

Bilagsoversigt

Pkt. Dagsordenoverskrift og bilagstitler (klik på bilagstitlen)

- 1 Valg af dirigent
- 2 Økonomiopfølgning 3. kvartal 2009
[1. økonomirapport for 3. kvartal 2009](#)
- 3 Budget 2010 og byrdefordeling
[1. budget 2010 for Midttrafik](#)
[2. notat om byrdefordelingsprincipper 2010](#)
- 4 Orientering om tiltag i 2009 og 2010 i Strategiplan 2009-2011
[1. notat tiltag i 2009 og 2010 i Strategiplan 2009-2011](#)
- 5 Orientering om resultatet af bestillertilfredshedsundersøgelsen
[1. rapport for bestillertilfredshedsundersøgelsen 2009](#)
[2. notat vedrørende bestillertilfredshedsundersøgelsen 2009](#)
- 6 Orientering om valg af nyt repræsentantskab og bestyrelse efter regionsråds- og kommunalvalget 17. november 2009
- 7 Temadrøftelse om erfaringerne fra de første år i Midttrafik
- 8 Eventuelt

Århus, 30. oktober 2009

**Bilag til åben dagsorden
til mødet i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 6. november 2009 kl. 9.30
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

Vedr. punkt nr. 2

MIDTTRAFIK

Status på økonomi pr. 3. kvartal 2009

Det samlede forventede regnskabsresultat for Midttrafik er gengivet nedenfor. Fordelingen på hovedområder vises i de efterfølgende afsnit.

Budgetopfølgning pr. 30. september 2009 (1.000 kr)

	Budget 2009	Forventet regnskab	Budget minus forventet regnskab (kroner)	Budget minus forventet regnskab (% af budget)
Midttrafik i alt				
Udgifter i alt	1.554.872	1.545.221	9.651	0,6
Indtægter i alt	-633.645	-620.905	-12.740	2,0
Netto i alt	921.227	924.316	-3.089	-0,3

Sammenligningsgrundlaget for det forventede regnskab hhv. for den forventede mer- eller mindreforbrug, er det godkendte budget for 2009.

Den 2. talsøjle viser det forventede regnskab for 2009.

Administrationen har ved prognosen taget udgangspunkt i forbruget pr. 3. kvartal, herunder ruteøkonomien for de første 8 måneder af 2009 vedrørende busdriften, for at give et estimat på det samlede regnskab for 2009.

Opgørelsen af ruteøkonomien til og med september måned vedrørende busdriften fremsendes til bestillerne, så snart de sidste rutedata vedrørende september er indgået.

Økonomien i de enkelte hovedområder

Busområdet

Budgetopfølgning pr. 30. september 2009 (1.000 kr)

	Budget 2009	Forventet regnskab	Budget minus forventet regnskab (kroner)	Budget minus forventet regnskab (% af budget)
Busdrift				
Udgifter	1.337.906	1.324.676	13.231	1,0
Indtægter	-611.719	-602.020	-9.699	1,6
Netto	726.187	722.656	3.531	0,5

På baggrund af de foreløbigt registrerede afvigelser mellem de budgetterede og realiserede udgifter og indtægter må det forventes, at regnskabet for 2009 vil ligge indenfor en afvigelse på hhv. 1,0 % og 1,6 %. Netto forventes der en mindre udgift på ca. 0,5 % af den budgetterede netto udgift.

Sidst i rapporteringen er der en samlet oversigt over udgifter og indtægter vedrørende busdriften, fordelt på de enkelte bestillere. Som det fremgår, er der store udsving for de enkelte kommuner og for regionen ved sammenligning med budgettet, som administrationen vil redegøre nærmere for overfor hver enkelt bestiller.

På udgiftssiden viser opgørelserne, at der bliver tale om mindre udgifter på omkring 13 mio. kroner i forhold til udgiftsbudgettet for 2009. Budgetafvigelsen skyldes primært at budgettet for 2009 var baseret på mangelfulde oplysninger hhv. baggrundsdata stammende fra indmeldingerne fra de afgivende myndigheder for 2007. Fra og med budgettet for 2010 er udgifterne baseret på en rutespecifik udgiftsfordeling, hvorved budgetgrundlaget er mere sikkert.

På indtægtssiden er der tale om et fald i de forventede indtægter på knap 10 mio. kroner.

Den forventede indtægtsnedgang skyldes primært et markant fald i salget af billetter i busserne.

Tendensen var klar allerede ved halvårsrapporteringen, hvor det blev estimeret, at de samlede indtægter ville falde med godt 8 mio. kroner i forhold til de budgetterede indtægter.

Denne tendens er fortsat i 3. kvartal, og blandt andet ved at følge udviklingen på en udvalgt vognmandsgruppe, må det konstateres, at nedgangen i billetsalget er blevet forværret lidt for stort set alle vognmændene.

En beregning viser, at antallet af køreplantimer for de udvalgte vognmænd i gennemsnit er faldet med omkring 3 % fra 2008 til 2009 på baggrund af besluttede effektiviseringer. Dette kan forklare ca. halvdelen af de registrerede indtægtsnedgang på billetindtægterne, men tilbage står indtrykket af en generel passagertilbagegang, som også opleves af andre trafikkselskaber.

Nedjusteringen af forventningerne til indtægterne i 2009 vedrører som nævnt billetsalget. Det forventes at indtægterne på de øvrige områder vil ligge tæt på de budgetterede indtægter jf. nedenfor, hvor der vises en oversigt over forventningerne til størrelsen og fordelingen af indtægter på typer.

(1.000 kr.)	2008	2009	2009
	Regnskab	Budget	Forventet Regnskab
Hovedkategorier:			
Passagerindtægter	474.618	471.600	455.000
Uddannelseskort	60.872	60.800	63.000
Skolekort	26.273	26.000	29.270
Kompensation Trafikstyrelsen	31.550	31.500	32.600
Fragt, Gods og Post mm.	1.926	1.800	1.950
Fribefordr. Værnepligtige	2.138	2.100	2.200
Bus&Tog takstsamarb. (netto)	18.111	18.000	18.000
	615.488	611.800	602.020

Midttrafiks bidrag til Midtjyske Jernbaner

Budget og forventet regnskab for Midttrafiks bidrag til Midtjyske Jernbaner er vist i nedenstående tabel.

Budgetopfølgning pr. 30. september 2009 (1.000 kr)

	Budget 2009	Forventet regnskab	Budget minus forventet regnskab (kroner)	Budget minus forventet regnskab (% af budget)
Midtjyske Jernbaner				
Udgifter	44.677	45.557	-880	-2,0
Indtægter	-14.328	-11.988	-2.341	16,3
Netto	30.348	33.569	-3.221	-10,6

På udgiftssiden forventes der merudgifter i forbindelse med blandt andet pensionsforpligtelser, lokoføreruddannelse samt merudgifter i forbindelse med billetsælgere i togene på Lemvigbanen, begrundet i et krav fra Arbejdstilsynet om, at lokoførere ikke må sælge billetter. Merudgiften forventes at blive dækket af Region Midtjylland.

Det bemærkes, at der også vedrørende privatbanerne kan blive tale om udgifter til lønsumsafgift. Omfanget og implementeringstidspunktet er ikke fuldt afklaret endnu, med det må forventes at merudgiften på skønsmæssigt 0,7 mio. kr. dækkes ind via DUT-kompensation.

Det er forudsat, at anlægstilskuddet svarer til det budgetterede.

På indtægtssiden forventes mindreindtægter på 2,3 mio. kroner. Den primære årsag er, at passagertallet på Odderbanen ikke er nået op på niveauet før spormoderniseringen, og at der også her registreres en faldende tendens i billetsalget.

Handicapkørsel

Budgetopfølgning pr. 30. september 2009 (1.000 kr)

	Budget 2009	Forventet regnskab	Budget minus forventet regnskab (kroner)	Budget minus forventet regnskab (% af budget)
Handicapkørsel				
Udgifter	53.933	56.633	-2.700	-5,0
Indtægter	-7.598	-6.898	-700	9,2
Netto	46.336	49.736	-3.400	-7,3

På baggrund af en række forhold primært vedrørende dieselaftgifter og faldende indtægter, vurderes det, at der vil blive tale om merudgifter samt mindre indtægter på den variable kørsel på 3,4 mio. kroner i 2009.

Ud af den samlede forventede udgiftsstigning på 2,7 mio. kroner, vedrører de 2,5 mio. kroner Århus Kommune, og de 0,2 mio. kroner Hedensted Kommune.

Mindreindtægten på de forventede 0,7 mio. kroner vedrører kun Århus Kommune, og skønnet er baseret på en opgørelse af de til dato realiserede indtægter.

For de øvrige bestillere, forventes budgetterne overholdt.

Trafikselskabet.

Udgifter til personale og fællesaktiviteterne er samlet under betegnelsen Trafikselskabet.

Fællesaktiviteterne omfatter f.eks. information, markedsføring, udgifter til billetteringsudstyr, tællinger, rejsekort m.v. samt indtægter fra bl.a. kontrolafgifter.

Budgetopfølgning pr. 30. september 2009 (1.000 kr)

	Budget 2009 (ekskl. overførte midler fra 2008)	Forventet regnskab (ekskl. overførte midler fra 2008)	Budget minus forventet regnskab (kroner)	Budget minus forventet regnskab (% af budget)
Trafikselskabet				
Trafikselskabet - netto udgifter	118.356	118.356	0	0,0

Det bemærkes, at der for tiden stadig pågår en drøftelse mellem Trafikselskaberne i Danmark og Skatteministeriet omkring lønsumsafgift for Trafikselskabet. Såfremt der skal betales fuld lønsumsafgift, vil det betyde en yderligere udgift i 2009 på ca. 3 mio. kroner, som ikke er indarbejdet i ovenstående.

Forventede driftsudgifter og driftsindtægter for Busdriften

Forventet regnskab - Busdrift	Budget 2009		Forventet regnskab 2009		Budget 2009		Forventet regnskab 2009		Budget minus forventet regnskab		Nettoafvigelse i alt	
	Udgifter	Indtægter	Udgifter	Indtægter	Udgifter	Indtægter	Udgifter	Indtægter	Udgifter	Indtægter	Netto	Netto
Bestiller												
Favrskov Kommune	13.341.875	12.768.960	12.768.960	572.915	-385.653	-846.196	460.543	1.033.458				
Hedensted Kommune	9.150.674	10.228.095	10.228.095	-1.077.421	-859.415	-1.984.294	1.124.879	47.458				
Herring Kommune	44.315.053	45.310.060	45.310.060	-995.007	-11.571.308	-10.536.018	-1.035.290	-2.030.297				
Holstebro Kommune	30.865.041	30.240.964	30.240.964	624.077	-6.766.388	-7.210.273	443.885	1.067.962				
Horsens Kommune	47.090.089	44.480.073	44.480.073	2.610.016	-15.259.759	-15.906.237	646.478	3.256.494				
Ikast-Brande Kommune	12.142.115	12.743.575	12.743.575	-601.460	0	0	0	-601.460				
Lemvig Kommune	8.627.138	8.288.978	8.288.978	338.160	0	0	0	338.160				
Norddjurs Kommune	12.326.694	14.444.554	14.444.554	-2.117.860	-526.121	-505.871	-20.250	-2.138.110				
Odder Kommune	5.657.955	5.828.458	5.828.458	-170.503	-62.590	-349.245	286.655	116.152				
Randers Kommune	69.874.093	71.267.526	71.267.526	-1.393.433	-31.409.213	-25.834.057	-5.575.156	-6.968.589				
Ringkøbing-Skjern Kommune	19.799.098	20.475.657	20.475.657	-676.559	-491.563	-317.642	-173.921	-850.480				
Samsø Kommune	5.463.712	4.893.472	4.893.472	570.240	-1.900.809	-1.520.978	-379.831	190.409				
Silkeborg Kommune	56.064.409	55.199.268	55.199.268	865.141	-19.265.127	-20.901.454	1.636.327	2.501.468				
Skanderborg Kommune	17.227.876	18.034.741	18.034.741	-806.865	-3.666.060	-2.660.761	-1.005.299	-1.812.164				
Skive Kommune	24.151.167	23.922.770	23.922.770	228.397	-6.938.439	-6.360.685	-577.754	-349.357				
Struer Kommune	7.997.505	7.962.252	7.962.252	35.253	-1.916.336	-834.584	-1.081.752	-1.046.499				
Syddjurs Kommune	17.574.341	16.660.517	16.660.517	913.824	-2.835.895	-1.414.904	-1.420.991	-507.167				
Viborg Kommune	34.611.798	35.960.352	35.960.352	-1.348.554	-8.288.866	-10.031.131	1.742.265	393.711				
Århus Kommune	429.174.417	438.100.000	438.100.000	-8.925.583	-235.326.326	-235.422.878	96.552	-8.829.031				
Region Midtjylland	472.450.952	447.865.229	447.865.229	24.585.723	-264.249.340	-259.382.793	-4.866.547	19.719.176				
I alt	1.337.906.002	1.324.675.501	1.324.675.501	13.230.501	-611.719.208	-602.020.001	-9.699.207	3.531.294				

Det skal bemærkes, at indtægtsfordelingen tager udgangspunkt i fordelingsmodellen anvendt ved regnskab 2008.

Det forventede regnskab for busdrift 2009, viser for nogle bestillere relativt store udsving i forhold til budgettet.

Hovedforklaringerne på budgetafvigelse kan sammenfattes i 3 punkter :

1. Budget 2009 er udarbejdet i efterår 2007. Budgettet er ikke revideret siden regnskabsaflæggelsen for 2008. Det betyder, at sammenligninger med forventet regnskab for 2009 sker på et ufuldstændigt grundlag. Det forhold går igen hos samtlige bestillere.
2. Bestillernes forventede indtægter, er beregnede indtægter på baggrund af samme fordelingsnøgle som regnskab 2008. Virkninger af køreplanmæssige ændringer hos den enkelte bestiller er ikke indregnet i forventede indtægter i regnskab 2009.
3. Generelt er der kundetilbagegang både på landsplan og i Midttrafik. Det betyder færre indtægter og slår også igennem i det forventede regnskab.

De generelle forklaringer på budgetafvigelse er angivet for alle bestillerne i nedenstående gennemgang, og er – hvor der er yderligere informationer – suppleret med disse.

Fra og med budgettet for 2010 er der på udgiftssiden taget udgangspunkt i ruteøkonomien for hver enkelt bestiller. Dette har ikke været muligt før den endelige regnskabsaflæggelse for 2008, idet data ikke har været tilgængelige. Da regnskabet for 2008 og dermed ruteøkonomien for samme år først forelå i 2009, har det ikke været muligt at indarbejde denne viden i budgettet for 2009, som i henhold til gældende lovgivning skal være godkendt pr. 15 september 2008.

På indtægtssiden arbejdes der videre med en forfining af fordelingsmodellen, således at den bliver mere præcis fremover. Administrationen er i dialog med bestillerne omkring afklaring og videreudvikling af den nuværende model med henblik på at en ny og bedre model kan anvendes i løbet af 2010.

Administrationen er i gang med en mere detaljeret beskrivelse af årsagerne bag de forventede budgetafvigelser. Forklaringerne fremsendes specifikt til hver enkelt bestiller i løbet af uge 45.

Århus, 30. oktober 2009

**Bilag til åben dagsorden
til mødet i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 6. november 2009 kl. 9.30
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

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



midttrafik

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

Budget 2010

I april 2009 behandlede bestyrelsen et teknisk budgetoplæg for 2010. Oplægget var udarbejdet på baggrund af en fremskrivning af 2008-budgettet.

Hen over sommeren udarbejdede Midttrafik en ruteøkonomi for busdriften, som viste de faktiske udgifter i 2008 fordelt på enkeltruter for de enkelte kommuner og for Region Midtjylland. Dette planlægningsredskab var af tekniske årsager ikke til stede før sommeren 2009.

Ruteøkonomien giver et meget bedre budgetlægningsgrundlag, og er anvendt som grundlag for budgettet for 2010, og også for det forventede regnskab for 2009. Dette materiale er tidligere fremsendt til kommunerne og regionen.

I en dialog med bestillerne blev der foretaget tilretninger og justeringer af budgetoplægget for 2010, hvorved der blev skabt et fælles grundlag for budgettet for 2010 på det administrative niveau.

31. juli 2009 blev det således drøftede og justerede materiale udsendt til politisk høring ved kommunerne og Region Midtjylland. Svarfristen var 28. august 2009, og den korte høringsperiode var begrundet i, at teknikken bag budgetoplægget allerede var drøftet og uddybet på administrativt niveau. Derved skulle bestillerne på forhånd være grundig orienteret til at kunne rådgive det politiske niveau.

Den politiske høring har givet anledning til mindre justeringer af budgetoplægget, som er indarbejdet i det vedlagte budgetforslag for 2010 jf. Midttrafiks bemærkninger til høringssvarene.

Hovedtallene for budget 2010 fremgår nedenfor.

