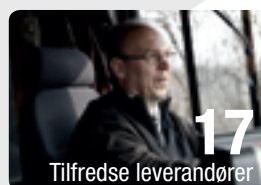
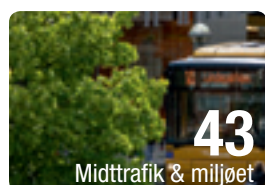
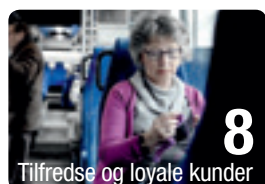




midttrafik



ÅRSBERETNING 2009



## INDHOLDSFORTEGNELSE MIDTTRAFIK ÅRSBERETNING 2009

INDLEDNING	05	Forord
OM MIDTTRAFIK	06	Fakta om Midttrafik
	07-08	Midttrafiks strategiplan
MIDTTRAFIKS AKTIVITETER 2009	08-15	Flere tilfredse og loyale kunder
	17-19	Tilfredse leverandører
	19-36	Tilfredse bestillere
	36-41	Et mere sammenhængende rutenet
	43-44	Midttrafik og miljøet
	44-49	Forudsætninger
FREMTIDEN	51-54	Perspektiver for 2010



113 Silkeborg

midtrafik  
MAN

UX 91 749

## 2009 – ET ÅR MED FOKUS PÅ KUNDER, LEVERANDØRER OG BESTILLERE

### FORORD

Det tredje år i Midttrafik bar præg af, at etableringen af det nye trafikselskab i store træk er bragt til ende. Målene er kendte og de fleste opgaver kører tilfredsstillende. Det kan altid blive bedre, og det skal det.


Med udgangspunkt i den strategiplan for 2009-2011, Bestyrelsen besluttede i slutningen af 2008, har der i 2009 været fokus på, at Midttrafik skal arbejde for at få mere tilfredse og loyale kunder, mere tilfredse leverandører og mere tilfredse bestillere. Midttrafik skal sikre et sammenhængende rutenet, og Midttrafik skal have fokus på miljøet.

Denne årsberetning præsenterer en række af de tiltag og resultater, som Midttrafik har haft i 2009 inden for rammerne af strategiplanen, som fx:

- ❖ som de første i Danmark har Midttrafik og Randers Kommune indgået aftale med en vognmand, der får bonus for at passe på miljøet og skaffe flere kunder ved buskørsel i Randers.
- ❖ Midttrafik har søgt efter – og fundet – verdensreddere, der er med til at reducere CO2-udledningen ved at bruge kollektiv trafik frem for private biler.
- ❖ der er lavet forsøg med busser med stillezoner, så kunderne kan få en rolig rejse uden at blive forstyrret af andre kunders snak, musik osv.

God læselyst!

Jens Erik Sørensen



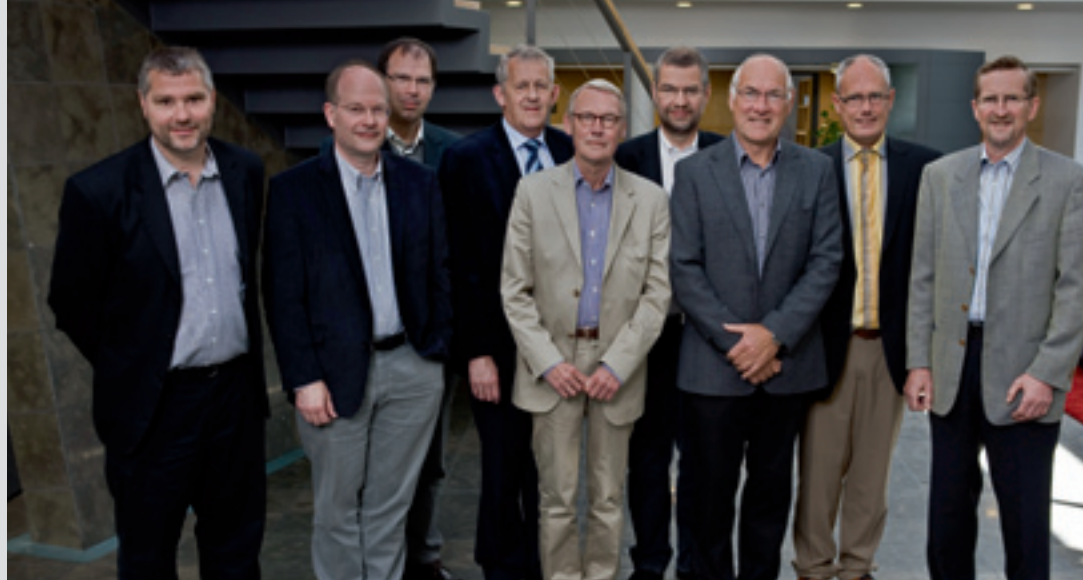
Direktør

Mette Julbo



Vicedirektør

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



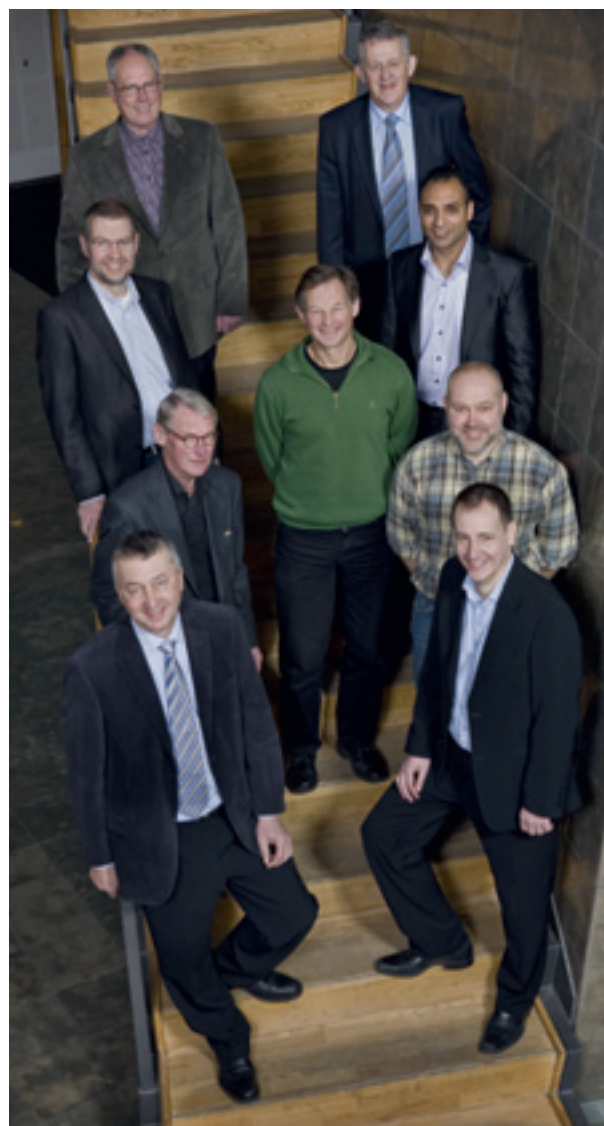
Midttrafiks bestyrelse – i perioden 2007 - 2009 \*\*

## FAKTA OM MIDTTRAFIK

Midttrafik er et trafiksselskab, der varetager den kollektive trafik i Midtjylland. Midttrafik planlægger, fastlægger takster for og markedsfører den kollektive busstrafik og den individuelle handicapkørsel samt trafikken på de to privatbaner i Midtjyske Jernbaner A/S. Det meste bus- og handicapkørsel udføres af private vognmænd, der har kontrakt med Midttrafik efter udbud. Nogle kommuner foretager selv nogle planlægningsopgaver vedrørende åbne skolebusruter, som primært er tilpasset skolerne ringetider.

Bybusserne i Århus køres af Busselskabet Århus Sporveje, der er et selvstændigt forretningsområde, der ejes af Midttrafik. Kommunerne finansierer den lokale kollektive trafik og handicapkørsel, mens Region Midtjylland finansierer den regionale kollektive trafik og Midtjyske Jernbaner. Kommunerne og regionen er bestillere af ønsket service af kollektiv trafik.

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



Midttrafiks bestyrelse – udpeget i januar 2010 \*

\* Venstre række, fra neden: Bestyrelsesformand Arne Lægaard (Holstebro Kommune), 2. næstformand Bjarne Schmidt Nielsen (Region Midtjylland), Hans Bang-Hansen (Horsens Kommune), Finn Stengel Petersen (Herning Kommune). I midten 1. næstformand Mads Nikolajsen (Norddjurs Kommune). Højre række, fra neden: Frank Borch-Olsen (Silkeborg Kommune), Anders Bøge (Skive Kommune), Rabih Azad-Ahmad (Århus Kommune), Torben Nørregaard (Region Midtjylland).

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

## MIDTTRAFIKS STRATEGIPLAN

I 2008 vedtog Bestyrelsen en strategiplan for 2009-2011, der fokuserer på, hvad Midttrafik vil de kommende år. Strategiplanen er styrende for, hvordan Midttrafik prioriterer ressourcer i både den daglige drift og nye projekter.

### Midttrafiks mission

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

### Midttrafiks visioner

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

### Midttrafiks overordnede mål

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

- **Flere tilfredse og loyale kunder** - tilfredse kunder er loyale og gode ambassadører; Midttrafik skal have fokus på at forbedre produktet, der hvor det giver højere kundetilfredshed.
- **Tilfredse leverandører** - busselskaber, vognmænd og salgssteder har den direkte kontakt med kunderne, og Midttrafik skal sikre, at de har incitament til at øge kundetilfredsheden.
- **Tilfredse bestillere** - Midttrafik skal understøtte bestillerne i at tilbyde god kollektiv trafik ved at give god faglig rådgivning, sikre stabil drift samt systematisk rapportering om økonomi og nøgletal for den kollektive trafik.

➤ **Et mere sammenhængende rutenet** - Midttrafik skal tilpasse rutenettet til de nye transportønsker og vækstområder i Midtjylland, og tilbuddet skal indrettes efter efterspørgslen og de økonomiske rammer, bestillerne har.

➤ **Midttrafik og miljøet** - Midttrafik skal lave en miljøstrategi, hvor der bl.a. stilles krav om emissioner osv., men derudover skal Midttrafik arbejde aktivt på at gøre kunderne opmærksom på, at den kollektive trafik i de fleste tilfælde er et miljøvenligt alternativ til den individuelle trafik, og ved at tiltrække flere kunder til den kollektive trafik, og dermed udnytte kapaciteten bedre, bliver det endnu mere miljøvenligt.

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

### Midttrafiks værdier

Midttrafik har vedtaget fem værdier:

- **Midttrafik er kundeorienteret.** Vi er sat i verden for at skabe god kollektiv trafik for borgerne. Vi stræber efter at forstå kundernes behov, lære af dem, tilpasse ydelserne hertil og gerne overgå deres forventninger. Dette sker indenfor de rammer, kommunerne og regionen sætter.
- **Midttrafik bygger på partnerskab.** Ledere og medarbejdere gør deres fælles bedste for at nå målene. Midttrafik løser opgaver ud fra kommunernes og regionens ønsker og i tæt dialog med de leverandører, der har ansvaret for driften.



## MIDTTRAFIKS STRATEGIPLAN

- ❖ **Midttrafik bygger på udvikling.** Vi arbejder for at forbedre vore opgaveløsninger, afprøve nye ideer og løsningsforslag ud fra fokus på fakta. Dette kræver udvikling af organisationen, medarbejderne og lederne.
- ❖ **Midttrafik bygger på helhed.** Ledere og medarbejdere arbejder efter en fælles retning og fælles mål. Vi deler viden, er effektive, er loyale og har respekt for hinandens forskellige bidrag til helheden.
- ❖ **Midttrafik skaber værdi.** Vi skaber værdi for vore kunder, kommunerne og regionen, medarbejdere og leverandører. Vi skaber værdi, når vi sætter og når høje mål.
- ❖ **Midttrafik er troværdig.** Vi lever op til vores ansvar og gør os fortjent til kundernes, bestillernes og samarbejdspartneres tillid.
- ❖ På sigt en letbane i Århus, der har flere stop i byen, men kan køre hurtigere uden for byen integreret med Odderbanen og Grenaaabanen.
- ❖ Busser med forskellige formål – X busser og regionale busser, der forbinder større byer; lokale ruter, der binder kommunerne sammen; bybusser der betjener mange kunder i byerne; teletaxier der betjener kunder efter behov i de områder, hvor der ikke er kunder nok til faste busafgange.
- ❖ Koordineret kørsel for fysisk handicappede, der ikke kan bruge buskørsel, patientkørsel til sygehuse, andre kørselsopgaver for kommunerne samt et generelt tilbud til alle borgere om Midttrafik. Kørslen bliver koordineret bedst muligt.

### Information til kunderne

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

### Midttrafik's hjemmeside

Midttrafik.dk er en central kilde til information til kunderne. I 2009 var der 4,2 mio. besøg på hjemmesiden mod knap fire millioner i 2008. Køreplaner stod for over halvdelen af de viste sider. Foruden siderne med køreplaner var siderne med trafikinformation, extranet for busselskaber/vognmænd og priser/billetter de mest besøgte.

Midttrafik udsendte i alt 33 pressemeddelelser i løbet af 2009 (i 2008 var antallet 36), og der blev publiceret 158 nyheder på hjemmesiden i 2009 (i 2008 var antallet 105).

## FLERE TILFREDSE OG LOYALE KUNDER

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

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

- ❖ Odderbanen og Lemvigbanen, der transporterer kunderne med tog.

