

Bilagsoversigt

Pkt. Dagsordenoverskrift og bilagstitler (*klik på bilagstitlen*)

- 1 Valg af dirigent
- 2 Bestyrelsesformandens beretning for 2012
 1. [Årsberetning 2012 for Midttrafik](#)
- 3 Direktørens orientering om forventninger til det kommende år
- 4 Temadrøftelse om den kollektive trafik
 1. [Trafikselskabernes virkemiddelnotat](#)
- 5 Eventuelt

Aarhus, 8. maj 2013

**Bilag til åben dagsorden
til mødet i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 17. maj 2013 kl. 9.30
Silkeborg Medborgerhus,
Bindslevs Plads 5, 8600 Silkeborg**

Vedr. punkt nr. 2

Årsberetning

2012

ÅRSBERETNING 2012



midttrafik

ÅRSBERETNING 2012 **INDHOLD**

Indhold	04
Forord	06
Kort om Midttrafik	08
“Bussen” imagekampagne	10
Flere ændringer af køreplanerne i 2012	15
Glimt af årets gang i Midttrafik 2012	21
Flyvefærdig service med Fly High II	28
Ny miljøvenlig minibus i Viborgs bybillede	34
Flextrafik tilpasser sig kundernes behov	38
Letbanen er ved at blive realiseret	42
Seminar om kundetilfredshed	44
Fremme i skoene med busbilletter via mobilen	46
Et nyt og mere attraktivt extranet	50
På mixtur mellem Aarhus og Herning	52
Strategiplanens mål 2013-2016	58
Nemmere kundekontakt - bedre dialog	62
Lukning af rutebilstationer	66
Hvad skal der ske i 2013 og frem?	68
Regnskab og nøgletal 2012	72

MIDTTRAFIK ER ET TRAFIKSELSKAB

Vi varetager den kollektive trafik i Midtjylland. Midttrafik planlægger, fastlægger takster for og markedsfører den kollektive busstrafik og den individuelle handicapkørsel samt trafikken i Midtjyske Jernbaner A/S.

FORORD



SÅ KØRER DET LETTERE TAG BUSSEN

Med Bussen, Midttrafiks reklamefilm, fik vi ved hjælp af humor sat fokus på en hel masse af de fordele, der er ved at tage bussen. Midttrafik har fået vældig meget opmærksomhed, så nu skal vi vise, at vi også kan leve op til forventningerne. Dét skal være fokus nummer ét de kommende år.

POSITIV OMTALE

Filmen fik meget positiv omtale i både ind- og udland, og vandt ikke færre end tre internationale priser. Populariteten giver ikke flere kunder. Men den hjælper både Midttrafik og alle vores dygtige vognmænd og chauffører til at fastholde fokus på, at kunderne skal opleve det som positivt at køre med bus.

PROBLEMER ER TIL FOR AT LØSES

Chauffører har i busser, minibusser og taxaer sørget for, at vores kunder har kunnet komme frem til tiden, fordi driften generelt har været stabil i 2012. Men der har også været udfordringer, især i Aarhus og Silkeborg. I sådanne situationer er det Midttrafiks fornemste opgave at få begrænset problemerne med nogle effektive løsninger, så kunderne igen kan regne med den kollektive trafik. Det er vi aldrig i mål med.

ØKONOMIEN ER SUND

Igen i 2012 overholdt Midttrafik sit budget til administration og fællesomkostninger. Nettoudgifterne til buskørsel blev mindre end budgetteret. Det skyldes flere indtægter – bl.a. fra salget af det meget populære Hypercard til elever under ungdomsuddannelse. Også driften af jernbanerne og handicapkørsel havde færre udgifter end budgetteret. Den sunde økonomi er en god rygstøtte for de kommende år, der kan komme til at byde på store økonomiske udfordringer for Midttrafiks bestillere – kommunerne og regionen.

FOKUS PÅ GODE KUNDEOplevelser

For kunderne er det ikke nok, at bussen kører. Det er også vigtigt, at de har en god oplevelse af turen. Det kræver gode publikumsfaciliteter uden for bussen, dvs. ved stoppesteder og på rutebilstationer, hvilket Midttrafik har gjort meget for at rådgive kommunerne om. Det stiller krav til chaufførens service, og igen i 2012 har Midttrafik haft mange chauffører på Fly High kursus.

ARBEJDET MED OMDØMME

Midttrafik undersøgte i 2012 den kollektive trafiks og Midttrafiks omdømme. En fjerdedel af kunderne, især de unge, synes faktisk ikke, at den kollektive trafik har et godt omdømme. Undersøgelsens resultater peger på en række udfordringer, som Midttrafik vil tage op i de kommende år. Midttrafik gik på Facebook og blev derfor tvunget til hurtigere handlinger overfor kundehenvendelser og bedre inddragelse af kunderne. Rammerne for det projekt er sat med Strategiplan 2013-2016. Strategiplanen opstiller en række initiativer, der skal føre til glade kunder, dygtige leverandører og tilfredse bestillere.

Både dét og en masse andre ting kan du læse mere om i denne årsberetning.

God læselyst!

Jens Erik Sørensen
Direktør

Arne Lægaard
Bestyrelsesformand

A photograph of two men in jackets looking at a smartphone together. The man on the left is wearing a dark blue jacket, and the man on the right is wearing a green jacket with a white fur-lined hood. They are standing in front of a yellow train car. The background is slightly blurred, showing other people and the train's structure.

Midttrafik ledes af en politisk valgt bestyrelse
Arne Lægaard (V), formand, Holstebro Kommune
Mads Nikolajsen (F), 1. næstformand,
Norddjurs Kommune
Bjarne Schmidt Nielsen (A), 2. næstformand,
Region Midtjylland
Anders Bøge (F), Skive Kommune
Finn Stengel Petersen (A), Herning Kommune
Frank Borch-Olsen (C), Silkeborg Kommune
Hans Bang-Hansen (V), Horsens Kommune
Rabih Azad-Ahmad (B), Aarhus Kommune
Torben Nørregaard (V), Region Midtjylland

Midtjyske Jernbaner A/S

Midttrafik er hovedaktionær i Midtjyske Jernbaner A/S som driver Lemvigbanen og har ansvaret for infrastrukturen på togstrækningen mellem Aarhus og Odder. Midttrafik fører tilsyn med økonomien og administrationen i selskabet. DSB overtog driftsansvaret for togtrafikken på Odderbanen den 9. december 2012, hvor der er etableret samdrift imellem Grenaabanen og Odderbanen.

KORT OM MIDTTRAFIK

Midttrafik er et trafikselskab, der sammen med bus- og taxaselskaber løser opgaver for bestillerne af kollektiv trafik, Region Midtjylland og de 19 kommuner i regionen, til gavn for kunderne.

MIDTTRAFIK PLANLÆGGER

...og koordinerer bustrafikken, så der bliver mest mulig kollektiv trafik for pengene, og størst mulig sammenhæng for kunderne.

MIDTTRAFIK GENNEMFØRER

...udbud og administrerer kontrakter og følger op på den leverede kvalitet.

MIDTTRAFIK HÅNDBERER

...trafikoplægninger ved vejarbejde, udskiftning af køreplaner ved stoppestederne, kontrol af billetter, kvalitet og rådgiver kommunerne om gode publikumsfaciliteter.

MIDTTRAFIK VARETAGER

...den lovbestemte individuelle handicapkørsel for alle kommuner, og for Region Midtjylland også transporten af siddende patienter til regionens sygehuse samt administration af Flextur og forskellige former for kommunal kørsel for de kommuner, der ønsker det.

MIDTTRAFIK FASTLÆGGER

...priser, rejseregler og laver information og markedsføring af den kollektive bustrafik og af trafikken i Midtjyske Jernbaner A/S. Midttrafik har et letbanesekretariatet og huser anlægsselskabet for den kommende letbane i Aarhus/Østjylland.

MIDTTRAFIK ER MEDEJER

...af Rejseplanen og er bl.a. medlem af Trafikselskaberne i Danmark.

MIDTTRAFIK EJER BUSSELSKABET AARHUS SPORVEJE

...som kører bybusserne i Aarhus og er et selvstændigt forretningsområde, der alene finansieres af Aarhus Kommune.

FINANSIERING

Kommunerne finansierer den lokale kollektive trafik og handicapkørselen, mens Region Midtjylland finansierer den regionale kollektive trafik plus Midtjyske Jernbaner A/S. ■



*Jeg er
cool*

BUSSEN SKAL VÆRE MERE COOL

– temaet for Midttrafiks store imagekampagne. Den gennemgående holdning blandt de 18-34 årige er, at bussen hovedsagelig er attraktiv for dem, der ikke har så mange penge. Den holdning ville Midttrafik gerne ændre på.

Derfor gik Midttrafik ud med en stor imagekampagne, der dels via filmen "Bussen" skulle fremstille bussen som et moderne transportmiddel, dels via en ny facebook-side skulle gøre det lettere at komme i dialog med de unge. En undersøgelse viste, at hele 31 % af de 18-34 årige ikke mener, at bussen har et godt omdømme, mens hele 46 % mener, den er decideret ikke-attraktiv. De unge vil have en mere tidsvarende bus med moderne services: "Det er klart, at det er noget, vi skal handle på nu. Det er jo i den aldersgruppe, at grunden lægges til de standarder, der siden bliver til familiernes transportvaner og holdninger til kollektiv trafik," siger vicedirektør Mette Julbo.

FACEBOOK ER KUNDERNES STEMME

Både Facebook og en chat på midttrafik.dk skal være steder, hvor Midttrafik som selskab kan få levende kontakt med de unge, som kan komme med ideer og forslag til fornyelser af både bussen og serviceydelse.

Kunderne tog lynhurtigt imod de nye kommunikationskanaler, og Facebook-siden havde over 5.000 fans allerede efter den første måned.

VÆK MED DET STØVEDE IMAGE

Parallelt med Facebook skulle en ny imagefilm også være med til at opgradere omdømmet og sætte gang i tankerne, både hos kunderne og hos alle Midttrafiks medarbejdere i den kollektive trafik. Filmen fremstiller på humoristisk og selvironisk vis bussen som et eftertragtet sted og ikke som et nødvendigt onde. Chaufføren er cool, sæderne er toplækre, der er designerringeklokker, panoramavinduer og mange andre fede ting. "Vi ville gerne vise, at bussen er et utvungent miljø med plads til sjove hændelser, netop fordi man rejser flere sammen, men også at bussen er en pauseknop, hvor tiden er din egen", fortæller Mette Julbo.

fortsættes...

KAMPAGNEN SPILLEDE PÅ ALLE TANGENTER

Kampagnen indeholdt en masse elementer. Der var film på tv og i bio, og busserne var spækket med hængeskilte, plakater, bagrudestreamere og sjove gimmicks. Filmen blev det helt store hit online, da den på kort tid blev set flere millioner gange på YouTube. På kampagnesitet kørte både film og den store konkurrence med de fede præmier, og også internt blev alle sejl sat til. Der var konkurrencer for både chauffører og salgssteder, ligesom salgspersonalet blev inddraget via uddeling af blomster og billetetuier i kampagnelook.



DE INTERNATIONALE MEDIER VAR VILDT BEGEJSTREDE

Lige siden de internationale medier fik øje på filmen, har de dækket den og kampagnen i stort omfang. Den 13. september 2012 blev den – med overskriften "Riding the bus has never been cooler" – udnævnt til "dagens reklame" i amerikanske Adweek. Businessinsider (USA) fulgte samme dag op med overskriften "An Epic Commercial From Denmark Makes Riding The Bus Look Awesome".

USA OG ENGLAND VAR ENIGE...

Allerede dagen efter, dvs. den 14. september, fulgte den britiske udgave af Huffington Post efter med overskriften "The World's Coolest Bus Company Advert". I de følgende dage fortalte andre internationale mediers hjemmesider (herunder LA Times og Time Magazine) og en række blogs også historien om den nye reklame. De fremhævede, at de ejenskaber, man kender ved bussen, nu kunne ses i et helt nyt lys, og de opfordrede deres lokale udbydere af kollektiv trafik til at lægge sig op ad den danske løsning.

Efter den store internationale opmærksomhed tog også de danske medier fat på filmen fra 17. september, hvor de fleste lokale og landsdækkende aviser samt landsdækkende radio og tv var med.

MILLIONER AF SEERE VERDEN OVER

Filmen "Bussen" – eller "The Bus" som den hedder på engelsk – har opnået flere internationale priser. Den ligger på YouTube, hvor den vises på ca. 40 forskellige kanaler og har været vist ca. 3,6 mio. gange siden september. En russisk udgave med russiske undertekster er fx alene vist mere end 100.000 gange. ■



COOL FACTS

Besøgende på coolbus.dk: 21.971

Konkurrencedeltagere: 2906

Visninger på YouTube: 3,6 mio.

Internationale priser:

Guld – Viral Video Award (Jury prisen)

Guld og Grand Prix – Epica Award 2012

Guld – Eurobest 2012

PR konverteret til annonceværdi: kr. 1.5 mio.

Huskeværdi: 53 % af målgruppen husker filmen

Thumbs up: 41 % mener, at filmen har givet dem et mere positivt indtryk af at køre med bus



FLERE ÆNDRINGER AF KØREPLANERNE I 2012

Viborg fik nyt busnet. Aarhus fik omlagt 14 buslinjer pga. vejarbejde. Horsens og Silkeborg fik justeret deres busnet, og landdistrikterne fik mere fokus – bl.a. med mere flextrafik. De nye rutenet i Midtjylland bliver løbende tilpasset.

VIBORG

Mandag den 6. august 2012 fik Viborg et nyt busnet. Midttrafik og Viborg Kommune har sammen udarbejdet et net, som gør det enklere og hurtigere at komme rundt i byen.

BYEN HÆNGER SAMMEN PÅ KRYDS OG TVÆRS

Det nye rutenet består af fire hovedlinjer (plus en servicelinje), der binder byen sammen på tværs af Trappetorvet, så der bliver mindre behov for omstigning. De fem linjer har ensartede afgangstider og driftsperioder og kører i store træk samme vej frem og tilbage. Busserne har fået flere afgange, rejsetiden er blevet kortere, køreplanerne er blevet mere gennemskuelige, og man kan rejse på tværs af Viborg uden at skulle skifte bus.

Der er to knudepunkter, som samtlige bybuslinjer kommer igennem, og hvor det er nemt at skifte mellem busserne.

Det ene er Trappetorvet med den ombyggede bus-terminal, hvorfra der er meget kort til både gågaden, midtbyen, rutebilstationen og banegården. Det andet er selve rutebilstationen. Alt i alt er det blevet nemmere at komme omkring i Viborg.

LOKALT OG REGIONALT VELKOORDINERET

Det nye busnet giver også en bedre opgavefordeling busserne imellem, så de samme områder ikke betjenes af både en bybus, en lokalrute og en regionalrute. Det er spild af ressourcer at køre i hælene på hinanden, og med de to knudepunkter er det blevet nemmere at skifte mellem bybus og oplandsruter.

Oplandet er i øvrigt kommet tættere på Viborg ved, at kørslen på flere lokalruter er blevet udvidet. På hverdage kører ca. 22.000 kunder dagligt med bybus i Viborg. *fortsættes...*



Det nye busnet er udarbejdet i tæt samarbejde med Viborg Kommune og busselskabet Arriva. Tidligt i processen inviterede Midttrafik og Viborg Kommune chaufførerne til et dialogmøde for at få input til det nye busnet. Senere i processen blev chaufførerne introduceret for køreplan og markedsføring, fordi det er vigtigt for os, at chaufførerne føler ejerskab for det nye busnet og er klædt godt på til mødet med kunderne.”

– Simon Skovly, køreplanlægger i Midttrafik

KUNDERNE VAR MED...

Det var vigtigt for Midttrafik og Viborg Kommune at få informeret kunderne i så god tid, at de kunne forberede sig på de nye ruter hen over sommeren. Markedsføringskampagnen blev iværksat allerede den 1. juni, hvor også køreplanen var på gaden og på nettet. Det nye bybusnet blev åbnet officielt den 6. august med snorklipning, taler, balloner, konkurrencer, busguides osv. – med den gulerod, at al bybuskørsel i Viborg ville være gratis den 6. august, hele dagen.

AARHUS

Mandag den 13. august blev starten på en langvarig omlægning af trafikken på Kystvejen i Aarhus, da udviklingen af havnearealerne og etableringen af letbanen blev skudt i gang. Da Kystvejen er en af hovedfærdselsårenerne i Aarhus, var der store kødannelser i vente.

FOR AT MINIMERE FORSINKELSERNE

Eftersom fire vognbaner blev indskrænket til to, vurderede Aarhus Kommune og Midttrafik, at det ville være forbundet med uoverskuelige forsinkelser at fortsætte med buskørsel, mens der var vejarbejde. I stedet valgte man at omlægge de i alt 14 berørte buslinjer – tre bybuslinjer og 11 regionale ruter – til andre køretider og ruteforløb gennem det centrale Aarhus.

Stoppestederne ved Skolebakken og Europaplads blev nedlagt, og fire regionalruter fik ny endestation ved Arkitektskolen på Nørreport.

INFORMATION TIL KUNDERNE I GOD TID

Også her ønskede Aarhus Kommune og Midttrafik at være ude med information i god tid, så infokampagnen startede op den 1. juni, så kunderne kunne nå at forberede sig på ændringerne. Der blev bl.a. lavet en speciel folder til chaufførerne, så også de kunne være forberedt og klar med svar på kundernes spørgsmål, og alle køreplaner for de berørte ruter og linjer kunne ses på Midttrafiks hjemmeside fra begyndelsen af juni.