Det skal bemærkes, at effekten af lønsumsafgiften for Trafikselskabet samt effekten af cross border leasing er indarbejdet i nærværende budgetoplæg på den måde, at der er budgetteret med separate udgiftsposter på hhv. 3,1 mio. kr. til lønsumsafgift, og 75,4 mio. kr. til cross border leasing.

Herudover er der indarbejdet en samlet udgiftspost på 2,5 mio. kroner til dækning af udgifter til moms på tilskud til rutebilstationer. Udgiftsposten er ikke fordelt på de enkelte bestillere.

For indeværende er der ikke taget endelig stilling til de afledte merudgifter.

Udgangspunktet for det afsatte beløb til lønsumsafgift er Midttrafiks samlede lønbudget, hvoraf der i værste fald skal betales en afgift på 5,33 % svarende til 3,1 mio. kr.

Merudgiften vedrørende cross border leasing er baseret på den udmeldte DUT- compensation, som kommunerne og Regionen har fået tildelt ved økonomiforhandlingerne for 2010, svarende til ca. 75,4 mio. kr.

Metoden er anvendt idet de forventede merudgifter således er kendte størrelser og kan genfindes i baggrundsmaterialet for økonomiforhandlingerne. Desuden er det disse beløb, kommunerne og Regionen faktisk kompenseres for via DUT.

Alt andet lige er en merudgift af de nævnte størrelser således finansieret ved, at kommunerne og regionen er kompenseret for merudgiften via staten.

Der udestår en afklaring af, i hvilket omfang Midttrafik skal betale moms i forbindelse med tilskud til rutebilstationerne. Såfremt der fuldt ud skal betales moms, vil det betyde en merudgift på ca. 2,5 mio. kroner om året.

Busselskabet Århus Sporveje har rettet henvendelse til Told og Skat vedr. omfanget af lønsumsafgiften på eget område. I det nuværende budget er der indarbejdet en lønsumsafgift på 3,08 % mens den umiddelbare tilkendegivelse fra Told og Skat er, at der skal betales 5,33 %. Der foreligger for indværende ikke et svar desangående, men der kan blive tale om en merudgift afhængigt af svaret. Budgettet for Århus Kommune hhv. Busselskabet Århus Sporveje kan således blive justeret på den baggrund.

I de følgende budgetoversigter er den forventede merudgift vedrørende cross border leasing anbragt under busdriften, mens summen af hhv. moms på tilskud til rutebilstationer og Trafikskabet lønsumsafgifter er anbragt under Trafikskabet, svarende til i alt 5,6 mio. kr.

Budget 2010 for Midttrafik i hovedtal (1.000 kr.)

Budget 2010

	Budget 2010 efter høring	Særskilte budgetpuljer	Budget 2010
Busdrift			
Udgifter	1.297.082	75.400	1.372.482
Indtægter	-616.112	0	-616.112
Netto	680.970	75.400	756.370
Midtjyske Jernbaner			
Udgifter	46.900	0	46.900
Indtægter	-14.328	0	-14.328
Netto	32.572	0	32.572
Handicapkørsel			
Udgifter	59.145	0	59.145
Indtægter	-7.411	0	-7.411
Netto	51.734	0	51.734
Trafikskabet			
Trafikskabet - netto udgifter	124.652	5.645	130.297
Midttrafik i alt			
Udgifter i alt	1.527.779	81.045	1.608.824
Indtægter i alt	-637.851	0	-637.851
Netto i alt	889.928	81.045	970.973

Der er i det følgende foretaget en mere detaljeret og teknisk gennemgang af de enkelte forretningsområder.

Busdriften

På udgiftssiden er budgettet udarbejdet med baggrund i en detaljeret opgørelse af vognmandsbetalingerne på de enkelte ruter i den enkelte kommune og i Regionen. Det anvendte værktøj er det mest nøjagtige, der er til rådighed, og har den styrke, at ændringer i køreplantimer, effekten af udbud m.v. er en del af basis for budgetlægningen.

Generelt er det i budgettet forudsat, at udgifterne til betaling af vognmændene reelt nedjusteres med 1,9 %. Dette er skønnet, som Trafikselskaberne i Danmark senest har udmeldt, og er det officielle skøn, Midttrafik og de øvrige trafikselskaber altid vil bruge. Dette er meddelt de administrative bestillere flere gange.

I budgettet er indarbejdet den forventede effekt af udbud og ændringer i serviceniveauet, som er aftalt med bestillerne. Specielt skal bemærkes, at effekten af Midttrafiks 14. udbud i Randers Kommune ikke er indarbejdet i nærværende budgetoplæg. Punktet behandles særskilt af bestyrelsen på mødet den 11. september 2009.

Der er i budgetoplægget ikke taget højde for effekten af et samlet forslag til effektivisering og modernisering af det regionale rutenet. Dette har været drøftet med Region Midtjylland.

På indtægtssiden er det forudsat, at ændringer i taksterne for 2010 ikke slår igennem som merindtægter, idet der kan konstateres en tilbagegang i indtægterne i 2009 sammenholdt med 2008-niveauet. Hvis de foreslåede takststigninger ikke bliver gennemført, vil der være en yderligere tilbagegangen i indtægterne i 2010.

Der er desuden indregnet merindtægter som følge af salg af skolekort i Randers og Silkeborg kommuner jf. aftale med disse, samt foretaget en justering af indtægterne i Odder Kommune jf. høringsvaret.

Indtægtssiden er meget vanskelig at budgettere. Hvis prognoserne for 2009 holder, vil det – efter regnskabsaflæggelsen for 2009 – være nødvendigt at analysere indtægtsbudgettet for 2010. Resultatet heraf forventes forelagt bestyrelsen senest i maj 2010.

Midtjyske Jernbaner

Midttrafiks mellemværende med Midtjyske Jernbaner vedrører kun Region Midtjylland.

Budgettet omfatter dels driften i form af driftsudgifter og –indtægter, dels den ordinære anlægs-side, omfattende et fast, årligt anlægstilskud. Teknisk set er der tale om driftsskud fra Midttrafik til Midtjyske Jernbaner, men af hensyn til en mere gennemskuelig styring af økonomien, er tilskuddene opdelt i drift og anlæg.

I forbindelse med regnskabsaflæggelsen for 2008 aftales det mellem Region Midtjylland og Midttrafik, at Midttrafik optager et lån ved Region Midtjylland til dækning af udgifterne i forbindelse med spormoderniseringen af Odderbanen.

I den forbindelse aftales, at der skal udarbejdes en nærmere beskrivelse for afviklingen af lånet, idet det som udgangspunkt er Midtjyske Jernbaner der – via Midttrafik – afdrager og forrenter gælden i forhold til Region Midtjylland. Bestyrelsen orienteres nærmere om denne sag.

Der henvises til sagen vedrørende Regnskab 2008 for en uddybende beskrivelse af sammenhænge.

Variabel kørsel

Budgetoplægget på den variable kørsel for 2010 er overordnet en fremskrivning af det justerede budget for 2009, dog med korrektioner for kørslen indenfor Århus Kommune, således som det er aftalt med kommunen.

Det skal bemærkes, at de budgetterede udgifter og indtægter under handicapkørslen kun omfatter den såkaldte 'skal-kørsel' hvilket er den kørsel kommunerne er forpligtet til at stille til rådighed for de handicappede borgere.

Den såkaldte kan-kørsel (patienttransport for regionen samt forskellige former for kommunal kørsel), finansieres direkte af de enkelte bestillere, og hviler således i sig selv. Kan-kørslen vedrører

således ikke byrdefordelingen, og vil først blive opgjort separat i forbindelse med regnskabsaflæg-
gelsen.

Trafikselskabet

Trafikselskabets nettoudgifter omfatter dels udgifter til administrationen, dels fællesudgifter til f.eks. vedligeholdelse af billetteringsudstyr, information, markedsføring med videre.

De enkelte bestillers andel af de samlede udgifter er som udgangspunkt direkte fordelt ud på den enkelte rekvirent. De typer udgifter, der ikke kan fordeles direkte ud på bestillere, fordeles enten efter køreplantimer, eller efter antallet af ruter (sidstnævnte dækker f.eks. andel af udgifter til ru-
tebilstationer).

Budgettet for 2010 er en fremskrivning af budgettet for 2009 med 3,1 %, svarende til den gen-
nemsnitlige pris- og lønstigningsforventning, udmeldt af Kommunernes Landsforbund.

Midttrafiks samlede budget

Det samlede budget for 2010 er vist i det følgende. Budgettet er fordelt på de enkelte forretnings-
områder, samt på de enkelte kommuner og regionen.

Busdrift	Udgifter		Udgifter		Udgifter		Indtægter		Indtægter		Indtægter		Netto		
	Budget 2010	BO 2010	BO 2011	BO 2012	BO 2013	Budget 2010	BO 2010	BO 2011	BO 2012	BO 2013	Budget 2010	BO 2010	BO 2011	BO 2012	BO 2013
Fawskov	13.005.351	13.005.351	13.005.351	13.005.351	13.005.351	844.902	844.902	844.902	844.902	844.902	12.160.449	12.160.449	12.160.449	12.160.449	12.160.449
Hedensted	9.053.566	9.053.566	9.053.566	9.053.566	9.053.566	1.988.337	1.988.337	1.988.337	1.988.337	1.988.337	7.065.229	7.065.229	7.065.229	7.065.229	7.065.229
Herning	45.163.187	45.163.187	45.163.187	45.163.187	45.163.187	10.813.676	10.813.676	10.813.676	10.813.676	10.813.676	34.349.511	34.349.511	34.349.511	34.349.511	34.349.511
Holstebro	29.749.764	29.749.764	29.749.764	29.749.764	29.749.764	7.261.159	7.261.159	7.261.159	7.261.159	7.261.159	22.488.605	22.488.605	22.488.605	22.488.605	22.488.605
Horsens	42.529.776	42.529.776	42.529.776	42.529.776	42.529.776	15.924.577	15.924.577	15.924.577	15.924.577	15.924.577	26.605.199	26.605.199	26.605.199	26.605.199	26.605.199
Ikast-Brande	13.890.674	13.890.674	13.890.674	13.890.674	13.890.674	0	0	0	0	0	13.890.674	13.890.674	13.890.674	13.890.674	13.890.674
Lemvig	7.920.470	7.920.470	7.920.470	7.920.470	7.920.470	0	0	0	0	0	7.920.470	7.920.470	7.920.470	7.920.470	7.920.470
Norddjurs	14.433.915	14.433.915	14.433.915	14.433.915	14.433.915	516.362	516.362	516.362	516.362	516.362	13.917.553	13.917.553	13.917.553	13.917.553	13.917.553
Odder	5.637.956	5.637.956	5.637.956	5.637.956	5.637.956	365.892	365.892	365.892	365.892	365.892	5.272.064	5.272.064	5.272.064	5.272.064	5.272.064
Randers *	71.050.506	71.050.506	71.050.506	71.050.506	71.050.506	26.654.593	26.654.593	26.654.593	26.654.593	26.654.593	44.395.913	44.395.913	44.395.913	44.395.913	44.395.913
Ringkøbing-Skjern	19.067.211	19.067.211	19.067.211	19.067.211	19.067.211	303.718	303.718	303.718	303.718	303.718	18.763.493	18.763.493	18.763.493	18.763.493	18.763.493
Samsø	4.367.077	4.367.077	4.367.077	4.367.077	4.367.077	1.410.791	1.410.791	1.410.791	1.410.791	1.410.791	2.956.286	2.956.286	2.956.286	2.956.286	2.956.286
Silkeborg	53.616.939	53.616.939	53.616.939	53.616.939	53.616.939	21.343.811	21.343.811	21.343.811	21.343.811	21.343.811	32.273.128	32.273.128	32.273.128	32.273.128	32.273.128
Skanderborg	16.526.799	16.526.799	16.526.799	16.526.799	16.526.799	2.703.235	2.703.235	2.703.235	2.703.235	2.703.235	13.823.564	13.823.564	13.823.564	13.823.564	13.823.564
Skive	23.450.632	23.450.632	23.450.632	23.450.632	23.450.632	6.426.061	6.426.061	6.426.061	6.426.061	6.426.061	17.024.571	17.024.571	17.024.571	17.024.571	17.024.571
Struer	7.661.603	7.661.603	7.661.603	7.661.603	7.661.603	837.661	837.661	837.661	837.661	837.661	6.823.942	6.823.942	6.823.942	6.823.942	6.823.942
Syddjurs	16.698.244	16.698.244	16.698.244	16.698.244	16.698.244	1.432.641	1.432.641	1.432.641	1.432.641	1.432.641	15.265.603	15.265.603	15.265.603	15.265.603	15.265.603
Viborg	34.512.587	34.512.587	34.512.587	34.512.587	34.512.587	10.033.416	10.033.416	10.033.416	10.033.416	10.033.416	24.479.171	24.479.171	24.479.171	24.479.171	24.479.171
Århus	431.919.280	431.919.280	431.919.280	431.919.280	431.919.280	243.249.164	243.249.164	243.249.164	243.249.164	243.249.164	188.670.116	188.670.116	188.670.116	188.670.116	188.670.116
Regionen	436.826.346	436.826.346	436.826.346	436.826.346	436.826.346	264.002.004	264.002.004	264.002.004	264.002.004	264.002.004	172.824.342	172.824.342	172.824.342	172.824.342	172.824.342
Cross border leasing	75.400.000	75.400.000	75.400.000	75.400.000	75.400.000	0	0	0	0	0	75.400.000	75.400.000	75.400.000	75.400.000	75.400.000
I alt	1.372.481.883	1.372.481.883	1.372.481.883	1.372.481.883	1.372.481.883	616.112.000	616.112.000	616.112.000	616.112.000	616.112.000	756.369.883	756.369.883	756.369.883	756.369.883	756.369.883

* Effekten af Midttrafiks 14. udbud i Randers er ikke indregnet i budgettet, da punktet behandles separat på bestyrelsesmødet den 11. september 2009.

Midtjyske Jernbaner	Udgifter		Udgifter		Udgifter		Indtægter		Indtægter		Indtægter		Netto		
	Budget 2010	BO 2010	BO 2011	BO 2012	BO 2013	Budget 2010	BO 2010	BO 2011	BO 2012	BO 2013	Budget 2010	BO 2010	BO 2011	BO 2012	BO 2013
Region Midtjylland	38.827.266	38.827.266	39.992.084	39.992.084	39.992.084	14.328.266	14.328.266	14.328.266	14.328.266	14.328.266	24.499.000	24.499.000	24.499.000	24.499.000	24.499.000
Driftstilskud	8.072.955	8.072.955	6.097.772	6.097.772	6.097.772	0	0	0	0	0	8.072.955	8.072.955	8.072.955	8.072.955	8.072.955
Anlægstilskud															
I alt	46.900.221	46.900.221	46.089.856	46.089.856	46.089.856	14.328.266	14.328.266	14.328.266	14.328.266	14.328.266	32.571.955	32.571.955	32.571.955	32.571.955	32.571.955

Variabel kørsel (skal-kørsel)

	Udgifter		Udgifter		Udgifter		Indtægter		Indtægter		Indtægter		Netto	
	Budget 2010	BO 2011	BO 2012	BO 2013	Budget 2010	BO 2011	BO 2012	BO 2013	Budget 2010	BO 2011	BO 2012	BO 2013	Budget 2010	BO 2011
Fawskov	1.184.537	1.184.537	1.184.537	1.184.537	213.371	213.371	213.371	213.371	971.166				971.166	
Hedensted	3.983.001	3.983.001	3.983.001	3.983.001	711.736	711.736	711.736	711.736	3.271.265				3.271.265	
Herning	2.338.254	2.338.254	2.338.254	2.338.254	434.313	434.313	434.313	434.313	1.903.942				1.903.942	
Holstebro	1.537.380	1.537.380	1.537.380	1.537.380	309.493	309.493	309.493	309.493	1.227.887				1.227.887	
Horsens	2.769.847	2.769.847	2.769.847	2.769.847	483.404	483.404	483.404	483.404	2.286.443				2.286.443	
Ikast-Brande	1.122.356	1.122.356	1.122.356	1.122.356	203.440	203.440	203.440	203.440	918.916				918.916	
Lemvig	684.158	684.158	684.158	684.158	148.110	148.110	148.110	148.110	536.048				536.048	
Norddjurs	987.437	987.437	987.437	987.437	181.825	181.825	181.825	181.825	805.612				805.612	
Odder	838.101	838.101	838.101	838.101	130.534	130.534	130.534	130.534	707.568				707.568	
Randers	2.579.612	2.579.612	2.579.612	2.579.612	423.125	423.125	423.125	423.125	2.156.487				2.156.487	
Ringkøbing-Skjern	1.601.095	1.601.095	1.601.095	1.601.095	306.419	306.419	306.419	306.419	1.294.677				1.294.677	
Samsø	117.531	117.531	117.531	117.531	21.874	21.874	21.874	21.874	95.658				95.658	
Silkeborg	2.379.479	2.379.479	2.379.479	2.379.479	467.258	467.258	467.258	467.258	1.912.222				1.912.222	
Skanderborg	1.547.419	1.547.419	1.547.419	1.547.419	273.515	273.515	273.515	273.515	1.273.904				1.273.904	
Skive	1.112.621	1.112.621	1.112.621	1.112.621	227.449	227.449	227.449	227.449	885.172				885.172	
Struer	562.807	562.807	562.807	562.807	115.658	115.658	115.658	115.658	437.149				437.149	
Syddjurs	880.070	880.070	880.070	880.070	143.021	143.021	143.021	143.021	737.049				737.049	
Viborg	2.142.516	2.142.516	2.142.516	2.142.516	425.463	425.463	425.463	425.463	1.717.053				1.717.053	
Århus	30.786.500	30.786.500	30.786.500	30.786.500	2.191.433	2.191.433	2.191.433	2.191.433	28.595.067				28.595.067	
Regionen	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	
I alt	59.144.723	59.144.723	59.144.723	59.144.723	7.411.438	7.411.438	7.411.438	7.411.438	51.733.286				51.733.286	

