

## Flere tilfredse og loyale kunder

- Kundetilfredsheden er høj i buskørsel (målt i 2008) og i handicapkørsel er 92 % tilfredse eller meget tilfredse (målt i 2009).
- Gratis køreplaner samlet i bøger for større områder.
- Verdensredderkampagnen – tag bussen for miljøets skyld.
- Der er indført stillezone i en bus som et forsøg.
- Der er gennemført forsøg på rute 118 – Århus-Randers – hvor chaufførerne fik inspiration til at give kunderne bedre service.
- 4,2 mio. besøg på Midttrafiks hjemmeside, Midttrafik medejer af Rejseplanen, som er en af landets mest besøgte hjemmesider.
- Webbutik i 2009, hvor kunderne kan bestille periodekort og aflevere foto.
- Stabil drift – 99,9 % af turene.
- Rejsegaranti overalt i Midttrafik, hvis en rejse en sjælden gang ikke virker.



midttrafik

## Tilfredse leverandører

- 531 ruter med ca. 2.000 chauffører i 904 busser.
- Der er gennemført en kampagne for at få kunderne til at vise chaufførerne respekt.
- Der er velfungerende entreprenørudvalg og kvalitetsudvalg med deltagelse af vognmænd og chauffører.
- Busselskaberne får incitament
  - forsøg med gladere kunder på 150 dage, erfaringerne udbredes til resten af Midttrafik
  - udbud i Randers og Herning, hvor der bliver bonus for bedre miljø og tilfredse kunder.



## Tilfredse bestillere

- Bestillertilfredshedsundersøgelse i 2009; generelt høj tilfredshed – utilfredshed med økonomisk overblik og rådgivning – der er handlet.
- Indtægterne er steget fra 2008 til 2009.
- Antallet af kunder er stagneret ligesom på landsplan.
- Tilfredsstillende regnskabsresultat.
- Nye billetmaskiner på de mest udsatte ruter.
- Mere billetkontrol – uden for Århus Kommune gennemføres der flere, og i Århus Kommune fokus på mere effektiv billetkontrol.
- Få udbud i 2009 – kontraktsum på ca. 37 mio. kr. Afventer evt. ændringer i ruter efter regionens beslutning om effektivisering.
- Midttur har stigende anvendelse, men er stadig ikke særligt udbredt i det meste af Midtjylland.
- Særlige opgaver for nogle bestillere – patientkørsel for regionen og kommunal kørsel for nogle kommuner; Letbanen i Østjylland.



## Mere sammenhængende rutenet

- 2009 præget af mange planlægningsopgaver, der først kan ses effekt af senere, fx regionen effektivisering, forberedelse af trafikplan i Århus, modernisering af bybusnettet i Herning og andre købstæder.
- Forberedelsen af Letbanen i Østjylland forløber som planlagt, men det er uafklaret, hvad Statens rolle bliver i anlæg og risikodeling i 1. etape.
- Statslig trafikaftale afsatte midler til letbanen samt en række puljer, som Midttrafik sammen med bestillerne har søgt – og fået – ca. 55 mio. kr. fra.
- Godt samarbejde med nogle kommuner om arrangementskørsel, fx store koncerter i Herning.



midttrafik

## Midttrafik og miljøet

- Udbuddet i Randers medførte for første gang i Danmark en samarbejds- og bonusaftale mellem vognmand, kommune og trafikselskab om reduktion af miljøbelastning og flere kunder i et bybusområde.
- Midttrafik har gennemført kampagnen for verdensreddere: den kollektive trafik er et godt valg for at passe på miljøet.
- Midttrafik udarbejder i 2010 en egentlig miljøstrategi.



midttrafik

## Forudsætninger

- Trafikselskabets budget er overholdt for tredje år i træk.
- I 2009 gennemført en trivselsundersøgelse, der viser, at trivslen generelt er høj i Midttrafik. Der benchmarkes med andre organisationer i løbet af 2010.
- Sygefraværet er for højt i en enkelt afdeling, og det gør ledelsen noget ved.
- Midttrafiks udgifter til administration og fælles udgifter er landets laveste jf. Trafikstyrelsens nøgletal.



midttrafik

Tak til

- kommunerne, regionen,
- kunderne,
- bus- og taxaselskaberne,
- tidligere bestyrelse og repræsentantskab
- Midttrafiks direktion og personale.