JUSTERING AF DE NYE AARHUS-KØREPLANER

Hele Aarhus busnet blev lagt om i august 2011 – dels for at forbedre det generelle bustilbud til kunderne, dels for at nedbringe kommunens udgifter til busdrift. Der indløb mange kundeklager over nogle af ruterne, som ikke fungerede efter hensigten. Aarhus Kommune og Midttrafik tog dem til sig, lyttede til kunder og chauffører og lavede passagertællinger og gps-målinger for at afdække virkelighedens driftsproblemer, hvorefter en række køreplaner blev justeret med virkning fra 2. januar 2012 .

Der kom dog også klager, der ikke kunne imødekommes, fordi en så stor omlægning nødvendigvis må fungere som en helhed og derfor ikke kan tilgodesee alle detailønsker. Både Aarhus Kommune og Midttrafik er indstillet på, at der nok stadig skal foretages tilretninger, fordi der er forsinkelser og kapacitetsproblemer på nogle ruter. Der vil blive gennemført en samlet evaluering af busnettet i 2014, når der er samlet erfaringer fra en længere periode. *fortsættes...*

INFORMATION TIL KUNDERNE I GOD TID

Erfaringen er, at jo bedre Midttrafik informerer om ændringer i køreplaner, bybusnet og omlægninger, jo lettere bliver skiftet til det nye for kunderne. Det nye bybusnet i Viborg blev fx lanceret med en storstilet kampagne i forbindelse med det nye busnet. Og borgerne var ikke i tvivl om, at der skulle ske noget nyt. Også ved større vejarbejder som fx Kystvejen i Aarhus har det givet gode resultater at informere kunderne i god tid.

”Vi havde placeret busguides ved både universitetet og rutebilstationen den første uge. Allerede efter nogle dage var de arbejdsløse. Kunderne forstod hurtigt omlægningerne og ændrede deres rejsemønstre.

– Frits Hedegaard, køreplanlægger Midttrafik



Nogle kunder oplever, at Aarhus Kommune og Midttrafik er langsomme til at handle. Men når problemerne med fx overfyldte og forsinkede busser varierer fra dag til dag, så kræver det målinger over en længere periode, før vi ved, hvor der skal sættes ind. Vi skal også tage hensyn til Busselskabet Aarhus Sporveje, som skal have køretider til at hænge sammen med chaufførernes vagtplaner. Ændrer man på én linje, får det konsekvenser for vagtplanerne på mange andre linjer.

– Henning Nielsen, specialkonsulent i Midttrafik

LANDOMRÅDERNE

Den kollektive trafik er under pres i landområderne. Derfor gennemførte Midttrafik i efteråret 2011 en stor landdistriktskonference med fokus på forslag til bedre og mere hensigtsmæssig kollektiv betjening i landområderne. Allerede i 2012 kunne man se de første konkrete tiltag af de forslag, konferencen havde frembragt.

BILLIG FLEXTUR BREDER SIG

Både i Ringkøbing-Skjern, Favrskov, Syddjurs og Norddjurs Kommuner har man i 2012 etableret flexitur-ordninger efter den billige model, hvor kunden betaler 4 kr. pr km. – dog mindst 30 kr. pr. tur. Syddjurs og Norddjurs Kommuner har samtidig aftalt, at tilbuddet også gælder på tværs af kommunegrænsen. En tilsvarende aftale er lavet mellem Ringkøbing-Skjern Kommune og Varde Kommune i Sydtrafik.

KOMMENDE HØRINGER

Af andre konkrete initiativer fra konferencen kan nævnes en stoppestedsmanual, som er udsendt til alle kommuner, ligesom det nu sikres at lokalråd og andre foreninger i landområderne nu får direkte besked om Midttrafiks høringer om kommende køreplaner.

Dermed får landsbyerne bedre muligheder for at komme med bemærkninger og ønsker til de kommende køreplaner.

SILKEBORG

Silkeborg fik nyt busnet august 2011, men ikke alle linjerne fungerede efter hensigten. Søndag den 15. januar blev køreplanerne derfor justeret – bl.a. for at imødekomme byens gymnasieelever, der havde besvær med at komme til og fra skole pga. uhenigtsmæssige bustider i forhold til ringetiderne.

HORSENS

Der kom nye køreplaner i Horsens den 5. februar 2012. Øget trafik og vejarbejde havde skabt problemer med at overholde køretiderne i midtbyen, og visse steder manglede busbetjeningen helt. Men da Midttrafik, Horsens Kommune og Arriva gik sammen om en løsning, lykkedes det. ■



GLIMT AF ÅRETS GANG I MIDTTRAFIK 2012

JANUAR

Fri ind- og udstigning ad alle døre i Aarhus bybusser
Aarhus er landskendt for, at kunderne lukkes ind bag i busserne og ud foran. Men det er slut nu. Siden 2. januar 2012 har Aarhus-kunderne måttet bruge alle bussens døre til ind- og udstigning.

Aarhus-køreplaner blev justeret 2. januar

På nogle buslinjer i Aarhus fungerede driften ikke efter hensigten. Derfor har Aarhus Kommune trimmet nogle af køreplanerne – med virkning fra 2. januar 2012.

Silkeborg fik nye bus-køreplaner

Midttrafik lyttede til kritik fra kunderne i Silkeborg – bl.a. byens gymnasieelever, som fik justeret køreplanerne for Silkeborgs bybusser med virkning fra søndag 15. januar 2012.



FEBRUAR

Silkeborg – Aarhus Nord: Tag en gæst med
Pendlerruten 901X har fejret 1 års fødselsdag med vældig tilfredse kunder, der bruger bussens stilzone, arbejdspladser og trådløse internet. Kunder med periodekort kunne i ugerne 5 og 6 invitere en ven gratis med på turen.

Godt nyt for den kollektive trafik

Regeringen investerer en milliard kr. i at forbedre den kollektive trafik og sænker billetpriserne i bus og tog.

MARTS

Harmonisering af handicapkørsel i Region Midtjylland

Handicapkørsel i Aarhus blev 1. marts harmoniseret med andre kommuner i regionen. Det giver bedre service ved bestilling af rejser, højere pris og færre rejser pr. borger.

Danskerne søger deres rejser på mobilen

En milepæl er nået: Januar 2012 blev computeren overhalet af mobil og tablet, da flere kunder søgte deres kollektive rejse via Rejseplanens apps end via rejseplanen.dk.



Rejsekortet i Midttrafik

Bestyrelsen for Midttrafik behandlede den 23. marts en høring i regionen og blandt kommunerne i Midtjylland om indførelse af rejsekortet i Midttrafik. Bestyrelsen er fortsat positiv over for kortet, men en række forhold skulle undersøges nærmere.



APRIL**Bedre service til pressen**

Med oprettelsen af et helt nyt pressekorps blev pressehåndteringen sat i system, og der blev sat døgnvagt på det nye pressenummer **70 20 66 50**

MAJ**Giro d'Italia cykelløbet berørte mange busruter**

I 2012 startede det verdenskendte italienske cykelløb Giro d'Italia i Danmark. Det foregik 5.-7. maj og lagde et vældigt pres på de busser, der kørte langs ruten. Herning, Horsens og Odder fik lavet særkøreplaner for ca. 100 ruter.

**Danmarks første letbane vedtaget i Folketinget**

Folketinget vedtog tirsdag 8. maj 2012 lov om Aarhus Letbane I/S (L 77), hvorved lovgrundlaget for anlæggelsen af 1. etape af letbanen i Østjylland var på plads.

**Nye miljøvenlige busser udleder færre partikler**

Midttrafiks kunder på rute 53 (Viborg-Herning) kan nu glæde sig over, at de kører med miljøvenlige busser, som opfylder den høje EEV standard (= Enhanced Environmentally friendly Vehicle), der er Europas skrappeste standard for udstødningsgas.

JUNI**Buskunder i Randers kan købe billet på mobilen**

Fra 1. juni 2012 kan Midttrafiks kunder købe kontantbilletter til bybuszonerne 80 og 81 i Randers via en gratis app til deres smartphone.

**Salg og information på seks rutebilstationer**

Som et resultat af Midttrafiks salgsstrategi lukker salg og information i Herning, Holstebro, Ringkøbing, Viborg, Skive og Skjern. Kunderne skal fremover søge information og købe billetter og kort andre steder end på rutebilstationerne.

JUNI**Ny hurtig og direkte busrute til Djurs Sommerland**

Nu kører der en mere direkte rute 400 mellem Aarhus og Nimtofte, hvor kunderne kan tage bussen til Djurs Sommerland og få rabat. Det koster kun 245 kr. for en kombineret entrébillet og busbillet til/fra forlystelsesparken.

**JULI****Slut med kortbetaling i Aarhus-busserne fra 1. juli**

Fra 1. juli 2012 kan man ikke længere betale med dankort i de aarhusianske bybusser. Leverandøren har ikke fundet en pålidelig løsning til kortbetalingen, som derfor alt for ofte har voldt problemer.

**Gratis bybuskørsel i Holstebro**

Holstebro var vært for et stort spejderstævne i uge 30. Spejderne og alle andre kunne køre gratis med bybus hele ugen. Det var der rigtig mange, der gjorde.

HOP GRATIS PÅ BYBUSSEN I UGE 30

Vi fejrer det store spejderstævne med GRATIS KØRSEL i alle bybusser i Holstebro i hele uge 30.

Velkommen i bussen, vi glæder os til at se dig.

AUGUST**Nyt bybusnet i Viborg**

Mandag 6. august 2012 fik Viborg et nyt busnet, som gør det enklere og hurtigere at komme rundt både i og omkring byen med bus.

Nye tider - nye ruter

Hop rigtigt på bussen fra **1. juli 2012**

Lokalbusserne i Viborg får nye tider, og nogle stoppesteder flyttes. Ruterne 711, 712, 751, 770 og 50 får flere afgange. Det betyder, at du nemmere kan tage bussen ind til Viborg for at arbejde, handle eller gøre brug af byens øvrige tilbud.

Ruterne 711 og 712 kører ikke længere til Trappetorvet.

midttrafik



AUGUST

Store busomlægninger i Aarhus

Den 13. august blev flere bybuslinjer og regionale busruter lagt om i forbindelse med det store vejarbejde på Kystvejen.

**Kampagnetilbud Randers-Aarhus – stor rabat**

Fra 13. august blev der indsat flere X-Busser mellem Aarhus og Randers. Det fejrede vi med et kampagnetilbud, hvor vi i perioden august-oktober gav 300 kroners rabat pr. måned på periodekort til buspendlerne.

Forsøg i Viborg med miljørigtig minibus

Midttrafik og Viborg Kommune testede, om kørslen på de nye servicelinjer S1 og S2 i Viborgs busnet kunne udføres med en minibus, som udleder mindre CO2. Midttrafik og busselskabet Arriva lejede en til at køre i ca. tre måneder for at samle erfaringer.



SEPTEMBER

Bussen skal være cool – premiere på ny film

Midttrafik gik i luften med en stor imagekampagne, der skulle gøre bussen mere cool. Med filmen "Bussen" blev der vendt op og ned på busrejsen og via Facebook og chat blev der åbnet op for direkte dialog og feedback fra kunderne.

**Samdrift af Odderbanen og Grenåbanen**

Aftalen om samdrift mellem Odderbanen og Grenåbanen faldt endelig på plads den 26. september. Fra den 9. december kører toget hele strækningen Odder – Grenaa og kunderne undgår skift på Aarhus H.



OKTOBER**Seminar om kundetilfredshed for busselskaber**

I oktober afholdt Midttrafik et seminar for busselskaber og medlemmerne af Midttrafiks bestyrelse og repræsentantskab. Målet med seminaret var at få drøftet, hvordan Midttrafik og busselskaberne i fællesskab kan øge kundernes tilfredshed og tiltrække flere kunder. Det kom der bl.a. en ny udbudsstrategi ud af.

**Midttrafik og Arriva fortsætter samarbejdet**

Mixtur har nået sin endestation, men Midttrafik og Arriva Danmark har underskrevet en samarbejdsaftale og vil fortsat skabe sammenhængende rejser mellem Herning og Aarhus.

**Tilbud om teletaxa i Horsens**

Fra 1. november 2012 kan alle beboere i landområderne omkring Horsens køre med teletaxa, hvis de har min. 1 km. til de større busruter. Ordningen blev indført som et supplement til skolebusser og lokalruter. Prisen for teletaxa er den samme som for en busbillet.

NOVEMBER**Imagefilmen "Bussen" vinder 3 internationale awards:**

Guld – Viral Video Award (Juryprisen)

Guld og Grand Prix – Epica Award 2012

Guld – Eurobest 2012

**DECEMBER****Ny trafikterminal indviet i Silkeborg**

I Silkeborg er der nu skabt sammenhæng mellem bybusser, regionalbusser og tog, og efter et par års forberedelser blev den nye trafikterminal på Drewsensvej ved banegården officielt indviet.



DECEMBER

Natbusser i december måned

Natbusserne blev sat ind, da den søde juletid og de mange julefrokoster nærmede sig. De kørte mange steder i regionen fra natten efter 23. november 2012 og året ud.

Gratis julekørsel på den nye Aarhus Nærbane

Fra søndag 9. december kørte toget for første gang den fulde strækning mellem Grenaa og Odder, uden at kunderne skulle skifte i Aarhus.



Midttrafik, DSB og Region Midtjylland fejrede samdriften mellem Odderbanen og Grenaa-banen den 8. december på Odder station med musik, pandekager og taler ved transportminister Henrik Dam Kristensen, regionsrådsformand Bent Hansen, Borgmester Elvin J. Hansen og formand for Midtjyske Jernbaner Bjarne Schmidt Hansen. Alle kunder kunne køre gratis med de tre sidste weekender op til jul.







**FLY HIGH
NO. 2**

FLYVEFÆRDIG SERVICE MED FLY HIGH II

I 2011 gennemførte 1500 buschauffører Midttrafiks efteruddannelse Fly High, og året efter kom der flere til. I dag har i alt 80 % af de buschauffører, der kører for Midttrafik, gennemført Fly High uddannelsen.

Fly High uddannelsen beskæftiger sig med kundesevice. Gode og dygtige chauffører giver glade og tilfredse kunder, derfor er chaufføruddannelse et højt prioriteret indsatsområde for Midttrafik.

"Det starter, når vi giver hånd i døren, så kan jeg se, at det bliver en god dag," fortæller instruktør Carsten Brandt, når han skal forklare, hvorfor Midttrafik får så positive tilbagemeldinger fra chaufførerne på Fly High II. Der er en rigtig god kontakt mellem instruktører og chauffører.

HVORFOR VIRKER FLY HIGH?

Undervisningsformen er inddragende, og instruktørerne er lyttende over for chaufførernes holdninger og erfaringer. Hos Midttrafik er der ingen tvivl om, at begge instruktører er rigtig glade for at møde dem – og omvendt. Et par chauffører fortæller, at selv om det måske kan være lidt tørt at beskæftige sig med håndtering af konflikter – såsom "det psykolo-

giske lyskryds" fx – så er både Carsten og Henrik (de to instruktører; red) gode til at præsentere tingene med lune og gode eksempler. "De får altid alle med," er de to chauffører enige om.

EKSTERNAT-UNDERVISNING

Også rammerne for Fly High er med til at gøre uddannelsen populær. Al undervisning afholdes fx i spejderhytter og indeholder bl.a. nogle udendørs teambuilding-øvelser undervejs. Disse øvelser er med til at skabe både motivation og stemning, for som en chauffører siger: "Teambuilding-øvelserne er gode. De kører alle sammen på vores evne til at samarbejde, og vi får gang på gang bevist, hvor meget nemmere tingene går, hvis vi lige stopper op og lytter til hinanden, og så måske prøver tingene i fælleskab". Parallellen til den gode kundedialog er ikke svær at få øje på, og den går tilsyneladende rent ind hos chaufførerne. *fortsættes...*

FULD FORPLEJNING, NATURLIGVIS

Både instruktørerne og Midttrafik er optaget af at give chaufførerne en god oplevelse, så der bliver også lagt vægt på, at der skal serveres en god frokost – hvilket betyder mere, end man måske skulle tro. Således skriver en glad chauffør i sin evaluering: "Forplejningen lå LANGT over forventning og vil kunne give køkkenchefen på D'Angleterre lidt at tænke over".

KLAR TIL FLY HIGH II

I 2012 introducerede Midttrafik så næste step i chaufføruddannelsen. Fly High II er andet modul i chaufføruddannelsen, som man kun kan deltage på, hvis man har gennemført det første. Indtil videre har 215 chauffører gennemført Fly High II, og flere vil følge efter i løbet af 2013 – bl.a. 580 chauffører fra Busselskabet Aarhus Sporveje. Fly High II bygger videre på fokusområderne fra Fly High. Også her er kundeservice centralt, og teorierne fra første modul bliver genopfrisket på Fly High II.

FRA HOLDNING TIL HANDLING

Til sidst i forløbet bliver der opstillet en handlingsplan for chaufførerne, der beskæftiger sig med tre hovedemner:

Hvad foreslår jeg, at mit busselskab bør gøre?

Hvad vil jeg gøre for at forbedre kundetilfredsheden?

Hvad vil jeg gøre for at forbedre chaufførjobbets omdømme?

Handlingsplanen giver chaufføren nogle helt konkrete mål at arbejde videre med både i bussen og sammen med deres busselskab.