Trafikselskabet				
	Netto	Netto	Netto	Netto
	BO 2010	BO 2011	BO 2012	BO 2013
Favrskov	1.001.268	1.001.268	1.001.268	1.001.268
Hedensted	782.195	782.195	782.195	782.195
Herning	2.939.424	2.939.424	2.939.424	2.939.424
Holstebro	2.308.984	2.308.984	2.308.984	2.308.984
Horsens	4.079.351	4.079.351	4.079.351	4.079.351
Ikast-Brande	896.359	896.359	896.359	896.359
Lemvig	832.537	832.537	832.537	832.537
Norddjurs	1.084.468	1.084.468	1.084.468	1.084.468
Odder	671.636	671.636	671.636	671.636
Randers	6.456.993	6.456.993	6.456.993	6.456.993
Ringkøbing-Skjern	1.794.963	1.794.963	1.794.963	1.794.963
Samsø	376.900	376.900	376.900	376.900
Silkeborg	4.707.590	4.707.590	4.707.590	4.707.590
Skanderborg	1.597.089	1.597.089	1.597.089	1.597.089
Skive	2.281.609	2.281.609	2.281.609	2.281.609
Struer	551.004	551.004	551.004	551.004
Syddjurs	1.319.212	1.319.212	1.319.212	1.319.212
Viborg	3.475.947	3.475.947	3.475.947	3.475.947
Århus	38.187.779	38.187.779	38.187.779	38.187.779
Regionen	49.306.714	49.306.714	49.306.714	49.306.714
Lønsum og moms vedr. rutebilstationer	5.645.000	5.645.000	5.645.000	5.645.000
I alt	130.297.023	130.297.023	130.297.023	130.297.023

Århus, 30. oktober 2009

**Bilag til åben dagsorden
til mødet i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 6. november 2009 kl. 9.30
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

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



Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
30. oktober 2009	1-21-1-08	Niels Næsselund	nhn@midttrafik.dk	8740 8239

Byrdefordelingsprincipper 2010

Repræsentantskabet i Midttrafik skal ifølge Midttrafiks vedtægter § 9 "godkende Bestyrelsens beslutning om den forholdsmæssige fordeling af de deltagende parterers tilskud til selskabets finansiering" - i det følgende omtalt som byrdefordeling.

Byrdefordelingsmodellen tager udgangspunkt i Midttrafiks vedtægter § 25:

"Ingen kommune kan forpligtes til at betale mere end kommunens forholdsmæssige forbrug af selskabets ydelser, herunder individuel handicapkørsel.

Stk. 2. En region kan ikke forpligtes til at bidrage med mere end udgifterne til privatbaner og busbetjening af regional betydning i den pågældende region samt de hertil svarende andele af selskabets administrationsudgifter.

Stk. 3. Bestyrelsen fastsætter nærmere retningslinier for selskabets finansiering."

Budget 2010 blev godkendt af bestyrelsen 11. september 2009. Budgettet hviler på de samme principper for byrdefordeling som budget 2007, 2008 og 2009. I det nedenstående gennemgås principperne for byrdefordeling, der er identisk med byrdefordelingsprincipperne for 2009, der blev godkendt af Repræsentantskabet 24. oktober 2008. Til sidst præsenteres kortfattet, hvordan principperne anvendes i praksis.

Principper for byrdefordeling

Midttrafiks aktiviteter er fordelt på 3 driftsbudgetter og et budget til trafikelskabets fælles opgaver og administration ("trafikelskabets budget").

Driftsbudgetter

De tre driftsbudgetter er:

- buskørsel (budget 2010: 1.372,5 mio. kr. brutto; 756,4 mio. kr. netto), hvor nettoudgiften til hver enkelt rute finansieres af en bestiller (kommune eller regionen); bestilleren betaler udgiften til drift af ruten og får indtægterne fra ruten (nogle udgifter fra salg på fx rutebilstationer og ved omstigning fordeles efter nogle principper for indtægtsfordeling, der blev særskilt godkendt af Bestyrelsen 31. august 2006).
- privatbaner (budget 2010: 46,9 mio. kr. brutto; 32,6 mio. kr. netto), hvor regionen betaler nettoudgiften for alle aktiviteter.
- handicapkørsel (budget 2010: 59,1 mio. kr. brutto; 51,7 mio. kr. netto), hvor kommunerne betaler nettoudgiften, således at alle driftsomkostninger betales af den kommune, der har visiteret kunden til kørslen, og egenbetalingen tilfalder den pågældende kommune; særlige administrationsudgifter (fx særligt it-system og personale) i forbindelse med koordineret kørsel fordeles mellem kommunerne efter antallet af ture det pågældende år.

Midttrafik udfører desuden i et vist omfang indtægtsdækket virksomhed, hvor der fx arbejdes med at forberede Letbanen eller udføres koordineret kørsel for regionen i forbindelse med patientkørsel. Sådanne ordninger er fuldt indtægtsdækket og beror på konkrete aftaler med de pågældende bestillere.

Trafikselskabets budget

Trafikselskabets budget (budget 2010: 130,3 mio. kr.) er delt op i dels trafikfaglige fællesudgifter (ca. 38 %), dels i løn- og personalerelaterede udgifter (ca. 62 %). Budgettet blev fra 2007 effektiviseret og reduceret med 10 % i forhold til de afgivende myndigheders udgifter til de samme aktiviteter. Effektiviseringsgevinsten blev i 2007 fastholdt i Midttrafik som en etableringspulje, men fra og med 2008 har budgettet været reduceret med 10 %.

Trafikfaglige fællesudgifter

Trafikfaglige fællesudgifter er de udgifter ud over driftsudgifterne, der knytter sig direkte til den kollektive trafik: rutebilstationer, billetteringsudstyr og tællinger, tilskud til x-bus-sekretariat, Rejsekort A/S, kontrolafgifter, information og markedsføring, kvalitetssikring, tilskud til øvrige sekretariater (især bus/tog) og diverse, konsulenthjælp samt trafikfaglig it.

Princippet for fordeling af de trafikfaglige fællesudgifter er, at så mange som muligt af udgifterne fordeles efter den enkelte bestillers forbrug:

- udgifter til rutebilstationer/terminaler efter antal afgangse fordelt mellem relevante bestillere
- billetteringsudstyr ift. det, der anvendes på ruterne fordelt på den enkelte bestiller
- X-bus-sekretariat – kun Region Midtjylland
- tællinger fordeles efter omfanget af tællinger på de enkelte ruter
- kontrolafgifter – indtægten tilfalder bestilleren
- Rejsekort A/S den overførte forpligtelse fra VAT betales af de, der har fået andele af VAT's egenkapital; Regionen og Horsens og Hedensted kommuner.

I budget 2010 drejer det sig om ca. 42 % af de trafikfaglige fællesudgifter.

Resten af de trafikfaglige fællesudgifter fordeles på alle bestillere efter køreplantimer:

- Trafikfaglige EDB og IT-systemer
- Information/markedsføring (fx Rejseplanen)
- Kvalitetssikring (inkl. rejsegaranti)
- tilskud til fællessekretariater (især Bus/Tog-sekretariatet) og diverse.

Løn og personalerelaterede udgifter

Løn og personalerelaterede udgifter (husleje, kurser, rejser, almindelig it m.m.) fordeles efter de antal stillinger, der er beskæftiget med opgaven.

Udgiften fordeles på de driftsopgaver, de vedrører og fordeles på relevante bestillere. Løn og personalerelaterede udgifter fordeles således:

- personale vedr. buskørsel og generel administration fordeles på alle bestillere efter køreplantimer
- personale vedr. privatbaner betales af Region Midtjylland
- personale vedr. billetkontrol i Århus Kommune betales af Århus Kommune
- personale vedr. handicapkørsel fordeles på kommunernes efter valgt ordning og antal ture.
- personale vedr. trafikkontrol uden for Århus Kommune fordeles på de øvrige kommuner og Regionen efter køreplantimer
- personale vedr. rutebilstationer fordeles som rutebilstationer i øvrigt.
- eventuelle ekstra-opgaver for enkeltbestillere afregnes efter aftale til en fast pris for timeforbruget til dækning af løn og personalerelaterede udgifter.

Af løn og personalerelaterede udgifter fordeles ca. 60 % efter køreplantimer, resten på de konkrete bestillere eller fordeles i forhold til anvendelsen af handicapkørsel.

De dele af såvel trafikfaglige fællesudgifter som løn og personalerelaterede udgifter, hvor byrdefordelingen foregår efter køreplantimer, er det besluttet, at visse ruter får 50 % rabat. Det drejer sig om de ruter, der er planlagt ud fra skoleelevers behov og hvor der ikke er en sammenhæng med den øvrige kollektive trafik. For disse ruter er der behov for en kort planlægningshorisont, da de skal kunne tilpasse sig ændringer i fx skoleelevers bopæl. Men det er af kommunen besluttet, at øvrige borgere skal have mulighed for at benytte ruterne, hvorfor kommunen har overdraget ruterne til Midttrafik, frem for selv at administrere ruterne som speciel rutekørsel med skoleelever. Disse ruter får rabat på den del af trafikselskabets budget, der fordeles efter køreplantimer hos Midttrafik til gengæld for, at kommunen påtager sig flere af arbejdsopgaverne med ruterne - fx planlægning, da kommunerne selv har viden om ringetider og trafikfarlige veje.

Grundlag for byrdefordeling

Aktivitetssomfang

Principperne for byrdefordeling finder anvendelse på det faktiske aktivitetsomfang i det pågældende år.

På budgetlægningsstidspunktet fordeles nettoudgifterne ud fra det forventede aktivitetsomfang, men den endelige fordeling finder sted ved regnskabsaflægning på baggrund af det faktiske aktivitetsomfang, der er registreret i det pågældende regnskabsår. Et tilsvarende princip anvendes i Sydtrafik og Nordjyllands Trafikselskab. I det vedlagte budget for 2010 fremgår det, hvordan fordelingen vil være på de enkelte bestillere på baggrund af det forventede aktivitetsomfang.

Den forberedende bestyrelse traf på møder 31. august 2006 og 26. oktober 2006 beslutning om a'conto-opkrævninger og endelig regulering ved regnskabsafleggelsen. Midttrafik håndterer således byrdefordelingen på en måde, så:

- Midttrafik opkræver fra alle kommuner og regionen a'conto forud et beløb svarende til kommunen/regionens andel af Midttrafiks budgetterede nettoudgifter til busdrift, handicapkørsel, privatbaner samt af Midttrafiks budget til fællesaktiviteter og lønninger. Det er fra 2010 besluttet, at der opkræves a'conto kvartalsvist forud med en fordeling hen over året, så der opkræves hhv. 30, 30, 20 og 20 % af det samlede årsbudget i de fire kvartaler.
- alle a conto betalinger fastsættes ud fra det budgetterede aktivitetsomfang
- der ved regnskabsafleggelsen foretages en regulering, så den endelige byrdefordeling baseres på det faktiske aktivitetsomfang

Midttrafik er et selskab uden formue og finansieres af bestillerne i hvert regnskabsår. Beslutningen om a conto indbetalinger månedsvis forud er vigtig af hensyn til Midttrafiks likviditet. Midttrafik foretager derfor løbende økonomiopfølgning, og ved væsentlige ændringer i de forventede regnskaber, forelægges et revideret budget for Bestyrelsen, og det kan evt. besluttes, at regulere a'contobetalingerne for at holde efterreguleringer på et minimum.

Da Midttrafiks likviditetsmuligheder er begrænsede, vil renteudgifter til et likviditetstræk forårsaget af en bestiller, der ikke tilpasser sit a'conto bidrag ud fra det justerede budget, blive pålagt den enkelte bestiller som en driftsudgift, der ikke udhuler trafikselskabets budget og dermed medfører merudgifter for andre bestillere. Selv med denne fordeling af renteudgifter vil Midttrafik fortsat arbejde for at minimere forskellen på a'conto indbetalinger og forventede nettoudgifter, da Midttrafiks kreditmuligheder er begrænsede.

Midttrafiks princip om at anvende faktiske aktivitetstal til den endelige fordeling betyder, at væsentlige reduktioner i en stor bestillers kørselsomfang efter budgettets vedtagelse vil medføre, at de øvrige bestillere skal betale en større andel af de fælles omkostninger i trafikselskabets budget.

Årsagen til, at bestilleren ikke får en reduktion i bidraget svarende til reduktionen i aktivitetsomfanget er, at trafikskabs budget fordeles på færre køreplantimer, og de resterende timer hos den bestiller, der reducerer, således også får en større andel af det samlede budget.

Hvis der opstår væsentlige ændringer i enkelte bestillers aktivitetsomfang i løbet af et budgetår, således at øvrige bestillers andel af trafikskabs budget ændres mærkbart, vil administrationen forelægge dette for Bestyrelsen i forbindelse med økonomiopfølgning, således Bestyrelsen bliver orienteret om, hvilken økonomisk betydning én bestillers aktivitetsændring får for de øvrige bestillere. Berørte bestillere orienteres herefter.

Timesagsstyring

Den forberedende bestyrelse besluttede i 2006, at Midttrafik skulle indføre et timesagsstyrings-system til en mere præcis fordeling af udgifterne til løn og personalerelaterede udgifter for så vidt angår den del af udgifterne, der hidtil har været fordelt efter køreplantimer. Timesagsstyringsværktøjet blev indført i efteråret 2007. På baggrund af erfaringerne fra 2007 anbefalede Bestyrelsen på sit møde 20. juni 2008, at byrdefordelingen foregår som hidtil, og at store enkeltprojekter betales særskilt af den enkelte bestiller eller godkendes af Bestyrelsen til fælles finansiering. Bestyrelsen besluttede desuden, at der følges op på de konkrete resultater af timesagsstyring over en længere periode, så en eventuel beslutning om ændring af byrdefordeling kan træffes på længerevarende erfaringer.

Principperne for byrdefordeling af løn og personalerelaterede udgifter vil i 2010 derfor også være på baggrund af køreplantimer.

Århus, 30. oktober 2009

**Bilag til åben dagsorden
til mødet i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 6. november 2009 kl. 9.30
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

Vedr. punkt nr. 4



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

Tiltag i 2009 og 2010 i Strategiplan 2009-2011

Midttrafiks bestyrelse har primo 2009 vedtaget Strategiplan 2009-2011 med fem overordnede mål og en række delmål. De fem overordnede mål er:

- Flere tilfredse og loyale kunder.
- Mere tilfredse leverandører.
- Mere tilfredse bestillere.
- Et sammenhængende rutenet.
- Midttrafik gavner miljøet.

De fem mål skal opnås gennem en række tiltag, der er iværksat i 2009 eller vil blive det i 2010 og fremefter.

Flere tilfredse og loyale kunder

Det er vigtigt, at kunderne får god information om mulighederne med kollektiv trafik. Midttrafik har derfor fra sommeren 2009 valgt at uddele køreplanerne gratis i bøger, der dækker hele områder - således kan kunderne få udleveret en bog, der fx indeholder alle køreplaner i Viborg og Skive kommuner. De fleste kunder har modtaget det positivt, at køreplanerne er blevet gratis. I modsætning til tidligere uddeles der ikke længere køreplaner for enkelte ruter, men de kan udskrives fra hjemmesiden. Ca. 500 kunder har kontaktet Midttrafik eller Businfo for at høre om ændringen. Ingen har afgivet en klage, men kunderne er blevet vejledt til selv at finde informationen på hjemmesiden, og i tilfælde af at det ikke er en mulighed, har Midttrafik tilbudt at udskrive og sende en rutekøreplan.