**midttrafik**

## **Midttrafik**

- **Hovedopgaver og ansvar**
- **Mål**
- **Organisation**
- **Aktuelle udfordringer**



## Hovedopgaver og ansvar

- planlægge og koordinere bustrafik på tværs af myndighedsgrænser

Kommuner og region finansierer og bestiller

serviceniveau – ca. 50 leverandører udfører kørslen (1,4 mia. i udgift, 0,6 mia. i indtægt, 75 mio. rejser)

- gennemføre udbud, følge op på kvalitet i drift
- fastlægge takster og rejseregler
- informere, markedsføre, sælge produkter
- planlægge handicapkørsel – ca. 120 vognmænd udfører kørslen – 42 mio. kr. – 0,2 mio. rejser
- Ejer Århus Sporveje (plan for konkurrenceudsættelse), tilsyn med Midtjyske Jernbaner (Region finansierer)



# midttrafik

## Kan-opgaver

- planlægge letbane i Århus-området
- regionens patienttransport, forskellige former for kommunal kørsel (0,6 mio. rejser – udgift 100 mio.)



# midttrafik

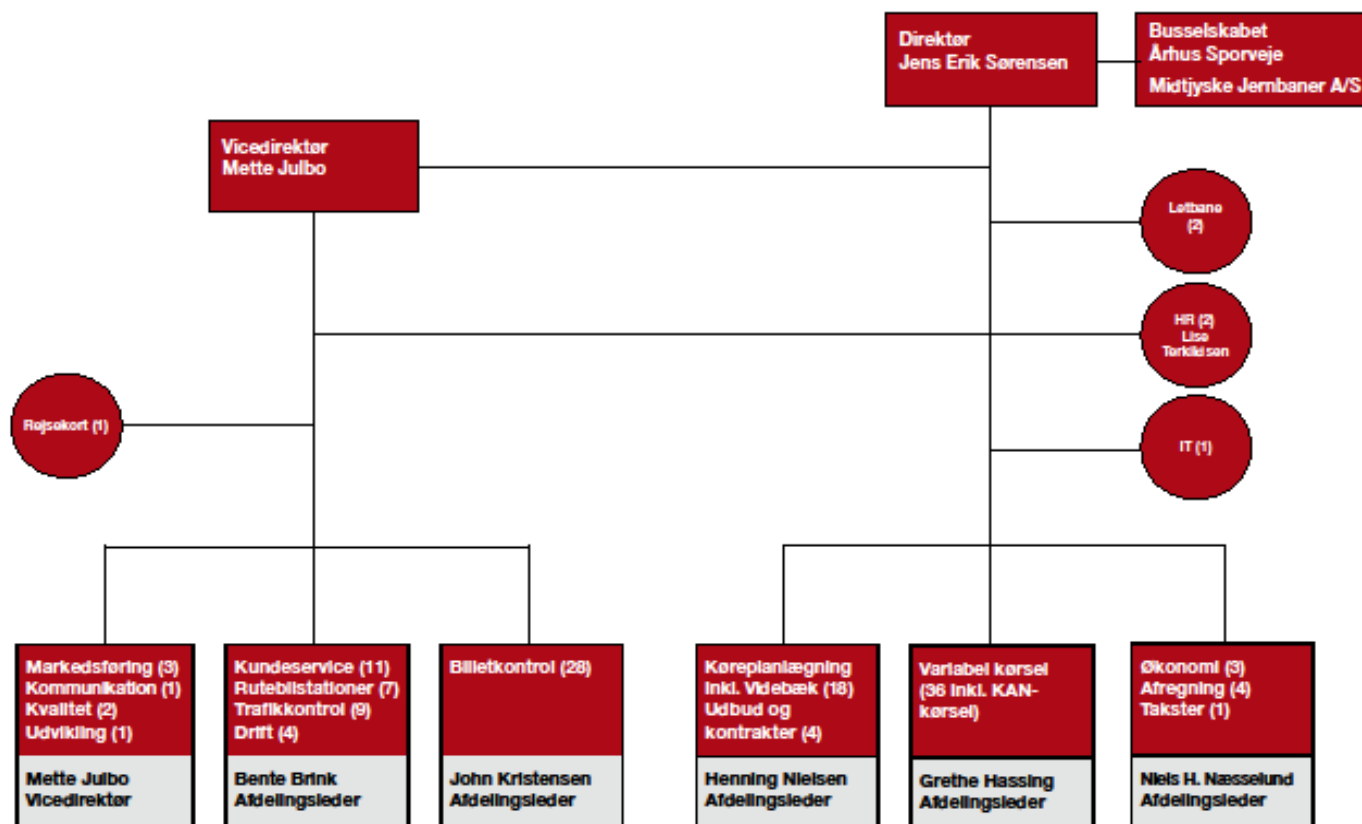
## Mål – klar strategiplan

- flere loyale kunder
- tilfredse leverandører
- tilfredse bestillere
- sammenhængende kollektiv trafik
- miljø som særligt indsatsområde