TRÆNING I KONFLIKTHÅNDTERING

Kundetilfredsheden bliver en del af kurset, når instruktørerne tager fat om nogle af de kundehenvendelser, Midttrafik modtager. Her diskuteres kundernes oplevelse af givne situationer og chaufførernes muligheder for at håndtere eventuelle konfliktsituationer på en konstruktiv måde. Emnet munder ud i udformningen af en såkaldt "kundeservice-trappe", der beskriver de forskellige niveauer af kundeophidselse, chaufførerne kan komme ud for. Kundeservice-trappen bliver herefter udleveret i en lamineret, taskevenlig udgave – til stor tilfredshed for chaufførerne, fordi der på bagsiden gives gode råd til, hvad man konkret kan gøre, hvis en kunde allerede er oprevet eller åbenlyst fjendtlig. En stor hjælp, synes de fleste.

BEDRE INTERN DIALOG...

Udover chaufførernes øgede bevidsthed om service og kundehåndtering fungerer Fly High II også som et effektivt kommunikationsmiddel mellem chauffører og Midttrafik. Parterne kommer tættere på hinanden. Der bliver lavet en kobling mellem Midttrafiks strategi og chaufførernes dagligdag. "Chaufførerne bliver partnere i Midttrafiks strategi og føler, at de bliver mødt og lyttet til", forklarer Carsten Brandt. Fx ved gennemgangen af A kontrakter, hvor chaufførerne bliver bedt om deres holdninger til, hvordan et udbud kan se ud, hvad Midttrafik bør være opmærksom på, og hvordan de sammen kan sikre en høj kvalitet i busserne.

fortsættes...



... OG GENSIDIG FORSTÅELSE

Carsten Brandt peger på, at forbindelsen mellem Midttrafik og chauffører kan styrkes yderligere med en mere direkte kontakt mellem køreplanlæggere og chauffører. Koblingen mellem Midttrafik og chaufførernes daglige arbejde øger den gensidige forståelse for den ramme, begge parter arbejder inden for, og forbedrer dermed vilkårene for en god udvikling. En deltager på kurset udtrykker, at kurset har givet ham "en god følelse af, at afstanden mellem chauffører, ledelse og Midttrafik/organisationen er blevet mindre."

ANDRE CHAUFFØRER UDTALER

"(...) et meget interessant indblik i kommende krav til vognmænd der vil operere i Midtjylland".

" (...) En god følelse af, at afstanden mellem chauffører, ledelse og Midttrafik/organisationen er blevet mindre. "Den røde tråd" i (kontinuiteten/videreudbyggelsen af materialet) de 2 moduler begynder for alvor at tage fart og give afkast/resultater blandt såvel chauffører, ledelse og fremfor alt kunderne"

KONKURRENCE I KUNDETILFREDSHED

De busselskaber, som har haft deres chauffører på Fly High, har kunnet tilmelde sig Midttrafiks 'incitamentsforsøg', som kommer til at køre i 2013. Otte busselskaber er med deres chauffører, som skal dyste indbyrdes om at gøre kunderne mest tilfredse på fire parametre:

Generel tilfredshed med den enkelte rejse
Chaufførens venlighed og vejledning
Chaufførens kørsel
Tryghed i bussen

Der bliver foretaget før- og eftermålinger i bussen, og de busselskaber og chauffører, der har størst succes med at gøre kunderne tilfredse, har udsigt til præmier. Resultaterne fra incitamentsmålingerne vil være Midttrafiks input til, hvilket indhold der skal være på et evt. Fly High III kursus. ■

KUNDER VÆRDSÆTTER GOD KUNDESERVICE

Linje 11 chaufførens gode humør gjorde Jesper Frank så glad på en kedelig mandag eftermiddag, at han skrev et rosende indlæg på Midttrafiks facebookside. Og rigtig mange andre kunder var enige med Jesper, viste det sig, da indlægget fik over 1300 likes og 71 positive kommentarer.

Chaufføren hedder Daniel Kruse, som fortæller, at han ser det som sin fornemste opgave at skabe god stemning i bussen: "Jeg får så meget igen, når jeg yder kunderne god service, fortæller Daniel. "Et smil, et par rosende ord eller en sød hilsen, det gør mig helt høj". Den glade chauffør oplever også, at hans gode humør gør det lettere for kunderne at acceptere, hvis han laver en fejl, eller hvis bussen er forsinket.

Jesper Frank giver Daniel ret:

Det er meget lettere for os kunder at acceptere eventuelle forsinkelser, når chaufføren er glad og smilende, for hvis man kommer træt ind i bussen og alligevel får en glad hilsen fra chaufføren, så bliver man også selv glad.

- Jesper Frank, kunde ”



NY MILJØVENLIG MINIBUS I VIBORGS BYBILLEDE

Det er prioriteret i Midttrafiks miljøstrategi at anvende mindre og mere energieffektive busser der, hvor det er hensigtsmæssigt.

I Herning kører der mindre busser aften og weekend. Viborg fortsatte med et vellykket forsøg, da Midttrafik i samarbejde med Arriva og Viborg Kommune hen over sommeren 2012 gennemførte et forsøg med en minibus på to servicelinjer.

Minibussen er en 8 m lang Mercedes Sprinter City 77. Det er en bus med lav indstigning. Der er 12 siddepladser og 5 klapsæder på de to perronarealer, og op til 30 ståpladser. Forsøget skulle vise, om mindre bybusser egnede sig til kørsel i Viborg – og det gør de, viste det sig. Både driftsmæssigt, økonomisk og miljømæssigt var forsøget en succes. Kommunen slog derfor til, og nu indføres minibussen permanent i Viborg.

BRUGERVENLIG

Erfaringerne med bussen var tilfredsstillende for både kunder, chauffører og entreprenør. Kapacitetsmæssigt lever bussen op til behovet, og da den er udstyret som 'en rigtig bybus' med elektroniske skilte, gul bemaling og perronplads, har der ikke været genkendelsesproblemer. Kørestolsbrugerne tog den til sig med det samme.

MILJØRIGTIG OG ØKONOMISK

I forhold til almindelige busser kører minibussen mere end dobbelt så langt på literen, hvorved den reducerer CO₂ udslippet med 52 % – plus den er billigere i drift. Ifølge busselskabet er timeprisen ca. 6 % lavere med minibussen.

BONUSORDNING FOR REDUCERET BRÆNDSTOFFORBRUG REDUCERER CO₂

Bybuskontrakterne i Randers, Herning, Skive, Horsens og Skanderborg har i de sidste to år givet bonus for lavt brændstofforbrug. Ikke uventet har det været en stor succes, der har fået busselskaberne til at tænke og handle i brændstofbesparende baner, idet de udover selv at spare penge også modtager en økonomisk bonus fra Midttrafik. *fortsættes...*

30 % SPARET BRÆNDSTOF

Ordningens første år var positivt, men i køreplanåret 2011-2012 er der sparet endnu mere brændstof og reduceret endnu mere CO₂. Busselskaberne er nu oppe på at have sparet 20-30 % af det brændstof-forbrug, der var budgetteret med i kontrakterne – det er 4-11 % mere end året før.

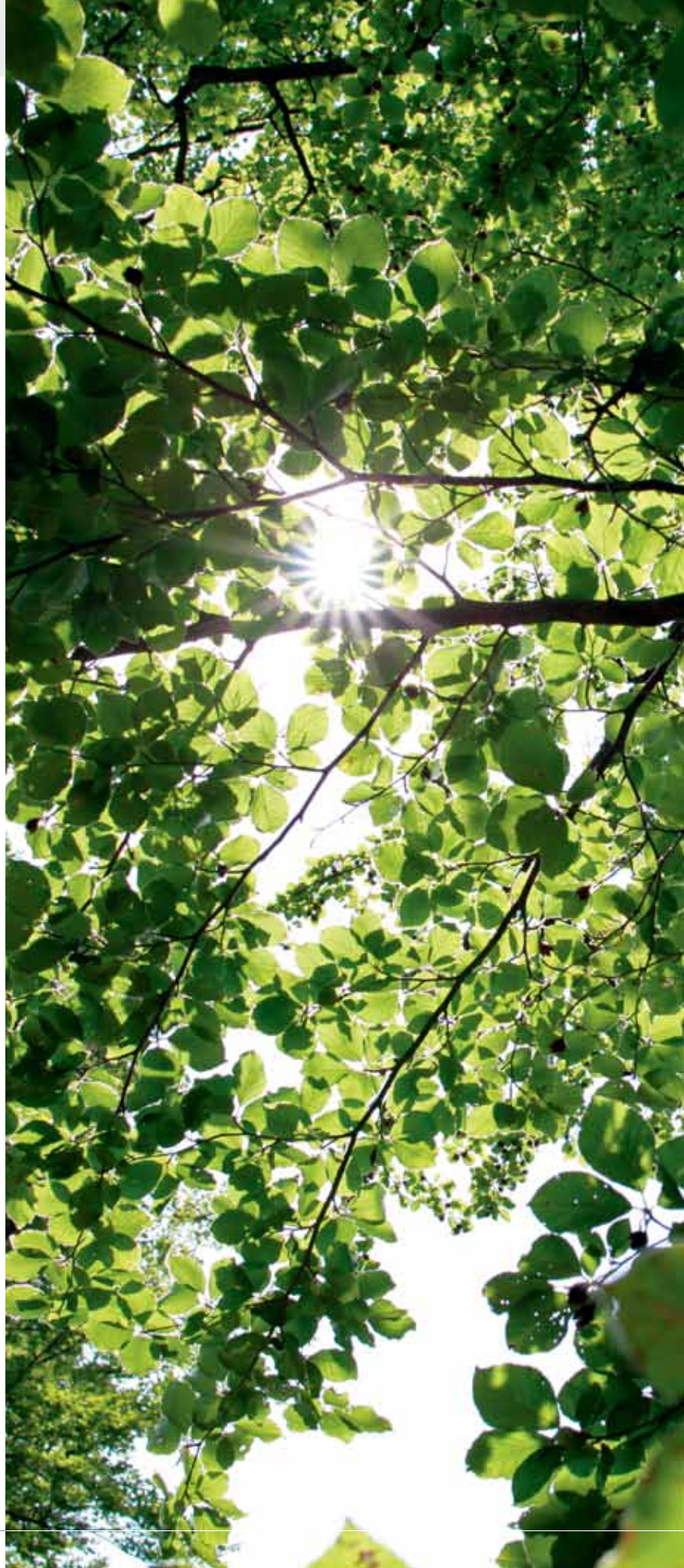
NÆSTEN 2,9 MIO. KR. UDBETALT I BONUS

Besparelserne svarer til en CO₂-reduktion på mellem 40 og 520 tons, og bonusudbetalinger på mellem 70.000 kr. og 1.715.000 kr. De fem byer har i alt sparet 22 % diesel og CO₂ i køreplanåret 2011-2012 – svarende til ca. 350.000 liter diesel og 920 tons CO₂. I alt er der udbetalt næste 2,9 mio. kr. i bonus.

BRUG AF BIODIESEL I DEN KOLLEKTIVE TRAFIK?

Projekt Biobus er et biodieselprojekt, som Midttrafik i 2012 gennemførte sammen med Agro Business Park og Region Midtjylland. Målet med projektet var at kaste lys på de økonomiske, praktiske og miljømæssige konsekvenser ved en højere iblandingsprocent af biodiesel for derved at give udbydere og busselskaber et bedre grundlag at vurdere på.

Informationsmaterialer og beregningsværktøj blev frit tilgængelige for alle interessenter (busselskaber, kommuner, trafikelskaber m.fl.). Det ligger på midttrafik.dk/biobus og kan frit bruges ved kommende udbud – både til at rådgive bestillerne og til de busselskaber, der ønsker hjælp til beregning af tilbudspriser til de udbud, der ønsker brug af biodiesel. ■







FLEXTRAFIK TILPASSER SIG KUNDERNES BEHOV

Flextrafik, kalder vi den transport, der ligger uden for ruteplanen og dækker specialtransporter af forskellig karakter. Flextrafik dækker bl.a. handicapkørsel, lægekørsel, patientkørsel og teletaxa – men også individuel dør-til-dør transport, kaldet Flextur.

I sin rolle som koordinator for Flextrafikken anvender Midttrafik et fælles planlægningssystem til at koordinere på tværs af kommune- og regionsgrænser, så der sikres en optimal udnyttelse af alle vogne.

SAMARBEJDE PÅ TVÆRS AF KOMMUNESKEL

Tidligere blev Aarhus Kommunes handicapkørsel koordineret i et selvstændigt system, men den 1. marts 2012 blev to planlægningssystemer til ét. Nu koordineres og planlægges alle kørselstyper for de 19 kommuner og region Midtjylland i ét system, og det har reduceret kørselsomkostningerne for handicapkørsel i Aarhus Kommune betragteligt, at de nu anvender samme udbud og planlægningssystem som de øvrige kommuner.

169 VOGNMÆND OG 2200 BILER

Midttrafik, Sydtrafik og Fynbus gik i 2012 i et fællesudbud, og der blev samlet indgået aftaler med 169 vognmænd og ca. 2200 biler om at udføre Flex-

trafik. Kommunerne havde fokus på alle kørselstyper inden for Flextrafik, men det var især lægekørsel og Flextur, der voksede. Antallet af flexture alene steg med 290 %.

FLEXTRAFIK OMFATTER:

Handicapkørsel

Fritidskørsel for bevægelseshæmmede i samarbejde med 19 kommuner

Patientkørsel til/fra behandling eller undersøgelse på et sygehus (planlægges og udføres i samarbejde med Region Midtjylland).

Forskellige former for kommunal kørsel, der må forventes at stige voldsomt de kommende år.

Flextur supplerer den kollektive trafik med kørsel fra dør-til-dør. Kommunerne yder tilskud til turen; prisen afhænger af den kommune, turen køres i.

fortsættes...

Teletaxa kører i stedet for bussen på tyndt benyttede afgang og i tyndt dækkede områder, dog kun hvis man har ringet og bestilt den på forhånd

Hvordan?

Du kan bestille Flexur på nettet – det kræver et password, som du bestiller, når du er på sitet – eller du kan ringe til Midttrafik på 87 40 83 00 alle hverdage kl. 08-17.

Hvornår?

Flexur skal bestilles 2 timer før, du ønsker at blive afhentet. Der køres alle ugens dage mellem kl. 06 og 24 – blot ikke den 24. og 31. december.

Pris?

Hver enkelt kommune har fastlagt, hvor meget de støtter med. Se mere på midttrafik.dk/flexur

Modtagede opkald

Midttrafiks driftscenter modtog ca. 150.000 opkald.

Besvarelseshastighed

66 % blev besvaret inden for 60 sekunder.

Bestilling via internet

I 2012 blev 4 % af alle handicap- og Flexure bestilt via internettet. ■

FLEXTUR ER I SANDHED FLEXIBEL

Flexitur er et særligt supplement til den kollektive trafik og kan bruges til besøg, fritidsinteresser, læge, indkøb el.lign. Man kan blive flex-transporteret imellem kl. 6 og 24 på alle ugens dage på nær den 24. og 31. december. Der tænkes hverken i stoppesteder eller køreplaner her. Man bliver hentet ved sin dør og bragt tilbage til sin dør – men kører stadig sammen med andre, så turen tilrettelægges ud fra hensynet til alle ombord.

Hvordan? Du kan bestille Flexitur på nettet – det kræver et password, som du bestiller, når du er på sitet – eller du kan ringe til Midttrafik på 87 40 83 00 alle hverdage kl. 08-17.





Letbanen i Aarhusområdet er en udbygning af den kollektive trafik. Første etape går igennem Aarhus ad et 12 kilometers nyt letbanespor og er finansieret, mens anden etape vil fortsætte til Gellerup (Brabrand Aarhus) og Hinnerup (Favrskov Kommune). Senere etaper forventes at komme til at betjene bycentre i Skanderborg, Randers og Silkeborg.

LETBANEN ER VED AT BLIVE REALISERET

Visionen om en letbane i Aarhusområdet er fostret i Letbanesamarbejdet mellem Midttrafik, Region Midtjylland og otte kommuner: Aarhus, Favrskov, Norddjurs, Odder, Randers, Silkeborg, Skanderborg og Syddjurs Kommuner.

ANSVAR

Planlægningen af letbanen har hidtil ligget i et Letbanesekretariat i Midttrafik. I 2012 blev anlægget af etape 1 lagt over i et selvstændigt anlægsselskab, Aarhus Letbane I/S, som finansieres særskilt af Aarhus Kommune, Region Midtjylland og staten. Letbanesekretariatet i Midttrafik finansieres af parterne i Letbanesamarbejdet, driften af etape 1.

FØRSTE ETAPE

Startskuddet til Aarhus Letbane I/S blev givet af Folketinget i maj 2012. Aarhus Letbane I/S blev herefter stiftet i august af de tre ejere: Aarhus Kommune (47,2 %), staten v/ transportministeren (47 %) og Region Midtjylland (5,8 %).