Et andet vigtigt element i at kunne informere kunderne er Midttrafiks salgs- og informationssteder, hvilket uden for Århus Kommune primært vil sige rutebilstationer og samarbejdsaftaler med DSB/Arriva-togstationer. Rutebilstationerne drives af private undtagen i Randers og Viborg, hvor Midttrafik fik overdraget personale ved sin dannelse. Rutebilstationerne er indrettet meget forskelligt, og der er ikke ensartede krav til kvaliteten af service og information. I 2010 vil Midttrafik lave en strategi for sit salgsnet, herunder antallet og kvaliteten af servicen på salgsstederne. Hensigten er, at kunderne skal vide med sikkerhed, at de får en god og ensartet service, når de henvender sig på et Midttrafik-salgssted. Midttrafik skal være sikre på, at salgsstedet har viden og kompetencer til at yde den bedst mulige service. Salgsstrategien vil også indeholde forslag til mere effektiv håndtering af telefoniske henvendelser fra kunderne. I forbindelse med ansøgningerne til Trafikstyrelsens puljer 1. oktober 2009 har Skive Kommune søgt om tilskud til etablering af ny kompakt trafikterminal.

Det udgør en udfordring at informere om de mange driftsforstyrrelser pga. vejarbejder. Midttrafik er afhængig af input fra vejmyndighederne og busselskaberne, og der skal gøres mere for at sikre, at Midttrafik altid får information om driftsforstyrrelser, så der evt. kan laves midlertidig planlægning ved vejarbejde og gives information til kunderne om forstyrrelserne i driften.

Kunderne har hidtil skullet henvende sig på rutebilstationer eller i busserne for at få fornyet deres periodekort (månedskort osv.). Midttrafik har etableret en webbutik, der i første omgang har sikret et mere effektivt salgssystem på salgsstederne, og i anden omgang vil gøre det nemmere for kunderne at forny periodekort. Det er muligt for kunderne i Århus at forny deres periodekort via inter-

net. Det forventes, at alle kunder i hele Midtjylland kan bruge webbutikken til at bestille og forny periodekort inden årets udgang. På sigt kan webbutikken udvides til at også tilbyde kunderne fx at bestille klippekort, hvis det vurderes, at der vil være en efterspørgsel efter det.

Kunderne har også brug for, at det er nemt at finde ud af at bruge bussen. Midttrafik har derfor fra primo oktober 2009 forøget indsatsen for at gøre takster og rejseregler forståelige for kunderne. Af historiske og tekniske grunde er både rejseregler og takster komplicerede i Midttrafik, men direktionen har etableret en task-force, der skal gøre det langt nemmere for kunderne at forstå rejseregler og takster. Midttrafiks årlige takstændringer har løbende haft til formål også at harmonisere taksterne, og de kommende takster fra januar 2010 er endnu et skridt mod, at der er ens takster i hele Midtjylland. Tilsvarende er der efterhånden næsten ingen særlige takster tilbage i Midtjylland, hvor der tidligere var særtakster fx i form af såkaldte garderobebilletter en række steder. Det er kun få steder, at der nu køres efter andet end enten Midttrafik-takst eller gratiskørsel - og de sidste undtagelser forventes at blive fjernet snarest.

Midttrafik tilstræber at få så god dialog med kunderne som muligt. Alle kundehenvendelser bliver håndteret individuelt, og årsager til fx kvalitetsbrist bliver undersøgt. Kunderne får svar inden 10 arbejdsdage. Der er indført rejsegaranti for alle kunder i buskørsel, handicapkørsel og Midttur - det er et ordning, der signalerer for kunderne, at Midttrafik tror på sit eget produkt, og når det så engang i mellem ikke er godt nok, får Midttrafik det at vide via den rejsegaranti, kunderne benytter sig af. Der gennemføres kundeundersøgelser, og kundeundersøgelsen i 2009 blandt brugerne af handicapkørsel viste, at 92 % af kunderne samlet set er meget tilfredse eller tilfredse med handicapkørsel, og en række indsatsområder blev fastlagt på baggrund af undersøgelse, så tilfredsigheden kan stige de kommende år. Der blev lavet kundeundersøgelse for buskørslen i 2008 og der laves en ny i 2010.

Midttrafik har gennemført en række kampagner for at forbedre omdømmet for den kollektive trafik og for at markedsføre enkelte produkter eller ruter, når der er sket ændringer. Midttrafiks hjemmeside er et vigtigt medie til at informere kunderne. En kundeundersøgelse blandt brugerne af hjemmesiden viste i august 2008, at gennemsnitligt 93 % af kunderne har svaret "tilfreds" eller "meget tilfreds" på de forskellige spørgsmål, der var stillet om hjemmesiden. Hjemmeside har årligt ca. 4 mio. besøgende.

Midttur er blevet etableret som en mulighed for kommunerne til at tilbyde taxakørsel til en lav pris for deres borgere. Der er flere parametre, som kommunerne kan vælge mellem, når de fastlægger serviceniveauet. De kan fx vælge at tilbyde det, så kunden betaler enten 7 eller 3 kr. pr. km. (kostprisen er i gennemsnit 14 kr. pr. km.), og kommunen kan også vælge at afgrænse tilskuddet til bestemte dele af kommunen, hvor der fx er mindre gode busforbindelser. I øjeblikket har 6 kommuner valgt at give tilskud, så kunderne kan køre til 7 kr. pr. km.

Midttrafik har i 2009 afprøvet nogle muligheder for, hvordan man kan forbedre busbetjeningen i forbindelse med store arrangementer, fx koncerter. I Århus har Midttrafik i samarbejde med VIA University givet 4.000 deltagere i en fusionsevent i Tivoli Friheden mulighed for at bruge kollektiv trafik fra hele Midtjylland til Århus. En Eagles-koncert i Århus fik bedre busbetjening, da man indgik aftale med koncertarrangøren om at betale for dubleringsbusser. I Herning har Midttrafik sammen med Herning Kommune lavet forsøg med særlige arrangementsbusbilletter til koncerter med Bruce Springsteen og Coldplay, hvor henholdsvis 55.000 og 40.000 kunder kunne købe billetterne uden for bussen for at gøre transporten mere effektiv. Midttrafik arbejder videre med at lave gode løsninger sammen med kommunerne og koncertarrangørerne, da kollektiv bustrafik kan være med til at løfte transportopgaverne ved de store arrangementer, og vellykket kørsel ved arrangementerne giver den kollektive trafik et godt omdømme.

Mere tilfredse leverandører

Der er etableret entreprenør- og kvalitetsudvalg, hvor Midttrafik jævnligt mødes med vognmændene og chaufførerne for at drøfte forhold, der har betydning for deres mulighed for at yde kunderne en god service. Kun gennem et godt samarbejde med vognmænd og chauffører kan Midttrafik levere en god service til kunderne.

I 2009 er der gennemført et forsøg med incitament på rute 118 Århus-Randers, hvor chauffører og vognmand har fået en række værktøjer til at yde bedre kundeservice. Kundetilfredsheden er blevet målt før og efter forsøget, og kundetilfredsheden er steget betragtelig i løbet af forsøget. Derudover er chaufførernes tilfredshed også steget i løbet af forsøget. Erfaringerne fra forsøget foreslås nu udbredt til hele Midttrafik, hvilket behandles af Bestyrelsen 6. november 2009. Formålet er, at alle vognmænd og chauffører på sigt får incitament og værktøjer til at forbedre kundeservicen.

Midttrafik vil lave forsøg, hvor vognmændene indenfor en fastlagt ramme får mulighed for større indflydelse på køreplanlægningen. Gennem kommende udbud vil vognmændene – ligesom i Randers – få bonus for mere tilfredse kunder og bedre miljø.

Dagligdagen skal gøres nemmere for busselskaberne. Midttrafik er i løbende dialog med vejmyndighederne om bedre fremkommelighed. Midttrafik har nedsat en task-force, der skal sikre, at billetteringsudstyr virker og at takster og rejseregler gøres mere simple.

Midttrafik arbejder med at indføre en mere struktureret kvalitetskontrol i busserne og på salgsstederne. Det foregår ved såkaldte prøve køb, hvor en "professionel kunde" gennemfører en typisk rejse eller et typisk køb og i den forbindelse noterer, om kvaliteten var som forventet. Det kan fx være den personlige service, rengøring i bussen/rutebilstationen og chaufførens kørsel, der bliver noteret. Hensigten er at bruge et sådant værktøj til generelt at identificere de kvalitetsparametre, som der skal forbedres hos de enkelte vognmænd eller i det hele taget. Hvis det viser sig at være et retvisende billede af kvaliteten, kunne det på sigt være et element i afgørelse af fremtidige udbud, så vognmænd, der hidtil har leveret god kvalitet, har bedre chancer for at vinde et udbud fremover.

Vognmændene har i en årrække haft svært ved at tiltrække kvalificerede chauffører. Midttrafik har hjulpet dem ved at lave en internetportal, www.chauffor.nu, hvor vognmændene kan opslå stillinger, og der informeres om arbejdet som buschauffør. Midttrafik har fokus på at få gjort chaufførjobbet attraktivt. Derfor medvirker Midttrafik også i den kampagne, Århus Kommune og Region Midtjylland kører i efteråret 2009 under titlen "Tænk før du råber", hvor der er fokus på, at brugerne af offentlige ydelser ikke skal lade frustrationer gå ud over det personale, de møder i den offentlige service. Chauffører er desværre udsatte for chikaner fra kunder, og det vil Midttrafik være med til at reducere blandt andet ved at deltage i denne kampagne.

Mere tilfredse bestillere

Midttrafik baserer sit samarbejde med bestillerne på en forudsætning om, at bestillerne ønsker, at Midttrafik kan yde faglige rådgivning om hele paletten af kørselstyper fra overordnet planlægning af kollektiv trafik i sammenhæng med øvrig kommunal planlægning til konkret køreplanlægning, samt bidrage med viden om fremkommelighed og rådgivning om lokal markedsføring. Det er bestillerne, der fastlægger serviceniveauet for sine ruter, men Midttrafik ønsker at kunne støtte bestillerne fagligt og med fornøden dokumentation, så de kan træffe beslutninger om det ønskede serviceniveau.

I dialog med bestillerne er der sket en del harmonisering af kørselstyperne, således at der er færre forskellige typer af kørsel. Det bliver nemmere at kommunikere mulighederne med kollektiv trafik til kunderne. Eksempelvis er telekørselsordningerne de seneste år harmoniseret en del, så stadig flere af telekørselsordningerne håndteres via Midttrafiks koordinerede kørsel, hvor også handicap-

kørsel håndteres. Den koordinerede kørsel har desuden pr. 1. oktober 2009 overtaget den siddende patientbefordring for Region Midtjylland, således at der nu koordineres væsentligt mere taxakørsel gennem Midttrafik; det giver stordriftsfordele gennem mere attraktive priser ved udbud og mere driftssikker administration. Hedensted Kommune har meddelt, at man fra 1. januar 2010 også ønsker koordineret handicapkørsel, så alle kommuner i Midttrafik fra 2010 får koordineret handicapkørsel.

Kommunerne har som vejmyndighed ansvaret for en række opgaver, der understøtter den kollektive trafik. Det drejer sig ikke mindst om indretning af stoppesteder og kundefaciliteter samt sikring af fremkommelighed for busserne. Det er kommunernes opgave, men Midttrafik vil fremover mere aktivt tilbyde rådgivning om indretning af stoppesteder og tilvejebringe inden- og udenlandske erfaringer med at forbedre fremkommeligheden for busserne, fx i form af busbaner og prioritering af busserne i signalreguleringer. Midttrafik har sammen med nogle bestillere indsendt ansøgninger til Trafikstyrelsens puljer, og der er fx opnået et stort støttetilsagn til busprioritering i Århus Kommune, bedre stationsforhold i Herning samt lynbus mellem Silkeborg og Århus N.

Midttrafik har præsteret en effektiviseringsgevinst på 10 % i forhold til de afgivende myndigheder på de fælles opgaver om fx markedsføring, it, løn, administration osv. Bestyrelsen har haft fokus på, at Midttrafik skal kunne holde det budget, der er givet til de fælles omkostninger. Trafikstyrelsen gennemførte i 2009 en sammenligning af trafikselskaberne, der viste, at Midttrafik udgifter til fællesomkostninger og administration er lavere end de øvrige trafikselskabers set i forhold til driftsomkostningerne. Den væsentligste del af udgifterne vedrørende kollektiv trafik vedrører dog driftsudgifterne til vognmænd og indtægterne fra billet salg. Midttrafik har mindre indflydelse på driftsudgifterne og indtægterne, men Midttrafik har et ansvar overfor bestillerne for at følge op på disse udgifter samt for at mindske udgifterne ved effektive udbud og køreplanlægning og øge indtægterne ved at tiltrække og fastholde kunder. Udgifterne har været meget varierende pga. bl.a. svingende dieselpriiser, ændrede afgifter osv., men generelt er udgifterne i forbindelse med udbud faldet. Indtægterne er faldet de seneste år på landsplan, og Midttrafik iværksætter derfor de nævnte tiltag for at få flere og mere loyale kunder.

Opfølgningen på økonomi i Midttrafik i de første år har været præget af, at viden om ændringer i forhold til budgettet er fremkommet med en vis forsinkelse. Det skyldes en række forhold, men Midttrafik har nu dels fået etableret et grundigt gennearbejdet grundbudget for hver rute, dels fastlagt en hurtigere procedure for opfølgning på nogle udvalgte ruter, der er repræsentative for driftsudgifter og indtægter, så en udvikling i markedet hurtigere kommer til administrationens kendskab og kan indarbejdes i økonomiopfølgningen over for Bestyrelsen og bestillerne.

Der gennemføres tællinger på alle ruter hvert år i uge 40. Tallene fra disse tællinger bruges aktivt til at rådgive bestillerne om ændringer på ruterne.

Midttrafik har ved sin etablering overtaget det formelle ansvar for en række ruter, der reelt set er skolebusser tilrettelagt efter skoleelevernes behov. Kørslen på ruterne bliver planlagt efter elevernes bopæl og skolernes ringetider. Da kommunerne har valgt, at en række skolebusruter skal være åbne for andre borgere, er det ifølge loven kollektiv trafik og skal administreres af Midttrafik. I praksis løser kommunen eller skolerne selv den egentlige køreplanlægning på baggrund af deres kendskab til elever og skolernes åbningstider, mens Midttrafik har kontrakterne med vognmændene. Midttrafiks administration for disse ruter er derfor begrænset, og ruterne får rabat i Midttrafiks byrdefordelingsmodel, hvorfor de ofte omtales som rabatruter. Der har siden Midttrafiks etablering været lidt forskellige opfattelse af, hvad henholdsvis kommunerne og Midttrafik skulle gøre. Midttrafik har nu med nogle kommuner indgået en samarbejdsaftale, hvor samarbejdet bliver præciseret inden for de økonomiske rammer. En sådan aftale indgår Midttrafik gerne med de øvrige kommuner, der har rabatruter.

Et sammenhængende rutenet

Midttrafik arbejder hele tiden for at skabe et mere sammenhængende rutenet. Eksempler på nogle af de største projekter i 2009 og 2010 er:

- Trafikplan Randers, hvor hele kommunens kollektive trafik er gennemgået og forbedringer er indarbejdet i den kørsel, der træder i kraft i sommeren 2010.
- Kollektiv trafikplan Århus – et nyt bybusnet og samordning med regionalrutekørsel i Århus Kommune, hvilket forventes iværksat i 2011.
- Gennemgang af lokale ruter og rabatruiter og gennemførelse af udbud i Skive Kommune, der træder i kraft 2010.
- Gennemgang af Viborg Bybusser, der formentlig betyder mere effektiv bybuskørsel i 2010.
- Gennemgang af Herning Bybusser og udbud heraf, hvilket medfører mere effektiv kørsel i 2010.
- Ændring af bybus samt muligvis ændringer af lokalruter i Skanderborg Kommune – samt udbud med ikrafttrædelse 2010.
- Etablering af lynbusser Silkeborg–Århus N med ny kontraktform, hvilket forventes iværksat 2010.
- Nyt bybusnet i Horsens og udbud med ikrafttrædelse 2011.
- Nyt bybusnet i Silkeborg og udbud med ikrafttrædelse 2011.

Derudover arbejdes der løbende med at forbedre samarbejdet med DSB/Arriva for at sikre sammenhæng mellem bus og tog.

Midttrafik gavner miljøet

Midttrafik vil i 2010 lave en egentlig miljøstrategi. Bestyrelsen har vedtaget, at Midttrafik skal have fokus på to overordnede elementer i forbindelse med at gavne miljøet:

1. nedbringe bussernes udledning af CO₂, partikler og andre miljøskadende stoffer.
2. få flere kunder til at bruge busserne.

Nedbringelse af bussernes udledning

Midttrafik medvirker i Region Midtjyllands forsøg med biodiesel, hvor alle regionale busser i Østjylland og bybusser i Århus kører på biodiesel fra DAKA i Hedensted. Forsøget har indtil videre vist sig at være en succes, og busserne har ikke problemer med at køre på biodieselen. Midttrafik følger erfaringerne med andre former for alternative brændstoffer og deltager gerne i flere projekter sammen med bestillerne.