“ Loyale kunder rejser mere og er gode  
ambassadører for Midttrafik ”

## FLERE TILFREDSE OG LOYALE KUNDER

### Køreplaner

Fra sommeren 2009 har Midttrafik besluttet at uddele områdekøreplaner gratis. Bøgerne indeholder alle køreplaner for et område, hvor kunderne i de typiske pendlingsområder kan finde alle busruter. Midttrafiks køreplaner er samlet i 6 områdekøreplaner, fx er Randers og Djursland et område, og hele det tidligere Ringkjøbing Amt er et område. Der trykkes ikke længere køreplaner for de enkelte ruter, men kunderne kan printe dem ud på hjemmesiden. Indtil sommeren 2009 havde Midttrafik en bred vifte af trykte køreplaner, hvor der var linjekøreplaner i nogle dele af Midtjylland, områdekøreplaner andre steder osv. Der var også stor forskel på, om kunderne skulle betale for køreplanerne. Fra 2009 er det harmoniseret, og kunderne får samme information over alt, og de skal ikke betale for det.

Der blev i 2009 gennemført særskilte informationskampagner om:

- Nye priser
- Nye køreplaner
- Natbusser
- Midttrafik.dk
- Reflekser

Der blev også gennemført image-kampagner i 2009:

- ❖ Respektkampagnen ”Tænk før du råber” blev lavet i samarbejde med Regionen og Århus Kommune. Denne kampagne vandt IAA-Prisen for den bedste og mest kreative og resultatgivende danske lokale public service kampagne.

- ❖ Vis hensyn kampagnen satte fokus på god opførsel i og omkring busserne
- ❖ Miljøkampagnen Verdensredder.nu satte fokus på miljøfordelene ved at vælge den kollektive transport.
- ❖ I forbindelse med Klimatopmødet i København december 2009 gjorde Midttrafik en særlig informationsindsats om den kollektive trafiks miljøfordele

### Rejseplanen.dk

Midttrafik er medejer af Rejseplanen.dk, som er en af landets mest besøgte hjemmesider med information om køreplaner og tider, skiftemuligheder, stoppesteder og stationer. Det er muligt at søge rejse med kollektiv trafik fra adresse til adresse i hele det midtjyske område.

Rejseplanen lancerede i 2009 flere mobile løsninger (både til iPhone og øvrige mobiltelefoner), så kunderne kan finde rejseoplysninger, mens de er på farten. I løbet af få måneder blev det særlige program til mobiltelefonerne downloadet 100.000 gange og der blev på landsplan foretaget 800.000 opslag i Rejseplanen via mobiltelefoner.

Det store antal opslag viser, at man har ramt et behov for at kunne slå sin rejse op fra mobilen. Man kan tage Rejseplanen med sig overalt, og samtidig har integrationen med GPS i både iPhonen og de fleste avancerede telefoner gjort det nemt at finde rundt med kollektiv transport.



“ I 2009 åbnede Midttrafiks webbutik, hvor kunderne kan bestille periodekort ved blandt andet at aflevere fotos elektronisk ”

## FLERE TILFREDSE OG LOYALE KUNDER

### Trafikinformation

Det er vigtigt for kunderne at være sikker på, at bussen kommer. Midttrafik sørger sammen med vognmændene for hurtig information til kunderne på hjemmesiden, hvis der er driftsforstyrrelser. Informationen opdateres på Midttrafiks hjemmeside kl. 05.00-23.00.

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

Der har i 2009 ikke været væsentlige driftsforstyrrelser. 99,9 % af alle busafgange er blevet gennemført.

### Rutebilstationer og salgssteder

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

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

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

Rutebilstationerne har i 2009 haft ca. 50 mio. kr. i indtægter. Rutebilstationer med personale har fået ca. 9,7 mio. kr. i tilskud til salgspersonale, kundefaciliteter samt anløbspladser til busserne. Derudover har der været tilskud på ca. 0,5 mio. kr. til ikke-bemandede rutebilstationer.

Salgsstederne i Århus har solgt klippekort m.m. for ca. 160 mio. kr. og fået 2,3 mio. kr. i provision. Tilskuddet til rutebilstationer og provisionen til salgsstederne kan ikke sammenlignes, da salgsstederne er almindelige etablerede butikker (fx supermarkeder), der bl.a. har klippekort som en del af deres sortiment, mens rutebilstationerne er særligt indrettet med henblik på at betjene buskunder, og derfor også har ventefaciliteter til kunderne, betaling for holdepladser til busser samt personale, der alene beskæftiger sig med at rådgive og sælge Midttrafiks produkter.

I 2009 åbnede Midttrafiks webbutik, hvor kunderne kan bestille periodekort ved blandt andet at aflevere fotos elektronisk.

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



## FLERE TILFREDSE OG LOYALE KUNDER

I 2007 - 2009 udstedte Midttrafik følgende antal kort:

Korttype	2007	2008	2009
Skolekort	9.400	14.000	15.000
Uddannelseskort	43.000	44.000	47.000
SU-kort	600	450	460
Frikort	1.600	1.700	1.800
Erhvervskort		50	800
Gratis pensionistkort i Randers			12.000

Bestyrelsen for Midttrafik besluttede i 2008 at tilbyde et erhvervskort til arbejdsgivere i Midtjylland. Erhvervskortet er et periodekort, som arbejdsgiveren kan tilbyde sine medarbejdere i forbindelse med en lønpakke. Udgiften til kortet bliver fratrukket bruttolønnen, og den kollektive trafik bliver billigere for medarbejderen. Både Midttrafik, arbejdsgiverne og medarbejderne har en interesse i, at medarbejderne i højere grad bruger kollektiv trafik til arbejdet. Flere virksomheder og offentlige arbejdsgivere har besluttet at tilbyde kortet til sine medarbejdere, og Midttrafik forventer, at der vil blive solgt en del af disse kort i de kommende år. Der er indgået aftale om erhvervskort med 60 virksomheder.

Randers Kommune besluttede i efteråret 2008 at tilbyde sine pensionister gratis kørsel fra 2009. Midttrafik udsteder disse kort.

### Bus og Tog takstsamarbejde.

Midttrafik og DSB/Arriva Tog A/S har et takstsamarbejde, som giver kunderne mulighed for omstigninger mellem tog og bus. Samarbejdet giver følgende muligheder:

- ❖ DSB eller Arriva billet/kort giver ret til omstigning til busrejser i stationsområdet.
- ❖ Midttrafik billet/kort kan anvendes til togrejser inden for et prisområde.

### Omstigninger fra tog

Togoperatørernes billetter og kort er gyldige til omstigningsrejser i Midttrafiks busser i den eller de takstzoner, hvori togstationen ligger. Mange kunder benytter sig af dette samarbejde til kombinerede tog og bus rejser. I 2009 blev ordningen udvidet med print-selv togbilletter. Midttrafik modtager betaling fra DSB/Arriva for busrejserne. I 2009 fik Midttrafik indtægter for ca. 20,5 mio. kr., hvilket svarer til ca. 1,6 mio. rejser i busserne.

### Samarbejde på Midttrafiks billetter og kort

Midttrafiks billetter og kort giver kunderne frit valg til enten at rejse med bus eller tog, når rejser foregår inden for et af Midttrafiks takstområder. Prisområderne svarer til de tidligere amter, der havde forskellig takststruktur og -niveau. Samarbejdet giver kunderne flere muligheder for at rejse med kollektiv trafik. Midttrafiks billetter og kort blev i 2009 anvendt til ca. 4,5 mio. togrejser hos enten DSB eller Arriva. Det svarer til ca. 25 % af samtlige rejser i de regionale busruter i Midttrafik.

“ Kundernes henvendelser er en vigtig kilde til, at Midttrafik får bedre viden ”

## FLERE TILFREDSE OG LOYALE KUNDER

### Kundehenvendelser

I 2009 modtog Midttrafiks kundeservice 2.580 kundehenvendelser vedrørende buskørsel mod 2.225 i 2008. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 3,7 dage mod 3,3 i 2008.

### Kundehenvendelser fordelt på emner

Kundehenvendelser	2007	2008	2009
Billettering - takstsystem	4 %	3 %	5 %
Information	11 %	4 %	4 %
Driftsforhold	41 %	48 %	49 %
Service	33 %	34 %	31 %
Komfort	3 %	3 %	3 %
Andet	7 %	6 %	6 %
Ros	1 %	2 %	2 %
I alt	100 %	100 %	100 %

Kundernes henvendelser er en vigtig kilde til, at Midttrafik får bedre viden. Langt de fleste kommer fra kunder, der har haft dårlige oplevelser, hvilket Midttrafik bruger systematisk til at forbedre kvaliteten. En del kunder retter også henvendelse for at rose især chaufførerne, hvilket nedestående udpluk fra kundehenvendelser er eksempler på:

”Lige lidt ros til 118 og 918X chaufførerne imellem Randers - Århus. Kører med bussen alle hverdage til og fra Århus Universitet, og det er meget positivt, at bussen næsten altid er på tiden. Det er virkelig rart at se de nye skærme installeret i 918X med nyhederne, således man kan bruge tiden på. Dog er teksten fra JP nyhederne en lille smule for småt, hvis man sidder bagerst i bussen. En anden god installation er 118 stille zone. Er noget jeg har længtes efter i lang tid som studerende, der elsker at sove i bussen om morgenen ( :P ) og læse på vej hjem om eftermiddagen. Lige før det er bedre at tage bussen, end det er at sidde hjemme og læse. Keep up the good work! Det er rart at se busselskaberne indføre nyheder og tænke på kundetilfredshed aktivt i hverdagen.”

”Kære Midttrafik. Jeg har så meget lyst til at fortælle jer om en tur jeg fik fredag eftermiddag med linje 15, med opsamling fra City Vest kl 16.43 mod byen. Chaufføren var vist nok afrikaner. Hans løbende kommentarer til turen fik mig til at tro at jeg var på sommerferie:-) Folk grinede, og snakkede sammen om vores dejlige ‘turleder’. Næsten uden undtagelse, sagde folk ‘tak for turen og go’ weekend til dig’ til ham. Han er en kæmpe ressource for jer. Jeg kom til at tænke ‘What goes around comes around’ Ja- også på linje 15 gennem det mørke Gellerup:-) Jeg håber, at I vil rose ham fra en meget tilfreds, og glad kunde, der fik en super start på weekenden!”



## FLERE TILFREDSE OG LOYALE KUNDER

”Jeg er lige kommet hjem efter at have kørt med linie 7 nordgående, som stoppede ca. kl. 14.21 ved Bryggervej. Grunden til, at jeg skriver er, at chaufføren simpelthen bare var dejlig. Han viste overskud, opmærksomhed, så folk i øjnene og hilste samt gjorde os opmærksom på cyklister. Han gav mig sku et smil på munden, og det fortjener ros, at han formår det efter en lang, mørk og kold studiedag. Så synes bare, at I skulle vide, at her er en ansat som ikke ”bare” gør sit arbejde, men lige giver den 20 % ekstra.”

”Til chaufføren på natbus 103, afgang kl. 03.00 natten mellem 12. og 13. december. Jeg vil gerne sige mange tak for hjælpen i forbindelse med en uheldig bustur for vores datter. Hun tog med bussen fra rutebilstationen og skulle stå af i Malling. Hun falder dog i søvn under turen og vågner først, da du vækker hende i Odder. Herefter tilbyder du hende at køre med til Hou og efterfølgende køre med dig og kollegaer tilbage til Malling. Det var rigtig flot og jeg vil gerne på denne måde sige stor tak for.”

### Ankenævn for Bus, Tog og Metro

Der er i 2009 oprettet et ankenævn for Bus, Tog og Metro, hvor kunderne kan indbringe klager over afgørelser på kundeforhold bl.a. ved trafikselskaberne. I 2009 var der i alt 319 sager, hvoraf de 4 vedrørte Midttrafik.

### Rejsegaranti

Det er vigtigt for kunderne, at bussen kommer. Hvis den ikke kommer, er det vigtigt, at kunderne har andre muligheder. Derfor er der indført rejsegaranti.

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

Med henvisning til rejsegarantien har 464 buskunder i 2009 henvendt sig til Midttrafik med ønske om at få refusion gennem rejsegarantien. I 2008 var tallet 547. I 2009 var 414 kunder berettiget til refusion, og de har samlet fået udbetalt 90.540 kr. til taxa og anden alternativ transport. Det svarer til, at der i gennemsnit er udbetalt 219 kr. til hver. I 2008 var den gennemsnitlige udbetaling på 202 kr.

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



## FLERE TILFREDSE OG LOYALE KUNDER

I 2009 har rejsegarantien været brugt i 434 tilfælde i handicapkørslen og Midttur til en værdi af knap 55.000 kr., og der er refunderet 92 taxaregninger mod 139 i 2008. I 2008 var der 508 tilfælde af rejsegaranti, og refunderet 139 taxaregninger med en udgift på ca. 90.000 kr.

Der har været 60 klager over handicapkørslen – i 2008 var der 87. Eksempelvis klages der over chaufførers kørsel.

Midttrafik koordinerer også patientkørsel for Region Midtjylland. Der er i 2009 kommet 75 henvendelser fra kunder vedrørende patientkørsel, hvor hovedparten vedrører for sen afhentning/aflevering eller klager over chaufføren og kørslen.

Midttrafik registrerer alle de fejl, hvor en taxi kører forgæves. Årsagerne til fejlene analyseres og forsøges forebygget. Der registreres forgæves kørsel på ca. 1,2 % af turene, hvilket svarer til 295 fejl på handicapkørsel i 4. kvartal 2009. Over 40 % af de registrerede fejl skyldes, at kunderne ikke er på den hjemadresse, der er oplyst ved bestillingen af taxien. Der registreres desuden svigt i driften, hvor taxien af forskellige grunde ikke henter kunden som aftalt – den mest udbredte fejlårsag er, at den taxi, der har fået tildelt turen, har overset ordren.