UDBYGNING AF LETBANEN

Samarbejdet mellem Midttrafik, Region Midtjylland og de otte kommuner om udbygningsetaperne ligger fortsat i Letbanesekretariatet under Midttrafik. Her forberedes nu – sammen med Aarhus Kommune, Region Midtjylland og Favrskov Kommune – gennemførelsen af VVM-undersøgelse for Hinnerup- og Brabrandetapen. Forberedelserne omfatter en nærmere fastlæggelse af det forslag, der skal fremlægges i offentlighedsfasen, herunder håndtering af bil- og bustrafik, adgangsforhold til standsningssteder og fastlæggelse af rammerne for et P&R-anlæg ved E45 på Hinnerupetapen. ■



SEMINAR OM KUNDETLILFREDSHED

I oktober 2012 holdt Midttrafik et seminar om kundetilfredshed. Med på seminaret var dels de busselskaber, der kører i kontrakt for Midttrafik, dels medlemmer af Bestyrelsen og Repræsentantskabet

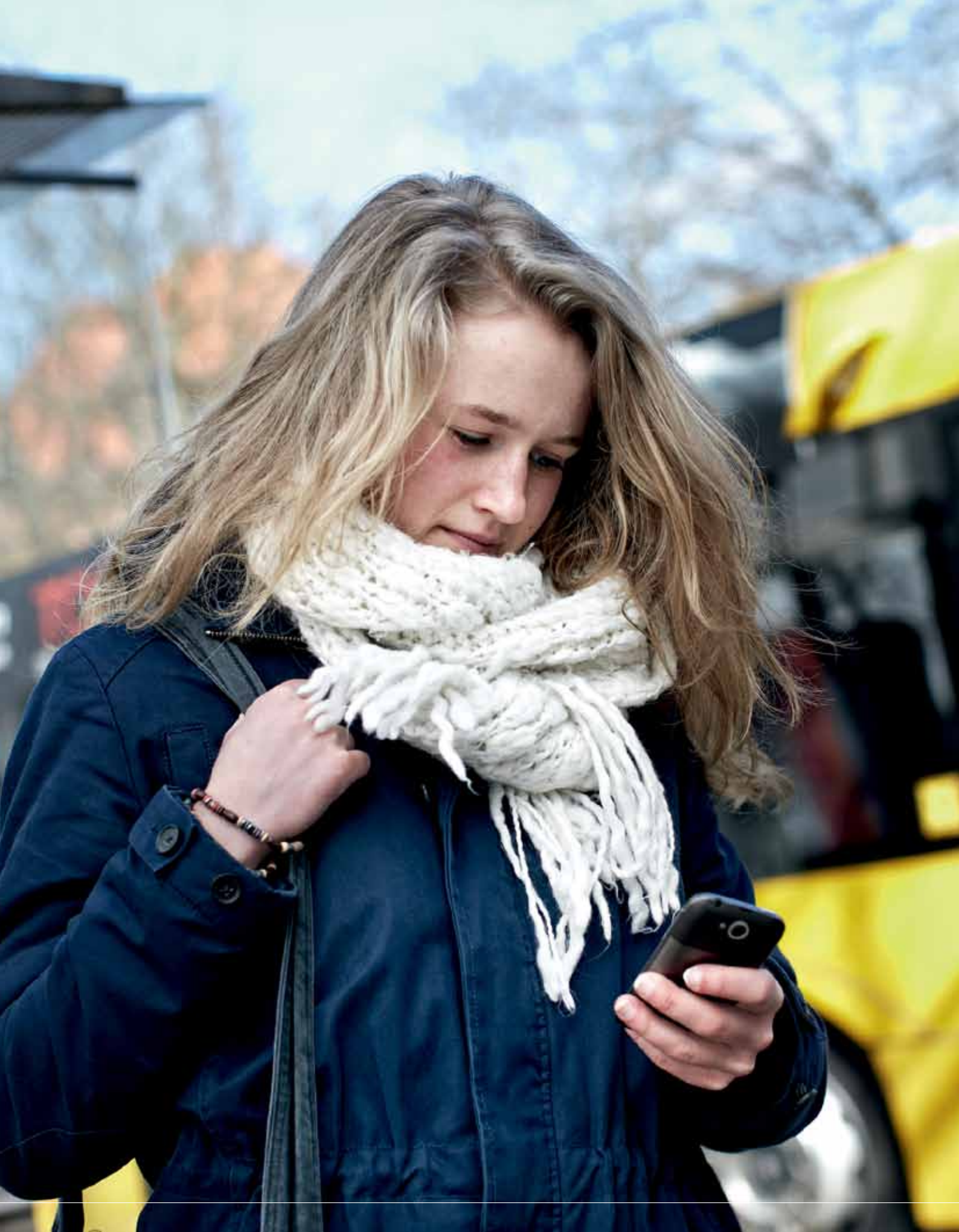
I alt talte seminaret 40 deltagere. Det primære punkt på dagsordenen var at drøfte, hvordan Midttrafik og busselskaberne sammen kan øge kundernes tilfredshed og tiltrække flere kunder. Der var oplæg fra både busselskaber og Midttrafik og en god og konstruktiv debat blandt deltagerne.

Vicedirektør Mette Julbo fortalte om kundernes stigende krav til Midttrafik og kom med eksempler på nogle af de små tiltag, der synes at have givet stor merværdi for buskunderne. Mette Julbo fortalte også om Midttrafiks engagement i de sociale medier. Blandt andet fremhævede hun, hvordan facebook gjorde det muligt at agere både hurtigt og effektivt over for hele grupper af kunder – både når der skal informeres generelt, og når der skal besvares spørgsmål.

Seminaret gav også anledning til, at Midttrafik kunne præsentere sin nye strategi for udbud og kvalitetsopfølgning. Intentionen med den nye strategi er først og fremmest at give busselskaberne et incitament til at præstere ekstra.

Chefkonsulent hos Midttrafik, Svend Aage Ravn, kunne i den forbindelse oplyse, at Midttrafik fremover vil udvide en række kontrakter ved at lægge bonusordninger ind for høj kundetilfredshed for derigennem at tilskynde busselskaberne til at yde en ekstra indsats over for kunderne. Sådanne ordninger vil give de busselskaber, der gør en ekstra indsats, mulighed for en bedre indtjening på deres kontraktkørsel for Midttrafik, fortalte Svend Aage Ravn – måske gennem en kontantbonus, måske gennem en ensidig ret til kontraktforlængelse, eller måske ved at blive stillet bedre i fremtidige udbud.

De nye bonusordninger vil først og fremmest kunne komme på tale i bybusserne, på de regionale ruter og på større lokalruter. Den populære brændstofbonus vil blive bibeholdt for alle busselskaber. Svend Aage Ravn kunne også løfte sløret for, at Midttrafik fremover vil satse mere på at gå i forhandling med busselskaberne, når større kontrakter skal i udbud. Det er busselskaberne selv, der har ytret ønske om at indføre sådanne udbud med forhandling i Midttrafik.



FREMME I SKOENE MED BUSBILLETTER VIA MOBILEN

En mobilbillet er en kontantbillet, der købes via en app på mobiltelefonen. Det har buskunderne i Randers haft adgang til siden 1. juni 2012 – indtil videre som en forsøgsordning.

Kunderne tog godt imod "Randers app'en", da den blev lanceret 1. juni 2012. Den blev markedsført både inden i og uden på bussen, og app'en blev downloadet over tusind gange på relativt kort tid – til iPhones via App Store og til androids via Google Play, gratis selvfølgelig. App'en giver mulighed for at købe kontantbilletter til zone 80 og 81. Kunden betjener sig selv. Det er hurtigt og nemt – og fjerner kundens problem med at skulle tænke på småpenge til bussen.

HVORDAN FOREGÅR BETALINGEN?

App'en installeres på ens smartphone, hvorefter man selv taster sine kreditkortoplysninger ind. Herefter skal man kun indtaste en 6-cifret kode for at købe en eller flere mobilbilletter. Pengene trækkes direkte fra kontoen.

MED TANKE PÅ FREMTIDEN

Mobilbilletten er andet og mere end et smart træk. Det er både praktisk og problemfrit, hvis det fungerer som forventet. Midttrafik har som mål at yde sine kunder optimal service, bl.a. gennem tidsvarende og let tilgængelige løsninger, hvilket ikke mindst de unge kunder efterspørger. Resultatet af forsøgsordningen i Randers vil være med til at afgøre, om mobilbilletten skal gøres til en permanent løsning, der skal udbredes til andre bybusbyer. *fortsættes...*

APP'EN KAN VIDEREUDVIKLES

App'en er i første omgang kun udviklet som en simpel løsning til kontantbilletter og kun inden for et givent zoneområde. Senere vil den kunne udvides til både klippekort, periodekort og et fleksibelt zoneantal, hvis andre kommuner vil investere i og tilslutte sig den nye salgskanal.

FORSØGETS BEGRÆNSNINGER

Interessen for at downloade app'en har været glædelig, men det har endnu ikke afspejlet sig i et tilfredsstillende salg af mobilbilletter, hvilket har noget at gøre med forsøgets begrænsninger: Der er ingen rabatordning tilknyttet app'en, så man kan ikke spare noget ved at købe flere billetter. Det er billigere at køre med periode- eller klippekort og det vælger de faste kunder, viser en kundeundersøgelse i februar 2012.

SKAL – SKAL IKKE?

I det første halvår af forsøget er der blevet solgt 4.280 mobilbilletter i Randers. På årsbasis bliver der dog solgt ca. 300.000 kontantbilletter, hvilket betyder, at salget af mobilbilletter tegner sig for små 3% af det samlede salg. Hvis Midttrafik skal gå mere ind, kræver det, at bestillere vil investere, udbrede og sikre, at det forankres med rejsekortet. ■



BEDRE BUS I RANDERS



VELKOMMEN

VELKOMMEN

extr

[Tilbage til midttrafik.dk](#)[Extranet forsider](#)[Kommune-Region](#)[Rutekørsel](#)[Flextrafik](#)[Chauffør](#)

MIDTTRAFIKS EXTRANET

Her kan Region Midtjylland, de 19 kommuner i regionen, busselskaber, vognmænd og chauffører finde værktøjer samt information om det, Midttrafik beskæftiger sig med.

Et tip! Når du bevæger dig rundt på siderne, så brug "Tilbage" knappen i din browser eller de røde "Tilbage" knapper i venstre menuen for at komme tilbage til din oversigt.

[→ KOMMUNER & REGION](#)[→ RUTEKØRSEL](#)[→ FLEXTAFIK](#)[→ CHAUFFØRER](#)

» [Se kort over Midttrafiks dækningsområde](#)

Til forhandlere af klippekort:

» [Gå til online bestilling af klippekort](#) (åbner i nyt vindue)

Har du kommentarer eller ris og ros til Midttrafiks extranet?

Kontakt venligst Pia Dyhr, Midttrafik: pid@midttrafik.dk

ET NYT OG MERE ATTRAKTIVT EXTRANET

Midttrafik har et extranet med specifik information til bestillere, leverandører og chauffører.

I efteråret 2012 har vi arbejdet med et nyt layout, samtidig med at vi har lavet en opgradering af indholdet på extranettet. Den nye version blev idriftsat primo januar 2013.

Formålet med det nye extranet er at sikre en god og præcis kommunikation med bestillere og leverandører. Men vi vil også gerne gøre det mere attraktivt for vores brugere.

De hidtidige besøgstal viser en relativt lav trafik, og på sigt er det vores mål, at bestillere og leverandører skal vælge extranettet før alt andet, når de søger informationer hos Midttrafik. ■

Herning

Silkeborg



mix  tur

PÅ MIXTUR MELLEM AARHUS OG HERNING

Projekt Mixtur var et samarbejde mellem Midttrafik og Arriva Tog, der havde til formål at skabe bedre sammenhæng mellem bus og tog på strækningen Aarhus-Herning – finansieret af staten.

Projektet kørte i to år og blev afsluttet september 2012. Det gode samarbejde følges op for at sikre den fortsatte koordination mellem bus- og togkørsel. Som led i projektet gennemførte Midttrafik derfor en række undersøgelser både blandt kunder og ikke-kunder, tællinger og fokusgruppe-interviews. Målet var en stigning i passagertal på 5 % i busserne og 20 % i togene.

MÅLET BLEV INDFRIET

Midttrafiks passagertal er vokset med 6 % i busserne, mens Arriva fra 1. kvartal 2010 til 1. kvartal 2012 har fået 12 % flere kunder i togene mellem Herning og Aarhus.

VI VED MERE OM VORES KUNDER

Vores typiske kunde er en yngre kvinde (i alt 60 %), bosat i Aarhus. Kunderne er yngre end ikke-kunderne. Det understreger vigtigheden af at fastholde de unge kunder efter endt uddannelse.

Hver femte Midttrafik/Arriva kunde kører altid med både bus og tog på samme rejse, mens 31 % aldrig gør det. Der er et væsentligt potentiale blandt de eksisterende kunder.

Hele 84 % af kunderne søger rejseinformation via Rejseplanen, mens kun 29 % benytter Arrivas eller Midttrafiks hjemmesider, 20 % tjekker en traditionel køreplan, og 10 % foretrækker personlig betjening.

Selv om 84 % bruger Rejseplanen til informations-søgning, er billetkøb på nettet ikke nær så udbredt. I stedet vælger 47 % at gå til butikken på stationen eller ved stoppestedet, mens 45 % betjener sig selv i billetautomaten. Hhv. 35 % og 23 % har købt billetten på forhånd som hhv. måneds- og klippekort.

fortsættes...

De fleste kunder mener, at de ved, hvornår billetten kan bruges i både tog og bus, og de opfatter ikke billetkøbet som bøvlet. Faktisk er andelen af kunder, der synes billetkøb er besværligt, faldet med 8 % fra 2011 til 2012 – hvorimod zoneinddelingen på tværs af bus og tog fortsat er svær for mange at forstå. Hele 62 % er i tvivl om den tværgående zoneinddeling. Midttrafik er født med 4 takstområder, som vi arbejder for at begrænse. Det kræver meget af togoperatørerne.

Flertallet af kunder ved, at en almindelig togbillet også kan benyttes i bussen. Men når der spørges tættere ind, må flere opgive. Det gælder fx til brugen af tog- og busbilletter mellem Herning og Silkeborg, hvor hele 40 % ikke ved det.

Tid er en vigtig faktor i kundernes fravalg af skift mellem bus og tog: 72 % mener, at et skift øger den samlede rejsetid, mens 48 % mener, at køretiderne for bus og tog passer dårligt sammen.

Et flertal af kunderne oplever ikke for stor gåafstand mellem tog og bus. Dog mener 24 %, at det kan være svært at finde fra det ene transportmiddel til det andet, mens 59 % svarer, at de bliver afbrudt i det de laver, når de skal skifte mellem to transportmidler.

Kunderne er blevet bedt om at prioritere tid i forhold til skift. 46 % prioriterer tiden og vil vælge ruten med skift, hvis den er kortest, mens 43 % foretrækker bekvemmeligheden ved at kunne fuldføre rejsen i samme transportmiddel.

HVOR TILFREDSE ER IKKE-KUNDERNE?

Der er stor tilfredshed med den kollektive trafik blandt de 19 %, mens 46 % blot er tilfredse.

HVAD ER FORDELEN VED BUS OG TOG?

De største fordele ved bus og tog set fra ikke-kundernes side er især muligheden for at slappe af (49 %) og bruge tiden effektivt (25 %), mens 15 % slet ikke ser nogen fordele ved at køre med kollektiv transport.

HVAD ER DEN STØRSTE BARRIERE FOR AT REJSE MED BUS OG TOG?

Det er i høj grad tiden, der vejer tungest imod. For 48 % af ikke-kunderne er forøgelsen af den samlede rejsetid en af de væsentligste årsager til, at de ikke benytter sig af skift mellem bus og tog. For 43 % er det også negativt, at køretiderne for bus og tog ikke passer sammen, ligesom stoppestederne har stor betydning for 40 % af ikke-kunderne.

HVOR SØGER IKKE-KUNDERNE INFORMATION OM REJSEN?

Ikke-kunderne bruger typisk Rejseplanen (54 %), når de søger rejseinformation, mens 48 % benytter Arrivas eller Midttrafiks hjemmesider. Kun 8 % foretrækker personlig betjening og går ned på stationen og spørger, mens 13 % tjekker en traditionel køreplan.

HVOR PEGER UNDERSØGELSERNE HEN?

Ca. en tredjedel af Midttrafiks kunder skifter mellem bus og tog, og de fleste skift sker i Skanderborg og Silkeborg. Derfor bør der fortsat arbejdes på at sikre den bedst mulige skiftesituation. Mange skift mellem bus og tog understreger samtidig vigtigheden af projekt Mixtur. *fortsættes...*



DET MEST BEMÆRKELESVÆRDIGE

Vi har lært meget om vores kunder og potentielle kunder gennem disse undersøgelser. Det mest overraskende har været at finde ud af, at skiftesituationen er forbundet med så stor utryghed, at hele 43 % faktisk vil vælge en længere rejsetid, hvis de så kan slippe for at skifte. I projektet har der været fokus på VORES kunder – dvs. både Arrivas kunder og Midttrafiks kunder. Vi har ikke skelnet, for kunderne er kun interesseret i, at den kollektive trafik virker. Hvem, der har ansvaret, er de ligeglade med.

Konkret er der lavet bedre sammenhæng mellem togkøreplaner og buskøreplaner en række steder. Dette er typisk sket ved at flytte bussernes ankomst- og afgangstider, så de passer bedre til toget. Allerstørst har forandringen dog været i Silkeborg, hvor den ”gamle” bybusterminal i byens centrum, nu er flyttet ned til Silkeborg Station. Det giver væsentligt bedre omstigningsmuligheder mellem tog og busser, ligesom der er kommet bedre ventefaciliteter til alle kunder – og bedre information til såvel tog- som buskunder.

Samlet set har projektet også været med til at skabe konkrete forbedringer for de kunder, der både bruger bus og tog på deres rejse. Midttrafik og Arriva har derfor også indgået en aftale om at fortsætte samarbejdet også efter Mixtur-projektet er stoppet. Samarbejdet har bl.a. til formål også fremadrettet at styrke samarbejdet om køreplaner, men også at styrke samarbejdet om kundeservice – herunder fortsætte en indgået aftale om en fælles Rejsegaranti. ■





7 Sejs
Svejbak

12 Tietgensvej

→ Udgang
Hernis



STRATEGIPLANENS MÅL 2013-2016

Midttrafiks mål for 2013-2016 er først og fremmest at fastholde markedsandelen i et marked med mange udfordringer.