# midttrafik

## ORGANISATION



### 3. Midttrafiks forretningsområder og hovedudfordringer

Møde i Repræsentantskabet for Midttrafik 21. maj 2010 / side nr. 12



## Hovedudfordringer i 2010

### **1. Vende udvikling med faldende antal kunder og vigende indtægter**

Stabil drift af høj kvalitet

- rettidige rejser med god service i komfortable busser – den hele rejse ud fra kundens behov
- bred vifte af de rigtige udviklingsinitiativer
- beskeden fremgang i 2010



## 2. Voksende udgifter til kollektiv trafik

- ny lovgivning – energiafgift (9,8%), cross border (5,3%) (DUT – med skævhed for bestillerne)
- finanskrise – 0-vækst i den offentlige sektor
- konkurrence om velstandskroner
- beskedne stigninger i udgifter de seneste år (fald på 1,7% fra 2009-2010, stigning på 2,2% fra 2010-2011)



midttrafik

### 3. Tilpas bustrafik til efterspørgslen

- Regionens effektiviseringer i 2011

opprioritering af direkte kørsel mellem større byer, mindre betjening af lokale rejsemål

politiske aftaler med region og kommuner – "sikkerhed" for brugerne

Midttrafiks opgave:

rådgive om bedst mulige trafikale løsninger og oplyse om konsekvenser



- omlægning af bustrafik i Århus, Horsens, Silkeborg og Herning
- bedre udnyttelse af ressourcer – bedre for de mange, ringere for de få
- anderledes betjening af spredte rejsestrømme – mindre busser (Herning), Midttur, teletaxa
- tilbud skal koordineres – også med tog (planlægning, information, salg)





# midttrafik

## **4. Incitamentter for busselskaberne – tjener få penge, behård konkurrence**

- flere kunder, bedre service og miljø – udbud i Randers og Herning
- det store efteruddannelsesprojekt for 2000 chauffører
- større frihedsgrader, f.eks. på planlægning



midttrafik

## **5. Ændret salgs- og informationsstrategi - struktur, holdning**

- udnyt webbutik (selvbetjening)
- rationaliser eksisterende struktur med mange salgssteder - byg fyrtårne op med ens, høj service
- aktivt salg frem for passiv information



## 6. Forenkling af rejseregler, takster

- særskilt stillingtagen til rejsekort – reinvestering, koster netto 15-20 mio. kr. årligt
- brug af priser m.m. til at få flere kunder (wildcard til unge, sælge tomme sæder billigere, slagtilbud i weekenden)

## 7. Bedre omdømme for den kollektive trafik

- flere ressourcer til markedsføring – klima, miljø, samfundsfordele
- behov for lokal markedsføring på produkter



# midttrafik

## **8. Bedre samarbejde med kommuner om vejforhold, publikumsfaciliteter o.s.v.**

- Vejdirektoratet accepterer ikke sit ansvar
- uens service over for borgerne



**midttrafik**

## **9. Statslige puljemidler**

- fremkommelighed, flere kunder
- Midttrafik har 21 projekter (90 mio. kr.)
- ny energi i branchen, mere innovation
- øge bestillernes interesse



**midttrafik**

## **10. Mere kundeorienterede og effektive virksomheder**

- støt Århus Sporveje i effektivisering (udbud), og fokus på kunder frem for arbejdsvilkår
- støt Midtjyske Jernbaner i at få styr på økonomi og flere kunder
- fortsæt med at udvikle Midttrafik til en effektiv, kundeorienteret virksomhed
- fremdrift i letbane-anlægsselskab, og aftale om økonomi for fase 1



## 11. Udfordringer i forhold til loven

- trafikskabs budget færdigt 15-9 – før bestillerne – kræver budgetrevision
- publikumsfaciliteter – stoppesteder, busskure, læhuse – er vejmyndighedernes ansvar – VD anerkender det ikke. Uens information og service overfor kunderne
- bestillerne bestemmer kørselsomfang. Mobilitet kender ikke til myndighedsgrænser. Trafikskab er kundernes talerør ved koordinering – ved konflikt afgør den enkelte bestiller det. I Sverige indgås 4-årige rammeaftaler, som giver trafikskabet øget kompetence
- godt samarbejde mellem kommuner, region, stat og trafikskaber er forudsætning for effektiv kollektiv trafik

**Baggrund:**

Regionalt ønske om besparelser på 43 mio. kr. årligt fra 2012.

2012 og 2013:	42 – 44 mio. kr.
2014:	43 – 45 mio. kr.
2015:	45 – 47 mio. kr.

I en overgangsperiode vil regionen være medfinansierende på 9 ruter, for at unge ikke skal skifte uddannelsested.