### Kundetilfredshedsundersøgelse

#### Buskørsel

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

82 % af kunderne svarede, at de var tilfredse eller meget tilfredse. Der er dog nogen variation mellem områderne (bybusser i Århus, øvrige bybusområder, regionale ruter og lokale ruter). Det er prisen på rejsen, informationer i bussen og venteforhold, der er mindst tilfredshed med generelt. Undtaget herfra er bybusserne i Århus, hvor det er støj i bussen og chaufførens kørsel, foruden prisen på rejsen, der er mindst tilfredshed med.

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

En analyse af resultaterne har sammen med strategiplanen været medvirkende til at sætte initiativer i gang i Midttrafik for at forbedre kundernes tilfredshed. Det gælder fx forsøget med stillezoner.

Fra 8. december 2009 har kunderne som et forsøg kunnet vælge en siddeplads i stillezonen i en af busserne på rute 118, der kører mellem Århus og Randers. I Midttrafik kundeundersøgelse fra 2008 sagde op mod 40 % af kunderne, at de af og til er generet af støj på rejsen. Midttrafik har vurderet, at et stigende antal kunder ønsker at rejse uden at blive forstyrret af højlydte (mobil)samtaler og musik, og derfor laves forsøg med en stillezone.

“ Kundetilfredshedsundersøgelsen viste i øvrigt, at 61 % af Midttrafiks kunder er kvinder; 47 % er mellem 15 og 24 år; 79 % rejser næsten hver dag eller flere gange om ugen ”

## FLERE TILFREDSE OG LOYALE KUNDER

Bussen er blevet delt på midten af en skillevæg, så den bagerste del forbeholdes kunder, der vil slappe af eller have ro på rejsen. I stillezonen skal mobiltelefoner og computere være på lydløs, der må ikke spilles musik og der må kun føres dæmpede samtaler med sidemanden. Forsøget evalueres i 2010.

Kundetilfredshedsundersøgelsen viste i øvrigt, at 61 % af Midttrafiks kunder er kvinder; 47 % er mellem 15 og 24 år; 79 % rejser næsten hver dag eller flere gange om ugen; 70 % bruger busserne til/fra arbejde eller til/fra uddannelse, mens 58 % bruger busserne morgen eller sidst på eftermiddagen.

### Handicapkørsel

Midttrafik gennemførte i 1. kvartal 2009 en kundetilfredshedsundersøgelse blandt brugerne af handicapkørsel. 1.392 besvarelser viste, at 92 % af brugerne alt i alt er tilfredse eller meget tilfredse med handicapkørslen.

Højest tilfredshed er der med chaufførens hjælpsomhed og venlighed. Lavest tilfredshed er der med den service Midttrafik yder i forbindelse med forsinkede vogne samt en eventuelt længere rejsetid som følge af den koordinerede kørsel.

Der arbejdes løbende med en optimering af vagtplanerne, så service og besvarelse af telefoner forbedres og overholder målet for serviceniveau, der er, at 80 % af alle opkald besvares inden for 60 sekunder og ingen må vente mere end 5 minutter.



S via  
Land

8773

afik

76

“ Midttrafik understøtter leverandørerne i at have kompetente chauffører, der sikrer flere og mere tilfredse kunder ”

## TILFREDSE LEVERANDØRER

Bus- og taxaselskaber har den direkte kontakt med kunderne og spiller derfor en vigtig rolle for kundetilfredsheden. De skal have incitament til at fastholde kunder og gerne øge kundeantallet gennem mere kundefokus og mindre produktionsfokus.

Midttrafik har i alt 531 ruter.

### Ruter fordelt på typer:

Bybusser	150
Regionale ruter	91
Lokalruter	73
Rabatruter/åbne skolebusruter	217
<b>I alt Midttrafik</b>	<b>531</b>

De 531 ruter køres af ca. 2.000 chauffører i 904 kontraktbusser.

I 2008 gennemførte Midttrafik en leverandørundersøgelse blandt de 47 vognmænd, som udfører den regionale og lokale kørsel samt bybuskørsel. Formålet var at få leverandørernes vurdering af samarbejdet med Midttrafik. Besvarelserne viste i hovedtræk, at leverandørerne overvejende var tilfredse med samarbejdet med Midttrafik. På en skala fra 1-4 lå den gennemsnitlige tilfredshed omkring 3. Undersøgelsen identificerede en række områder, hvor Midttrafik kan gøre det bedre. Bl.a. et der blevet sikret en mere konsekvent inddragelse af leverandører i planlægningen, faste kontaktpersoner for leverandørerne, mere gennemskuelig afregning og bedre

chaufførvejledning. Siden 2008 har der været etableret samarbejds- og kvalitetsudvalg med deltagelse af vognmænd og chauffører. Effekten af disse tiltag følges op ved, at en tilsvarende undersøgelse gennemføres i foråret 2010.

**Midttrafik skal hjælpe busselskaber og salgssteder med at få dygtigere og mere motiverede medarbejdere**  
Information til chauffører samt salgs- og rutebilstationer  
Midttrafik informerer chauffører, salgs- og informationssteder via nyhedsbreve, der udsendes, når behovet er der. Der blev i 2009 udsendt 11 forskellige.

En chaufførvejledning beskriver, hvordan chaufføren skal håndtere de forskellige rejseregler, billetteringsudstyr, taksttyper, billettyper osv. Midttrafik lavede i 2009 en samlet chaufførvejledning for chaufførerne, der kører i Midttrafik.

Der udsendes desuden nyhedsbreve til både busvognmændene og taxavognmændene en gang i kvartalet.

### Portal til at rekruttere chauffører

Det er vognmændenes ansvar at have chauffører nok til at udføre den kontraktaftalte kørsel, men Midttrafik lever af stabil drift, så Midttrafik er også afhængig af, at der kan rekrutteres nok kvalificerede chauffører – det var et udtalt problem i 2007, men i 2008 og 2009 har problemet været faldende. Midttrafik står bag hjemmesiden “chauffor.nu”, som er en jobportal, der fortæller faktuel om jobbet som buschauffør og hvordan man kan blive chauffør. Alle busselskaber har mulighed for at slå ledige jobs op på jobportalen.



“ Det er ikke muligt at vinde kampen om mere tilfredse kunder, hvis ikke chaufføren er en aktiv medspiller ”

## TILFREDSE LEVERANDØRER

### **Busselskaberne får incitament til at yde en god indsats**

Chaufførens service er noget af det allervigtigste for kunderne. Der blev i 2009 gennemført et forsøg med, hvordan vognmanden og chaufførerne kunne øge kundetilfredsheden. Den overordnede ramme for forsøget var ”gladere kunder på 150 dage”.

Midttrafiks kontrakter indtil dette forsøg har ikke rummet incitamentsskabende initiativer. Fra svenske forsøg med incitament ved man, at incitamentskontrakter skaber større motivation for busselskaber og chauffører til at yde en større indsats, fx for at få mere tilfredse kunder. Midttrafik indhentede også erfaringer fra Movia, og deres kundeundersøgelser viste, at især chaufførens service og kørsel var primære drivere for det samlede indtryk af turen.

Der blev derfor fra starten af forsøget lagt betydelig vægt på chaufførens betydning for kundernes tilfredshed. Midttrafik ønskede at afprøve initiativer, som umiddelbart kunne anvendes i busserne, og som chaufførerne kunne påvirke. Langsigtede ændringer, så som busprioriteringsbaner, køreplanændringer mm. indgik således ikke i forsøget.

Busselskabet fik stillet i udsigt, at de kunne opnå en bonus på 150.000 kr., hvis de nåede målene for forsøget. Beløbet skulle gå til chaufførerne, fx til kompetenceudvikling. Det blev besluttet, at forsøget skulle være afgrænset til én rute. Et afgrænset forsøg ville give gode muligheder for effektive målinger uden et stort ressourceforbrug. I samarbejde med busselskabet De Grønne Busser blev den regionale rute 118 Århus-Randers udvalgt.

Der indgik tre målinger i forsøget. En før-måling, en midtvejsmåling og en slutmåling. Både kunder og chauffører indgik i undersøgelserne. Undersøgelsen omfattede 13 parametre, som kunderne tilkendegav deres tilfredshed med, fx chaufførens kørsel, chaufførens service osv. Slutmålingen viste fremgang på samtlige parametre i forhold til før-målingen. Der blev derfor udbetalt en bonus på 150.000 kr. til chaufførerne på rute 118.

Midttrafik har fået nyttig viden fra forsøget. Først og fremmest er det blevet slået fast, at chaufføren spiller en væsentlig rolle i at øge kundernes tilfredshed. Chaufføren er i høj grad med til at påvirke stemningen i bussen. Forsøget har vist, at med forholdsvis få tidsmæssige og økonomiske ressourcer er det muligt at give chaufførerne redskaber til at højne kundeservicen og tilfredsheden i bussen. Samtidig har forsøget vist, at det ikke er muligt at vinde kampen om mere tilfredse kunder, hvis ikke chaufføren er en aktiv medspiller. Midttrafik har således fået afprøvet en række tiltag, der giver mere tilfredse kunder. Denne viden vil indgå i fremtidige udbud og Midttrafiks generelle udvikling af kundepleje.

Midttrafik har i forsøgsperioden udviklet og afprøvet nye markedsføringsinitiativer. I særdeleshed har dette ført til ny viden om, hvad der virker. Et eksempel herpå kunne være uddeling af visitkort. Dette kan virke som en mindre detalje, men i praksis viste det sig, at chaufførerne var meget glade for at kunne uddele visitkort med Midttrafiks og De Grønne Bussers kontaktoplysninger. I de tilfælde,



## TILFREDSE LEVERANDØRER

hvor chaufføren ikke har kunnet give kunden et præcist svar, har kunden i stedet kunnet kontakte Midttrafik. Visitkortene kan således medvirke til minimering af konflikter mellem chauffør og kunde, og bussen kan komme hurtigere af sted, i de tilfælde, hvor chaufføren ikke kan give et præcist svar.

Udviklingen af nye markedsføringsinitiativer kan bruges i Midttrafiks generelle markedsføring, og disse nye initiativer er således ikke kun begrænset til forsøget på rute 118.

Et element i forsøget har været at uddanne 6 ambassadører, der havde særligt ansvar for at informere og motivere sine kolleger. Midttrafik har fået at vide af busselskabet, at ambassadørerne efterfølgende giver de gode erfaringer videre til de øvrige ruter, som busselskabet kører, og at medarbejderne således selv er ved at udbrede erfaringerne internt i firmaet.

Bestyrelsen godkendte i efteråret 2009, at der skal gennemføres et projekt fra 2010, hvor alle vognmænd og chauffører tilbydes en ny uddannelse i bedre kundeservice. Uddannelsen kombineres med, at der bliver gevinster til de vognmænd og chauffører, der forbedrer kundeservice mest på deres ruter. Projektet omfatter i alt ca. 2.000 chauffører, der skal på uddannelse.

## TILFREDSE BESTILLERE

Bestillerne skal hjælpe Midttrafik med at få flere kunder – det er hjælp til selvhjælp, da flere kunder giver bedre økonomi i den kollektive trafik. Kommunerne har afgørende indflydelse på fremkommelighed, publikumsfaciliteter og den lokale markedsføring. Det er bestillerne, der skal investere i udviklingen af den kollektive trafik og sikre den grønne profil som borgere og kunder forventer. Midttrafik skal tilbyde god faglig helhedsrådgivning og ”skubbe på” udviklingen, der hvor det er muligt.

Midttrafik udsender nyhedsbrev til bestillerne en gang i kvartalet.

### Samfundsmæssig nytte

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

- ❖ Kollektiv trafik bidrager til bedre miljø og klima, når den bliver brugt af flere.
- ❖ Kollektiv trafik mindsker trængsel i og mellem større byer og reducerer spildtid for borgerne.
- ❖ Kollektiv trafik reducerer uheld i trafikken og dermed udgifter til sundhedsvæsenet.

## “ Midttrafik gennemførte i efteråret 2009 en undersøgelse af kommunernes og regionens tilfredshed med Midttrafik ”

### TILFREDSE BESTILLERE

- ❖ Kollektiv trafik kan ikke konkurrere med bilen i forhold til rejsetid og fleksibilitet, men er et nødvendigt supplement og alternativ, især hvor der er store rejsestrømme, som giver den største samfundsnytte.

#### **Bestillertilfredshedsundersøgelse**

Midttrafik gennemførte i efteråret 2009 en undersøgelse af kommunernes og regionens tilfredshed med Midttrafik.

Den overordnede konklusion af bestillertilfredshedsundersøgelsen var, at 19 ud af 20 bestillere vedrørende buskørsel er tilfredse eller meget tilfredse samlet set med samarbejdet med Midttrafik. I forhold til handicapkørsel er samtlige bestillere tilfredse eller meget tilfredse med det daglige samarbejde med Midttrafik. På langt de fleste emner, der blev spurgt til i tilfredshedsundersøgelsen, var det et fåtal af bestillerne, der var utilfredse eller meget utilfredse. Der var dog nogle besvarelser, der viste, at Midttrafik burde gøre det bedre:

- ❖ **Økonomi.** Midttrafik skal kunne give bestillerne sparring og rådgivning og stille fornøden information til rådighed, hvilket resultaterne af undersøgelsen viste, at Midttrafik hidtil ikke havde kunnet på tilfredsstillende vis. Direktionen har siden resultatet af undersøgelsen gennemført en handlingsplan, så der er taget hånd om kritikpunkterne.
- ❖ **Køreplanlægning.** Resultaterne viste generelt en høj tilfredshed, men der var nogle få områder som fx inddragelse i køreplanlægning, der kunne gøres lidt bedre.

Midttrafik har taget emnerne op med administrationen hos de pågældende bestillere. Midttrafik har i 2009 lavet en ny model for at samarbejde med kommunerne om de åbne skolebusruter, hvor kommunerne og de lokale skoler har den bedste viden om kørselsbehovet, men Midttrafik har kontrakterne med vognmændene. Det har givet en bedre arbejdsdeling om køreplanlægning.