I Randers Kommune har Midttrafik i samarbejde med kommunen for første gang i Danmark lavet et udbud af buskørsel, hvori der er incitament for vognmændene til at nedbringe dieselforbruget, idet der ud over besparelsen på diesel også vil være en bonus til vognmænd, der kan dokumentere mindre brug af diesel end forventet ved den udbudte kørsel. Det forventes, at den vindende entreprenør ved udbuddet vil få en større bonus udbetalt i kontraktperioden, idet der forventes anvendt busser, der udleder mindre end andre busser vil have gjort.

Flere kunder i busserne gavner miljøet

Midttrafik har iværksat kampagnen "verdensredder.nu", der har til formål at gøre opmærksom på den kollektive trafiks miljøfordele. Ikke mange danskere tænker på den kollektive trafik som noget af det vigtigste, den enkelte dansker kan gøre for at forbedre miljøet. Midttrafik ønsker at hæve danskernes bevidsthed om den kollektive trafiks miljøfordele. Det sker bl.a. ved faktuel information om, hvor meget CO₂ man sparer ved at vælge bus frem for bil. Målgruppen er især de unge, da det forventes, at de ofte allerede er kunder i busserne, og kampagnen derfor vil fastholde dem i busserne længere tid end de ellers ville. Metoderne er bl.a. en hjemmeside, hvor brugerne kan oprette profiler og fortælle om deres indsats for miljøet, og der aflægges besøg på rutebilstationer, ungdomsuddannelser osv. i hele regionen.

Information og markedsføring af den kollektive trafiks miljøfordele vil være et centralt element i Midttrafiks markedsføring de kommende år, og Midttrafik ved bl.a. fra erfaringer i Sverige, at det er muligt at gøre borgerne meget bevidste om, at kollektiv trafik er det miljørigtige valg. I Sverige har man samtidig formået at vende udviklingen og få flere kunder i busserne. Midttrafik tror på, at budskabet om sammenhængen mellem miljø og kollektiv trafik sammen med større investeringer og forbedring af produktet har været med til at vende udviklingen i Sverige, og at det samme kan lade sig gøre i Danmark, hvis Midttrafik og bestillerne vil.

Århus, 30. oktober 2009

**Bilag til åben dagsorden
til mødet i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 6. november 2009 kl. 9.30
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 5
Bilag nr. 1**



Bestillerundersøgelse

**Tilfredshedsundersøgelse blandt bestillere af
buskørsel og handicapkørsel hos Midttrafik**



Oktober 2009

Indhold

Om undersøgelsen.....	3
Resultater	4
Tabel 1 Økonomi – fordeling	5
Tabel 2 Køreplanlægning – fordeling.....	6
Tabel 3 Udbud og kontrakter med busselskaberne – fordeling	7
Tabel 4 Markedsføring – fordeling	8
Tabel 5 Drift og Kundeservice – fordeling	9
Tabel 6 Handicapkørsel – fordeling	10
Tabel 7 Generelt – fordeling.....	11
Tabel 8 Sp.1-5 Økonomi - Enkeltbesvarelser.....	12
Tabel 9 Sp.6-11 Køreplanlægning -Enkeltbesvarelser	13
Tabel 10 Sp.12-16 Udbud og Kontrakter med busselskaberne - Enkeltbesvarelser	14
Tabel 11 Sp.17-22 Markedsføring - Enkeltbesvarelser	15
Tabel 12 Sp.23-28 Drift og Kundeservice -Enkeltbesvarelser	16
Tabel 13 Sp.29-33 Handicapkørsel -Enkeltbesvarelser	17
Tabel 14a Sp.34-42 Generelt –Bus - Enkeltbesvarelser.....	18
Tabel 14b Sp.34-42 Generelt – Handicap -Enkeltbesvarelser	19

Om undersøgelsen

- DMA/Research A/S har for Midttrafik primo uge 41 gennemført en bestiller tilfredshedsundersøgelse med kommuner og regionen i Region Midtjylland
- Interviewene er gennemført telefonisk. Et enkelt interview er gennemført ved selvudfyldning.
- Der er gennemført interview blandt ansvarlige for
 - Buskørsel (20 af 20 mulige).
 - Handicapkørsel (18 af 19 mulige). Det har ikke været muligt at træffe en kontaktperson for handicapkørsel i Viborg.
 - For at sikre en høj svarprocent, har de mulige kontaktpersoner på forhånd modtaget spørgeskemaet, og i langt de fleste tilfælde har det været muligt at kontakte en alternativ svarperson
- Interviewene er i 4 tilfælde gennemført med en person, der ikke er opgivet som hovedansvarlig
 - Spørgsmålene er formuleret med henblik på at tegne det overordnede billede af samarbejdet mellem Midttrafik og bestillerne
 - Respondenterne er informeret om, at besvarelserne ikke er anonyme, og Midttrafik vil ved konkrete problemstillinger, kontakte respondenterne for at få svarerne uddybet
- I rapporteringen er det ønsket, at alle svar for en spørgsmålsgruppe fremtræder i samme tabel, fordelt på hhv. buskørsel og handicapkørsel. I rapporteringen er de særlige busspørgsmål markeret med rød skrift og (B) og handicapspørgsmålene markeret med blå skrift og (H).
- Desuden er hvert spørgsmål summarisk angivet for sig, fordelt på buskørsel og handicapkørsel – hhv. antal og procent
- Til sidst forefindes en oversigt over forslag til tiltag. (sp.43)

Formål:

Det er hensigten at anvende resultaterne til at identificere områder, hvor Midttrafik bør gøre en indsats for at forbedre tilfredsheden

Resultater

I det følgende, er præsenteret to typer af tabeller, der dog alle er opbygget efter de respektive hovedområder

- Økonomi
- Køreplanlægning
- Udbud
- Kontrakter med busselskaberne
- Markedsføring
- Drift
- Kundeservice
- Handicapkørsel
- Generelt

I de tabeller der både er relevante for bus- og handicapkørsel indgår begge typer separat.

Tabellerne 1-7 viser den procentvise fordeling på tilfredsheds kategorier. Generelt henledes opmærksomheden på, at der er tale om et ret lille antal respondenter, hvilket betyder at den enkelte respondent f.eks. i buskørsel svarer til 5%.

Tabellerne 8-14b viser oversigtstabeller med enkelt svar for de respektive kommuner.

Forlag til indsatsområder er listet efter de respektive tabeller.

De 20 respondenter vedr. buskørsel er kommet med 41 forslag

De 18 respondenter vedr. handicapkørsel er kommet med 43 forslag

Tabel 1 Økonomi – fordeling

		Økonomi				
		1. Kvaliteten af det materiale Midttrafik sender ud vedr. økonomi	2. Timingen af det fremsendte materiale vedr. økonomi	3. Den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedr. økonomi	4. Informationen på extranet om økonomi	5. Rådgivning om takster (B)
Buskørsel	Meget tilfreds	0%	0%	0%	0%	10%
	Tilfreds	55%	45%	55%	20%	35%
	Utilfreds	35%	45%	35%	10%	15%
	Meget utilfreds	10%	10%	5%	5%	0%
	Ved ikke	0%	0%	5%	65%	40%
	Antal	20	20	20	20	20
Handicapkørsel	Meget tilfreds	11%	6%	6%	6%	
	Tilfreds	22%	33%	28%	6%	
	Utilfreds	22%	6%	6%	0%	
	Meget utilfreds	0%	0%	6%	0%	
	Ved ikke	44%	56%	56%	89%	
	Antal	18	18	18	18	

På det åbne spørgsmål om fremtidige indsatsområder blev afgivet nedenstående forslag vedrørende økonomi.

Buskørsel:

- Indtægtsfordeling.
- Angående fremtidige budgetter ønskes klare tal, så man kan se hvad grundlaget for tallet er.
- Grundlæggende utilfreds med økonomi. Mere gennemskuelige budgetter og mere specificeret. De samme beregningsprincipper fra år til år. Budget kommer for sent.
- Økonomi: Mangel på indtægtsdelen og budget for kommende sæson kommer for sent i fht. deadline for politisk behandling.
- Økonomi-opfølgning.
- Budgetkørsel (udtræk fra Trapeze) i hvert fald hvert kvartal.
- Økonomi; ønske om oplysning om økonomi på de enkelte lokalruter; i det hele taget mere detaljeret økonomi.
- Økonomiopfølgning.
- Kommunikation vedr. økonomi.
- Forslag med takstdifferentiering.
- Harmonisering af billettyper (eks. pensionist) i "Prisområde Øst".

Handicapkørsel:

- Grundlæggende utilfreds med økonomi. Mere gennemskuelige budgetter og mere specificeret. De samme beregningsprincipper fra år til år. Budget kommer for sent.
- Økonomi: bedre information.

Tabel 2 Køreplanlægning – fordeling

		Køreplanlægning					
		6. Midttrafiks køreplans- proces f.eks. tids- frister og behandlings- tid (B)	7. Midttrafiks inddragelse af bestillernes ønsker i køreplan- lægningen (B)	8. Den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedr. køreplan- lægningen (B)	9. Arbejdsfor- delingen mellem Midttrafik og bestillerne ved køreplanlæg- ning (B)	10. Dokumentation og information om økonomisk og miljørigtigt valg af køretøjer på udvalgte ruter. (B)	11. Vejledning og dokumen- tation for fremkomme- lighed. (B)
Buskørsel	Meget tilfreds	15%	35%	40%	15%	0%	0%
	Tilfreds	70%	50%	55%	60%	30%	40%
	Utilfreds	15%	15%	5%	10%	10%	15%
	Meget utilfreds	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Ved ikke	0%	0%	0%	15%	60%	45%
	Antal	20	20	20	20	20	20

På det åbne spørgsmål om fremtidige indsatsområder blev afgivet nedenstående forslag vedrørende køreplanlægning.

Buskørsel:

- Udvikling af bedre sammenspil mellem den lokale og regionale kollektive trafik.
- Fremtidige regionale ruter (uafklaret).
- Nytænkning indenfor kollektiv trafik i tyndt befolkede områder. Optimering.
- Større kapacitet til passagertællinger og specielle undersøgelser.
- Styrkelse af hurtige og direkte busruter mellem større byer.
- Bedre rådgivning i forhold til udviklingen af kollektiv trafik, specielt i yderområderne.
- Bedre til modernisering af den kollektive trafik.
- Udvikling af system (Trapeze) så kommunerne også kan bruge skabelonerne.

Tabel 3 Udbud og kontrakter med busselskaberne – fordeling

		Udbud				Kontrakter med busselskaberne
		12. Midttrafiks rådgivning og faglighed, frem til beslutningen om udbud eller kontraktforlængelse (B)	13. Midttrafiks rådgivning og faglighed i selve udbudsprocessen, frem til og med valg af tilbud (B)	14. Information om konsekvenserne af udbuddets resultat, herunder de økonomiske konsekvenser (B)	15. Den afsatte tid til behandling af udbud i kommunerne (B)	16. Kvaliteten af Midttrafiks kontraktopfølgning (B)
Buskørsel	Meget tilfreds	30%	20%	5%	15%	5%
	Tilfreds	25%	25%	50%	35%	45%
	Utilfreds	10%	10%	5%	5%	10%
	Meget utilfreds	0%	0%	0%	0%	0%
	Ved ikke	35%	45%	40%	45%	40%
	Antal	20	20	20	20	20

På det åbne spørgsmål om fremtidige indsatsområder blev afgivet nedenstående forslag vedrørende udbud og kontrakter.

Buskørsel:

- Udvikling af bedre bus materiale (indretning af bussen og information).

Tabel 4 Markedsføring – fordeling

		Markedsføring					
		17. Kvaliteten af Midttrafiks hjemmeside (B)	18. Kvaliteten af Midttrafiks kampagner f.eks. Verdensred- der (B)	19. Kvaliteten af Midttrafiks produkt markedsføring (B)	20. Information-erne i nyhedsbrevene som udsendes hver 3. mdr. (B)	21. Indholdet på extranettet, kun hvis de bruger extranet (B)	22. Midttrafiks hjælp til lokal markedsfø- ring (B)
Buskørsel	Meget tilfreds	10%	20%	5%	5%	0%	0%
	Tilfreds	80%	50%	60%	85%	70%	25%
	Utilfreds	10%	5%	15%	0%	20%	20%
	Meget utilfreds	0%	0%	5%	0%	10%	0%
	Ved ikke	0%	25%	15%	10%	0%	55%
	Antal	20	20	20	20	10	20

På det åbne spørgsmål om fremtidige indsatsområder blev afgivet nedenstående forslag vedrørende markedsføring.

Buskørsel:

- Mere markedsføring a la X-bus.
- Arbejde mere med lokal markedsføring med kommunerne.
- Synliggøre bestillerne på busserne.
- Fremme internetbutik - mulighed for køb af periodekort via nettet.
- Bedre produktmarkedsføring.
- Gøre den kollektive trafik mere attraktiv, få flere kunder, mere udvikling.

Tabel 5 Drift og Kundeservice – fordeling

		Drift	Kundeservice				
		23. Samarbejdet mellem Midttrafik og bestillerne i forbindelse med omvejskørsel, vejarbejde mm. (B)	24. Håndtering af driftsforstyrrelser	25. Kvaliteten af håndtering af kundehenvendelser og rejsegaranti	26. Kvaliteten af statistikker fra Midttrafik om kundehenvendelser	27. Den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik angående skolekort (B)	28. Samarbejdet mellem Midttrafik og bestillere ved arrangementskørsel (B)
Bus	Meget tilfreds	35%	10%	10%	5%	0%	5%
	Tilfreds	55%	60%	35%	20%	30%	30%
	Utilfreds	5%	10%	15%	5%	5%	5%
	Meget utilfreds	0%	0%	0%	10%	0%	0%
	Ved ikke	5%	20%	40%	60%	65%	60%
	Antal	20	20	20	20	20	20
Handicap	Meget tilfreds		11%	17%	11%		
	Tilfreds		50%	33%	44%		
	Utilfreds		0%	0%	6%		
	Meget utilfreds		0%	0%	0%		
	Ved ikke		39%	50%	39%		
	Antal		18	18	18		

På det åbne spørgsmål om fremtidige indsatsområder blev afgivet nedenstående forslag vedrørende drift og kundeservice.

Buskørsel:

- Forbedring (tilstedeværelse) af dokumentation og statistikker vedr. kundehenvendelse direkte på bestiller.
- Bedre passagerinformation vedr. forsinkelser og ankomster.

Handicapkørsel:

- Hurtigere besked til borgere om eventuelle forsinkelser eller syge vognmænd.
- Udvikling af statistikker vedr. kundehenvendelser.
- Muligheden for at bestille en trappetjener service så man kan få hjælp til f.eks at komme op på 2. sal.
- Mere fleksibilitet til at være behjælpelig med at hente folk inde i deres bolig.

Tabel 6 Handicapkørsel – fordeling

		Handicapkørsel				
		29. Samarbejdet om visiteringer af nye kunder (H)	30. Svartiden for Midttrafiks skriftlige tilbagemeldinger (H)	31. Information om handicapkørsel (H)	32. Dokumentation og information om udført kørsel (H)	33. Dokumentation og information om kvalitetsbrist. (H')
Handicapkørsel	Meget tilfreds	72%	44%	39%	11%	11%
	Tilfreds	28%	33%	50%	22%	44%
	Utilfreds	0%	6%	11%	17%	0%
	Meget utilfreds	0%	0%	0%	0%	0%
	Ved ikke	0%	17%	0%	50%	44%
	Antal	18	18	18	18	18

På det åbne spørgsmål om fremtidige indsatsområder blev afgivet nedenstående forslag specifikt vedrørende handicapkørsel:

- Ønske om mere dokumentation og specifikke informationer om hvilke kunder der har kørt så man i forhold til visitering kan følge op hvis kunden har brug for mere kørsel.
- Retningslinjer vedr. nye tilkøb.
- Kortere svartid for skriftlige tilbagemeldinger.
- Færre kørselsordninger, mere gennemskuelighed i forhold til indholdet af kørselsordninger.
- Mangel på dokumentation vedr. hvilke kunder der køres med.
- Begrænsning på 100 km ved taxakørsel; ønske om forhøjelse.
- Praktiseres der besparelser vedr. bus-taxa, så man samler flere op i en taxa og på den måde økonomiserer?
- Tættere samarbejde og opfølgning specielt i forbindelse med kommende procedureændring.
- Forbedringer i forbindelse med IT-brug.
- Ønske om at de sender velkomstbreve til kunderne hurtigere end de gør nu.
- Information om eventuelle problemer i det tekniske, så man ved om det tekniske virker
- Opdatering af "Vejledning til kommunerne om visitation til handicapkørsel 2003"
- Bedre informationsmaterialer vedr. handicapkørsel.

