

Formandens beretning 2008

Stabil drift

- Få aflysninger og forsinkelser, ingen chaufførmangel
- Sikker håndtering af klager og rejsegaranti samt udstedelse af kort.
- Sikker gennemførelse af udbud, også i Århus

Usikker økonomi

- Tilbagegang i antal kunder er stoppet, stadig en udfordring at indtægterne har været budgetteret alt for højt.
- Omlægning af energiafgift 9,8 % blev DUT'et; indbygget skævhed for bestillerne.
- Store udsving i betalingerne til vognmændene, skabte mange overvejelser om effektiviseringer

Mere viden

- Kundetilfredshedsundersøgelsen viste, hvor gabet er størst mellem tilfredshed og vigtighed – chaufførservice, information og rettidighed.
- Leverandørundersøgelsen viste, at leverandørerne har brug for mere dialog og indflydelse, værktøjerne på specielt takstområdet skal være bedre.
- Passagertælling giver grundlag for at fjerne svagt benyttede ture.

Nye initiativer

- Letbanen i Århus-området er en politisk succes.
- Mere koordineret kørsel – bedre til at håndtere klager, men stadig mulighed for forbedring.
- Mange overvejelser om ændringer i kørsel; få ændringer.
- Nye ruter 101, 124 og forsøg på 118.

Studietur til Sverige – en anden vej:

Flere rejsende:

- Politisk opbakning på alle niveauer.
- Vilje til at investere, samfundsnytte.
- Kør busser, hvor der er mange – hurtig og med prioritering.
- Telekørsel til få, spredte rejsebehov.
- Massiv markedsføring, også med miljøargument.
- Incitament, partnerskabsaftale.
- Kundeservice i alle led, ny kultur.

Vi ved, hvad der skal til for at vende udviklingen.