- ❖ **Markedsføring.** Der var generelt høj tilfredshed med markedsføringen, men nogle bestillere ønskede mere produktmarkedsføring. Midttrafik vil gøre, hvad der muligt inden for de økonomiske rammer, der er til markedsføring. Midttrafik udarbejder forslag til lokal markedsføring, som bestillerne kan iværksætte ved egen finansiering.
- ❖ **Drift og kundeservice.** Resultaterne viser, at tilfredsheden generelt er høj. Nogle konkrete eksempler på u hensigtsmæssig håndtering af driftsproblemer er taget op med de konkrete bestillere. Midttrafik vil fra 2010 lave bedre rapportering til bestillerne om kundeforhold i den enkelte bestillers område.
- ❖ **Handicapkørsel.** Resultaterne viste, at samarbejdet med bestillerne foregår tilfredsstillende. Information om handicapkørsel til brugerne ønskes forbedret. Midttrafik vil gennemgå materialet bl.a. ved at lade brugere kommentere dette, og sikre at alle bestillere har de senest nye materialer og nye brugere får et velkomstbrev. Bestillerne ønsker bedre dokumentation for den kørsel, der udføres, hvilket vil blive drøftet med bestillerne for at sikre passende informationsmængde. Midttrafik skal også blive bedre til at rådgive bestillerne om serviceniveau, tilkøbsydelse m.m. i forhold til handicapkørslen.



## TILFREDSE BESTILLERE

➤ **Generelt.** Resultaterne viste, at Midttrafik kan gøre det bedre med at sikre kendskabet til rette kontaktperson. Det at kunne komme i kontakt med kontaktpersonen kan også forbedres, og Midttrafik har løbende fokus på, at servicemålene for besvarelse af breve/emails og besvarelse af telefoner bliver overholdt. De største udfordringer er Midttrafik's evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring og rådgive om udvikling af den kollektive trafik. Det er taget op på administrativt plan, hvad bestillerne ønsker, og Midttrafik forventer at etablere teams til at servicere de enkelte bestillere samt uddanne medarbejderne i rådgivning.

### Takstændring 2009

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

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

Midttrafik arvede ved sin etablering forskellige takststrukturer og takstniveauer. Det betyder, at Midttrafik er opdelt i fire takstområder. Ved takstændringer i perioden 2007-2009 er taksterne harmoniseret, og der er samme takster i 3 af de 4 områder. I Midttrafik Vest er der særlig en takst- og zonestruktur og derfor er priserne her anderledes.

I 2009 blev taksterne ændret 11. januar 2009. I gennemsnit steg taksterne med ca. 3 % i hele Midttrafik's område, hvilket er det loft, Trafikstyrelsen havde lagt over takststigningerne i 2009.

Ved takstforhøjelsen gennemførtes en ændring i kontant-taksterne i Århus Kommune fra enheds-takster til zoneafstands takster. Hidtil har der været enhedstakst, fordi billetteringsudstyret ikke har kunnet skelne mellem 2, 3 og 4 zoners kontantbilletter.

Midttrafik har sammen med de øvrige trafiksselskaber fået lov til at anvende takststigningsloftet mere fleksibelt, så ikke-anvendt takststigningsloft det ene år kan anvendes det næste år, og takst-stigningerne derfor kan udjævnes hen over årene.



“ Passagerindtægterne er langt den største indtægtskilde. Indtægterne har de senest år været, at ca. 38 % kommer fra periodekort, 37 % fra klippekort, 21 % fra kontantbilletter og resten fra fx gruppebilletter og dagbilletter ”

## TILFREDSE BESTILLERE

### Indtægter og kunder i 2009

Ca. 75 % af de samlede indtægter i Midttrafik stammer fra kundernes køb af billetter og kort. Den resterende indtægtsandel kommer fra salg af skolekort og uddannelseskort samt diverse andre indtægter.

I 2009 har der været et fald i Midttrafiks salg af billetter og kort sammenlignet med 2008. Til gengæld har der været stigende indtægter på andre områder. Faldet i passagerindtægterne er en landsdækkende tendens i 2009.

Stigning i salg af skolekort skyldes at flere kommuner har valgt at Midttrafik udsteder dem.

De samlede indtægter fordeler sig med ca. 53 % på bybuskørsel, 4 % på lokale ruter og 43 % på regionale ruter.

Passagerindtægterne er langt den største indtægtskilde. Indtægterne har de senest år været, at ca. 38 % kommer fra periodekort, 37 % fra klippekort, 21 % fra kontantbilletter og resten fra fx gruppebilletter og dagbilletter.

Indtægtskilde	2007		2008		2009	
	Indtægter kr.	Andel	Indtægter kr.	Andel	Indtægter kr.	Andel
Passagerindtægter	476.701.389	77,0 %	474.335.855	77,1 %	459.740.003	74,0 %
Erhvervskort			281.786	0,0 %	2.811.282	0,4 %
Uddannelseskort	58.812.819	9,5 %	60.871.568	9,9 %	65.813.058	10,6 %
Skolekort	22.491.480	3,6 %	26.273.042	4,3 %	34.572.799	5,6 %
Kompensation Trafikstyrelsen	30.794.252	4,9 %	31.549.912	5,1 %	32.654.160	5,2 %
Fragt, Gods og Post m.m.	1.606.000	0,3 %	1.926.152	0,3 %	1.648.450	0,3 %
Fribefordring Værnepligtige	1.257.073	0,2 %	2.137.869	0,4 %	2.304.796	0,4 %
Arrangementskørsel m.m.	0	0,0 %	0	0,0 %	330.903	0,1 %
Bus & Tog takstsamarbejdet – netto	27.630.439	4,5 %	18.111.407	2,9 %	21.517.009	3,4 %
<b>I alt</b>	<b>619.293.452</b>	<b>100,0 %</b>	<b>615.487.591</b>	<b>100,0 %</b>	<b>621.392.459</b>	<b>100,0 %</b>

## TILFREDSE BESTILLERE

I efteråret 2009 blev der gennemført en tælling i langt de fleste af de ruter, Midttrafik administrerer. De åbne skolebusruter, som kommunerne selv administrer blev ikke talt.

Bybusserne i Århus bliver ikke talt ved den almindelige tælling, da passagertallene her er så høje, at den anvendte metode ikke er brugbar.

I forbindelse med forberedelsen af trafikplanen for Århus blev der gennemført en større tælling i efteråret 2009.

Tællingerne viser et samlet passagertal på 73,6 mio. på årsbasis, fordelt med 39,4 mio. bybusserne i Århus (ikke tal for 2008), 12,4 mio. i bybusser i andre byer (12,4 mio. passagerer i 2008), 18,3 mio. i de regionale ruter (18,7 mio. passagerer i 2008) og 3,7 mio. på lokale ruter (3,9 mio. passagerer i 2008).

På de regionale ruter er der en samlet tilbagegang på 1,8 %. Det dækker over store geografiske forskelle. Tilbagegangen er markant på x busserne til trods for en udvidelse af kørselsomfang samt i Vest, Midt og Syd, hvorimod der er tale om stagnation i Østjylland, hvor kørselsomfanget og kundeantallet er langt størst. En del af tilbagegangen kan forklares med reduktion i kørsel, men skyldes også den landsdækkende tendens til, at færre bruger bussen.

Passagertallet for bybusserne er samlet set stagneret, men der er en generel tilbagegang i passagertallet i bybusserne med undtagelse af busserne i Randers Kommune. I de store bybuskommuner Holstebro og Silkeborg viser der sig den største nedgang i antallet af passagerer på henholdsvis 17,6 % og 16,2 %.

Også her er der sket en reduktion i køreplantimerne specielt i Holstebro med en reduktion på 10,8 %.

Tallene fra Horsens, Viborg og Herning bybusser viser en mindre nedgang, mens der er en markant passagerfremgang i bybusserne i Randers, sandsynligvis pga. indførelsen af gratis kørsel for pensionister.

Der er en forholdsvis stor passagernedgang på de lokale ruter, samlet set 6,7 %. Her er der samtidig også sket en reduktion i antallet af køreplantimer, hvilket kan forklare en del af passagerfrafaldet. I de lokale busser er der store udsving på tallene fra kommune til kommune. Det er i negativ retning de fleste steder, hvor den største tilbagegang skal findes i Herning, Holstebro og Horsens kommuner. Der er også positive tendenser enkelte steder – Struer, Skanderborg og Favrskov kommuner. Endelig er der en markant fremgang i passagertallet i lokaleruterne i Randers Kommune.



103 ÅRHUS

8756

“ Ca. 74 mio. kunder kører hvert år med busserne i Midtjylland.  
Langt de fleste kører enten i bybus i Århus eller i en regional bus ”

## TILFREDSE BESTILLERE

**Passagerer og køreplantimer** Omfanget af kørsel i busserne måles i køreplantimer.

	Passagerer *			Køreplantimer 2007			
	2008	2009		2007	2008	2009	
<b>Bestiller</b>	<b>Antal</b>	<b>Antal</b>	<b>Andel</b>	<b>Antal</b>	<b>Antal</b>	<b>Antal</b>	<b>Andel</b>
Favrskov Kommune	110.118	134.888	0,18%	18.747	16.529	18.344	0,85 %
Hedensted Kommune	9.933	8.471	0,01%	12.551	10.684	9.968	0,46 %
Herning Kommune	1.628.698	1.867.182	2,51%	77.934	72.320	77.089	3,58 %
Holstebro Kommune	978.101	861.188	1,16%	52.444	48.687	46.574	2,16 %
Horsens Kommune	2.285.634	2.196.469	2,95%	72.526	73.117	70.490	3,27 %
Ikast-Brande Kommune	180.110	165.388	0,22%	18.060	12.257	20.715	0,96 %
Lemvig Kommune	124.176	11.332	0,15%	15.300	15.223	14.852	0,69 %
Norddjurs Kommune**		53.924	0,07%	21.552	25.378	22.287	1,03 %
Odder Kommune***		34.424	0,05%	8.184	9.090	8.859	0,41 %
Randers Kommune	3.978.312	4.462.836	6,00%	124.686	129.030	131.217	6,09 %
Ringkøbing-Skjern Kommune	395.385	354.229	0,48%	35.528	34.872	32.392	1,50 %
Samsø Kommune	103.272	81.588	0,11%	9.500	9.551	8.513	0,40 %
Silkeborg Kommune	2.930.004	2.499.387	3,36%	96.597	99.848	96.464	4,47 %
Skanderborg Kommune	317.564	329.264	0,44%	30.909	30.306	29.558	1,37 %
Skive Kommune****	1.156.101	1.102.681	1,48%	42.328	42.597	41.851	1,94 %
Struer Kommune	207.220	220.116	0,30%	12.000	15.101	15.049	0,70 %
Syddjurs Kommune	373.568	389.896	0,53%	29.219	27.917	27.671	1,28 %
Viborg Kommune	1.581.060	1.619.431	2,18%	57.960	58.444	60.015	2,78 %
Århus Kommune	44.800.000	39.416.393	53,02%	590.007	583.029	580.695	26,93 %
Region Midtjylland	18.640.000	18.434.975	24,80%	842.203	857.328	843.738	39,13 %
<b>I alt</b>	<b>79.799.256</b>	<b>74.344.062</b>	<b>100%</b>	<b>2.168.235</b>	<b>2.171.308</b>	<b>2.156.341</b>	<b>100,00 %</b>

**Note:**

\* Der er ikke foretaget passagertælling i 2007

\*\* I Norddjurs Kommune blev der ikke talt i 2008 pga. en fejl.

\*\*\* I 2008 blev der ikke talt i Odder, da vognmanden efter accept fra kommunen bad sig fritaget.

\*\*\*\* Tallet for Skive Kommune er behæftet med usikkerhed, da der var mange ruteomlægninger i tællingsperioden pga. vejarbejde; det angivne tal er estimeret på baggrund af 2008-tallene og udviklingen på lokalruterne i kommunen. Der foretages nye tællinger i foråret 2010.