Tabel 7 Generelt – fordeling

		Generelt								
		34. Kendskabet til rette kontaktpersoner	35. At kunne få kontakt pr. mail eller telefon til kontaktperson/er	36. Samarbejdet med kontaktpersonen/er	37. Midttrafiks overholdelse af tidsfrister	38. Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring	39. Midttrafiks inddragelse af vognmænd (H)	40. Midttrafiks inddragelse af kunder (H)	41. Midttrafiks rådgivning vedr. udvikling af den kollektive trafik	42. Samlet set med det daglige samarbejde med Midttrafik
Buskørsel	Meget tilfreds	35%	45%	45%	5%	5%			5%	15%
	Tilfreds	50%	40%	50%	95%	45%			45%	75%
	Utilfreds	10%	15%	5%	0%	35%			30%	5%
	Meget utilfreds	0%	0%	0%	0%	0%			10%	0%
	Ved ikke	5%	0%	0%	0%	15%			10%	5%
	Antal	20	20	20	20	20			20	20
Handicap-kørsel	Meget tilfreds	61%	61%	67%	56%	39%	11%	11%	11%	50%
	Tilfreds	39%	39%	33%	39%	11%	28%	33%	39%	50%
	Utilfreds	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%
	Meget utilfreds	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Ved ikke	0%	0%	0%	6%	44%	61%	56%	50%	0%
	Antal	18	18	18	18	18	18	18	18	18

På det åbne spørgsmål om fremtidige indsatsområder blev afgivet nedenstående forslag vedrørende generelle spørgsmål.

Buskørsel:

- Der bliver meget ekstra arbejde når man skal igennem Midttrafiks godkendelser mm.

Tabel 8 Sp.1-5 Økonomi - Enkeltbesvarelser

		Økonomi				
		1. Kvaliteten af det materiale Midttrafik sender ud vedr. økonomi	2. Tidningen af det fremsendte materiale vedr. økonomi	3. Den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedr. økonomi	4. Informationen på extranet om økonomi	5. Rådgivning om takster (B)
Kommune						
BUS	Favrskov	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Hedensted	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Herning	Utilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds
	Holstebro	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke
	Horsens	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Ikast-Brande	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
	Lemvig	Utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
	Norddjurs	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds
	Odder	Utilfreds	Tilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Randers	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Region Midt	Utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Ringkøbing-Skjern	Meget utilfreds	Meget utilfreds	Utilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Samsø	Utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Tilfreds
	Silkeborg	Tilfreds	Meget utilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Skanderborg	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Utilfreds
	Skive	Utilfreds	Utilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds
	Struer	Utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Syddjurs	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Viborg	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Meget tilfreds
	Århus	Meget utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Tilfreds
Handicap	Favrskov	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	
	Herning	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	
	Holstebro	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	
	Horsens	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	
	Lemvig	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	
	Norddjurs	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	
	Odder	Utilfreds	Tilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	
	Ringkøbing-Skjern	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	
	Samsø	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	
	Silkeborg	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	
	Skanderborg	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	
	Skive	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	
	Struer	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	
	Syddjurs	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	
	Viborg					
	Århus	Utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Ved ikke	
	Hedensted	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds	
	Ikast-Brande	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	
Randers	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke		

Tabel 9 Sp.6-11 Køreplanlægning -Enkeltbesvarelser

		Køreplanlægning					
		6. Midttrafiks køreplans-proces f.eks. tidsfrister og behandlingstid (B)	7. Midttrafiks inddragelse af bestillerens ønsker i køreplanlægningen (B)	8. Den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedr. køreplanlægningen (B)	9. Arbejdsfordelingen mellem Midttrafik og bestillerne ved køreplanlægning (B)	10. Dokumentation og information om økonomisk og miljørigtig valg af køretøjer på udvalgte ruter. (B)	11. Vejledning og dokumentation for fremkommelighed (B)
Kommune							
BUS	Favrskov	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Hedensted	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Herning	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Holstebro	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Horsens	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Ikast-Brande	Utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Utilfreds
	Lemvig	Tilfreds	Utilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Utilfreds	Ved ikke
	Norddjurs	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Odder	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Randers	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Region Midt	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Utilfreds
	Ringkøbing-Skjern	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds
	Samsø	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Silkeborg	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Skanderborg	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Utilfreds
	Skive	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds
	Struer	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Syddjurs	Utilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Ved ikke	Tilfreds
Viborg	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	
Århus	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	

Tabel 10 Sp.12-16 Udbud og Kontrakter med busselskaberne - Enkeltbesvarelser

		Udbud				Kontrakter med busselskaberne
		12. Midttrafiks rådgivning og faglighed, frem til beslutningen om udbud eller kontraktforlængelse (B)	13. Midttrafiks rådgivning og faglighed i selve udbudsprocessen, frem til og med valg af tilbud (B)	14. Information om konsekvenserne af udbuddets resultat, herunder de økonomiske konsekvenser (B)	15. Den afsatte tid til behandling af udbud i kommunerne (B)	16. Kvaliteten af Midttrafiks kontraktopfølgning (B)
Kommune						
BUS	Favrskov	Utilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Hedensted	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Herning	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Utilfreds
	Holstebro	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke
	Horsens	Meget tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds
	Ikast-Brande	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
	Lemvig	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Norddjurs	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds
	Odder	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Randers	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds
	Region Midt	Tilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Utilfreds
	Ringkøbing-Skjern	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke
	Samsø	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Silkeborg	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Skanderborg	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke
	Skive	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Struer	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Syddjurs	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Viborg	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds
Århus	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	

Tabel 11 Sp.17-22 Markedsføring - Enkeltbesvarelser

		Markedsføring					
		17. Kvaliteten af Midttrafiks hjemmeside-side (B)	18. Kvaliteten af Midttrafiks kampagner f.eks. Verdensredder (B)	19. Kvaliteten af Midttrafiks produkt markedsføring. (B)	20. Informationerne i nyhedsbrevene som udsendes hver 3. mdr. (B)	21. Indholdet på extranettet, kun hvis de bruger extranet (B)	22. Midttrafiks hjælp til lokal markedsføring (B)
Kommune							
BUS	Favrskov	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds
	Hedensted	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke
	Herning	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds
	Holstebro	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke
	Horsens	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke
	Ikast-Brande	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke
	Lemvig	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget utilfreds	Tilfreds
	Norrdjurs	Meget tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds	.	Ved ikke
	Odder	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	.	Tilfreds
	Randers	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	.	Utilfreds
	Region Midt	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Ringkøbing-Skjern	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds	.	Ved ikke
	Samsø	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	.	Tilfreds
	Silkeborg	Tilfreds	Meget tilfreds	Utilfreds	Meget tilfreds	Utilfreds	Ved ikke
	Skanderborg	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	.	Ved ikke
	Skive	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds	.	Tilfreds
	Struer	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	.	Ved ikke
	Syddjurs	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Ved ikke	.	Ved ikke
	Viborg	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	.	Ved ikke
Århus	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Utilfreds	

Tabel 12 Sp.23-28 Drift og Kundeservice -Enkeltbesvarelser

		Drift	Kundeservice				
		23. Samarbejdet mellem Midttrafik og bestillerne i forbindelse med omvejskørsel, vejarbejde mm. (B)	24. Håndtering af driftsforstyrrelser	25. Kvaliteten af håndtering af kundehenvendelser og rejsegaranti	26. Kvaliteten af statistikker fra Midttrafik om kundehenvendelser	27. Den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik angående skolekort (B)	28. Samarbejdet mellem Midttrafik og bestillere ved arrangementskørsel (B)
Kommune							
BUS	Favrskov	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Hedensted	Meget tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Herning	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Holstebro	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Horsens	Meget tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Ikast-Brande	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Lemvig	Utilfreds	Ved ikke	Meget tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Ved ikke
	Norddjurs	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Odder	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Randers	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds
	Region Midt	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Ringkøbing-Skjern	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Utilfreds	Ved ikke
	Samsø	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Ved ikke
	Silkeborg	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Meget tilfreds
	Skanderborg	Ved ikke	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Skive	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Struer	Tilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Ved ikke
	Syddjurs	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
Viborg	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	
Århus	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Utilfreds	
Handicap	Favrskov		Ved ikke	Ved ikke	Meget tilfreds		
	Hedensted		Tilfreds	Ved ikke	Utilfreds		
	Herning		Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke		
	Holstebro		Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds		
	Horsens		Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds		
	Ikast-Brande		Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke		
	Lemvig		Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds		
	Norddjurs		Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke		
	Odder		Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke		
	Randers		Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke		
	Ringkøbing-Skjern		Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds		
	Samsø		Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds		
	Silkeborg		Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds		
	Skanderborg		Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds		
	Skive		Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds		
	Struer		Ved ikke	Meget tilfreds	Ved ikke		
	Syddjurs		Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke		
	Viborg						
Århus		Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds			

Tabel 13 Sp.29-33 Handicapkørsel -Enkeltbesvarelser

Kommune		Handicapkørsel				
		29. Samarbejdet om visiteringer af nye kunder (H)	30. Svartiden for Midttrafiks skriftlige tilbagemeldinger (H)	31. Information om handicapkørsel (H)	32. Dokumentation og information om udført kørsel (H)	33. Dokumentation og information om kvalitetsbrist (H)
Handicap	Favrskov	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Meget tilfreds
	Hedensted	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Herning	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke
	Holstebro	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Horsens	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Ikast-Brande	Meget tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Lemvig	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Utilfreds	Tilfreds
	Norddjurs	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Odder	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Randers	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Ringkøbing-Skjern	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke
	Samsø	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Silkeborg	Meget tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Utilfreds	Ved ikke
	Skanderborg	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
	Skive	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Struer	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Syddjurs	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Viborg					
Århus	Meget tilfreds	Ved ikke	Utilfreds	Utilfreds	Ved ikke	

Tabel 14a Sp.34-42 Generelt –Bus - Enkeltbesvarelser

		Generelt								
Kommune		34. Kendskabet til rette kontakt-personer	35. At kunne få kontakt pr. mail eller telefon til kontaktperson/er	36. Samarbejdet med kontaktpersonen/er	37. Midttrafiks overholdelse af tidsfrister	38. Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring	39. Midttrafiks inddragelse af vognmænd (H)	40. Midttrafiks inddragelse af kunder (H)	41. Midttrafiks rådgivning vedr. udvikling af den kollektive trafik	42. Samlet set med det daglige samarbejde med Midttrafik
SSB	Favrskov	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds		Utilfreds	Tilfreds
	Hedensted	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds		Tilfreds	Tilfreds
	Herning	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds		Utilfreds	Tilfreds
	Holstebro	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds		Ved ikke	Meget tilfreds
	Horsens	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds		Tilfreds	Tilfreds
	I kast-Brande	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke		Tilfreds	Tilfreds
	Lemvig	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Utilfreds		Meget utilfreds	Tilfreds
	Norddjurs	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds		Tilfreds	Tilfreds
	Odder	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke		Tilfreds	Tilfreds
	Randers	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds		Meget tilfreds	Tilfreds
	Region Midt	Meget tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds		Meget utilfreds	Tilfreds
	Ringkøbing-Skjern	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds		Utilfreds	Tilfreds
	Samsø	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds		Tilfreds	Tilfreds
	Silkeborg	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke		Tilfreds	Tilfreds
	Skanderborg	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds		Meget tilfreds	Meget tilfreds
	Skive	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds		Tilfreds	Tilfreds
	Struer	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds		Ved ikke	Ved ikke
	Syddjurs	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds		Utilfreds	Tilfreds
	Viborg	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds		Tilfreds	Meget tilfreds
	Århus	Meget tilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds		Meget tilfreds	Utilfreds

Tabel 14b Sp.34-42 Generelt – Handicap -Enkeltbesvarelser

		Generelt								
Handicap	Kommune	34. Kendskabet til rette kontaktpersoner	35. At kunne få kontakt pr. mail eller telefon til kontaktperson/er	36. Samarbejdet med kontaktpersonen/er	37. Midtrafikks overholdelse af tidsfrister	38. Midtrafikks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring	39. Midtrafikks inddragelse af vognmænd (H)	40. Midtrafikks inddragelse af kunder (H)	41. Midtrafikks rådgivning vedr. udvikling af den kollektive trafik	42. Samlet set med det daglige samarbejde med Midtrafik
		Favrskov	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
	Hedensted	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
	Herning	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds	Meget tilfreds
	Holstebro	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds
	Horsens	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Ikast-Brande	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Meget tilfreds
	Lemvig	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Meget tilfreds	Meget tilfreds
	Norddjurs	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds
	Odder	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Randers	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds
	Ringkøbing-Skjern	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds
	Samsø	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds
	Silkeborg	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Skanderborg	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
	Skive	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Meget tilfreds
	Struer	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Ved ikke	Meget tilfreds
	Syddjurs	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds	Meget tilfreds
	Viborg									
	Århus	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Utilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds

SKEMA – Bestillerundersøgelse for Midttrafik.

SPØRGSMÅL MED RØD SKRIFT STILLES KUN TIL BUSKØRSEL

SPØRGSMÅL MED BLÅ SKRIFT STILLES KUN TIL HANDICAPKØRSEL

<i>Hvor tilfreds er du med....</i>	☺☺ meget tilfreds	☺ tilfreds	☹ utilfreds	☹☹ meget utilfreds	Ved ikke
Økonomi					
1. Kvaliteten af det materiale Midttrafik sender ud vedr. økonomi f.eks. vedr. budget, regnskab og rapportering					
2. Timingen af det fremsendte materiale vedr. økonomi					
3. Den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedr. økonomi					
4. Informationen på extranet om økonomi f.eks. vedr. budget og økonomirapport					
5. Rådgivning om takster					
Køreplanlægning					
6. Midttrafiks køreplansproces f.eks. tidsfrister og behandlingstid					
7. Midttrafiks inddragelse af bestillerens ønsker i køreplanlægningen					
8. Den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedr. køreplanlægningen					
9. Arbejdsfordelingen mellem Midttrafik og bestillerne ved køreplanlægning					
10. Dokumentation og information om- økonomisk og miljørigtigt valg af køretøjer på udvalgte ruter.					
11. Vejledning og dokumentation for fremkommelighed.					
Udbud					
12. Midttrafiks rådgivning og faglighed, frem til beslutningen om udbud eller kontraktforlængelse					
13. Midttrafiks rådgivning og faglighed i selve udbudsprocessen, frem til og med valg af tilbud					

Bilag 1.

<i>Hvor tilfreds er du med....</i>	☺☺ meget tilfreds	☺ tilfreds	☹ utilfreds	☹☹ meget utilfreds	Ved ikke
14. Information om konsekvenserne af udbuddets resultat, herunder de økonomiske konsekvenser					
15. Den afsatte tid til behandling af udbud i kommunerne					
Kontrakter med busselskaberne					
16. Kvaliteten af Midttrafiks kontraktopfølgning					
Markedsføring					
17. Kvaliteten af Midttrafiks hjemmeside					
18. Kvaliteten af Midttrafiks kampagner f.eks. Verdensredder					
19. Kvaliteten af Midttrafiks produkt markedsføring.					
20. Informationerne i nyhedsbrevene som udsendes hver 3. mdr.					
21. Indholdet på extranettet, kun hvis de bruger extranet					
22. Midttrafiks hjælp til lokal markedsføring					
Drift					
23. Samarbejdet mellem Midttrafik og bestillerne i forbindelse med omvejskørsel, vejarbejde mm.					
Kundeservice					
24. Håndtering af driftsforstyrrelser					
25. Kvaliteten af håndtering af kundehenvendelser og rejsegaranti					
26. Kvaliteten af statistikker fra Midttrafik om kundehenvendelser					
27. Den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik angående skolekort					
28. Samarbejdet mellem Midttrafik og bestillere ved arrangementskørsel					

Bilag 1.

<i>Hvor tilfreds er du med....</i>	☹☹ meget tilfreds	☺ tilfreds	☹ utilfreds	☹☹ meget utilfreds	Ved ikke
Handicapkørsel					
29. Samarbejdet om visiteringer af nye kunder					
30. Svartiden for Midttrafiks skriftlige tilbagemeldinger					
31. Information om handicapkørsel					
32. Dokumentation og information om udført kørsel					
33. Dokumentation og information om kvalitetsbrist.					
Generelt					
34. Kendskabet til rette kontaktpersoner.					
35. At kunne få kontakt pr. mail eller telefon til kontaktperson/er					
36. Samarbejdet med kontaktpersonen/er					
37. Midttrafiks overholdelse af tidsfrister					
38. Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring					
39. Midttrafiks inddragelse af vognmænd					
40. Midttrafiks inddragelse af kunder					
41. Midttrafiks rådgivning vedr. udvikling af den kollektive trafik					
42. Samlet set med det daglige samarbejde med Midttrafik					

43. Afslutningsvis vil jeg gerne spørge om du har nogle forslag til fremtidige indsatsområder, nævn gerne 3

- 1.
- 2.
- 3.

44. Til sidst vil jeg gerne spørge hvor mange stillinger din kommune/region bruger på kollektiv trafik

45. Til sidst vil jeg gerne spørge hvor mange stillinger din kommune bruger på handicapkørsel

Tak for hjælpen!