Strategiplanen beskriver udfordringerne, som blandt andet er et stigende antal rejser, et dårligt omdømme (især blandt unge kunder) og et vedvarende økonomisk pres hos bestillerne. Midttrafik vil imødegå udfordringerne ved at gøre kunderne mere tilfredse. Virkemidlerne til at øge kundetilfredsheden er et bedre produkt og en højere og mere konsistent service, så kunderne oplever, at de får god værdi for pengene, hver gang de rejser.

Strategiplanen for 2013-2016 udstikker retning og mål for tre hovedområder:

TILFREDSE KUNDER

Midttrafik skal have flere tilfredse kunder gennem initiativer, der forbedrer omdømmet og giver kunder øget værdi for pengene. Ved udgangen af 2016 skal 92 % af buskunderne og 95 % af kunderne i variabel kørsel være tilfredse eller meget tilfredse, mens 65 % af borgerne skal mene, at Midttrafik har et godt omdømme.

DYGTIGE LEVERANDØRER

Dygtige leverandører er forudsætningen for, at Midttrafik når sine mål. Det stiller krav om fælles mål for tilfredse kunder, incitament i kontrakterne, efteruddannelse af personalet som møder kunderne og forbedret kvalitet i drift og materiel. Samarbejdet evalueres løbende gennem statusmøder og årlige tilfredshedsmålinger.

TILFREDSE BESTILLERE

Bestillerne er tilfredse, når Midttrafik overholder de økonomiske aftaler, samarbejder og inspirerer og skaffer tilfredse borgere. Bestillernes tilfredshed evalueres løbende i det daglige samarbejde og dokumenteres i årlige undersøgelser. *fortsættes...*

Frem mod 2016 får Midttrafik nye opgaver, som stiller ændrede krav til organisation og kompetencer. Det er fx rejsekort, øget brug af sociale medier og digitalisering af den offentlige sektor.

Strategiplanen er direktionens overordnede instrument til at styre og lede virksomheden. Den suppleres af Midttrafiks kvalitetsmodel, der bidrager til at skabe sammenhæng mellem mål, det daglige arbejde og udviklingsinitiativer. Kvalitetsmodellen sikrer desuden en systematisk opfølgning på mål - fx at alle afdelinger månedligt evaluerer deres indsats, og at bestyrelsen løbende orienteres om status på nøgletal og væsentlige udviklingsinitiativer.

Direktionen har justeret organisationen og vil fortsat satse på kompetenceudvikling af ledelse og medarbejdere, så de er rustede til at løse opgaverne på et stadigt højere niveau. ■





**TILFREDSE
KUNDER**

Midttrafiks vigtigste mål er tilfredse kunder. Strategiplanen beskriver de overordnede indsatser, der skal til for at nå målene.

**DYGTIGE
LEVERANDØRER**

Dygtige og ambitiøse leverandører er en forudsætning for at nå målet om flere tilfredse kunder. Strategiplanen beskriver de væsentligste indsatsområder, der skal iværksættes i et samarbejde med leverandørerne.

**TILFREDSE
BESTILLERE**

En god kollektiv trafik, til gavn for borgerne, kræver et godt samarbejde mellem bestillerne og Midttrafik. Strategiplanen beskriver, hvilke områder Midttrafik skal have fokus på for at få tilfredse bestillere.

facebook

god kundeservice



Midttrafik

7.152 Synes godt om - tilkendegivelser · 215 taler om dette

...gt
...hatte med os alle dage fra kl. 8 til 18
Midttrafik Kundeservice - ...



TRAEIK

NEMMERE KUNDEKONTAKT - BEDRE DIALOG

Det er et led i salgs- og informationsstrategien, at kunderne skal have let ved at komme i kontakt med Midttrafik.

Derfor blev der i 2012 gennemført en række initiativer og nogle nye kontaktformer, så Midttrafik i dag er tilgængelig både ved personlig henvendelse, pr. telefon og på flere digitale platforme.

De digitale tilgange har ikke aflivet behovet for telefonisk kontakt. Men lukning af en række rutebilstationer har betydet et behov for en centralt tilgængelig telefonrådgivning. Midttrafik Kundecenter har i løbet af 2012 fået en central rolle i rådgivningen af kunder i hele Midttrafiks område. Kunderne har nu én indgang til telefonisk kontakt med Midttrafik Kundecenter – nemlig tlf. 70 210 230, der er åben mellem kl. 7 og 23.

STOR TILFREDSHED MED KUNDECENTERET

Midttrafik vil have, at kunderne bliver mødt af en venlig og professionel betjening lige meget hvor og hvornår, de henvender sig. I december 2012 blev der derfor gennemført en tilfredshedsundersøgelse, der viste, at 82 % af de adspurgte er meget tilfredse eller tilfredse med den service, de får, når de kontakter Midttrafik Kundecenter.

340 DAGLIGE TELEFONOPKALD

Midttrafik Kundecenter blev IT-mæssigt opgraderet i 2012, så medarbejderne har den nyeste teknologi til rådighed i deres servicering af kunderne. Dette har også ført til en omstrukturering af telefonindgangen, så kunderne ved opkald bliver budt velkommen af en stemme, der med det samme fortæller om de emner, der hyppigst bliver spurgt til – plus de får at vide, hvor og hvordan de lettest kan finde yderligere information. De oftest stillede spørgsmål drejer sig om rejsen, buskort og rejsegaranti.

NU KAN DU OGSÅ CHATTE MED MIDTTRAFIK

Udover at lancere det nye telefonnummer gik Midttrafik også online i 2012, da der den 1. september åbnede en chatfunktion, så kunderne kunne komme i direkte dialog med personalet i Kundecenteret. Chatten er åben hver dag fra kl. 8-18. *fortsættes...*

MØD MIDTTRAFIK PÅ FACEBOOK

Samtidig fik Midttrafik også en profil på Facebook, som kom godt fra start. I dag, hvor de sociale medier typisk styres fra mobil og Ipad, er Facebook en uvurderlig mulighed for at komme i kontakt med især de yngre kunder – og ikke mindst mens de sidder i bussen eller står og venter ved stoppestedet. Her har de tid. Midttrafik vil bl.a. benytte Facebook til at informere om fx driftsforstyrrelser, nyheder og høringer, men også til at få kundernes mening om aktuelle emner i form af afstemninger og små konkurrencer. I løbet af det første halve år på Facebook nåede siden op på 7100 likes, og udviklingen af de sociale medier vil helt klart blive fortsat i 2013. Målet er at gøre Facebook til en endnu mere aktiv platform i kundedialogen.

HURTIGE SVAR PÅ SPØRGSMÅLENE

Midttrafiks hjemmeside giver allerede på forsiden svar på de spørgsmål, Kundecenteret hyppigst møder – dels for at give kunderne hurtigt svar på deres spørgsmål, dels for at sikre kunderne en større grad af selvbetjening, så de bliver mere uafhængige af tid og sted og tredje person. Eksempler på hyppige spørgsmål er:

Kan jeg få min cykel med i bussen?

Jeg har glemt nogle private ejendele i bussen, hvordan får jeg fat i dem igen?

Min bus var forsinket ved ankomsten, hvad skal jeg gøre?

SKRIV TIL MIDTTRAFIK, DET ER NEMT!

På forsiden af midttrafik.dk, kan kunderne med kun ét klik skrive til Midttrafik. Klik på "SKRIV", og du kan vælge mellem fire forskellige formularer, alt efter hvad henvendelsen drejer sig om:

Rejser med bus

Rejser med Flextrafik

Kontrolafgift

Buskort

Formularerne kan også åbnes via mobiltelefonen. Når der skrives til Midttrafik, sendes der straks en kvittering retur med oplysning om, hvornår et svar kan forventes.

HER KAN DU KØBE KLIPPEKORT

Det er en del af Midttrafiks salgsstedsstrategi at gøre det nemt for kunderne at finde de autoriserede forhandlere af klippekort og buskort. Derfor blev der i august 2012 udsendt nyt markedsføringsmateriale til samtlige 217 forhandlere i Midttrafiks område – heriblandt klistermærker til opsætning ved butiksdøre eller -vinduer, så det er let for kunden at se, at her sælges Midttrafiks produkter:



Der blev også udsendt blokke á 100 visitkort – med henblik på at kunne udlevere et visitkort til de kunder, hvis spørgsmål forhandleren ikke umiddelbart kan svare på. Visitkortene oplyser Midttrafik Kundecenters telefonnummer, hjemmeside, Facebookside plus en QR kode, for derved at gøre det nemt for kunden selv at finde de ønskede oplysninger.

LØBENDE UDDANNELSE I GOD KUNDESERVICE

Midttrafik inviterede i efteråret alle salgs- og servicemedarbejdere på et to-dages seminar i service og kvalitet. Det blev til nogle spændende dage, hvor alle arbejdede med at definere den service, Midttrafik vil give sine kunder, at få ideer til at gøre det mere cool at rejse med bus, og at opstille konkrete forslag til handlinger med fremadrettet sigte. ■

STOR RESPONS OG NYE UDFORDRINGER

Tanja, der passer chatten, kan mærke stor respons.

“Det er helt klart det, de unge vil have”, siger hun – ”en her-og-nu service, der ikke kræver det store indgreb i deres hverdag men er hurtigt og effektivt. Det kræver hele min opmærksomhed.”

- Tanja Skousbøll Hansen
kundeservicemedarbejder Midttrafik

Lene, der passer Facebook, siger, at hun jævnligt får nye udfordringer, som hun skal finde svar på både hos Midttrafik og busselskaberne.

”Det er derfor ikke kun kunderne, der får svar på spørgsmål,” fortæller Lene, ”jeg lærer også selv en masse om Midttrafik. Tonen har været lidt grov, men den er ved at finde et pænt leje.

- Lene Rønberg Johansen
kundeservicemedarbejder Midttrafik





midttrafik kundecenter



midttrafik



LUKNING AF RUTEBILSTATIONER

Et nødvendigt led i salgs- og informationsstrategien er lukning af rutebilstationer - behovet løses på anden måde.

Følgende rutebilstationer blev lukket i 2011/12

Ringkøbing Rutebilstation: Lukket september 2011 i forbindelse med omlægning af busstationen. Arriva har overtaget salg og information på Ringkøbing Station.

Skjern Rutebilstation: Lukket 1. juli 2012. Der er etableret et busstop tæt på togstationen for fortsat at sikre kunderne kort afstand mellem bus og tog. Ventesalen på Skjern Rutebilstation opretholdes frem til juli 2014. Arriva har overtaget salg og information på Skjern Station.

Lemvig Rutebilstation: Pr. 1. juli 2012 foretages salg og information uden særskilt finansiering til Midtjyske Jernbaner.

Holstebro Rutebilstation: Lukket 1. juli 2012. DSB har overtaget salg og information på Holstebro Station.

Herning Rutebilstation: Lukket 1. juli 2012. Herning Bybusterminal har overtaget salg og information på Herning Station.

Skive Rutebilstation: Lukket 1. september 2012 i forbindelse med omlægning af busstationen.

Viborg Rutebilstation: Salg og information på Viborg Rutebilstation ophører pr. 1. juli 2013. Chaufførlokaler og ventesal opretholdes, mens Arriva overtager salg og information på Viborg Station.

Hvad betyder det for kunderne?

Kunderne vil fortsat kunne købe og blive informeret om Midttrafiks buskort og billetter ved DSB og Arriva, men de vil også kunne købe i busserne og i Midttrafiks webbutik samt søge information på Midttrafiks hjemmeside, Facebook og Rejseplanen. Telefonisk information henvises til Midttrafik Kundecenter.

Kun få negative reaktioner

Midttrafik har kun modtaget én klage over lukningerne. Derudover har lukningerne af Ringkøbing og Viborg Rutebilstation foranlediget artikler i lokalaviserne, mens enkelte chauffører har henvendt sig om praktiske ting vedr. lukninger.



HVAD SKAL DER SKE I 2013 OG FREM?

I 2013 og årene frem vil Midttrafik arbejde målrettet på at forbedre både selskabets og den kollektive trafiks omdømme. Undersøgelsen fra 2012 viste store forbedringsmuligheder.

Der skal skabes et godt og konsistent serviceniveau i hele Midttrafik; der skal skabes tillid til bustrafikken; busserne skal være pæne og trygge, og kommunikationen i og omkring busserne skal være personlig og uhøjtidelig. Endelig skal kunderne løbende mindes om, at den kollektive trafik belaster miljøet mindre end den private.

MIDTTRAFIK VIL ARBEJDE PÅ:

- Et godt og konsistent serviceniveau
- Kundernes tillid til bustrafikken
- Pæne og trygge busser
- Personlig og uhøjtidelig kommunikation
- Reduceret miljøbelastning

REJSEKORTET

Det landsdækkende rejsekortsystem er ved at blive indført i det meste af landet. DSB og Arriva har det allerede på alle togstationer, mens Movia, Nordjyllands Trafikselskab og Sydtrafik er ved at indføre det i alle busser. Rejsekortet er kommet til Midtjylland, da det bruges på alle togstationer og i nogle af de busser, der kører over regionsgrænserne. Kunderne kan ikke bruge deres rejsekort, når de stiger om til busser i Midtjylland. Midttrafik har besluttet, at der ikke er noget alternativ til rejsekortet.

Midttrafik har brugt tid på at reducere merudgifterne og afklare en række forhold. Det vil koste 32 mio. kr. ekstra om året at indføre rejsekortet, selvom Midttrafik i sin administration gennemfører besparelser på 12 mio. kr. Nu skal projektet eksekveres med så få kundeklager om muligt, og med overholdelse af budgettet. *fortsættes...*

FLY HIGH I OG II

1800 chauffører har deltaget i den første udgave af Fly High kurserne, hvor der arbejdes intenst med kundeservice. Der har været meget høj tilfredshed med både kurser og undervisere.

Målet med Fly High II er at gøre chaufførerne bedre til at skabe en god stemning i bussen, bl.a. ved at give dem viden og værktøjer til at håndtere de mange forskellige kundetyper, de møder.

Der laves også lederkurser under Fly High II, så bus-selskabets ledere kan blive klædt på til at følge op og med på chaufførernes nye viden.

ET WEBBASERET INFO-CENTER

Midttrafik vil oprette et webbaseret informations-center, hvor chauffører og vognmænd hurtigt og nemt kan komme i kontakt med os. Fx skal de kunne indberette problemer på ruten a la dårlige vejforhold eller overfyldte busser, og de skal kunne se svar på både egne og andre chaufførers henvendelser. De skal også kunne trække en række oplysninger – om rejseregler, kampagner, driftsforstyrrelser osv., og endelig skal de kunne se, hvad kunderne siger via oversigter over kundehenvendelser. Navnet på informationscenteret bliver MT:INFO. Det skal udvikles, så det kan ses ”på farten”, og have et format så det kan aflæses på en mobiltelefon.

KVALITETSKONTROL I BUSSENE

Hidtil har der ikke været systematisk kvalitetskontrol af Midttrafiks busser, men det kommer der nu. Kunderne forventer en høj standard i busserne, ligesom Midttrafik kræver det i sine kontrakter. Desværre har det kunnet konstateres, at ikke alle vognmænd har formået at honorere kravene. Den systematiske kvalitetskontrol blev derfor indført medio 2012, og den vil blive yderligere optrappet – både af hensyn til kunderne, bestillerne og de vognmænd, der gør deres bedste.

Kvalitet er et mål i sig selv, og kvalitetskontrol skal være en løftestang for den samlede kvalitet i den kollektive trafik. Når kontrolsystematikken bliver endeligt udviklet i løbet af 2013, vil kvalitetsbrist blive straffet med en bod. Derefter vil alle boder blive samlet i en pulje, der senere kan udloddes til de vognmænd, der leverer høj og konstant kvalitet – plus den kan bruges til at forbedre deres chancer ved fremtidige udbud.

BUS TIL TIDEN?

Kunderne er fokuserede på, om de kan regne med bussen. Midttrafik arbejder derfor på at finde gode løsninger til, at der løbende kan holdes tjek med, om busserne kører til tiden.

Disse løsninger skal kunne fungere to-vejs. De skal både give Midttrafik et løbende billede af kørselsafviklingen og kunne vise kunderne, hvornår deres bus forventes at ankomme.

SALGSSTEDER OG RUTEBILSTATIONER

Salgsnettet er blevet effektiviseret de seneste år, hvorefter Midttrafik kun har eget salgskontor på Randers Rutebilstation og i Midttrafik Kundecenter på Aarhus Rutebilstation. Det øvrige salg foregår via samarbejdspartnere og på nettet. Derfor har vi oprettet et kunde- og driftscenter, der skal reagere hurtigere på køretids- og kapacitetsproblemer.

AARHUS NÆRBANE

I december 2012 blev samdriften mellem Odderbanen og Grenaa-banen en realitet. Nu kan kunderne rejse uden omstigning både fra Djursland til Odder og fra Hornslet til Viby, hvilket efter nogle få opstartsproblemer er til glæde for mange kunder hver dag.

BIOGASBUSSE PÅ VEJ...

Midttrafik forbereder et udbud af bybuskørsel med biogasbusser. I første omgang sammen med Holstebro Kommune, hvor der vil kunne køres på biogas fra det lokale biogasanlæg fra sommeren 2014. ■

NY HJEMMESIDE

Midttrafiks hjemmeside er for kunderne. Derfor er det også kundens behov, der skal være i fokus, og eftersom hverdagens kommunikation i stadig højere grad håndteres pr. smartphone og tablet, skal den kunne læses klart der – ligesom den skal hænge naturligt sammen med facebook, twitter og andre sociale medier. Formularer og chatfunktioner skal bl.a. forbedres, så hjemmesiden bliver mere akut brugervenlig for folk på farten.