### Udgifter og indtægter ved buskørsel

Kommune	Regnskab 2007 (1.000kr.)			Regnskab 2008 (1.000kr.)			Regnskab 2009 (1.000kr.)		
	Bruttoudg.	Indtægter	Netto	Bruttoudg.	Indtægter	Netto	Bruttoudg.	Indtægter	Netto
	Favrskov Kommune	9.020	996	8.025	11.799	852	10.947	13.274	1.076
Hedensted Kommune	8.170	868	7.302	9.322	1.901	7.420	10.170	2.133	8.038
Herning Kommune	39.568	11.688	27.880	41.439	10.881	30.558	45.118	11.418	33.700
Holstebro Kommune	24.344	6.835	17.509	27.937	7.287	20.650	30.398	7.562	22.836
Horsens Kommune	37.390	15.515	21.876	41.113	16.211	24.902	44.120	17.487	26.633
Ikast-Brande Kommune	6.708	0	6.708	11.297	0	11.297	13.872	0	13.872
Lemvig Kommune	4.605	789	3.816	10.503	424	10.078	8.476	0	8.476
Norddjurs Kommune	9.376	531	8.845	11.586	531	11.055	14.051	1.289	12.761
Odder Kommune	3.917	63	3.854	5.239	108	5.131	5.691	112	5.579
Randers Kommune	55.727	31.726	24.001	63.643	27.599	36.044	71.072	25.155	45.916
Ringkøbing-Skjern Kommune	18.057	497	17.560	19.787	264	19.523	20.455	307	20.149
Samsø Kommune	4.594	1.920	2.674	4.891	1.554	3.337	4.911	1.272	3.639
Silkeborg Kommune	44.312	19.460	24.852	50.178	19.529	30.648	55.125	21.339	33.786
Skanderborg Kommune	14.251	3.703	10.548	15.351	2.563	12.788	17.643	2.905	14.738
Skive Kommune	19.877	7.009	12.869	21.986	6.392	15.594	23.781	7.337	16.444
Struer Kommune	5.900	1.936	3.964	7.109	816	6.293	7.903	886	7.016
Syddjurs Kommune	14.522	2.865	11.658	15.562	1.612	13.950	16.593	1.852	14.742
Viborg Kommune	29.470	8.373	21.097	31.878	10.238	21.640	36.087	12.587	23.500
Århus Kommune	359.319	237.703	121.616	399.628	242.583	157.045	437.093	244.057	193.037
Region Midtjylland	380.018	266.818	113.201	410.273	264.142	146.131	448.475	262.618	185.857
<b>I alt</b>	<b>1.089.145</b>	<b>619.295</b>	<b>469.855</b>	<b>1.210.519</b>	<b>615.488</b>	<b>595.031</b>	<b>1.324.308</b>	<b>621.392</b>	<b>702.916</b>



## TILFREDSE BESTILLERE

### Udgifter og indtægter ved buskørsel

I tabellen vises udviklingen i udgifter og indtægter ved buskørsel i perioden 2007-2009. Udgifterne er steget med ca. 22 % i perioden, selvom kørselsomfanget er faldet med ca. 1 % i samme tidsrum (se tabellen på forrige side). Stigningen i udgifter skyldes dels ændringer i reglerne for dieselafgifter i 2008, som betyder en stigning på 9,8 %, som kommuner og region har fået statslig kompensation for, dels at kontraktbetalingerne til vognmændene bliver indeksreguleret for bl.a. stigende dieselpriser, hvilket ikke kompenseres af Staten. Den samlede gennemsnitlige stigning i kontraktafregningen med busvognmænd pga. indeksregulering fra 2008 til 2009 er opgjort til 10,7 %.

Indtægterne har i perioden været faldende fra 2007 til 2008 og stigende fra 2008 til 2009. Udviklingen dækker over et fald i de direkte passagerindtægter og stigninger i salget af skole- og uddannelseskort m.v.

Samlet set er udgifterne steget mere end indtægter, og bestillerens nettoudgifter til kollektiv bustrafik er steget væsentligt igennem perioden. Dette er en landsdækkende udvikling, der dels skyldes et vigende passagertal i den kollektive trafik, dels stigende udgifter pga. stigende dieselpriser og ændring i lovgivning.

### Billetteringsudstyr

En vigtig forudsætning for at få indtægter er, at billetteringsudstyret fungerer, så kunderne kan købe billetter. Det har været et nedprioriteret område i mange år, og udstyret har været derefter. Begrundelsen har været, at der indføres rejsekort inden for en kortere årrække. Midttrafik foretager en løbende prioritering af, hvor det er nødvendigt at udskifte udstyret af hensyn til sikring af indtægter.

I 2009 har Midttrafik i samarbejde med bestillerne valgt at udskifte alle de ældste modeller af billetmaskinerne med nyere modeller. Udskiftningen har primært været på de regionale ruter og har kostet ca. 2,2 mio. kr. for 131 nyrenoverede billetmaskiner.

På Odderbanen har man fået opsat billetautomater på de 3 stationer, hvor der ikke tidligere var billetautomater.

Billetautomater i bybusserne i Århus var ved overdragelsen til Midttrafik 25 år gamle og har længe trængt til udskiftning. Dels var det dyrt at reparere de gamle maskiner, dels kunne der ikke længere skaffes reservedele til dem.



## TILFREDSE BESTILLERE

Midttrafik har derfor i løbet af 2009 udskiftet billetautomaterne i bybusserne. Der har været mange tekniske indkøringsvanskeligheder. Kunderne har med de nye automater fået mulighed for at bruge dankort og købe billetter til ture udenfor Århus Kommune.

Med indsættelse af nye billetautomater i bybusserne i Århus, blev det muligt at lave kontantbilletter, der svarer til antallet af zoner.

### Rejsekortet

Rejsekortet er en vision om et fælles landdækkende elektronisk kort, der kan erstatte de eksisterende klippe- og periodekort, så kunderne kan rejse over hele landet på rejsekortet.

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

Projektet er stadig i pilotfasen på Sjælland, og Midttrafiks bestyrelse har ikke truffet endelig beslutning om tilslutning til rejsekortprojektet. Midttrafik deltager i projektet, idet Vejle Amts Trafikselskab overførte forpligtelser hertil, da en række ruter blev overført ved Midttrafiks dannelse.

### Billetkontrol

Midttrafik kontrollerer kundernes billetter for at minimere antallet af kunder, der ikke betaler - det er både i bestillerens og de betalende kunders interesse, at alle betaler for at komme med bussen.

### Århus Kommune

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

Systemet i bybusserne i Århus betyder, at der er forholdsvis mange, der undlader at købe billet. Derfor har Midttrafik overtaget et korps på ca. 25 billetkontrollører, der udfører kontrol i busserne. Kontrollørerne udsteder kontrolafgifter til kunder, der ikke har gyldig billet.

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



## TILFREDSE BESTILLERE

### Oversigt over kontrolafgifter

År	Antal kontrolafgifter	Kontrollerede kunder	Kontrollerede busser
2007	20.849	502.621	30.494
2008	20.763	457.500	27.553
2009	21.276	491.363	30.350

Der er kontrolleret færre passager i 2008 og 2009 end i 2007, da der har været færre billetkontrollører på gaden.

Den primære årsag hertil er sygdom bl.a. på grund af vold og dårligt arbejdsmiljø. Der har i 2009 og vil fortsat i 2010 være fokus på at få nedbragt sygefraværet for denne medarbejdergruppe, ligesom der gennemføres en gennemgribende effektivisering både i marken og i administrationen, så der udstedes flere afgifter, og der kommer flere indtægter.

Snydeprocenten i bybusserne i Århus er opgjort til 4,33 %.

#### Uden for Århus Kommune

De øvrige busser i Midttrafik har alle billetsalg ved chaufføren, ligesom chaufføren kontrollerer gyldigheden af periodekort osv. Det gør risikoen for snyd mindre.

Midttrafik har ansat 6 trafikkontrollører, der har som den ene af to hovedarbejdsopgaver, at gennemføre billetkontrol i de regionale busser og de kommunale busser undtagen Århus Kommune. Den anden hovedopgave for trafikkontrollørerne er, at sørge for at billetudstyret så vidt muligt altid fungerer.

Dertil kommer andre opgaver som eksempelvis tømning af data fra billetmaskiner, levering af klippekort og besvarelse af chauffør- og kundehenvendelser.

Under opstarten af Midttrafik har der ikke været så meget fokus på at få gennemført mange billetkontroller uden for Århus. Der har været andre vigtige opgaver med blandt andet at få harmoniseret billetteringsudstyr. I løbet af 2009 er der efterhånden kommet mere fokus på, at der skal gennemføres flere kontroller, og kontrollerne er blevet mere målrettede mod de områder, hvor der konstateres det største behov. Der er opstillet en målsætning om, at der skal gennemføres mindst 2.400 billetkontroller i 2010. Langt de fleste kontroller gennemføres dér, hvor der er mange kunder. Det sker ud fra en vurdering af, at det er chaufførerne, der skal sælge og kontrollere billetter og kort, og hvis der ikke er så mange passagerer, kan chaufføren kontrollere alle passagerer grundigt. Derimod er der brug for, at trafikkontrollørerne supplerer med kontrol, de steder hvor der er store passagerstrømme, der passerer forbi chaufførerne. Så det er hovedsageligt i bybusserne i de større byer samt på regionale ruter til de større byer, der er gennemført billetkontroller.

“ Der blev i 2009 gennemført udbud af buskørsel med 48 busser, hvilket svarer til 58.782 køreplantimer og en årlig kontraktsum på ca. 37 mio. kr. ”

## TILFREDSE BESTILLERE

Billetkontrol gennemføres af og til som egentlige raids, hvor en hel by bliver kontrolleret intensivt en hel dag.

I Randers og Silkeborg kommuner er der desuden ansat kommunale medarbejdere, som foretager kontrol i by-busserne som en del af deres arbejde. I begge byer er den kommunale billetkontrol af et meget beskedent omfang, svarende til under en halvtids medarbejder.

I 2009 er der gennemført i alt 1.644 billetkontroller uden for Århus, hvilket har resulteret i 178 kontrolafgifter. Det svarer til, at der blev givet en kontrolafgift i 10,8 % af de busser, der blev kontrolleret. Der har været mere snyd i de regionale ruter end i de kommunale ruter. I 2009 blev der ikke registreret, hvor mange kunder, der blev kontrolleret, så en egentlig snydeprocent kan ikke opgøres. Fra 2010 registreres der også antal kontrollerede kunder, og de foreløbige tal tyder på en snydeprocent under 1.

### Udbud i 2009

#### Buskørsel

I 2009 er der gennemført udbud i Favrskov, Randers, Ikast-Brande, Syddjurs og Skanderborg kommuner. Bybuskørslen i Randers har også været i udbud med driftsstart i januar 2010. En række kontrakter er forlænget, hvor det har været hensigtsmæssigt.

Antallet af bydere er tilfredsstillende og der har været mere end ét tilbud på alle pakker, hvilket fremgår af tabellen. Prisudviklingen er ikke tydelig. Den anførte ændring er prisændringen udover regulering for den løbende prisudvikling. Der er i årets løb sket lille forskydning således, at de store internationale firmaer har fået en lidt større kørselsandel i forhold til de lokale busselskaber; forskydningen er sket ved overdragelser.

### Oversigt over udbud i 2009

	Antal bydere	Årlige køreplantimer	Antal busser	Årlig kontraktsum (mio. kr.)	Ændring i prisniveau
10. udbud i Favrskov og Randers Lokalruter	7	18.224	19	12,9	+ 3 %
11. udbud i Ikast-Brande Kommune Lokalruter	7	14.653	12	8,3	- 4 %
12. udbud i Syddjurs Kommune Lokalruter	3	6.865	7	4,5	- 9 %
13. udbud i Skanderborg Kommune Bybus og lokalruter	5	19.040	10	11,3	+ 4 %
<b>I alt</b>	<b>22</b>	<b>58.782</b>	<b>48</b>	<b>37,0</b>	

“ Koordineret kørsel er et supplement til den kollektive bus og togtrafik. Midttrafik modtager bestillinger på individuelle kørselsbehov, der udføres med taxi eller liftvogn, så Midttrafik koordinerer ønsker og udnytter kapaciteten ved at lade flere personer køre i de samme taxier, selvom de ikke nødvendigvis hentes og sættes af samme sted ”

## TILFREDSE BESTILLERE

### Koordineret kørsel

Midttrafik og Sydtrafik gennemførte ved årsskiftet 2009/2010 et samlet udbud af koordineret kørsel. Udbuddet blev for første gang i Midttrafik gennemført elektronisk. Der blev modtaget gyldige tilbud fra i alt 122 vognmænd med ca. 1.800 vogne, der forventes at skulle køre ca. 800.000 ture til en skønnet værdi af 200 mio. kr. det kommende år. Kørselstyperne er handicapkørsel, patientkørsel, kommunal kørsel og Middtur/teletaxa kørsel i Midttrafiks område og handicapkørsel, kommunal kørsel og Sydtur/teletaxa i Sydtrafiks område.

Kørslen i udbuddet indeholder bl.a. 34 garantivogne, som er garanteret kørsel 10 timer/hverdag, og kørsel uden garanti for omfang, men også uden kørselsforpligtelse for vognmanden. Garantivognene er med til at sikre, at der er vogne til rådighed i myldretiden, hvor taxa og busvognmænd ofte er optaget til anden side. Størsteparten af kørslen varetages af vogne, der har givet tilbud på en timepris. Hvis tilbuddet lever op til betingelserne, lægges prisen ind i systemet, og den enkelte vognmands vogne bliver valgt, hvis det samlet set giver den billigste løsning, når flere ønsker om kørsel bliver koordineret, og vognmandens fremkørsel og timepriser regnes sammen.

Det er endnu ikke muligt at beregne effekten for priserne på kørslen ved det nye udbud, idet det afhænger af kørselsmønstret i den kommende periode. Det skønnes, at priserne i Midttrafiks område svarer til hidtidige priser reguleret for almindelig prisudvikling.

Handicapkørslen inden for Århus Kommunes grænser er ikke omfattet af udbuddet, da denne kørsel af Århus Kommune i 2006 blev udbudt på 6 års kontrakter, som udløber i februar 2012.

### Koordineret kørsel

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

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

### Handicapkørsel

Med handicapkørselsordningen får svært bevægelseshæmmede adgang til kollektiv trafik, når de skal til fritidsaktiviteter, selvom de ikke kan benytte almindelige busser og tog.



## TILFREDSE BESTILLERE

Brugerne betaler selv en mindre del af kørslen, mens kommunen finansierer størstedelen. Det er kommunen, der visiterer til ordningen.

Alle kommuner undtagen Hedensted Kommune har i 2009 benyttet Midttrafiks koordinerede kørsel. Fra 1. januar 2010 indgår også Hedensted Kommune i den koordinerede handicapkørsel.