Århus, 30. oktober 2009

**Bilag til åben dagsorden
til mødet i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 6. november 2009 kl. 9.30
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

**Vedr. punkt nr. 5
Bilag nr. 2**



Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
29. oktober 2009	1-15-0-77-2-09	Sarah Mandrup	sm@midttrafik.dk	87408231

Notat vedrørende bestillertilfredshedsundersøgelsen 2009

Undersøgelsens gennemførelse

Et af Midttrafiks overordnede mål i Strategiplan 2009-2011 er tilfredse bestillere. Bestillertilfredsheden måles ved en undersøgelse. Bestyrelsen blev på sit møde 11. september 2009 orienteret om, at den første undersøgelse af de 19 kommuners og regionens tilfredshed med Midttrafik ville blive gennemført i oktober 2009.

Undersøgelsen blev udført af et analysebureau som foretog telefoninterviews. Undersøgelsen behandlede både bestillertilfredshed på buskørsel og på handicapkørsel. Tilfredsheden med øvrige opgaver, som fx patientkørsel, letbane m.v. blev ikke undersøgt. Telefoninterviewene blev foretaget med en person fra hver kommune beskæftiget med buskørsel og en person fra hver kommune beskæftiget med handicapkørsel. Fra regionen deltog der kun en person beskæftiget med kollektiv trafik.

Deltagerne blev i telefoninterviewene bedt om at angive deres tilfredshed med en række spørgsmål, på følgende skala:

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Utilfreds
- Meget utilfreds

Deltagerne havde til sidst i interviewet mulighed for at komme med forslag til fremtidige indsatsområder. Der kom i alt 41 forslag vedr. buskørsel og 43 forslag vedr. handicapkørsel.

Deltagerne for buskørsel var medlemmerne af Fagligt Forum. Dette er ikke en entydig medarbejdergruppe. Gruppen består af kommunale medarbejdere på forskellige niveauer fra afdelingsledere til daglige sagsbehandlere. Fælles for gruppen er, at flertallet har det daglige samarbejde med Midttrafik.

For handicapkørsel var størstedelen af deltagerne i undersøgelsen de daglige sagsbehandlere, og kun enkelte ledere deltog i undersøgelsen.

Midttrafik er ikke bekendt med, at besvarelserne er godkendt bredere hos bestillerne, hvilket der heller ikke blev lagt op til i undersøgelsesformen. Midttrafik kan derfor ikke vurdere, hvorvidt besvarelserne også er kendetegnende for tilfredsheden med Midttrafik i det samlede administrative system ved bestillerne.

Forud for undersøgelsen fik kontaktpersonerne spørgsmålene tilsendt, og et par dage efter blev de ringet op af analysebureauet. Svarprocenten var på buskørsel 100 % (20 ud af 20 deltagere) og for handicapkørsel var svarprocenten 95 % (18 ud af 19 deltagere).

Deltagerne blev på forhånd orienteret om at deres svar ikke ville være anonyme. Ved at give Midttrafik kendskab til den enkelte bestillers tilfredshed, vil Midttrafik både drøfte fremtidige indsatsområder internt og direkte med de enkelte bestillere og i større fora med flere bestillere.

Resultat af undersøgelsen

Den overordnede konklusion af bestillertilfredshedsundersøgelsen er, at 19 ud af 20 bestillere vedrørende buskørsel er tilfredse eller meget tilfredse samlet set med samarbejdet med Midttrafik. I

forhold til at handicapkørsel er samtlige bestillere tilfredse eller meget tilfredse samlet set med det daglige samarbejde med Midttrafik. På langt de fleste emner, der spørges til i tilfredshedsundersøgelsen, er det et fåtal af bestillerne, der er utilfredse eller meget utilfredse. Der er dog for de fleste emners vedkommende nogle besvarelser, der giver anledning til, at Midttrafik kan pege på forbedringsmuligheder. Besvarelserne vil i det følgende blive gennemgået.

Økonomi	Kørselstype	Meget tilfreds/ Tilfreds	Utilfreds/ Meget utilfreds	Ved ikke
1. Kvaliteten af det materiale Midttrafik sender ud vedr. økonomi fx vedr. budget, regnskab og rapportering	Buskørsel:	55 %	45 %	0 %
	Handicapkørsel:	33 %	22 %	44 %
2. Timingen af det fremsendte materiale vedr. økonomi	Buskørsel:	45 %	55 %	0 %
	Handicapkørsel:	39 %	6 %	56 %
3. Den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedr. økonomi	Buskørsel:	55 %	40 %	5 %
	Handicapkørsel:	34 %	12 %	56 %
4. Informationen på extranet om økonomi f.eks vedr. budget og økonomirapport	Buskørsel:	20 %	15 %	65 %
	Handicapkørsel:	12 %	0 %	89 %
5. Rådgivning om takster	Buskørsel:	45 %	15 %	40 %

På det åbne spørgsmål om fremtidige indsatsområder blev afgivet nedenstående forslag vedrørende økonomi.

Buskørsel:

- Indtægtsfordeling.
- Angående fremtidige budgetter ønskes klare tal, så man kan se hvad grundlaget for tallet er.
- Grundlæggende utilfreds med økonomi. Mere gennemskuelige budgetter og mere specificeret. De samme beregningsprincipper fra år til år. Budget kommer for sent.
- Økonomi: Mangel på indtægtsdelen og budget for kommende sæson kommer for sent i fht. deadline for politisk behandling.
- Økonomi-opfølgning.
- Budgetkørsel (udtræk fra Trapeze) i hvert fald hvert kvartal.
- Økonomi; ønske om oplysning om økonomi på de enkelte lokalruter; i det hele taget mere detaljeret økonomi.
- Økonomiopfølgning.
- Kommunikation vedr. økonomi.
- Forslag med takstdifferentiering.
- Harmonisering af billettyper (eks. pensionist) i "Prisområde Øst".

Handicapkørsel:

- Grundlæggende utilfreds med økonomi. Mere gennemskuelige budgetter og mere specificeret. De samme beregningsprincipper fra år til år. Budget kommer for sent.
- Økonomi: bedre information.

Midttrafik's Direktions bemærkninger:

Midttrafik har ansvaret for at sikre god økonomistyring af både buskørsel og handicapkørsel, herunder at sikre bestillerne materiale vedrørende økonomi af en god kvalitet og med den rette timing. Midttrafik skal kunne give bestillerne sparring og rådgivning og stille fornøden information til rådighed. Sparring omkring takster er et område, hvor Midttrafik's bestyrelse har takstkompetencen, men nogle bestillere har særtakster, som Midttrafik rådgiver om – og en række bestillere har forventning om at blive hørt.

Resultatet af bestillerundersøgelsen viser klart, at Midttrafik ikke på tilfredsstillende vis leverer det, som bestillerne forventer. Eksempelvis er 9 ud af 20 bestillere utilfredse eller meget utilfredse med kvaliteten af det materiale Midttrafik sender ud vedrørende økonomi fx vedr. budget, regnskab og

rapportering. Utilfredsheden er især markant på busområdet, men på handicapkørsel er kvaliteten af materialet og sparringen heller ikke tilfredsstillende.

Direktionen har på baggrund af resultaterne iværksat en højt plan, der skal sikre, at der inden årets udgang er sikkerhed for, at bestillerne fremover får relevant, aktuel information og god rådgivning.

Køreplanlægning	Kørselstype	Meget tilfreds/ Tilfreds	Utilfreds/ Meget utilfreds	Ved ikke
6. Midttrafiks køreplansproces fx tidsfrister og behandlingstid	Buskørsel:	85 %	15 %	0 %
7. Midttrafiks inddragelse af bestillerne ønsker i køreplanlægningen	Buskørsel:	85 %	15 %	0 %
8. Den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedr. køreplanlægningen	Buskørsel:	95 %	5 %	0 %
9. Arbejdsfordelingen mellem Midttrafik og bestillerne ved køreplanlægning	Buskørsel:	75 %	10 %	15 %
10. Dokumentation og information om økonomisk og miljørigtigt valg af køretøjer på udvalgte ruter	Buskørsel:	30 %	10 %	60 %
11. Vejledning og dokumentation for fremkommelighed	Buskørsel:	40 %	15 %	45 %

På det åbne spørgsmål om fremtidige indsatsområder blev afgivet nedenstående forslag vedrørende køreplanlægning.

Buskørsel:

- Udvikling af bedre sammenspil mellem den lokale og regionale kollektive trafik.
- Fremtidige regionale ruter (uafklaret).
- Nytænkning indenfor kollektiv trafik i tyndt befolkede områder. Optimering.
- Større kapacitet til passagertællinger og specielle undersøgelser.
- Styrkelse af hurtige og direkte busruter mellem større byer.
- Bedre rådgivning i forhold til udviklingen af kollektiv trafik, specielt i yderområderne.
- Bedre til modernisering af den kollektive trafik.
- Udvikling af system (Trapeze) så kommunerne også kan bruge skabelonerne.

Midttrafiks Direktions bemærkninger:

Midttrafik har ansvaret for at rådgive bestillerne om forhold vedrørende kollektiv trafik, så bestillerne kan træffe beslutning om serviceniveau, og Midttrafik kan lave køreplanlægningen (undtaget Århus Kommune). Midttrafik har ansvaret for at sikre sammenhæng i den kollektive trafik på tværs af bestillerne.

Resultaterne viser, at der generelt er høj tilfredshed. Ingen har på disse spørgsmål svaret meget utilfreds. Men det skal bemærkes, at 3 ud af 20 bestillere er utilfredse med køreplanprocessen (Ikast-Brande, Syddjurs og Samsø kommuner) og inddragelse af bestillerne ønsker i køreplanlægningen (Herning og Lemvig kommuner og regionen). Emnerne om økonomisk/miljørigtige valg og fremkommelighed kan en stor del af bestillerne ikke svare på. I bemærkningerne ses dels ønsker om bedre samspil mellem regionale og kommunale ruter og en afklaring om de regionale ruters fremtid, dels hjælp til udvikling og forbedringer i de tyndt befolkede områder samt større kapacitet til at lave tællinger og andre undersøgelser.

Midttrafik vil tage emnerne op i Fagligt Forum, hvor sagsbehandlere ved bestillerne er repræsenteret for at fastlægge deres ønsker til en bedre køreplanlægningsproces og bedre inddragelse af bestillerne. En nærmere gennemgang af besvarelser giver også anledning til, at samarbejdet skal drøftes med enkelte bestillere, da det fx bør drøftes nærmere med Region Midtjylland, hvad årsagen er til, at de er utilfredse med inddragelse af bestillerne ønsker i køreplanlægningen, idet der de seneste år er brugt rigtig mange ressourcer på at drøfte regionens egne forslag til effektivise-

ringer og lave alternative forslag. Samme emne skal tages op direkte med Herning Kommune, da arbejdet med områdeplanen for kommunen efter Midttrafiks vurdering er foregået effektivt i nært samspil med kommunen.

Midttrafik har netop lavet en ny model for at samarbejde med kommunerne om de åbne skolebus-ruter. Tilfredsheden med de nye samarbejdsaftaler kan ikke aflæses af undersøgelsen, men administrationen har tillid til, at det vil være medvirkende til at øge tilfredsheden med arbejdsfordelingen mellem Midttrafik og bestillerne.

Midttrafiks administration peger ikke på andre initiativer inden for dette område, førend det har været drøftet med bestillerne.

Udbud og kontrakter	Kørselstype	Meget tilfreds/ Tilfreds	Utilfreds/ Meget utilfreds	Ved ikke
12. Midttrafiks rådgivning og faglighed, frem til beslutningen om udbud eller kontraktforlængelse	Buskørsel:	55 %	10 %	35 %
13. Midttrafiks rådgivning og faglighed i selve udbudsprocessen, frem til og med valg af tilbud	Buskørsel:	45 %	10 %	45 %
14. Information om konsekvenserne af udbuddets resultat, herunder de økonomiske konsekvenser	Buskørsel:	55 %	5 %	40 %
15. Den afsatte tid til behandling af udbud i kommunerne	Buskørsel:	50 %	5 %	45 %
16. Kvaliteten af Midttrafiks kontraktopfølgning	Buskørsel	50 %	10 %	40 %

På det åbne spørgsmål om fremtidige indsatsområder blev afgivet nedenstående forslag vedrørende udbud og kontrakter.

Buskørsel:

- Udvikling af bedre bus materiale (indretning af bussen og information).

Midttrafiks Direktions bemærkninger:

Midttrafik har ansvaret for at udbyde buskørslen og indgå kontrakter med vognmændene. I forbindelse med udbud og evt. forlængelse af kontrakter, er det Midttrafiks opgave at rådgive bestillerne, så kontrakterne afspejler bestillerens ønsker til serviceniveau.

Inden for dette emne har ingen bestillere udtrykt meget utilfredshed. Højst 2 bestillere har udtrykt utilfredshed på hvert spørgsmål, og af disse er det Region Midtjylland, der er utilfreds med alle punkter undtagen det første spørgsmål. Administrationen antager, at utilfredsheden skyldes det seneste udbud, som var et af de første, Midttrafik gennemførte – administrationen vurderer, at Midttrafik i dag har væsentligt bedre kompetencer og mere stabile procedurer til at gennemføre udbud. Andelen af ved-ikke er høj, da der ikke har været udbud i de pågældende kommuner.

Derudover har Favrskov, Herning og Syddjurs kommuner givet udtryk for utilfredshed på nogle af spørgsmålene. Det vil blive afklaret med disse kommuner, hvad det skyldes, og hvordan det kan sikres, at der fremover bliver højere tilfredshed.

På baggrund af forslaget om udvikling af bedre busmateriel, vil Midttrafik fortsat opfordre bestillerne til selv at komme med forslag til, hvordan de gerne vil forbedre busmateriellet.

Markedsføring	Kørselstype	Meget tilfreds/ Tilfreds	Utilfreds/ Meget utilfreds	Ved ikke
17. Kvaliteten af Midttrafiks hjemmeside	Buskørsel:	90 %	10 %	0 %
18. Kvaliteten af Midttrafiks kampagner fx Verdensredder	Buskørsel:	70 %	5 %	25 %
19. Kvaliteten af Midttrafiks produktmarkedsføring.	Buskørsel:	65 %	20 %	15 %
20. Informationerne i nyhedsbrevene som udsendes hver 3. mdr.	Buskørsel:	90 %	0 %	10 %
21. Indholdet på extranettet, kun hvis de bruger extranet	Buskørsel:	70 %	30 %	0 %
22. Midttrafiks hjælp til lokal markedsføring	Buskørsel:	25 %	20 %	55 %

På det åbne spørgsmål om fremtidige indsatsområder blev afgivet nedenstående forslag vedrørende markedsføring.

Buskørsel:

- Mere markedsføring a la X-bus.
- Arbejde mere med lokal markedsføring med kommunerne.
- Synliggøre bestillerne på busserne.
- Fremme internetbutik - mulighed for køb af periodekort via nettet.
- Bedre produktmarkedsføring.
- Gøre den kollektive trafik mere attraktiv, få flere kunder, mere udvikling.

Midttrafiks Direktions bemærkninger:

Markedsføring kan inddeles i fire kategorier. Generel markedsføring som omfatter produktion og tryk af køreplaner, vedligeholdelse og udvikling af hjemmeside, rejsegaranti, kuverter, information til busselskaberne mv. På trods af rationaliseringer udgør den generelle markedsføring fortsat ca. 70 % af markedsføringsbudgettet. Til omdømme- og produktmarkedsføring råder Midttrafik over ca. 3 mio. kr. svarende til 30 % af markedsføringsbudgettet. Dette sætter grænser for, hvor mange aktiviteter der kan gennemføres inden for denne kategori. Den sidste kategori inden for markedsføring er den lokale markedsføring, hvor bestillerne i henhold til samarbejdsaftalen, selv står for initiativ og finansiering. Trafikstyrelsens sammenlignende analyse af trafikselskabernes udgifter til fællesopgaver viser, at Midttrafiks udgifter til markedsføring er lav i forhold til kørselsomfanget sammenlignet med øvrige trafikselskaber.

På produktmarkedsføringen er 4 bestillere ud af 20 utilfredse eller meget utilfredse (Herning, Silkeborg og Århus kommuner samt regionen). På information til bestillerne via extranet er 3 bestillere utilfredse eller meget utilfredse (Silkeborg, Århus og Lemvig kommuner) – 10 kommuner bruger slet ikke ekstranettet. I Fagligt Forum vil der blive en drøftelse af, hvad bestillerne forventer inden for disse områder. Ligesom Midttrafik vil forsøge at skabe fælles forståelse for, hvad der er muligt, inden for de økonomiske rammer, Midttrafik har til rådighed.

Midttrafik vil udarbejde forslag til lokal markedsføring, som bestillerne kan iværksætte ved egen finansiering. Den lokale markedsføring kan tilgodese bestillerens ønske om mere lokal produktmarkedsføring.