Desuden skal hjemmesiden understøtte, at også Midttrafik arbejder med at indføre digitale løsninger, så den digitale information på sigt kan afløse den papirbaserede. Det er endnu på tegnebordet, men på et tidspunkt vil de trykte køreplaner formentlig blive udfaset til fordel for elektroniske.



FAKTA OG NØGLETAL 2012

Få et hurtigt overblik over de vigtigste poster i Midttrafiks forretningsområder. Alle beløb er afrundede cirkatal.

BUSTRAFIK

Køreplantimer pr. år	2,0 mio.
Kontraktbusser	898
Chauffører (ansat af busselskaber)	ca. 2.200
Ruter	673*
Kunder pr. år	76,0 mio.
Kunder pr. dag	208.000
Udgifter	1.411 mio. kr.
Indtægter (buskunder)	694 mio. kr.
Netto	716 mio. kr.

(finansieres af Region Midtjylland og de 19 kommuner i regionen)

* Ca. 42 bus- og vognmandsselskaber udfører kørsel på 148 by-busruter, 99 regionale ruter, 124 lokale ruter, 56 teletaxaruter og 246 rabat-/åbne skolebusruter i Midtjylland.

TOGTRAFIK

Midtjyske Jernbaner A/S er et selvstændigt aktieselskab, der varetager følgende driftsmæssige opgaver:

Lemvigbanen

Togdrift og infrastruktur på strækningen Vemb-Lemvig-Thyborøn. Banen havde ca. 200.000 kunder i 2012. På banen udføres godstransport i samarbejde med Railion Danmark.

Togstrækningen Odder-Aarhus

Infrastrukturmæssige opgaver på togstrækningen Odder-Aarhus i form af vedligeholdelse af skinnene, signaler, perroner mm. Fra 9. december 2012 er der indgået operatørkontrakt med DSB. DSB har overtaget driftsansvaret for togtrafikken mellem Odder-Aarhus. DSB er operatør på strækningen og udfører togtrafikken på kontrakt med Midtjyske Jernbaner A/S henh. Midttrafik. I 2012 var der ca. 1 mio. kunder med toget på Odderbanen.

Aarhus Nærbane

Med DSB's overtagelse af togtrafikken på Odderbanen, er der etableret samdrift mellem Grenaa-banen og Odderbanen. Der er nu gennemkørende togdrift mellem Grenaa og Odder.

FLEXTRAFIK

Flextrafik koordinerede i 2012 ca. 880.000 ture:

Patientkørsel	350.000
Variabel kørsel for kommuner	86.000
Midttrafiks handicapkørsel	171.000
Skolekørsel	189.000
Flextur	70.000
Teletaxa	15.000

169 private bus- og taxavognmænd, med ca. 2200 vogne, udførte i 2012 koordineret kørsel for Midttrafik til en værdi af ca. 175 mio. kr. Vognmændene har fået kontrakter tildelt efter udbud.

MIDTTRAFIKS ADMINISTRATION

Administrationen er normeret til ca. 136 fuldtidsstillinger, ekskl. Letbanesekretariatet og indtægtsdækket virksomhed (såkaldt KAN-kørsel for kommunerne og Region Midtjylland).

Stillingerne er fordelt således:

Buskørsel og tværgående funktioner:	81
Billetkontrol i Aarhus - og administration heraf:	23
Handicapkørsel/variabel kørsel:	30
Rutebilstationer (Randers, Aarhus, Viborg):	10

Kønsfordelingen er ca. 44 % kvinder og 56 % mænd.

Gennemsnitsalderen er 46 år.

Pr. 31. december 2012 var der i alt ansat 144 personer i Midttrafik.

TRAFIKSELSKABETS REGNSKAB 2012

Udgifterne udgjorde i alt ca. 125 mio. kr. med følgende fordeling (mio. kr.):

Administration

Løn	54,1
Administrationsudgifter	5,0
IT	18,0
Information og markedsføring	11,9
Lokaler	7,4
Personale	2,4
Tjenestebiler	0,6
Bus & Tog sekretariatet	1,8
X Bus sekretariatet	1,0
Diverse/trafikanalyser/indtægtsfordeling	4,6
+ terminaler, rutebilstationer, billetudstyr	17,8

Administration i alt 125 mio kr.

Blandt landets trafikelskaber har Midttrafik forholds-mæssigt de laveste administrationsomkostninger i forhold til kørselsomfang. Der er 1,2 mio. indbyggere i Region Midtjylland.

Se flere nøgletal på de følgende sider.

Midttrafiks regnskab

Udgifter	Regnskab 2011 (1.000 kr.)	Budget 2012 (1.000 kr.)	Regnskab 2012 (1.000 kr.)
Terminaler, rutebilstationer samt billetteringsudstyr	21.876	19.044	17.772
Administration:			
Løn	55.447	53.579	54.142
Administrationsudgifter (fx revision, kontorhold, mødeservicering)	6.076	1.924	4.954
IT-udgifter	19.383	19.203	18.034
Information og markedsføring	11.689	13.050	11.936
Lokaler	6.914	7.443	7.406
Personale (fx rejser, diæter og kurser)	2.928	3.649	2.453
Tjenestebiler	729	701	624
Bus & Tog Sekretariatet	1.816	1.815	1.807
X Bus	1.059	1.000	1.009
Diverse/trafikanalyser/indtægtsfordeling/kampagner	4.073	10.349	4.638
Overført resultat		5.254	
Renteudgifter *	0	0	0
Kontrolafgifter *	0	0	0
I alt	131.990	137.012	124.776

Note: * Jf. bestyrelsens beslutning udgør renteudgifter samt kontrolafgifter et selvstændigt bevillingsområde udenfor Trafikskabet fra og med regnskab 2010.

Indtægtskilder i Midttrafik

Indtægtskilde	2011		Budget 2012		2012	
	Indtægter kr.	Andel	Indtægter kr.	Andel	Indtægter kr.	Andel
Passagerindtægter - bus	496.966.651	73,67%	487.435.000	72,24%	491.849.016	70,78%
Erhvervskort	3.056.310	0,45%	3.500.000	0,52%	3.834.379	0,55%
HyperCard/Uddannelseskort	69.627.387	10,32%	80.000.000	11,86%	102.738.434	14,78%
Skolekort	38.187.550	5,66%	36.955.000	5,48%	38.644.398	5,56%
Kompensation Trafikstyrelsen	33.995.600	5,04%	34.300.000	5,08%	34.736.000	5,00%
Fragt, Gods og Post m.m.	1.212.266	0,18%	1.650.000	0,24%	799.911	0,12%
Fribefordring Værnepligtige	1.962.504	0,29%	2.300.000	0,34%	1.926.984	0,28%
Arrangementskørsel m.m.	922.739	0,14%	875.000	0,13%	669.441	0,10%
Bus & Tog takstsamarbejdet – netto	28.654.974	4,25%	27.750.000	4,11%	19.691.211	2,83%
I alt	674.585.981	100 %	674.765.000	100 %	694.889.774	100 %

Rejsegaranti

Kundehenvendelser	2010	2011	2012
Antal ansøgninger	521	733	799
Heraf berettigede til refusion	467	680	735
I alt udbetalt	116.878 kr.	156.443 kr.	189.856 kr.
Gennemsnitlig refusion	250 kr.	230 kr.	258 kr.

I 2010-2012 udstedte Midttrafik følgende antal kort

Korttype	2010	2011	2012
Skolekort	16.000	16.500	14.700
Uddannelseskort	50.000	25.000	12.900
SU-kort	410		
HyperCard		26.800	62.200
Erhvervskort	1.070	1.010	1.070

Note: 1. januar 2011 fusionerede rabatordningerne for studerende på ungdoms- og videregående uddannelser (Uddannelseskort og SU-kort). 1. juli 2011 indførtes HyperCard for studerende på ungdomsuddannelser.

Kundehenvendelser fordelt på emner

Kundehenvendelser	2010	2011	2012
Billettering - takstsystem	3 %	2 %	5 %
Information	3 %	3 %	55 %
Drift	52 %	47 %	20 %
Service	30 %	16 %	2 %
Komfort	2 %	4 %	3 %
Andet	7 %	25 %	4 %
Ros	3 %	3 %	10 %
Antal henvendelser	2874	4930	4.447
I alt	100 %	100 %	100 %

Note: Stigningen i antallet af henvendelser er affødt af, at kunderne viste stor interesse for de nye trafikplaner, som i 2011 blev indført i flere af Midttrafiks bybusområder samt regionalt. Midttrafiks Kundeservice modtog et særligt stort antal henvendelser vedr. køreplanlægning og drift, da køreplanerne blev kørt ind. Køreplanlægning ligger i kategorien "Andet", hvilket er forklaringen på den store stigning i andelen.

Passagerer og køreplantimer

	Passagerer *			Køreplantimer			
	2011	2012		2010	2011	2012	
Kommuner	Antal	Antal	Andel	Antal	Antal	Antal	Andel
Favrskov Kommune	106.028	96.044	0,13%	19.916	19.782	19.738	0,99%
Hedensted Kommune	7.792	170.581	0,22%	9.073	11.321	13.936	0,70%
Herning Kommune	1.476.205	1.657.633	2,18%	76.883	71.338	70.044	3,52%
Holstebro Kommune	905.250	876.332	1,15%	45.889	45.521	47.005	2,36%
Horsens Kommune	2.301.272	2.296.112	3,02%	68.252	67.930	68.983	3,46%
Ikast-Brande Kommune	225.309	257.577	0,34%	25.306	22.795	21.952	1,10%
Lemvig Kommune	116.480	146.744	0,19%	14.949	14.378	12.999	0,65%
Norddjurs Kommune	46.020	44.772	0,06%	21.777	24.893	19.885	1,00%
Odder Kommune	27.612	31.876	0,04%	8.995	9.066	9.505	0,48%
Randers Kommune	4.589.000	4.783.636	6,29%	124.150	124.666	127.255	6,39%
Ringkøbing-Skjern Kommune	303.610	628.540	0,83%	31.136	33.990	37.496	1,88%
Samsø Kommune	102.752	77.844	0,10%	7.467	7.439	7.484	0,38%
Silkeborg Kommune	2.567.145	2.627.173	3,46%	94.206	90.228	87.029	4,37%
Skanderborg Kommune	333.944	492.804	0,65%	28.941	30.521	31.261	1,57%
Skive Kommune	1.041.071	1.103.312	1,45%	41.247	41.551	42.429	2,13%
Struer Kommune	192.660	190.632	0,25%	15.061	15.123	14.411	0,72%
Syddjurs Kommune	387.012	320.996	0,42%	26.910	30.751	34.443	1,73%
Viborg Kommune	1.777.848	2.165.274	2,85%	55.552	57.853	68.989	3,46%
Aarhus Kommune	39.416.393	39.416.393	51,85%	582.871	565.291	562.300	28,23%
Region Midtjylland	16.486.777	18.638.539	24,52%	851.741	805.545	694.631	34,87%
I alt	72.410.180	76.022.814	100,00%	2.150.322	2.089.981	1.991.775	100,00%

Note: Der blev skiftet tællemetode på en række ruter mellem 2009 og 2011, hvilket betyder at en række tal i 2011 er undervurderede, særligt vedr. Herning-linjer og regionale ruter.

**Bybusser i Horsens, Randers, Silkeborg, Skive og Aarhus er ikke talt i 2012. Her er der taget udgangspunkt i de sidste tællinger for de enkelte kommuner.

* Der er ikke foretaget passagertælling i 2010. Aarhus blev ikke talt i 2011.

Ruter fordelt på typer

Rutetype	Antal
Bybusser	148
Regionale ruter	99
Lokalruter	124
Rabatruter/åbne skolebusruter	246
Teletaxaruter	56
I alt Midttrafik	673

12,2 MIO MINDRE

Der er brugt 12,2 mio. kr. mindre end budgetteret i trafikselskabet, dels på grund af rationaliseringer med henblik på opsparring til rejsekortet og fordi forskellige aktiviteter er blevet udskudt.

Indtægter i Midttrafik

På indtægtssiden har der været en positiv udvikling med merindtægter på 20,1 mio. kr. Fremgangen skyldes hovedsagelig flere indtægter fra HyperCard.



Udgifter og indtægter ved buskørsel

	Regnskab 2011 (1.000 kr.)			Budget 2012* (1.000 kr.)			Regnskab 2012 (1.000 kr.)		
	Bruttoudg.	Indtægter	Netto	Udgifter	Indtægter	Netto	Bruttoudg.	Indtægter	Netto
Favrskov Kommune	14.941	1.205	13.736	15.749.000	1.151.000	14.598.000	15.614	1.149	14.465
Hedensted Kommune	9.932	2.849	7.083	12.573.000	3.325.000	8.349.000	12.031	3.873	8.158
Herning Kommune	45.554	14.235	31.320	47.241.000	13.156.000	34.080.000	45.431	17.018	28.413
Holstebro Kommune	31.430	8.203	23.227	32.913.000	8.527.000	24.386.000	33.388	8.748	24.640
Horsens Kommune	44.560	19.224	25.336	45.921.000	19.056.000	26.558.000	44.536	19.691	24.845
Ikast-Brande Kommune	14.586	0	14.586	15.063.000	0	15.063.000	14.681	0	14.681
Lemvig Kommune	8.957	0	8.957	9.098.000	0	9.098.000	8.361	0	8.361
Norddjurs Kommune	15.649	1.619	14.030	14.448.000	1.810.000	12.178.000	14.582	1.562	13.020
Odder Kommune	6.596	951	5.644	6.527.000	1.271.000	5.256.000	6.331	1.357	4.974
Randers Kommune	82.784	29.519	53.265	88.063.000	28.757.000	58.635.000	88.738	31.143	57.595
Ringkøbing-Skjern Kommune	23.026	3.107	19.918	26.292.000	4.787.000	19.965.000	25.762	3.776	21.986
Samsø Kommune	5.509	1.313	4.196	5.410.000	1.335.000	4.075.000	5.761	1.271	4.491
Silkeborg Kommune	54.151	24.323	29.828	54.077.000	23.854.000	30.223.000	53.434	25.078	28.357
Skanderborg Kommune	19.719	4.365	15.354	21.738.000	3.930.000	17.808.000	21.788	5.222	16.566
Skive Kommune	27.529	9.012	18.517	29.709.000	8.581.000	20.506.000	28.570	8.696	19.873
Struer Kommune	8.214	1.006	7.208	8.567.000	1.019.000	7.548.000	8.192	1.145	7.047
Syddjurs Kommune	18.682	3.304	15.378	20.024.000	3.300.000	16.724.000	20.439	3.563	16.876
Viborg Kommune	37.158	16.036	21.122	43.712.000	15.145.000	25.812.000	45.215	16.338	28.876
Aarhus Kommune	471.550	269.652	201.898	461.473.000	272.909.000	188.564.000	467.130	278.914	188.216
Region Midtjylland	456.769	264.664	192.106	448.791.000	262.852.000	193.198.000	451.590	266.346	185.244
I alt	1.397.295	674.586	722.709	1.407.389.000	674.765.000	732.624.000	1.411.573	694.890	716.683

*Ekskl. tilskud

Oversigt over kontrolafgifter i Aarhus

År	Antal kontrolafgifter	Kontrollerede kunder	Kontrollerede busser
2010	22.664	575.991	34.617
2011	19.069	528.336	34.814
2012	19.308	589.432	36.859

Oversigt over kontrolafgift på regionale og kommunale ruter ud over bybusserne i Aarhus

År	Antal kontrolafgifter	Kontrollerede kunder	Kontrollerede busser
2010	450	56.790	3.537
2011	451	54.300	3.533
2012	339	51.643	3.208

Antal brugere og rejser i handicapkørslen

Kommune	Antal visiterede brugere			Antal rejser		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Favrskov	383	416	404	3.785	4.243	4.018
Hedensted	575	620	613	5.833	5.904	5.469
Herning	546	537	517	7.139	7.798	7.267
Holstebro	465	488	508	5.418	5.337	4.856
Horsens	1.089	867	1.099	10.942	11.360	12.030
Ikast-Brande	338	360	392	3.228	3.504	3.526
Lemvig	188	202	199	2.471	2.686	2.284
Norddjurs	343	402	350	2.643	2.864	2.309
Odder	208	238	227	2.765	2.741	2.731
Randers	848	1.135	899	10.086	9.779	11.437
Ringkøbing-Skjern	561	631	670	5.584	6.140	6.329
Samsø	89	93	96	824	1.157	1.101
Silkeborg	918	1.402	1042	8.977	10.502	11.277
Skanderborg	412	433	444	4.603	4.382	4.472
Skive	374	469	435	4.049	4.190	4.056
Struer	234	284	272	2.400	2.485	2.335
Syddjurs	341	409	426	3.423	3.389	3.229
Viborg	592	517	537	8.609	8.694	8.729
Aarhus	4.574	4.642	4672	126.992	126.421	74.414
I alt	13.078	14.145	13802	219.771	223.576	171.869

Oversigt over Flextur rejser

Kommune	Antal rejser		
	2010	2011	2012
Kommuner, der giver tilskud:			
Favrskov Kommune	715	1.482	5.884
Hedensted Kommune *		432	853
Ikast-Brande Kommune	1.064	936	738
Lemvig Kommune	217	261	392
Norddjurs Kommune **		116	16.077
Randers Kommune	2.919	6.652	9.765
Ringkøbing-Skjern Kommune			1.062
Silkeborg Kommune			799
Skive Kommune	2.877	3.381	3.722
Struer Kommune	149	439	418
Syddjurs Kommune			3.802
Viborg Kommune	4.791	7.985	10.136
Aarhus Kommune*** (Lyngby/Labing)	50	2.396	12.869
Flextur i øvrige kommuner:	1.265	1.142	5.702
I alt	14.047	25.222	72.219

Note: * Hedensted opstart juli/august 2011

** Norddjurs opstart 1/11-2011

*** Fra 8. august 2011 tilbød Aarhus Kommune Flextur i en endnu større del af oplandet – udover Lyngby/Labing. Deraf den store stigning i forhold til de tidligere år.