### Antal brugere og rejser i handicapkørslen

Kommune	Antal visiterede brugere			Antal rejser		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Favrskov	348	338	355	3.474	3.077	3.708
Hedensted	564	561	567	8.118	10.152	11.726
Herning	557	555	535	6.786	5.587	6.502
Holstebro	435	427	439	5.052	4.536	5.336
Horsens	1.071	1.003	963	19.020	8.201	9.019
Ikast-Brande	287	320	349	3.102	2.430	2.569
Lemvig	159	170	170	1.892	1.860	2.087
Norddjurs	368	322	318	2.220	2.364	2.431
Odder	204	202	210	2.446	2.003	2.345
Randers	761	849	830	7.382	7.245	8.323
Ringkøbing-Skjern	378	431	494	4.241	3.731	4.593
Samsø	45	45	68	710	497	600
Silkeborg	858	871	873	7.866	7.308	9.092
Skanderborg	465	471	464	4.564	4.605	4.863
Skive	260	309	339	2.912	3.123	4.064
Struer	160	173	118	1.659	1.473	1.900
Syddjurs	275	298	337	1.865	2.052	2.810
Viborg	546	559	532	6.866	5.992	6.784
Århus	3.748	3.937	4.037	103.811	103.080	114.064
<b>I alt</b>	<b>11.489</b>	<b>11.841</b>	<b>11.998</b>	<b>193.986</b>	<b>179.316</b>	<b>202.816</b>

**Note:** antal rejser i Hedensted Kommune er estimeret, da kørslen indtil 1. januar 2010 ikke har været koordineret i Midttrafik.



“ Midttur er et tilbud om dør-til-dør-kørsel med taxi/minibus, der koordineres med øvrige individuelle kørselsformer ”

## TILFREDSE BESTILLERE

Den væsentligste årsag til udviklingen i antal rejser er, at Horsens Kommune i 2007 havde ikke-koordineret kørsel. Fra januar 2008 blev der indført koordineret kørsel for handicapbrugerne i Horsens Kommune. Overgangen var præget af utilfredshed med det ændrede serviceniveau og mindre brug af systemet. Der er ikke nogen entydig forklaring på, hvorfor antallet af rejser er stigende i nogle af de kommuner, hvor der har været koordineret kørsel i flere år. Kunderne har ifølge loven ret til 104 ture pr. år.

### Midttur og telekørsel

Midttur blev etableret i 2007 som et tilbud om dør-til-dør-kørsel med taxi/minibus, der koordineres med øvrige individuelle kørselsformer. Ordningen dækker hele Midttrafik, men nogle kommuner har valgt at give et tilskud til ordningen, så turene kan gennemføres til halv pris for kunderne – 7 kr. pr. km. Bestyrelsen har i 2009 besluttet, at kommuner også kan vælge at tilbyde Midttur til 3,5 kr. pr. km, som svarer til at rejse med bus med en kontantbillet. Ingen kommuner har indført den laveste takst endnu.

Århus Kommune indførte Midttur med tilskud i et geografisk afgrænset område omkring Lyngby og Labing som kompensation for en regional rute, der ikke længere betjener de to landsbyer.

Ordningen bruges især i de kommuner, der også før dannelsen af Midttrafik havde en tilsvarende ordning.

### Oversigt over Midttur rejser

Kommuner	Antal rejser 2008	Antal rejser 2009
<b>Kommuner, der giver tilskud:</b>		
Favrskov Kommune		206
Ikast-Brande Kommune	114	259
Lemvig Kommune	184	201
Randers Kommune	168	609
Skive Kommune	2.172	2.207
Struer Kommune	127	217
Viborg Kommune	2.477	2.506
Århus Kommune (Lyngby/Labing)		34
Midttur i øvrige kommuner:	993	1.354
<b>I alt</b>	<b>6.235</b>	<b>7.593</b>

Der er også etableret teletaxier visse steder, hvor det fungerer på omtrent samme måde, men hvor kommunen har valgt, at taksten skal være almindelig bustakst, så kunden fx kan bruge sit periodekort til kørslen. Midttrafik har i 2009 arbejdet for at få telekørselsordningerne harmoniseret, så det bliver nemmere at kommunikere tilbuddet til kunderne, og administrationen kan gøres mere effektiv.



ALJIRA 000  
SERVICE 000

ALJIRA 000  
Inchiesta di  
accoglienza

SERVICE 000  
Inchiesta di  
accoglienza

8

## TILFREDSE BESTILLERE

### Kommunal kørsel

I sammenhæng med handicapkørslen udfører Midttrafik nogle øvrige kørselstyper for Viborg, Skive, Lemvig, Randers, Silkeborg, Favrskov, Samsø og Århus kommuner. Denne såkaldte KAN-kørsel er forskellige kørselsformer, som kommunerne tilbyder deres borgere, uden at det er kollektiv trafik. Det kan fx dreje sig om kørsel til lægebesøg og genoptræning, eller det kan være kørsel af specialskoleelever. Omfanget har været i alt ca. 151.000 rejser i 2009 mod ca. 83.000 rejser i 2008.

### Patientkørsel

Midttrafik har desuden administreret patientkørsel for Region Midtjylland – i alt ca. 230.000 rejser i 2009 (173.000 i 2008), idet Midttrafik fra 1. oktober 2009 overtog administrationen af kørslen i de sidste områder af regionen, og fra den dato har administreret al patientkørsel for regionen. Det drejer sig om planlagt kørsel til sygehusene til fx undersøgelser, mens Midttrafik ikke har noget at gøre med ambulancekørsel. Region Midtjylland varetager selv en del af administrationen i form af bestillingsmodtagelse og visitation, mens Midttrafik varetager udbud, vognstyring og afregning til vognmændene samt opkrævning af tilskud fra de enkelte sygehusafdelinger, der skal betale for kørslen.

## ET MERE SAMMENHÆNGENDE RUTENET

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

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

### Bus- og togtrafik

Midttrafik har i 2009 tilbudt kunderne kørsel på 531 ruter.

I 2009 har der været brugt mange kræfter på at gennemføre nogle store planlægningsopgaver for både de kommunale bestillere og Region Midtjylland – resultatet af disse planlægningsopgaver vil først være synlige for kunderne i 2010 eller 2011, når der gennemføres væsentlige omlægninger af regionale ruter og bybusruter i især Århus.

Som optakt til den kollektive trafikplan for Århus-området, hvor der fra 2011 ventes at ske store omlægninger af bybustrafikken, har Midttrafik skabt forbedringer af regional buskørsel i Århus, Odder og Syddjurs. En række regionale ruter i Østjylland ændres fra juni 2010, hvor en ny rute 100 (Odder-Århus-Hornslet) delvist afløser de nuværende ruter 103 og 119. Den nye rute skaber forbedringer for de

fleste kunder, som bruger de to andre ruter i dag. På årsplan påvirkes ca. 3,3 mio. kunder i større eller mindre grad. Formålet med at etablere rute 100 Odder-Århus-Hornslet er først og fremmest at skabe en bedre og mere attraktiv og letforståelig køreplan for de store pendlergrupper, som rejser fra Hornslet, Løgten, Skødstrup, Beder, Mallings og Odder. Rute 100 vil køre mere direkte og uden busskifte til store rejsemål i Århus C og Århus N. Fra tidlig morgen til sen eftermiddag kører ruten med 15-minutters drift over hele strækningen fra Odder til Hornslet.

I både Viborg og Herning er der arbejdet med modernisering af bybusnettet. Planlægningsarbejdet i Herning mundede ud i et nyt bybusnet med væsentlige forbedringer til kunderne. Det nye system i Herning er et system, som tilbyder kortere rejsetid og højere frekvens, en større geografisk dækning samt en bedre sammenhæng mellem bybusserne. Det nye system dannede grundlag for udbud i 2009 med driftsstart juni 2010. Planlægningsarbejdet i Viborg mundede ud i et oplæg til nyt effektivt bybussystem, men ændringen blev sat i bero i 2009 pga. uklarhed over en fremtidig placering af bybusterminalen i Viborg. Udbuddet blev udskudt til 2012 og nuværende kontrakter blev forlænget.

Skive Kommune har i samarbejde med Midttrafik lavet nye lokalruter i hele kommunen. Planlægningsarbejdet har mundet ud i en hel ny lokalrutestruktur, som dannede grundlag for udbud med driftsstart til sommer 2010.

Af øvrige køreplanprojekter, som Midttrafik har arbejdet med, kan nævnes:

- ✘ Hedensted Kommune: Ny teletaxirute mellem Juelsminde-Rårup-Glud.
- ✘ Ringkøbing-Skjern Kommune: Ny buslinje mellem Ringkøbing og Skjern samt nye bybuslinjer i Ringkøbing.
- ✘ Viborg Kommune: Betjening af nyt område ved Tingvej i Viborg.
- ✘ Horsens Kommune: Betjening af nyt Sundhedshus i Horsens.
- ✘ Ikast-Brande Kommune: Omlægninger af nuværende bybuslinjer i Ikast.
- ✘ Holstebro Kommune: Omlægninger af nuværende bybuslinjer i Holstebro.

Midttrafik og Randers Kommune har i fællesskab udarbejdet en kollektiv trafikplan for Randers Kommune. Planen er udarbejdet på baggrund af en borgerhøring på internettet samt analyse af pendling, transportvaner, passagerantal, tilgængelighed m.m. Planen viser, at bybusserne i Randers er velfungerende. Til gengæld kan der være behov for forbedringer i nogle mindre byer, ligesom forholdene på Randers Busterminal er blevet kritiseret i borgerhøringen. Planen foreslår også, at der skal arbejdes med at forbedre bussernes fremkommelighed i Randers samt bedre information før og under rejsen.

“ Formålet med en letbane er at samle de bedste egenskaber fra busser og tog, hvor de enkelte letbanevogne ligner sporvogne, som kører på skinner ligesom tog ”

## ET MERE SAMMENHÆNGENDE RUTENET

### Togtrafik

Togtrafikken på Odderbanen og Lemvigbanen er samlet i selskabet Midtjyske Jernbaner A/S. De to baner giver kunderne mulighed for at rejse mellem henholdsvis Odder og Århus samt Vemb, Lemvig og Thyborøn - nogle få afgangene kører også til Holstebro. Region Midtjylland finansierer de to baner.

### Letbanen

Letbanen i Århus-området er et langsigtet projekt, hvor en del af den kollektive trafik i Århus og et større opland skal suppleres med en letbane. Første etape bliver fra Århus Midtby mod nord ad Randersvej via Skejby Sygehus og videre til byudviklingsområdet i Lisbjerg for at blive koblet sammen med Grenaabanen ved Lystrup. Senere etaper forventes at blive fra Lisbjerg til Randers og Hadsten, fra Århus over Galtten til Silkeborg samt fra Århus over Hasselager til Skanderborg. Rækkefølgen af de kommende etaper er ikke vedtaget. Derudover indgår Grenaabanen og Odderbanen også som en forventet del af et kommende, sammenhængende letbanenet i Østjylland.

Arbejdet med letbanen er forankret i et sekretariat i Midttrafik, som finansieres særskilt af Århus Kommune, Region Midtjylland samt Randers, Favrskov, Norddjurs, Syddjurs, Skanderborg, Silkeborg og Odder kommuner. Staten er også aktivt inde i projektet. Formålet med en letbane er at samle de bedste egenskaber fra busser og tog, hvor de enkelte letbanevogne ligner sporvogne, som kører på skinner ligesom tog. En af de store forskelle mellem letbane og tog er, at letbanen kan blandes med anden trafik på en smidig måde.

Letbanen kan i modsætning til en sporvogn køre med højere hastighed uden for byområderne og kan derfor binde Århus sammen med de øvrige byer, hvorfra mange pendler til Århus. Det forberedende arbejde i 2009 har fulgt planen, og Regeringen indgik 29. januar 2009 en trafikaftale, hvor Letbanen får 0,5 mia. kr. i tilskud til anlægsarbejdet.

### Statslig trafikaftale – ”En Grøn Transportpolitik”

Regeringen, Socialdemokraterne, Dansk Folkeparti, SF, Det Radikale Venstre og Liberal Alliance indgik 29. januar 2009 et forlig om en grøn transportpolitik. Det indgåede trafikforlig indeholdt flere forskellige muligheder, som Midttrafik i samarbejde med kommuner og region har gjort brug af for at styrke den kollektive trafik i Midtjylland.

Trafikforliget indebærer, at der oprettes et antal puljer, hvor Midttrafik har mulighed for at søge midler til udviklingsinitiativer. Disse omhandler:

- En pulje til bedre fremkommelighed for busser på 200 mio. kr. om året.
- En pulje til fremme af ordninger og projekter, der øger antallet af buspassagerer på 100 mio. kr. om året.
- En pulje til forsøgsprojekter med energieffektive transportløsninger på 200 mio. kr. om året.
- En pulje til bedre adgang til den kollektive trafik, som primært vedrører togstationer.



## ET MERE SAMMENHÆNGENDE RUTENET

Midttrafik har ved de to ansøgningsrunder i 2009 – 1. april og 1. oktober – sammen med kommuner og region søgt og fået tilskud til 13 projekter med et statsligt tilskud på i alt næsten 55 mio. kr.:

Projekt	Ansøger	Egenfinansiering	Statslig finansiering
Busprioritering Oluf Palmes Allé/ Brendstrupgårdsvej	Århus Kommune	3.087.500	3.087.500
Busprioritering Hasle Ringvej/ Halmstadsgade	Århus Kommune	3.609.375	3.609.375
Busprioritering gennem signalanlæg	Århus Kommune	111.000	111.000
Busprioritering Ringvejskrydset - Nehrus Allé	Århus Kommune	4.167.148	4.167.148
Busprioritering Stjernepladsen - Ringvejskrydset	Århus Kommune	27.862.729	27.862.729
Forprojekt Banegårdspladsen	Herning Kommune	450.000	450.000
Forprojekt Silkeborg - Århus N	Midttrafik	370.000	425.000
Ny kompakt trafikterminal i Skive	Skive Kommune	10.555.000	10.555.000
Forbedring af 4 signalregulerede kryds	Herning Kommune	725.000	725.000
Handlingsplan til forbedring af fremkom- melighed for busser i Herning	Herning Kommune	550.000	550.000
Handicapvenligt stoppested ved DGI-parken i Herning	Herning Kommune	900.000	1.100.000
Forprojekt vedrørende buspriorite-ring i området Viby Torv, Viby Ringvej, Skander- borgvej og Holme Ringvej	Århus Kommune	941.250	941.250
Busprioritering Halmstadgade – Hasle Ringvej	Århus Kommune	1.340.625	1.340.625
<b>I alt</b>		<b>54.669.627</b>	<b>54.924.627</b>



## ET MERE SAMMENHÆNGENDE RUTENET

### Arrangementskørsel

Midtrafik har haft et stigende antal henvendelser vedrørende kollektiv buskørsel i forbindelse med større arrangementer. Midtrafik arbejder derfor med at finde gode løsninger, som sikrer at kunderne kommer hurtigt frem og tilbage, når mange mennesker samles til koncerter og lignende.

