.823	-6.938.439	-546.616	15.594.104	14.768.045	-826.059									
Struer	7.108.999	7.040.339	-68.659		-816.239	-1.916.336	-1.100.097	6.292.759	5.124.003	-1.168.756									
Syddjurs	15.789.760	15.744.611	-45.149		-1.612.442	-2.835.895	-1.223.453	14.177.318	12.908.716	-1.268.602									
Viborg	31.877.550	31.139.984	-737.567		-10.237.568	-8.288.866	1.948.692	21.639.992	22.851.118	1.211.125									
Århus	399.627.640	386.186.575	-13.441.065		-242.582.802	-236.326.326	7.256.476	157.044.838	150.860.249	-6.184.589									
I alt	1.211.006.494	1.201.799.599	-9.206.896		-615.487.591	-613.100.521	2.387.070	595.518.904	588.699.078	-6.819.826									

Århus, 8. april 2009

**Bilag til åben dagsorden
til mødet i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 17. april 2009 kl. 9.30
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

Vedr. punkt nr. 9



Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
6. april 2009	1-21-1-09	Niels Henrik Næsselund	nhn@midttrafik.dk	8740 8239

Temaer i budget 2010

Erfaringerne fra regnskab 2008

Midttrafik er ved at afslutte regnskabet for 2008. På baggrund af de foreløbige opgørelser kan det konstateres, at indtægterne fra busdriften er lidt større, end der var lagt op til i det justerede 2008-budget. Hvorvidt der nu er tale om en trend-vending, er for tidligt at sige noget konkret om nu, men det er administrationens opfattelse, at nedgangen i indtægterne er stagneret i forhold til de foregående år. På den baggrund er der i det tekniske budgetoplæg taget udgangspunkt i de realiserede indtægter fra regnskabet 2008. Der er ikke foretaget en prisfremskrivning af området. Bestyrelsen skal i sensommeren 2009 beslutte, hvor store takstforhøjelser der skal gennemføres. Loftet er udmeldt til at være 4,2 %

På udgiftssiden er der tale om en pris- og lønfremskrivning primært baseret på de udmeldte satser fra Trafikselskaberne i Danmark. Disse er opgjort til at være en reduktion i vognmandsbetalingerne på 1,7 % fra budget 2009 til budget 2010. På de øvrige forretningsområder anvendes dels de udmeldte pris- og lønskøn fra Kommunernes Landsforbund, dels udmeldingerne fra Danske Regioner.

Udgiftssiden på busdriften skal drøftes nærmere med de enkelte bestillere, idet der lige nu arbejdes på at lave en ruteøkonomi på udgiftssiden. Hidtil har udgifterne til busdriften (vognmandsbetalingerne) været budgetteret ud fra de oprindelige budgetter fra 2007, korrigeret for pris- og lønudvikling, lovændringer samt resultater af omlægnings af ruter og udbud af samme. Med etableringen af en ruteøkonomi på udgiftssiden, vil der være en større sikkerhed omkring budgetlægningen på udgiftsområdet.

Cross border leasing

Reglerne for cross border leasing forventes ændret med virkning fra 1. januar 2010.

De indledende drøftelser om DUT-kompensation fra staten og om merbetaling til busselskaberne er gået i gang. Da lovforslaget først forventes vedtaget til efteråret, vil kompensationsordningerne imidlertid først kunne komme endeligt på plads til den tid.

Merudgifterne forventes på landsplan at blive ca. 300 mio. kr. pr. år for buskørsel og ca. 20 mio. kr. pr. år for privatbanetog og Arriva-tog. De 300 mio. kr. svarer til ca. 5 % af trafikelskabernes samlede, årlige kontraktbetalinger til busselskaberne.

Brancheorganisationerne foreslår, at staten yder kompensation til trafikelskaberne på en anden måde end efter de sædvanlige DUT-principper. Begrundelsen er, at der er stor geografisk spredning i busselskabernes anvendelse af cross border leasing.

For så vidt angår trafikelskabernes kompensation til busselskaberne, er der på embedsmandsniveau enighed om, at der bør tages hensyn til, at busselskaberne påvirkes meget forskelligt, hvorfor kompensationen bør ydes efter en konkret opgørelse af, hvorledes de enkelte busselskaber belastes af ændringerne.

Det vurderes fra administrationens i Midttrafik side, at busselskaberne i Midttrafik område har anvendt reglerne om cross border leasing lidt mindre intensivt end gennemsnitligt på landsplan. Det vil i givet fald afspejle sig i en tilsvarende mindre kompensation til busselskaberne, hvis kompensationen som foreslået ydes efter, hvorledes de enkelte busselskaber belastes af ændringerne.

Kørselsomfanget i kommunerne og regionen

I forhold til budgetlægningen for 2010 arbejdes der i samarbejde med Region Midtjylland og kommunerne i Midttrafik med et samlet forslag til effektivisering og modernisering af det regionale rutenet.

Beslutningen herom vil blandt andet være afhængig af Kommunernes Landsforbunds og Danske Regioners økonomiforhandlinger med staten, samt den økonomiske udvikling indenfor den kollektive trafik.

Midttrafik er sammen med en række bybuskommuner og regionen i gang med at lave områdeplaner, der skal give mere kollektiv trafik for pengene. Hvilke beslutninger der træffes, vides ikke endnu.

Kørselsomfanget i kommunerne og regionen er således ikke fastlagt endnu.