Antal udbud 2012

Udbud	Antal bydere	Antal tilbud	Årlige køreplantimer	Antal busser	Årlig kontraktsum	Ændring i prisniveau
33. udbud	12	38	52.599	24	33.419.811 kr.	4,7 %
35. udbud	8	12	8.545	2	6.384.854 kr.	-
I alt	20	50	61.144	26	39.804.665 kr.	

FLEXTUR OVERSIGT

Antal brugere og rejser i handicapkørslen

Bedre koordinering af kørslen og generelt lavere turpriser giver et samlet mindreforbrug på 4,2 mio. kr.

Oversigt over Flextur rejser

Kan-kørslen er steget markant med hele 75 % fra 2011 til 2012. I samme periode blev udgifterne 62,8 mio. kr. lavere end budgetteret. Dette skyldes hovedsageligt at kørselsomfanget med Fynbus og Sydtrafik var overestimeret.

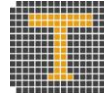




Aarhus, 8. maj 2013

**Bilag til åben dagsorden
til mødet i Repræsentantskabet for Midttrafik
fredag 17. maj 2013 kl. 9.30
Silkeborg Medborgerhus,
Bindslevs Plads 5, 8600 Silkeborg**

Vedr. punkt nr. 4



Notat

22. marts 2013

Taus Bøytler

Telefon: 3613 1878

tau@trafikselskaberne.dk

Flere kunder i den kollektive trafik – Hvad vil kunderne have?

Resultaterne fra en kundepræferenceundersøgelse i 2011 i Movias område viste at følgende fire indsatsområder er blandt dem nuværende og potentielle kunder har størst fokus på, når de vælger eller overvejer at bruge den kollektive trafik:

- 1) **Den effektive og direkte rejse** med høj frekvens i hverdagene
- 2) **Rejseinformation** der er nem at få tilgang til og som man kan stole på
- 3) **Rejsekomfort** før, under og efter rejsen
- 4) **Ingen driftsforstyrrelser** og i givet fald god rejseinformation ved ændringer

Fra de øvrige trafikselskaber i landet kan tilføjes:

- 5) **Udbygning af tele- og flexkursordninger**, som supplement til den kollektive bus-trafik.
- 6) **Renommé og omdømme**

Nedenfor er hver af de seks punkter uddybet nærmere med en efterfølgende beskrivelse af, hvilke virkemidler der kan sikre, at de bagvedliggende forventninger hos kunderne bliver indfriet. Konkrete eksempler fra selskaberne er tilføjet med henblik på at illustrere, hvordan virkemidler omsat i praksis kommer passagererne i den kollektive trafik til gavn.

1 - Den effektive og direkte rejse

Effektiv rejsetid og direkte rejser er nært beslægtet. Det handler om at rejsetiden inkl. ventetid er rimelig, at der er få skift, gode muligheder for at stå af og på, hvor det er relevant, og direkte forbindelser mellem A og B. Opfattelsen blandt kunderne er overordnet set, at rejsetiden er længere i den kollektive trafik end med private transportmidler. For at håndtere dette er det nødvendigt at prioritere ressourcerne til både drift og anlægsinvesteringer målrettet.

Virkemidler

- *At samle de fleste ressourcer på færre og mere direkte linjer, der hvor transportbehovet er størst.*

Dette giver en række af fordele:

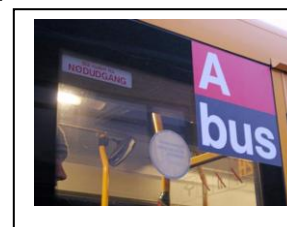
- Frekvensen på hver enkelt linje bliver højere, hvilket sikrer den enkelte passager større fleksibilitet og skaber bedre mulighed for at sikre gode korrespondancer til øvrige kollektive forbindelser.
- En mulighed for at prioritere af fremkommelighedstiltag og placere investeringer så rejsehastigheden øges på de vigtigste linjer, hvilket giver kortere rejsetid for passagererne og medfører, at de samme busser kan nå længere for de samme ressourcer
- Enkeltheden styrkes; færre linjer, samme rute på alle afgang og fasteminuttal gør det lettere at bruge bussen, også for dem, der ikke er daglige brugere.

- *Færre stop og kortere stoppestedsophold*

Både en længere stoppestedsafstand, en mere effektiv ind- og udstigning og en fortsat optimering af billetsalg vil kunne bidrage til at levere en mere effektiv busdrift. Stoppestedsafstand og en direkte linjeføring hænger sammen på de længere ruter for at opnå den største effekt. Til gengæld har både længere stoppestedsafstand, en effektiv ind- og udstigning samt et optimeret billettering alle en stor effekt på rejsetiden og driftsøkonomien i tætbefolkede områder, hvor der er mange passagerer.

Eksempler - Movia

Et første eksempel er et samarbejde mellem Movia og Køge kommune om indførelse af A-busser i Køge by. De to A-buslinjer i Køge forbinder de centrale dele af byen, med uddannel-



sesinstitutioner, sygehuset og to S-togsstationer, Køge og Ølby. Passagerfremgangen var i 2011 på 28 % og de ekstra penge A-busserne kører ind reinvesteres i bussystemet.

Et andet eksempel er Movias projekt Fremkommelighed der batter, hvor 12 buslinjer analyseres. En af disse er linje 4A. Gennemføres alle foreslåede fremkommelighedsforbedringer kan opnås en tidsreduktion i intervallet 10-16 % i myldretiderne på strækningen mellem Svanemøllen st. og Bella Center st. Passagereffekten ligger i intervallet 5-10 %, svarende til en passagerforøgelse på 400-800 pr. hverdagsdøgn i myldretiderne. Tilbagebetalingstiden for investeringerne er tre år (10. mio. kr. i besparelse per år) eller fem år, hvis besparelsen på de 10 mio. årligt reinvesteres i et øget serviceniveau.

Eksempler - NT

I samarbejde med regionen og kommunerne har NT siden 2009 udbygget det regionale (og interregionale) X Bus net under mottoet "Få stop hurtigt frem". Rejsetiden med X Busserne er ikke ret meget længere end i bil, og i X Busserne er der gratis internet, kaffe mv. X Bus nettet i Nordjylland betjener i dag alle byer over 5.000 indbyggere, som ikke betjenes af tog, og X Busserne har en grundfrekvens på 1 - 2 busser i timen på hverdage i dagtimerne samt bus hver anden time om aftenen på hverdage og i weekenden. To nye ruter er blevet oprettet og der er med midler fra trafikstyrelsen gennemført en relancering af X Busproduktet vha. markedsføring og udviklet en hjemmeside, som underbygger det nye system. Indtil videre har projektet været medvirkende til ca. 800.000 flere passagerer i Nordjylland.

Letbaneprojektet i Aalborg er et andet godt eksempel på et tiltag, der vil gøre den kollektive trafik i Aalborg mere effektiv. Letbanens endelige forløb er endnu ikke fastlagt, men der arbejdes ud fra, at den første etapedel skal betjene Aalborg Vestby via midtbyen og universitet til det kommende Universitetshospital i Aalborg Øst. Korridoren indeholder mange uddannelsessteder, koncentrerede boligområder, arbejdspladser og nye udviklingsområder. Allerede i dag er man i myldretiden tæt på kapacitetsgrænsen for busserne i korridoren, og en letbane vil have kapacitet nok til at kunne opsamle størstedelen af den kommende trafikvækst i korridoren. Som et led i projektet blev den eksisterende busvej, som går igennem universitetsområdet, forlænget med ca. 2 km. til Grønlands Torv i december 2012 med betydelige rejsetidsgevinster for busserne til følge.

Eksempler - Midttrafik

Midttrafik har sammen med kommunerne gennemført en lang række tiltag til at gøre den kollektive trafik mere effektiv og direkte.

Mest kendt er formentlig A-busserne i Aarhus, hvor hele rutenettet blev lagt om, så 6 A-busruter fungerer som et primært rutenet med hurtige rejser og høj frekvens. Dette suppleres af 14 normale bybusruter – samt etablering af et tilbud om flextrafik i kommunens yderområder.

Også i Horsens, Silkeborg, Herning og Viborg er der sket omfattende omlægninger af bybusnettet, med henblik på at udrette ruter og gøre rejsen mere hurtig og effektiv.

For regionalruterne er der gennemført effektiviseringer, der har medført fokus på ruter med flest kunder. Samtidig er X-busnettet blevet effektiviseret, så det i højere grad er i overensstemmelse med kundernes rejsestrømme. Dette er bl.a. sket ved en opgradering af strækningerne Silkeborg-Aarhus og Randers-Aarhus. Samtidig er store regionalruter til/fra Aarhus blevet bundet sammen (rute 100 Odder-Aarhus-Hornslet og rute 200 Skanderborg-Aarhus-Hinnerup) hvilket har givet direkte bus til flere kunder – ligesom "Oddergrisen" og Grenåbanen er slået sammen til en ny Aarhus Nærbane fra Odder til Grenå.

Eksempler – Sydtrafik

- Sydtrafiks første trafikplan er implementeret på en række regionalruter i området Esbjerg-Grindsted-Vejle, Varde-Grindsted, Vejle-Billund-Vejle og Ribe-Vejle-Haderslev. Her er ruterne forsøgt gjort mere direkte, hurtigere og med faste minuttal. Datagrundlaget gør det ikke muligt på nuværende tidspunkt at evaluere effekterne – men der synes at kunne ses en positiv tendens på nogle strækninger.

Eksempler – FynBus

I samarbejde med Region Syddanmark og kommunerne har FynBus implementeret et trafiksystem der i dag transporterer flere regionale passagerer end tidligere på trods af en reduktion på 35 % af kørslen.

Hjørnestenen er ruter med høj frekvens i myldretiden, køreplanlægning i samarbejde med kunder og store rejsemål samt tæt koordinering af Bus&Tog i samarbejde med DSB.

Trafiksystemet er understøttet af nye busser med realtid og infotainment, der informerer kunden rejsen.

FynBus indgår desuden i letbaneprojektet i Odense, og Odenses store omdannelse af bymidten og samarbejde omkring dynamisk signalprioritering for at forbedre bussernes konkurrenceforhold i forhold til bilen.

2 - Trafikinformation

Ansvar for den overordnede trafikinformation er trafiksekskabernes og det er et område kunderne tillægger stor vægt. Ønsket om brugbar rejseinformation fortæller noget om at rejseinformationen skal være opdateret, relevant og nemt tilgængelig når der er brug for den. Det er praktisk talt umuligt at opfylde kundernes behov for information 100 %, men det er vigtigt at få målrettet og sorteret i informationsmængden, så det kun er den vigtigste og nødvendige information der er tilgængelig for kunderne før og under rejsen.

Virkemidler

- *At sikre nem adgang til information*

Det skal som udgangspunkt være nemt at få adgang til trafikinformation og de valgte måder at tilbyde trafikinformation skal give kunden, hvad kunden har brug for - hverken mere eller mindre.

- *At tilbyde pålidelig information før og under rejsen*

Det skal være muligt for kunden at planlægge sin rejse hjemmefra og føle sig tryk ved planen holder. Til gengæld skal det også være muligt for kunderne at få opdateret information på turen og orientere sig i forhold til tid, sted og retning – fra kunden starter rejsen til målet er nået inklusiv skift undervejs.

Under rejsen skal *realtidsrejseoplysninger* give kunden opdateret trafikinformation, der gør det muligt at håndtere forsinkelser eller ventetid. Samtidig er et supplerende virkemiddel *sammenhæng på tværs*, der gør det muligt at foretage planlagte eller spontane skift på en enkel og effektiv måde. Bustider skal passe til togtider, og til andre busser i de mest benyttede rejsekæder – og korrespondancer skal forsøges opretholdt ved driftsforstyrrelser.

Eksempler - Movia

Implementering af mobile tjenester for trafikinformation, Realtidsinformation i busnettet (Movias Count-down projekt) og Trafikudviklingssamarbejdet i Hovedstadsområdet (TUS) er på forskellig vis eksempler at målrette trafikinformationen til kundernes behov.

Eksempler – NT

I Nordjylland er der i en årrække blevet arbejdet på at øge kundernes tilfredshed med trafikinformation. Af konkrete tiltag kan nævnes, at flere og flere busser (og lokalbanetog) har fået installeret infoskærme, hvor kunderne kan få trafikinformation, og der er opsat realtidsskilte og infoskærme ved stoppesteder og på terminaler. Desuden opgraderes NTs tilstedeværelse på



mobile medier (mobiltelefon, smartphone, hjemmesiden, Rejseplanen.dk, mm.) hele tiden. For det andet satses på korrespondancesikring, som understøttes af informationssystemer, der sikrer afventning mellem busser og tog. Endelig etablerede NT i efteråret 2012 "Infocenter Nord", som er placeret hos NT, og som koordinerer driftsmeldinger fra operatører og chauffører (herunder togoperatører) og videreformidle disse til kunderne gennem de elektroniske medier, kundecenteret og frontpersonale i busser, tog og på terminaler.

Eksempler - Midttrafik

På rejseinformationssiden er der bl.a. etableret realtidsinformation i en række X-busser. Midttrafik arbejder på at udbrede dette til andre busser i Midttrafiks område. Dette sker i form af gennemførelse af et "rammeudbud" af realtidsinformation i busser. Bestillerne kan herefter gøre brug af den indgåede aftale, til at forbedre mulighederne for realtidsinformation – enten på stoppesteder/terminaler, via smartphones eller i bussen.

Rejseplanens tilbud bruges i forbindelse med kommende rejseinformation, så opgaven handler primært om at opsamle de fornødne data til brug for Rejseplanen – samt etablere skærm-løsninger i busser og på terminaler.

Eksempler – Sydtrafik

- Vejle Kommune og Sydtrafik har sammen implementeret "VAB-system". Projektet indeholder bl.a.: Vejle Busterminals informationssystem er fornyet (digitale tavler), på udvalgte stoppesteder i kommunen opsat (digitale) tavler med realtidsinformation, signalprioritering for busser kommer og realtids interface til Rejseplanen.
- Takster og zoner er harmoniseret i hele Sydtrafiks område – (måske ikke så meget med rejseinformation at gøre, men burde øge tilgængeligheden og overblikket).
- Rejsegaranti er harmoniseret ens i Jylland.
- Sydtrafik har for kampagnen "Sydtrafik – Tættere på kunderne" modtaget prisen "Nordic Local Transport Marketing Award 2012".

Eksempler – FynBus

Fyns mest besøgte og centrale trafikterminal er Odense Banegård Center. Her har FynBus i samarbejde med Odense Kommune, Region Syddanmark og BaneDanmark gennemført en gennemgribende modernisering af fast og digital skiltning. Busterminalen er forsynet med digitale skærme med realtid, og ved overgangen fra tog til bus er der opsat digitale skærme, der

oplyser rejsende om kommende bus- og togafgange. Herudover er der opsat videoskærme og en videovæg, også med oplysninger om kommende afgange og relevant information fra trafik-selskabet.

En tilsvarende løsning er indført på Fyns anden store terminal i Svendborg.

FynBus' løsninger baserer sig på Rejseplanmsamarbejdet, og seneste skud på stammen er QR-koder på stoppestederne, så kunder med smartphone altid har opdaterede bustider..

3 - Rejsekomfort

Rejsekomfort handler grundlæggende om at skabe en god rejseoplevelse for kunderne. Flere parametre er imidlertid i spil. Mødet med den kollektive trafik omhandler dels de fysiske forhold i form af terminaler, stoppesteder og busmateriel, der skal være komfortabelt at benytte, have de nødvendige faciliteter ved ventetid eller på rejsen samt være vedligeholdt, rent og pænt. Dels mødet med serviceorienterede og kvalificerede medarbejder i Trafikselskaberne og blandt operatørerne.

Virkemidler

- *Velfungerende terminaler (knudepunkter)*

Terminaler udgør et vigtigt led i det kollektive trafiksystem. Terminaler indrettes så det er muligt at foretage effektive skift mellem busser, mellem bus og tog, og mellem individuel og kollektiv trafik. Terminalerne skal være trygge og attraktive steder at opholde sig. Det er vigtigt, at kunderne opfatter det kollektive trafiknet og herunder terminaler som en helhed, hvilket kun kan opnås ved en målrettet og langsigtet indsats. Information om rejsen skal ligeledes være let tilgængelig.

- *Gode stoppestedforhold sikrer en god indgang til den kollektive trafik*

For rigtig mange kunder er bustoppestederne det første møde med den kollektive trafik og en del af dens image overfor potentielle kunder. Stoppestedernes antal, placering og udformning påvirker rejsetid og regularitet og dermed også bustrafikkens attraktivitet. Kommunerne har ansvaret for stoppestedernes udformning og vedligeholdelse. Trafikselskaberne for trafikin-

formationen i tilknytning til stoppestederne. Med denne ansvarsdeling har begge parter et ansvar for det produkt og den kvalitet kunderne oplever.

- *Et tidssvarende og komfortabelt materiel*

Ved at øge kundernes mulighed for at udnytte tiden i bussen og i toget til hvad, de har behov for, reduceres den oplevede rejsetid. Afhængig af den enkeltes kundes rejsemønster skal tiden kunne anvendes til arbejde og at studere, at læse, blive opdateret på nyheder, e-mails eller finde ro til at slappe af. Jo længere en tur desto vigtigere er det at give kunderne oplevelsen af en komfortabel rejse. Internet i bussen, stillezoner, arbejdspladser med bord mv. kan bringes i spil her.