Reglen er, at trafikelskaberne kun må arrangere buskørsel til arrangementer ved at indsætte ekstra busser som dublering på eksisterende køreplanafgange. Der må kun laves særlige ruter, som ikke eksisterer i forvejen, hvis arrangementet løber over mindst 3 dage og bliver offentliggjort. De fleste koncerter og lignende skal derfor klares med ekstra busser, der indsættes i den almindelige køreplan.

Det udgør en udfordring at håndtere mange kunder, der skal til eller fra et arrangement på samme tid. Hvis de skal billetteres af chaufføren, kan det tage meget lang tid, og hvis der ikke skal billetteres eller kunderne selv skal billettere (som i bybusserne i Århus), er der stor risiko for, at bestilleren ikke får de forventede indtægter på det øgede antal kunder.

Midtrafik har sammen med arrangører og bestillere arbejdet med forskellige modeller i forbindelse med arrangementer af kortere varighed, så de bedste løsninger kan laves for at yde bedst mulig service for kunderne.

➤ **Busbillet i forbindelse med køb af billet til arrangement.** I forbindelse med, at VIA University afholdt en stor fusionsevent med 4.000 gæster i Tivoli Friheden i Århus i maj 2009, indgik Midtrafik en prisaftale med VIA, hvor gæsterne igennem VIA Universitys hjemmeside købte en billet til Tivoli, hvor også bustransporten til/fra Århus med de regionale busser indgik. Gæsterne kom fra hele Region Midtjylland og havde på forhånd printet en billet ud, som gav adgang til kørsel til/fra Tivoli. Denne løsning gjorde det nemt for både chauffører og kunder. Denne løsning er også brugt i forbindelse med U-days arrangementerne (1.175 deltagere til uddannelsesmesser i Århus) og EVACNS 2009 i Århus (EM i atletik for veteraner) med ca. 500 deltagere.

➤ **Arrangører betaler dubleringsbus.** I Århus er der en særlig udfordring med billettering i forbindelse med store arrangementer, da der er selvbillettering i busserne. Ikke alle kunder kan nå at købe billet, når mange kunder skal transporteres på kort tid. I forbindelse med Eagles koncerten 30. maj 2009 på Atletion i Århus ønskede arrangørerne indsættelse af dubleringsbusser. Midtrafik, Århus Kommune og Atletion/koncertarrangøren indgik en prisaftale, hvor der blev indsat 5 dubleringsbusser, som kørte imellem Atletion og Århus Midtby efter koncerten. Det var en god model, som sikrede et hurtigt flow ind/ud af busserne, men også en model der er svær at "sælge" til arrangørerne.

“ Attraktive og vellykkede kørsler til koncerter og andre store arrangementer giver den kollektive trafik et godt omdømme og hjælper til at begrænse trængslen ”

## ET MERE SAMMENHÆNGENDE RUTENET

➤ **Særbillet sælges uden for bussen.** I Herning har Midttrafik indgået aftale om en forsøgsmodel, hvor der sælges en arrangementsbillet i forbindelse med store koncertarrangementer. Ved 3 koncerter sælges billetter kun til hjemtransport med bybusserne i Herning. Billetten kan købes på vej til koncerten (i bussen), under koncerten og efter koncerten. Det gjaldt bl.a. ved Bruce Springsteen koncerten 8. juli 2009 (55.000 gæster), hvor der blev solgt 2.100 busbilletter. Samme tilbud var ved Grøn Koncert og en koncert med Coldplay. Meldingerne fra både Herning Kommune og busselskabet er meget positive. Det giver et meget hurtigere flow ind i busserne, så chaufførerne kan komme hurtigt af sted med kunderne - kunderne udtrykte tilfredshed med løsningen over for chaufførerne.

Udover de nævnte modeller har Midttrafik samarbejdet med mange andre arrangører. Som eksempler kan nævnes Skive Beach Party, Skanderborg Festival, Århus Festuge osv. Fælles for disse arrangementer er, at der billetteres på normal vis i busserne, og der er i disse tilfælde ikke indgået særlige billetaftaler.

Midttrafik arbejder fremadrettet på at få overbevist arrangører/bestillerne om, at det optimale ved store arrangementer vil være en samlet pakke til kunderne, hvor både billet til arrangementet og buskørsel indgår. Det vil betyde en optimal service for kunderne, en hurtig og god transport til/fra arrangementet og en let måde at køre for chaufførerne.

Under alle omstændigheder giver attraktive og vellykkede kørsler til koncerter og andre store arrangementer den kollektive trafik et godt omdømme og hjælper til at begrænse trængslen.





Torvecentre

14

Lindepa

306



midtrafik

MAN

VU 92 055



tilla

“ For første gang i Danmark har der været et udbud af buskørsel med så stort fokus på miljø, som i Randers. Det vindende busselskab har fået incitament til at gøre noget for miljøet og få flere kunder ”

## MIDTTRAFIK OG MILJØET

Miljø skal være et særligt indsatsområde for Midttrafik. Den kollektive trafik er i de fleste tilfælde et miljøvenligt alternativ til den individuelle trafik.

Midttrafik arbejder med miljø både i den daglige drift og i de langsigtede beslutninger.

I 2009 har Midttrafik i forbindelse med udbud opfordret bestillerne til at stille større miljøkrav.

For første gang i Danmark har der været et udbud af buskørsel med så stort fokus på miljø, som i Randers. Det vindende busselskab har fået incitament til at gøre noget for miljøet og få flere kunder, og der kan udbetales bonus på tre områder:

- 1) Hvis der bruges mindre brændstof
- 2) Hvis der tiltrækkes flere kunder
- 3) Hvis bussernes udledning af skadelige partikler mindskes.

Busselskabet Nobina Danmark A/S (tidl. Concordia), Midttrafik og Randers Kommune har underskrevet en kontrakt og indgår i 2010 en partnerskabsaftale for at opfylde målene med den særlige incitamentsaftale.

Nobina, som står for driften af 23 bybusser fra 31. januar 2010 og otte år frem, har købt nye Scania busser, som miljømæssigt er blandt de ypperste på markedet og lever op til den såkaldte EEV miljønorm.

Den nye kontrakt med Nobina giver flere kontante fordele for miljøet – målet er:

- » 14 % mindre brændstofforbrug. Det svarer til en reduktion på 120 tons dieselolie om året, og dermed mindre CO2 udledning.
- » 5 % flere passagerer i 2011 og endnu flere i de følgende år. Dermed færre biler på vejene.
- » Reduceret udledning af skadelige partikler.

Nobina opnår en gevinst på ca. 1,8 mio. kr., hvis der som forventet spares 120 tons dieselolie pr. år. Busselskabet sparer nemlig ca. 7 kr. pr. liter diesel i indkøb. Samtidig giver Midttrafik og Randers Kommune en bonus på 8 kr. pr. sparet liter.

Midttrafik forventer, at lignende incitamenter fremover bliver en fast del af nye buskontrakter. Herudover vil fx "kundetilfredshed" og "god service" også indgå som belønningsfaktorer i udbud.



## MIDTTRAFIK OG MILJØET

### Miljøkampagnen verdensredder nu

Kampagnen startede 10. august 2009 og henvendte sig især til unge i alderen 16-24 år. Formålet med kampagnen var at fortælle de unge, at bussen, især i og mellem de større byer, er et godt og miljøvenligt valg i forhold til bilen.

Kampagnen bestod af en hjemmeside [www.verdensredder.nu](http://www.verdensredder.nu), hvor man kunne sende sit billede ind og fortælle om, hvorfor man er verdensredder. Man kunne bl.a. få oplysninger om kollektiv transport og miljø og vinde præmier. På de første 3 måneder havde hjemmesiden 20.000 unikke besøgende. Hængeskilte, busstreamere, plakater, badges, campingvogn, biografreklamer mv. var andre vigtige elementer i kampagnen. Kampagnen fik meget positiv respons fra kunderne – og fortsætter i 2010.

I forbindelse med klimatopmødet i København i december 2009 lancerede Midttrafik en særlig, hvor Midttrafik informerede ekstra om den kollektive trafiks miljøfordele og udloddede særlige miljøklippekort, så deltagerne kunne vinde to gratis ture med bussen.

## FORUDSÆTNINGER

### Organisation

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

### Administrationen

Administrationen i Midttrafik er ledet af den administrerende direktør og en vicedirektør og er organiseret i 6 afdelinger. Hertil kommer en tværgående funktion og nogle projekter.

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

Pr. 1. januar 2009 var der ansat 141,73 medarbejdere omregnet til fuldtidsstillinger (inkl. indtægtsdækket virksomhed). Pr. 31. december 2009 var ansat 154,09 medarbejdere omregnet til fuldtidsstillinger eller 162 personer. Cirka 10 % af de ansatte er deltidsansatte. 8 personer er ansat på særlige vilkår.

Der har i 2009 været 18 fratrædelser og 30 nyansættelser. Det giver en personaleomsætning på cirka 15 %. Det er et fald i personaleomsætningen på cirka 2 procentpoint i forhold til 2008.

Det gennemsnitlige sygefravær blandt medarbejderne i administrationen var i 2009 på 7,72 %. Det tilsvarende tal for 2008 var 5,3 %. Ledelsen i Midttrafik har meget fokus på sygefraværet, og målet er et samlet sygefravær på 4 % i 2010.

“ God ledelse og medarbejdertrivsel er en blandt flere forudsætninger for at gennemføre Midttrafiks strategiplan ”

#### Aldersfordelingen:

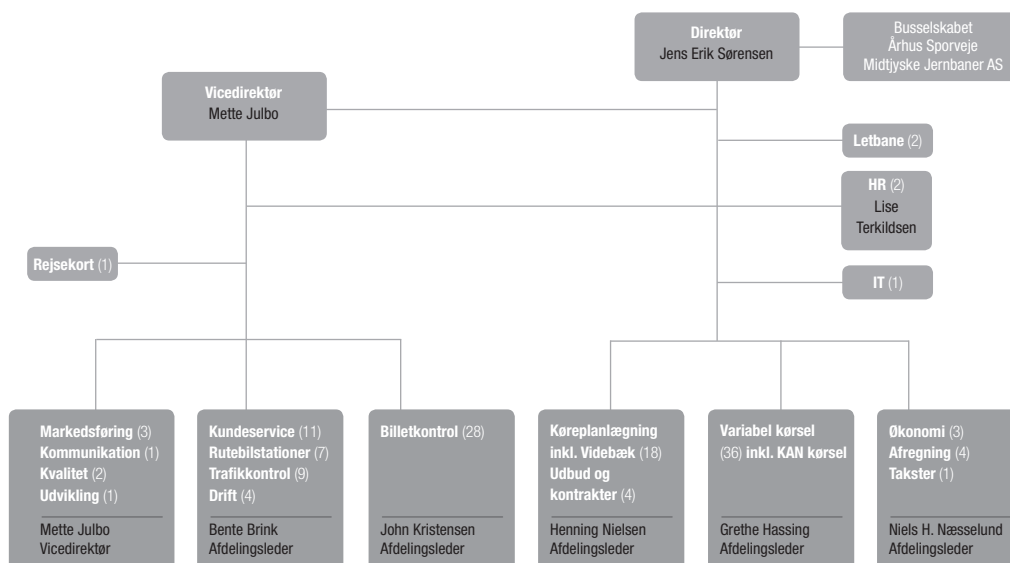
20-24 år:	2,48 %
25-29 år:	4,35 %
30-34 år:	6,83 %
35-39 år:	9,32 %
40-44 år:	16,15 %
45-49 år:	14,29 %
50-54 år:	16,77 %
55-59 år:	17,39 %
60- år:	12,42 %

Kønsfordelingen er 44 % kvinder og 56 % mænd.

Gennemsnitsalderen for de ansatte i administrationen er 47,4 år. 46,6 % af de ansatte er 50 år og derover.

God ledelse og medarbejdertrivsel er en blandt flere forudsætninger for at gennemføre Midttrafiks strategiplan. Der har i 2009 været gennemført en lederevaluering af alle lederne, der danner grundlag for den fortsatte lederudvikling. Desuden er gennemført en trivselsundersøgelse i Midttrafiks administration. Undersøgelsen er et redskab til at arbejde med forbedringer i trivslen. Der er valgt et koncept, der muliggør sammenligning med andre offentlige arbejdspladser.

Medarbejdertilfredsheden er markant højere end ved den første trivselsundersøgelse, der blev gennemført i 2007.



Note: Antal medarbejdere er nævnt i parentes

“ Såvel ledere som medarbejdere bliver rustet til at arbejde med målrettet kompetenceudvikling i overensstemmelse med organisationens behov ”

## FORUDSÆTNINGER

Trivselsundersøgelsen er i 2009 opbygget om ni temaer med en række underspørgsmål. Svarene på de enkelte spørgsmål fordeler sig på en skala fra 1 (lav trivsel) til 7 (høj trivsel).

Den gennemsnitlige samlede score for de 9 temaer er 5,14. Spørgsmålene vigtighed er ikke vægtet.