Resultaterne af bestillertilfredshedsundersøgelsen viser, at der generelt er stor tilfredshed med hjemmesiden, hvilket undersøgelser blandt brugerne bekræfter, hvor 93 % er tilfredse. 2 kommuner (Holstebro og Samsø) har udtrykt utilfredshed med hjemmesiden, og de vil blive bedt om konkrete forslag til forbedringer af hjemmesiden. Silkeborg Kommune har foreslået at fremme en internetbutik, hvilket har været under forberedelse længe og vil blive åbnet inden udgangen af 2009.

Nogle af de forslag, der stilles, er allerede indarbejdet i Strategiplanen – fx at udvikle og gøre den kollektive trafik mere attraktiv. Andre forslag som at synliggøre bestillerne på busserne er i direkte modstrid med den hidtidige holdning i Bestyrelsen, og administrationen vil ikke arbejde for det.

Drift og Kundeservice	Kørselstype	Meget tilfreds/ Tilfreds	Utilfreds/ Meget utilfreds	Ved ikke
23. Samarbejdet mellem Midttrafik og bestillerne i forbindelse med omvejskørsel, vejarbejde mm.	Buskørsel:	90 %	5 %	5 %
	Handicapkørsel:			
24. Håndtering af driftsforstyrrelser	Buskørsel:	70 %	10 %	20 %
	Handicapkørsel:	61 %	0 %	39 %
25. Kvaliteten af håndtering af kundehenvendelser og rejsegaranti	Buskørsel:	45 %	15 %	40 %
	Handicapkørsel:	50 %	0 %	50 %
26. Kvaliteten af statistikker fra Midttrafik om kundehenvendelser	Buskørsel:	25 %	15 %	10 %
	Handicapkørsel:	55 %	6 %	39 %
27. Den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik angående skolekort	Buskørsel:	30 %	5 %	65 %
28. Samarbejdet mellem Midttrafik og bestillere ved arrangementskørsel	Buskørsel:	35 %	5 %	60 %

På det åbne spørgsmål om fremtidige indsatsområder blev afgivet nedenstående forslag vedrørende drift og kundeservice.

Buskørsel:

- Forbedring (tilstedeværelse) af dokumentation og statistikker vedr. kundehenvendelse direkte på bestiller.
- Bedre passagerinformation vedr. forsinkelser og ankomster.

Handicapkørsel:

- Hurtigere besked til borgere om eventuelle forsinkelser eller syge vognmænd.
- Udvikling af statistikker vedr. kundehenvendelser.
- Muligheden for at bestille en trappetjener service så man kan få hjælp til fx at komme op på 2. sal.
- Mere fleksibilitet til at være behjælpelig med at hente folk inde i deres bolig.

Midttrafiks Direktions bemærkninger:

Midttrafik har ansvaret for at sikre, at den kørsel, som bestillerne betaler for også gennemføres, og at kunderne får den ønskede service, herunder at de informeres, når kørslen ikke gennemføres som planlagt. Da Midttrafik benytter sig af private vognmænd til både bus- og taxakørsel, er Midttrafiks opgave med at sikre stabil drift at sikre et godt samarbejde og dialog med leverandørerne, samt forebygge driftsforstyrrelser ved et godt samarbejde med vejmyndighederne. Når kunderne henvender sig til Midttrafik eller et af salgsstederne/rutebilstationerne, er det vigtigt, at de får en god service. Midttrafik skal sikre, at bestillerne får kendskab til kundernes tilfredshed og karakteren af kundehenvendelser på de ruter, som bestillerne har ansvaret for. Desuden udfører Midttrafik nogle serviceopgaver for nogle bestillere fx ved at udstede kort til skoleelever og lave særlig kørsel ved arrangementer (store koncerter osv.).

I forhold til handicapkørslen er der også behov for, at Midttrafik håndterer forstyrrelser i driften, så kunderne ikke lades i stikken og orienterer bestillerne om omfanget og karakteren af kundehenvendelser. Derudover er servicen for den enkelte kunde mere individuel tilpasset, hvilket nogle bemærkninger om trappetjener og mere fleksibilitet i forhold til at hente kunden i boligen, viser.

Resultaterne af tilfredshedsundersøgelsen viser, at tilfredsheden generelt er høj. Dog er der en forholdsvis stor andel på de fleste spørgsmål, der svarer "ved ikke". Den mindste tilfredshed er med håndteringen af kundehenvendelser/rejsegaranti og kvaliteten af statistikker om kundehenvendelser (3 bestillere er utilfredse eller meget utilfredse). I forhold til selve håndteringen af kun-

dehenvendelser vil det blive taget op i Fagligt Forum for at få konkrete eksempler på tilfælde, hvor Midttrafik ikke på tilfredsstillende vis skulle have håndteret kundeførelser, hvilket 3 bestillere har svaret utilfreds på (regionen samt Norddjurs og Struer kommuner). Midttrafiks administration er enig i behovet for at lave statistik over kundeførelser fordelt på bestillere; siden starten af året er alle kundeførelser vedr. buskørsel blevet registreret på de enkelte ruter i det omfang, henvendelsen har vedrørt en konkret rute. Den første rapport vil blive udarbejdet inden årets udgang. Derefter aftales det med bestillerne, hvor ofte de ønsker rapporten. Når systemet har vist sig funktionsdygtigt, indføres det også for handicapkørsel.

Kommunerne har ansvaret for at sikre at veje og stoppesteder er tilgængelige. Medarbejderne ved bestillerne kan hjælpe bustrafikken ved at lægge pres på vejafdelingerne for få bedre forhold for busserne.

Forslagene til at forbedre servicen på handicapkørsel kommer fra Favrskov Kommune. Midttrafik vil tage kontakt til kommunen for at drøfte mulighederne for trappetjener, som er et tilbud i nogle kommuner. Forslaget om bedre hjælp til at hente kunden i hjemmet vil ikke umiddelbart blive gennemført, da Midttrafiks politisk besluttede serviceniveau i handicapkørsel er fra hoveddøren.

Handicapkørsel	Kørselstype	Meget tilfreds/ Tilfreds	Utilfreds/ Meget utilfreds	Ved ikke
29. Samarbejdet om visiteringer af nye kunder	Handicapkørsel:	100 %	0 %	0 %
30. Svartiden for Midttrafiks skriftlige tilbagemeldinger	Handicapkørsel:	77 %	6 %	17 %
31. Information om handicapkørsel	Handicapkørsel:	89 %	11 %	0 %
32. Dokumentation og information om udført kørsel	Handicapkørsel:	33 %	17 %	50 %
33. Dokumentation og information om kvalitetsbrist	Handicapkørsel:	55 %	0 %	44 %

På det åbne spørgsmål om fremtidige indsatsområder blev afgivet nedenstående forslag specifikt vedrørende handicapkørsel:

- Ønske om mere dokumentation og specifikke informationer om hvilke kunder der har kørt så man i forhold til visitering kan følge op hvis kunden har brug for mere kørsel.
- Retningslinjer vedr. nye tilkøb.
- Kortere svartid for skriftlige tilbagemeldinger.
- Færre kørselsordninger, mere gennemskuelighed i forhold til indholdet af kørselsordninger.
- Mangel på dokumentation vedr. hvilke kunder der køres med.
- Begrænsning på 100 km ved taxakørsel; ønske om forhøjelse.
- Praktiseres der besparelser vedr. bus-taxa, så man samler flere op i en taxa og på den måde økonomiserer?
- Tættere samarbejde og opfølgning specielt i forbindelse med kommende procedureændring.
- Forbedringer i forbindelse med IT-brug.
- Ønske om at de sender velkomstbreve til kunderne hurtigere end de gør nu.
- Information om eventuelle problemer i det tekniske, så man ved om det tekniske virker
- Opdatering af "Vejledning til kommunerne om visitation til handicapkørsel 2003"
- Bedre informationsmaterialer vedr. handicapkørsel.

Midttrafiks administration bemærkninger:

Midttrafik opgave er at sikre, at de fysisk handicappede, der ikke kan bruge busser, kan køres med taxa eller minibus i stedet, hvis kommunen har visiteret kunden til det. Derfor skal Midttrafik have et godt samarbejde med kommunerne om visiteringen, løbende have en god dialog med kommunerne, sikre information til kunderne og dokumentere brugen af og kvalitetsbrist i handicapkørsel.

Resultaterne viser, at samarbejdet om visiteringer foregår tilfredsstillende. Midttrafiks svartid har også generelt høj tilfredshed, om end Ringkøbing-Skjern Kommune i både tilfredsheden og bemærkningerne ønsker kortere svartid. Midttrafik kontakter kommunen for at høre hvilke konkrete tilfælde, der ligger bag disse svar.

2 kommuner (Samsø og Århus) har udtrykt utilfredshed med informationen om handicapkørsel, og andre har i bemærkningerne nævnt, at de bør blive opdateret. Midttrafik vil gennemgå materialet bl.a. ved at lade brugere kommentere dette, og sikre at alle bestillere har de senest nye materialer. Der vil desuden blive lavet en procedure for at sikre, at nye brugere senest 2 uger efter visitation modtager velkomstbrev.

Tilfredsheden er lavest med dokumentationen for den udførte kørsel (3 kommuner: Lemvig, Silkeborg og Århus kommuner), og flere af bemærkningerne vedrører også dette. Det vil derfor blive drøftet med bestillerne, om den manglende tilfredshed skyldes kvaliteten/overskueligheden, timingen, kendskabet til besparelserne ved koordineret kørsel eller andre forhold omkring dokumentationen. Når den nærmere baggrund for utilfredsheden kendes, vil der blive sikret en dokumentation, som bestillerne ønsker – dog således, at formen er ens for alle bestillere for at sikre effektiv opgaveløsning i Midttrafik.

Bemærkningerne tyder også på, at Midttrafik skal være bedre til at rådgive bestillerne om serviceniveau, fx i forbindelse med tilkøb af serviceydelser. Bemærkningen om kørselstyper vedrører næppe handicapkørsel som sådan, men må være møntet på øvrige koordinerede kørselstyper; Midttrafik har således også en opgave med at rådgive bestillerne generelt om anvendelsen af koordinerede kørselstyper (telekørsel, Midttur, kørsel af andre kommunale opgaver osv.). Tilsvarende har Hedensted Kommune en bemærkning om, at der ønskes tættere samarbejde ved omlægningen fra ikke-koordineret til koordineret kørsel. Midttrafik vil tage kontakt til de konkrete kommuner og sikre, at der gives den fornødne rådgivning. Fremadrettet vil der være mere fokus på, at al rådgivning i forbindelse med handicapkørsel/koordineret kørsel afsluttes med en fælles evaluering for at sikre, at bestilleren har fået den rådgivning, der ønskedes.

Nogle bemærkninger vedrører serviceniveauet eller it-systemet. Midttrafik tager kontakt til de konkrete kommuner for at afklare, hvad der ligger nærmere bag bemærkningerne. Hvis det giver anledning til at ændre serviceniveauet, herunder at give større fleksibilitet for den enkelte kommune til at træffe egne valg om serviceniveau, vil det blive forelagt Bestyrelsen.

Generelt	Kørselstype	Meget tilfreds/ Tilfreds	Utilfreds/ Meget utilfreds	Ved ikke
34. Kendskabet til rette kontaktpersoner	Buskørsel:	85 %	10 %	5 %
	Handicapkørsel:	100 %	0 %	0 %
35. At kunne få kontakt pr. mail eller telefon til kontaktperson/er	Buskørsel:	85 %	15 %	0 %
	Handicapkørsel:	100 %	0 %	0 %
36. Samarbejdet med kontaktpersonen/er	Buskørsel:	95 %	5 %	0 %
	Handicapkørsel:	100 %	0 %	0 %
37. Midttrafiks overholdelse af tidsfrister	Buskørsel:	100 %	0 %	0 %
	Handicapkørsel:	95 %	0 %	5 %
38. Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring	Buskørsel:	50 %	35 %	15 %
	Handicapkørsel:	50 %	6 %	44 %
39. Midttrafiks inddragelse af vognmænd	Handicapkørsel:	39 %	0 %	61 %
40. Midttrafiks inddragelse af kunder	Handicapkørsel:	44 %	0 %	56 %
41. Midttrafiks rådgivning vedr. udvikling af den kollektive trafik	Buskørsel:	50 %	40 %	10 %
	Handicapkørsel:	50 %	0 %	50 %
42. Samlet set med det daglige samarbejde med Midttrafik	Buskørsel:	90 %	5 %	5 %
	Handicapkørsel:	100 %	0 %	0 %

På det åbne spørgsmål om fremtidige indsatsområder blev afgivet nedenstående forslag vedrørende generelle spørgsmål.

Buskørsel:

- Der bliver meget ekstra arbejde når man skal igennem Midttrafiks godkendelser mm.

Midttrafiks Direktions bemærkninger:

Midttrafik ønsker at være en god samarbejdspartner for bestillerne, hvilket blandt forudsætter, at der er god kontakt mellem bestilleren og kontaktpersonerne i Midttrafik, at Midttrafik overholder tidsfrister og kan dokumentere de forhold, bestillerne måtte have brug for.

Resultaterne viser, at Midttrafik kan gøre det bedre med at sikre kendskabet til rette kontaktperson, hvorfor Midttrafik snarest vil sikre, at alle bestillere kender den rette kontaktperson. Det at kunne komme i kontakt med kontaktpersonen kan også forbedres, og Midttrafik har løbende fokus på, at servicemålene for besvarelse af breve/emails (højst 10 arbejdsdage i 2009, 7 arbejdsdage i 2010) og besvarelse af telefoner (skal tages eller viderestilles) bliver overholdt. Der indføres telefonstatistik for ubesvarede opkald inden udgangen af 2009, og der vil også blive indført stikprøvekontrol. Midttrafiks ledelse hører gerne konkrete eksempler på, at henvendelser til Midttrafik ikke er blevet besvaret – ledelsen vil altid følge op på sådanne eksempler.

Samarbejdet med kontaktpersonen vurderes tilfredsstillende for alle bestillere undtagen Århus Kommune, hvilket vil blive taget op. Alle bestillere er tilfredse eller meget tilfredse med Midttrafiks evne til at overholde tidsfrister. Dog bemærker Struer Kommune, at det bliver meget ekstra arbejde, når man skal gennem Midttrafiks godkendelser – det vil blive drøftet med kommunen, hvilke konkrete tilfælde der tænkes på.

De største udfordringer er Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring og rådgive om udvikling af den kollektive trafik. 7 bestillere er utilfredse eller meget utilfredse med evnen til at fremskaffe dokumentation (Herning, Holstebro, Lemvig, Ringkøbing-Skjern, Samsø og Århus kommuner samt regionen). Midttrafik vil tage det op i Fagligt Forum, hvilke forventninger bestillerne har til Midttrafiks fremskaffelse af dokumentation, så forventningerne kan afstemmes, og Midttrafik kan forbedre dette område.

4 bestillere (Favrskov, Herning, Ringkøbing-Skjern og Syddjurs kommuner) er utilfredse og 2 bestillere (Lemvig Kommune og Region Midtjylland) er meget utilfredse med Midttrafiks rådgivning vedrørende udvikling af den kollektive trafik. Midttrafik er uforstående over for de to meget utilfredse bestillere, da Lemvig Kommune tidligere har givet udtryk for tilfredshed med de forbedringer, der blev gennemført i kommunen i 2007, og Region Midtjylland har fået mange konkrete forslag til, hvordan den kollektive trafik kan udvikles inden for de økonomiske rammer, regionen stiller til rådighed, hvilket i praksis har betydet en række forslag til effektiviseringer, hvor det rammer færrest mulige kunder og hvor kan fås mere kollektiv trafik for pengene; det har bl.a. medført en ny pendlerrute fra Hammel til Århus, og et forslag til mere effektiv kollektiv trafik på hele Djursland. Midttrafik vil tage kontakt til de to bestillere for at få uddybet utilfredsheden nærmere.

Den samlede tilfreds med det daglige samarbejde med Midttrafik er generelt høj. En enkelt (Århus Kommune) er utilfreds med samarbejdet om buskørsel, men ellers er alle tilfredse eller meget tilfredse.

Midttrafiks bestyrelse vedtog 20. marts 2009 Midttrafiks mål i strategiplanen og besluttede blandt andet, at Midttrafiks overordnede mål for at få mere tilfredse bestillere er, at der gennemføres en bestillertilfredshedsundersøgelse i 2009, og tilfredsheden skal være steget med 10 % i 2011. Nogle af de emner, der spørges til, kan næppe få ret meget højere tilfredshed, mens andre oplagt skal forbedres.

Direktionen vurderer, at den samlede tilfredshed vil blive forbedret ved at forbedre de økonomiske styringsværktøjer, bestillerne tilbydes. Dette vil ske inden årsskiftet, og forventes at medføre højere tilfredshed allerede i starten af 2010. De øvrige tiltag, Direktionen har beskrevet ovenfor, vil også medvirke til en højere tilfredshed.