- *Kvalificerede medarbejdere*

Der arbejdes målrettet med, at kunderne mødes af professionelle og serviceorienterede medarbejdere. Chauffører og billetkontrollører skal være imødekommende, lyttende og service-mindede. De har den direkte kontakt til kunderne og er vigtige redskaber til at sikre kunderne en god rejse – og den kollektive trafik et godt ry.

Eksempler - Movia

Et første eksempel er Movias projekt Chauffører med karakter, der har sat fokus på busture med gode oplevelser. Målsætningen er chauffører, der kører med glæde og med stolthed. Chauffører der sætter en ære i at give passagererne en positiv oplevelse, hver gang.

Et andet eksempel er etablering af super stoppesteder i Roskilde, hvor der udover læskærm og trafikinformation også er en overdækket cykelparkering med tilhørende luftpumpe og mulighed for at låse cyklen fast til en wire.

Eksempler – NT

I de seneste år er der investeret 73 mio. kr. i terminaler og stoppesteder i Nordjylland – heraf er 50 % finansieret af Trafikstyrelsens puljemidler. På trods af dette er niveauet meget forskelligt i den enkelte kommune og kommunerne i mellem, og samtidigt oplever kunderne ingen genkendelighed i udformningen af de enkelte faciliteter. For at løfte kundetilfredsheden på området introducerer kommunerne og NT et nyt koncept for stoppestederne på det overordnede net, som indebærer en væsentlig opgradering af udvalgte terminaler og stoppesteder, et fælles koncept for faciliteterne på de forskellige stoppestedstyper, fælles indkøbsaftaler for at sikre indkøbsvolumen og gode priser samt kvalitetssikring via NT. Samlet lægges der op til en merinvestering på 40 mio. kr. til terminaler og stoppesteder i perioden 2013 - 2016, og kommunerne og NT har ansøgt Trafikstyrelsens pulje til yderområder om støtte til projekterne.



Eksempler - Midttrafik

På rejsekomfort-siden er der arbejdet med etablering i Internet i en række busser – bl.a. i landområder hvor uddannelsessøgende skal rejse ret langt. I nogle busser er der etableret arbejdsborde med bedre mulighed for at arbejde undervejs. Andre steder er der etableret stillezoner, med mulighed for at slappe af.

Midttrafik har også gjort en stor indsats for at forbedre chaufførservicen. Dette sker via Midttrafiks uddannelsesprogram "Fly High", hvor chauffører er på kursus med det primære formål at skabe fokus på deres rolle i at sikre kunderne en god oplevelse i bussen. Projektet understøttes af et bonusprogram, med gevinster til de busselskaber og chauffører der klarer sig bedst.

Endelig er der flere steder i Midttrafiks område etableret nye terminalfaciliteter, der har medvirket til at forbedre mulighederne for kombinationsrejser. Det gælder bl.a. i Horsens og Silkeborg – og flere andre steder er på vej.

Eksempler – Sydtrafik

- I Kolding er sat 3 hybridbusser (el/diesel) i drift. Busserne udmærker sig bl.a. med et lavere brændstofforbrug (renere miljø) og støjsvag opstart fra stoppestederne.
- Bybusserne er "unge" euro-5-busser: I Aabenraa er alderen 4½ år, i Esbjerg og Sønderborg 3½ år, i Vejle 2½ år, i Haderslev 1½ år og i Kolding ½ år gamle
- I Fredericia indsættes mindst 9 nye gasbusser i sommeren 2013.

4 - Ingen driftsforstyrrelser

Ingen driftsforstyrrelser handler om at opbygge en tillid, så kunderne oplever, at de kan regne med deres trafikselskab og en kollektiv trafik, der er til at stole på og kører til tiden. Skulle der ske driftsforstyrrelser, er det derfor helt afgørende med hurtig og præcis information om nye ankomsttidspunkter, alternative rejseforslag og rejsegarantiregler.

I forhold til at opbygge tilliden er afgørende at målsætninger for rejsehastighed og rettidighed bliver overholdt og driften er stabil, men samtidig bør det være målsætningen at styrke alle parametre, hvis den kollektive trafik skal klare sig i konkurrenceforholdet med kørsel i bil.

Virkemidler

- Højklasset kollektiv transport

Lokalbanerne og andre transportsystemer på egne skinner opnår stabilitet ved driftssikkert materiel, vedligeholdelse af skinnenettet og stabile signalsystemer. Modsat bevæger bustrafikken sig på et vejnet, hvor trængselsudviklingen udfordrer pålideligheden og driften. Hvis den kollektive trafik bustrafik skal have et mærkbart kvalitetsløft, er det nødvendigt i langt højere grad at prioritere og fremme bustrafikken i vejnettet. Som tidligere nævnt kan fremkommelighedstiltag hjælpe bustrafikken lettere gennem trafikken. Det er imidlertid højklassede løsninger i form af *BRT – Bus Rapid Transit*, der har de samme kvaliteter mht. rejsehastigheder og pålidelighed som letbanesystemer i byerne. Et højklasset bussystem og letbaner skal derfor betragtes som ligeværdige alternativer, der begge kan levere en effektiv, direkte og stabil kollektiv trafik til kunderne.

Eksempler - Movia

Begrebet +Way er den tilgang som Movia har anlagt på højklassede busløsninger. Grundstenen i +Way konceptet er, at tænke et stærkt samlet busprodukt samtidigt med, at bymiljøet både sikres og udvikles. Traditionelt set har højklassede busløsninger drejet sig om busbaner og prioritering af busser i lyskryds, der sikrer bussen størst mulig fremkommelighed.

Med +Way indgår udviklingen af gode bymiljøer, primært omkring stoppestederne, på lige fod med det at skabe et effektivt busprodukt. Dermed bliver +Way anledningen til at samle indsatsen omkring at sikre/udvikle et godt bymiljø side om side med et bæredygtigt kollektivt transportsystem.

Første eksempel på en +Way strækning er på vej i Københavns kommunes med det planlagte Nørre Campus projekt fra Nørreport st. til kommunegrænsen ved Ryparken st.

Eksempler - Midttrafik

Den kommende letbane i Aarhus er et eksempel på Midttrafiks arbejde med at levere højklasset kollektiv trafik, med høj driftssikkerhed – og hvor kollektiv trafik og byudvikling tænkes sammen.

Samtidig er der især i Aarhus gennemført adskillige fremkommelighedstiltag for at forbedre bussernes mulighed for at komme hurtigt frem og overholde køreplanen. Det gælder bl.a. på Grenåvej, Randersvej, Skejby og Viby Torv.

A-busser i Aarhus kan på sigt udvikle sig til et mere højklasset produkt. Det forudsætter dog en indsats på busmateriellsiden og på stoppestedssiden – samt yderligere indsats på fremkommelighedsområdet.

Eksempler – Sydtrafik

- Driftsforstyrrelser kan bl.a. mindskes ved at have bedre passagertal. Derfor er der anskaffet automatisk videobaseret tælleudstyr til 5 busser i Kolding by. Er installeret, men vi har endnu ikke fået data. Når det viser sig at være en succes ønskes teknologien installeret i flere bybusområder samt på visse regionalruter.

Eksempler – FynBus

FynBus har udviklet et avanceret Business Intelligence system, der på baggrund af data fra realtids- og billetsystem muliggør dag til dag opfølgning på køreplanens præcision og bussernes kapacitet. Kombineret med en kvalitetsafdeling til at overvåge og gribe samt udvikling af fleksible aftaler med entreprenørerne kan ændringer indføres med meget kort varsel.

Herudover er der løbende arbejdet på meget kort reaktionstid fra et problem konstateres til køreplanen opdateres.

5 - Udbygning af tele- og flexkursordninger

Skal kollektiv trafik opfattes som en regulært alternativ til fx privatbilismen kræver det hele løsninger, der kan bringe kunden hele vejen fra hjemmet til bestemmelsesstedet. Det svage led er oftest det første eller sidste stykke af rejsen, nemlig den del af rejsen der går til busstoppestedet fra bestemmelsesstedet eller omvendt. Der er derfor brug for at den behovsstyrede kørsel nøje sammentænkes med kollektive rutekørsel, så kunden oplever tilbuddet om kollektiv trafik som reelt. For den behovsstyrede kørsels vedkommende består det reelle i at gøre den fleksibel, billig og nem at bruge.

Virkemidler

- ensartede, simple og fleksible koncepter

Hvis alle kommuner i en given region enes om fælles principper for behovsstyret kørsel, så kunden ikke skal sættes sig ind i en ny ordning, hver gang en kommunegrænse krydses, vil tilbuddet være langt nemmere at forstå for de potentielle kunder, borgerne. Opleves ordningen

samtidig som fleksibel i forhold til tidsrummet, den anvendes i, og det område kørslen kan foregå i, vil den behovsstyrede kørsel i langt højere grad kunne integreres i det kollektive trafiktilbud.

Eksempler - FynBus

På Fyn findes der et tilbud om telekørsel i de fleste kommuner. Ordningerne er meget forskellige fra kommunen til kommune og har fokus på ærinde- og fritidsrejser. Selv inden for den enkelte kommune kan tilbuddet opfattes som besværligt at bruge og resultatet er en meget forskellig brug af tilbuddene fra kommunen til kommune. Den 1. april indførte Assens Kommune en ny telekørselsordning, der dels udvidede det tidsrum som ordningen kunne benyttes i, og dels udvidede grænserne for, hvordan ordningen kunne bruges på kryds og tværs i kommunen. Fra en spinkel brug af ordningen på 150 ture om måneden i april 2012, blev der kørt knap 1.000 ture i Assens Kommune i november 2012.

I 2013 planlægges forsøg med løsninger der massivt tilgodeser pendlerrejser i de tyndt befolkede områder, så telekørslen anvendes som tilbringerkørsel til anden kollektiv trafik. Desuden planlægges ét sammenhængende servicetilbud med forskellige ejerbestemte valgmuligheder for at styre adfærden.

På Fyn er telekørsel fuldt integreret i takstsystemet så fastprisprodukter og Bus & Tog rejsehjemler kan bruges i telekørslen.

De primære interessenter indenfor den kollektive trafik, nemlig staten, regionerne, kommunerne og trafikselskaberne har hver især en lang række opgaver, som skal løses og som samlet skal resultere i opfyldelsen af målene vedr. væksten i den kollektive trafik.

Eksempler – Midttrafik

I landkommunerne er der generelt sket en optimering af den kollektive trafik og en overflytning af kørsel med dårlig benyttelse til flextrafik. Mest tydeligt er dette sket i Ringkøbing-Skjern Kommune, hvor kørslen blev effektiviseret for ca. 2 mio. kr. årligt – penge som bl.a. blev brugt til etablering af en flextrafik-ordning til lav takst – 4 kr. pr. km.

Eksempel – Movia

Alle kommuner i region Sjælland er nu omfattet af Flextur ordningen, hvor almindelige brugere kan rejse fra adresse til adresse med en bestillingstid på to timer. Taksten for at benytte ordningen er 24 kr. for de første 5 kilometer og herefter 6 kroner per kilometer. Enkelte kommuner

har valgt, at man kan køre 10 kilometer for grundtaksten. Flextur ordningen er især velegnet på steder og tidspunkter, hvor efterspørgslen efter kollektiv trafik er lav og spredt.

Eksempel – Sydtrafik

- Mange kommuner har tilsluttet sig den åbne behovsstyrede Flextur-ordning – og flere er på vej. Fra sommeren 2013 i alt 8 af 12 kommuner.

6 - Renommé og omdømme

Den kollektive trafiks renommé og omdømme er under pres – især hos de yngre kunder. Produktet anses af mange for gammeldags og dialogen med kunderne som ude af trit med tidens sprog. Kundeundersøgelser viser godt nok høj tilfredshed, men det dækker til dels over lave forventninger til produktet.

Derfor er det vigtigt at arbejde med at styrke den kollektive trafiks renommé og omdømme – og i særlig grad overfor de unge kunder, som er dem der er flest af – og som også er ”fremtidens” kunder.

Virkemidler

- At gennemføre kampagner der forbinder kollektiv trafik opfattes som et moderne produkt tilpasset nutidens krav

Aldersfordelingen i den kollektive trafik viser at de unge brugere af den kollektive trafik er en helt central målgruppe. Derfor er det centralt at kommunikere den kollektive trafiks fordele til denne gruppe – på et sprog som gruppen forstår og på de medier de unge anvender. Tonen skal være frisk og uhøjtidelighed – medierne kan være Facebook, Youtube, Twitter eller andre internetvendte kanaler.

- At sikre en god dialog med kunderne

Kunderne er dem der bedst ved hvor skoen trykkes – hvad der virker og hvad der ikke virker. Det skal være nemt for kunden at komme i dialog med Trafikselskaberne, og kunderne skal opleve at de bliver taget seriøst og at der bliver handlet hurtigt og effektivt når tingene ikke fungerer. De sociale medier er velegnede til dialogen, og ændringer skal gennemføres her og nu – ikke til næste køreplansskift.

- Et godt grundprodukt

Ønsker man en god dialog og et godt renommé er det en helt central forudsætning at grundproduktet er i orden. Der må ikke være et misforhold mellem det vi siger og det vi gør. Chauffører, busselskaber, trafikelskaber – alle skal levere varen i dagligdagen.

Eksempler – Midttrafik

Midttrafik har gjort en stor indsats for at forbedre den kollektive trafiks renommé og omdømme. Det er bl.a. sket gennem reklamefilmen "Bussen", som har vundet flere internationale priser. Brugen af sociale medier – Facebook – er intensiveret, hvilket giver en meget levende dialog med især de yngre kunder.

Endelig inddrages kunder altid i de løsninger Midttrafik arbejder med. I forbindelse med det igangværende Trafikplanarbejde inddrages kunder ved hjælp af en Internet-høring og der gennemføres efterfølgende lokale workshops. Og ingen køreplan i Midttrafik ser dagens lys uden at kunderne har haft lejlighed til at kommentere på den via høringer på Midttrafiks hjemmeside.

Eksempler - FynBus

FynBus har over de senere år oplevet en markant forbedring af image og loyalitet i forhold til kunderne. I oktober 2011 blev FynBus aktiv på Facebook og har indledt en god dialog med navnlig den yngre kundegruppe. Med over 6.000 "venner" er der altid livlig debat, og resultatet af indsatsen har direkte kunne aflæses som markant imageforbedring i forhold til den yngre målgruppe i den årlige kundetilfredshedsundersøgelse.

I foråret 2012 ansatte FynBus 4 kundeambassadører, som blandt andre opgaver gennemfører opsøgende kundepleje i forhold til eksisterende kunder og opsøgende salg i forhold til nye kunder. Ambassadørerne er dér, hvor kunderne er. Det være sig i Brugsen om lørdagen, til ældre-arrangementer, borgermøder, i bussen og ved stoppestedet. Alle sammen tiltag, der både har dokumenteret effekt i forhold til image og loyalitet, men også har skabt nettilgang af nye kunder.

I foråret 2013 har FynBus indledt et forløb rettet mod de fynske ungdomsuddannelser, der har til formål at skabe øget tilfredshed blandt de unge kunder, gennem direkte samarbejde med skolerne. Samarbejdet indbefatter daglig drift og køreplanlægning, særlige indsatser ved elevrekruttering og skolestart, samt gennemførelse af loyalitetskoncepter i forhold til eleverne, herunder ambassadørbesøg på skolerne, samt udbygning af digital synlig trafikinformation i elevområderne.

Opsamling: Bedre kollektiv trafik

På de foregående sider har vi skitseret de seks primære opgaver, som er nødvendige for at sikre flere passagerer i den kollektive trafik. Disse opgaver kræver dels en indsats fra trafik-selskaberne, og dels kræver det, at regioner, kommuner og stat medvirker til at løfte opgaverne. En effektiv opgaveløsning kræver, at de enkelte opgaver ses i sammenhæng med hinanden og på tværs af de enkelte interessenter.

Indsatsområder

Regioner og kommunerne

Som ejere af trafikselskaberne er det regionerne og kommunerne, der bestiller og finansierer busdriften. Regionerne og kommunerne har i samarbejde med trafikselskaberne til opgave at medvirke til at udvikle bustrafikken og sikre en effektiv og direkte rejse med høj frekvens. Regionerne og kommunerne skal også, tænke miljøet ind i den kollektive trafik, ligesom de skal sikre effektiv betjening af de store pendlerstrømme. Også her sker det i samarbejde med trafikselskaberne.

Derudover skal kommunerne udbygge tele- og flextrafik og sikre gode stoppesteder med trafikinformation.

Staten

Staten har ansvaret for at udarbejde de langsigtede planer for udbygningen af den kollektive trafik – herunder trafikplanen for den statslige jernbane, som trafikselskaberne så kan bruge i udarbejdelsen af deres trafikplaner. Det er også statens opgave at sikre sammenhængen mellem kollektiv bus- og togtrafik, ligesom staten har til opgave at udarbejde de overordnede rammer for udviklingen af den samlede kollektive trafik – tog, metro, bus og letbane.

Der er behov for, at staten med inddragelse af de relevante aktører udarbejder en samlet strategi/plan for udviklingen af den kollektive trafik.

Trafikselskaberne

Trafikselskabernes opgave er – ud over de ovenfor nævnte opgaver - indenfor de rammer økonomien stiller, at sikre en bedre sammenhæng i den kollektive trafik. Det kan for eksempel ske via målrettet arbejde med køreplanlægning, markedsføring, implementering af rejseinformationer før under og efter rejsen, realtidsinformation og indførelse af rejsekort og andre billetsystemer. Desuden skal trafikselskaberne i samarbejde med operatørerne sikre rettighed, rene busser og venlige chauffører.