Den gennemsnitlige score for de enkelte temaer er følgende:

**Job og organisering** (5,38)

**Indflydelse** (5,24)

**Ledelse** (5,12)

**Samarbejde** (5,75)

**Læring og udvikling** (5,29)

**Krav i arbejdet** (2,62)

**Motivation** (5,97)

**Engagement** (5,67)

**Tilfredshed** (5,20).

Resultatet fra trivselsundersøgelsen viser markante forskelle mellem afdelingerne. De enkelte afdelinger i administrationen har udarbejdet handlingsplaner på baggrund af resultaterne i den enkelte afdeling.

Herudover er det besluttet at iværksætte en række tværgående initiativer på baggrund af undersøgelsens resultater:

- ❖ Nogle medarbejdere oplever ikke løndannelsen som retfærdig og gennemskuelig. På den baggrund er der iværksat initiativer til at synliggøre og forbedre kommunikationen omkring lønpolitikken.
- ❖ Der er lav tilfredshed med it og telefoni, hvorfor der er gennemført en særskilt brugerundersøgelse af telefonien og it-systemerne for præcist at afdække, hvad utilfredsheden dækker over. På baggrund af undersøgelsen er der udarbejdet en handlingsplan for forbedringer.
- ❖ Der sættes øget fokus på målrettet kompetenceudvikling, så Midttrafiks kompetenceudviklingspolitik bliver bedre forankret i organisationen, og såvel ledere som medarbejdere bliver rustet til at arbejde med målrettet kompetenceudvikling i overensstemmelse med organisationens behov.
- ❖ Opmærksomhed på den oplevede belastning i arbejdet. Medarbejderne oplever at der bliver stillet store krav i arbejdet, hvilket dog ikke i sig selv er negativt.

Der vil fremover blive gennemført en trivselsundersøgelse i administrationen hvert andet år efter samme koncept, sådan at det bliver muligt at følge op på udviklingen.



## FORUDSÆTNINGER

### Effektivisering

Fra og med 2008 blev der gennemført en 10 % vedvarende besparelse på administration og fællesaktiviteter som fusionsgevinst - sammenholdt med budgettet fra de afgivende myndigheder. Der er desuden etableret en udviklingspulje på 3 mio. kr. inden for eksisterende budget. Puljen og den generelle effektivisering er opnået ved ikke at besætte ledige stillinger, outsourcing af ikke-kerneopgaver eller hyppig konkurrenceudsættelse, omlægning af arbejdsgange og ressourcer, justere service-niveau m.v.

Sammenlignet med øvrige trafikskaber viser Trafikstyrelsens nøgletal, at Midttrafiks udgifter til administration og fællesomkostninger (Trafikskabets budget) målt i forhold til omsætning på de fleste poster er landets laveste. Midttrafik har i 2007, 2008 og 2009 overholdt sit budget til administration og fællesomkostninger.

Midttrafik arbejder konstant på at effektivisere sin administration. Med Strategiplanen som ramme er der fokus på at målrette indsatsen mod de mål, som Bestyrelsen har fastlagt, og at sikre, at indsatsen fører til resultater. Midttrafik bruger den internationalt anerkendte europæiske kvalitetsmodel (EFQM), der giver mulighed for at sammenligne Midttrafiks evne til at opnå resultater med andre europæiske offentlige og private virksomheder. Der følges løbende på opfyldelse af målene. Organisationen og opgaveløsningen trimmes for at sikre, at ressourcerne anvendes bedst muligt for at opnå de resultater, som forventes af Midttrafik.

### Trafikskabets budget

	Regnskab 2008 (1.000 kr)	Regnskab 2009 (1.000 kr)
Terminaler, rutebilstationer samt billetteringsudstyr	16.430	16.809
<b>Administration:</b>		
Løn	48.667	50.135
Administrationsudgifter	6.458	5.731
IT-udgifter	18.417	22.057
Information og markedsføring	11.407	12.289
Lokaler	5.821	7.560
Personale	2.326	2.551
Tjenestebiler	677	955
Bus & Tog Sekretariatet	862	1.791
X-bus sekretariat	1.400	1.543
Diverse/trafikanalyser/ indtægtsfordeling/ kampagner	392	2.799
Renteudgifter *	0	1.197
Kontrolafgifter	-3.240	-2.234
<b>I alt</b>	<b>109.616</b>	<b>123.183</b>

**Note:** \* i Regnskab 2008 var renteudgifter ikke en del af Trafikskabets budget. Midttrafik har efter samråd med revisionen ændret regnskabsprincip for Trafikskabets budget til fællesudgifter og administration, hvorfor der ikke kan opstilles sammenlignelige tal fra 2007.



## FORUDSÆTNINGER

Stigningen fra regnskab 2008 til 2009 skyldes primært, at der i 2008 var et mindreforbrug på ca. 5,7 mio. kroner, som blev overført til forbrug i 2009. Herudover er der en generel pris og lønudvikling på 4,0 %. Trafikskelskabets budget blev overholdt i 2009.

### Midtjyske Jernbaner A/S

Midtjyske Jernbaner A/S varetager drift af togkørsel på privatbanestrækningerne Odderbanen og Lemvigbanen. I 2008 blev de to tidligere privatbaneselskaber fusioneret til Midtjyske Jernbaner A/S. Driften finansieres af Region Midtjylland.

Der er i 2008 gennemført et stort spormoderniseringsprojekt på Odderbanen mellem Tranbjerg og Odder. Hele Odderbanen er nu spormoderniseret. Sporombygningsprojektet er blevet væsentligt dyrere end forventet, bl.a. på grund af bundforholdene på strækningen. Omfanget af budgetoverskridelsen kan først opgøres, når sagen mod rådgiver og entreprenør er afgjort.

Odderbanen varetager persontransporten på strækningen Odder-Århus. Passagertallet i 2009 var på 0,9 mio. passagerer. Det er en fremgang ift. 2008, men det skal tages i betragtning, at passagertallet i 2008, var stærkt påvirket af sporombygningen. I 2007 var der ca. 1,1 mio. passagerer.

Lemvigbanen varetager persontransporten på strækningen Vemb-Lemvig-Thyborøn, hvor passagertallet i 2009 var på ca. 250.000 passagerer. På Lemvigbanen udføres en del godstransport i samarbejde med Railion Danmark.

Anlægsinvesteringer på banerne udføres af Midtjyske Jernbaner og finansieres af Region Midtjylland. I 2009 er der foretaget en del investeringsvedligeholdelsesarbejder på infrastrukturen og der er indkøbt et brugt togsæt.

Det planlægges, at Odderbanen indgår i den kommende letbane i Århus.

### Busselskabet Århus Sporveje

Målet for Busselskabet Århus Sporveje er at sikre, at man kan overholde de økonomiske rammer, der er i kontrakterne med Midttrafik samt at udvikle kvaliteten i den kollektive bustrafik i et samspil med Midttrafik og Århus Kommune.

Busselskabet havde i 2009 en omsætning på i alt 482,8 mio. kr. efter det omkostningsbaserede princip og et overskud på 20,3 mio. kr.

Den første del af bybuskørslen i Århus var i udbud med kontraktstart i efteråret 2008; i konkurrence med private vognmænd vandt Busselskabet Århus Sporveje den udbudte kørsel. Indtægterne i Busselskabet stammer dels fra den kørsel, der har været udbudt, dels fra den kørsel, der ikke har været udbudt endnu – fordelingen af indtægterne er henholdsvis 19 % og 81 %. Overskuddet fordeler sig mellem de to kontrakter med henholdsvis 10,2 mio. kr. og 10,1 mio. kr.

“ Bygges der nyt boligområde, nedlægges skoler eller laves en ny omfartsvej. Alt sammen har det betydning for at udarbejde den effektive transportløsning ”

## FORUDSÆTNINGER

Driften i 2009 har været stabil; 99,9 % af kørslen er gennemført som planlagt.

Rekrutteringssituationen for Busselskabet er i 2009 forbedret væsentligt i forhold til 2008. Dels er nye turnusformer blevet godt modtaget af chaufførerne, og dels er baggrunden den generelt ændrede arbejdsmarkedssituation. Der har året igennem været venteliste med chauffører, der i forvejen havde erhvervskørekort.

Busselskabet har siden 2008 fulgt en udviklingsplan, der indeholder både en personalemæssig effektivisering, samt en nedbringelse af de faste omkostninger. Reduktionen af faste omkostninger i 2009 og 2010 sker bl.a. ved at fraflytte det gamle garageanlæg i Århus N og flytte i andre anlæg i udkanten af byen.

### Fakta og dokumentation

Midttrafik laver transportløsninger på basis af informationer fra kunder, bestillere, busselskaber og andre samarbejdspartnere. Informationen kombineres med Midttrafiks erfaringer og viden.

### Inddragelse af kunder og samarbejdspartnere i kvalitetsforbedring

Hvert år foretager Midttrafik et køreplanskifte. Midttrafik inviterer kunder, samarbejdspartnere og andre til at komme med forslag til ændringer til den eksisterende køreplan. Dette sker ved ophæng i busserne, annoncer på hjemmesiden og breve til uddannelsesinstitutioner, bestillere og busselskaber.

Derudover følger Midttrafik sammen med bestillerne selv, hvad der sker i Midttrafiks område i forhold til fx pendling, uddannelsesinstitutioner, boligområder osv.

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

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

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

Midttrafik indsamler selv oplysninger, der kan danne grundlag for udvikling af køreplaner.

Midttrafik laver tilfredshedsundersøgelser blandt kunder, leverandører og bestillere.





“ Midttrafik tilbyder faglig rådgivning til bestillerne om, hvordan ressourcerne bruges mest effektivt til kollektiv trafik – hvad enten det drejer sig om tyndt befolkede områder eller byområder ”

## PERSPEKTIVER FOR 2010

### Strategiplanen

Midttrafiks strategiplan fastlægger en række mål og initiativer, der skal gennemføres i 2010 og fremefter for at leve op til de fem hovedmål:

1. **Flere tilfredse og loyale kunder:** Kundetilfredsheden skal forbedres, så kunderne rejser mere og forbliver kunder længere tid i den kollektive trafik. Ved kundeundersøgelsen i efteråret 2008 var 82 % tilfredse eller meget tilfredse, og målet er en tilfredshed på 85 % i 2010.
2. **Mere tilfredse leverandører:** leverandørernes tilfredshed og motivation for at yde god service for kunderne skal forbedres. Leverandørtilfredsheden var ved undersøgelsen i 2008 generelt på ca. 3 på en skala fra 1 til 4, og målet er en tilfredshed på 3,3 i 2010.
3. **Mere tilfredse bestillere:** Midttrafik skal give bestillerne god faglig rådgivning og dokumentation. Der blev gennemført en bestillertilfredshedsundersøgelse i 2009. Målet er, at bestillertilfredsheden på de kritiske punkter skal være forbedret med minimum 10 % i 2011.
4. **Et sammenhængende rutenet:** Midttrafik gennemfører i 2010 planlægning, der skaber bedre sammenhæng mellem regionale og lokale ruter i forbindelse med regionens effektiviseringer og i forbindelse med områdeplanlægning i Århus, Horsens og Silkeborg. Dette vil give mere kollektiv trafik for pengene. Der måles bl.a. ved, at antallet af påstigere pr. køreplantime pr. driftskrone skal stige med årligt 5 %.

5. **Midttrafik gavner miljøet:** Midttrafik skal udarbejde et miljøprogram, der fokuserer på både begrænsning af den kollektive trafiks emissioner og på at få kunderne til at bruge kollektiv trafik mere. Der laves et miljøprogram i 2010, der fastlægger de konkrete mål for det videre miljøarbejde.

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

### Rådgivning af bestillerne

Midttrafik tilbyder faglig rådgivning til bestillerne om, hvordan ressourcerne bruges mest effektivt til kollektiv trafik – hvad enten det drejer sig om tyndt befolkede områder eller byområder.

Midttrafik vil fortsat gøre brug af Statens puljer til øget fremkommelighed, bedre stationer og initiativer for at skaffe flere kunder.

Midttrafik kan ikke alene skabe vækst i den kollektive trafik. Det kræver også et tæt samarbejde med Staten, kommunerne og regionen.

### Miljø

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

“ Det er reelt med til at flytte holdningen til kollektiv trafik, at kunderne hele tiden bliver gjort opmærksom på, at kollektiv trafik er det miljømæssigt og samfundsmæssigt forsvarlige transportvalg ”

## PERSPEKTIVER FOR 2010

Midttrafik vil i 2010 udarbejde en miljøstrategi. En miljøstrategi indebærer blandt andet, at Midttrafik skal stille tydelige krav til leverandørerne for så vidt angår miljøet omkring busser, taxa og tog som fx krav om emissioner der påvirker luftkvaliteten, krav om miljøbevidsthed, krav om uddannelse af medarbejdere. Miljøstrategien skal også komme med anbefalinger til, hvordan Midttrafiks administration og salgssteder bidrager til miljøet. Og endeligt skal miljøstrategien opstille anbefalinger for, hvordan Midttrafiks bestillere får en mere miljøvenlig kollektiv trafik.

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

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

**Midttrafiks fokus på miljøet vil være:**

- » nedbringe emissionen fra busser og andre køretøjer, bl.a. ved at indgå i forsøg med biodiesel.
- » Forbedre miljøet ved at reducere biltrafikken og udnytte buskapaciteten bedre – få flere kunder i busserne samt anvende busser svarende til behovet.
- » Effektive kampagner.

### **Salg og information**

Midttrafik har samarbejde med en række rutebilstationer samt salgs- og informationssteder. I 2010 vil der blive lavet en ny strategi, så der bliver en mere ensartet måde, Midttrafik møder kunderne på i Midttrafiks salgs- og informationssteder, og ressourcerne bruges mere effektivt og målrettet på de fokusområder, Midttrafik vælger.

### **Rejsekortet**

Rejsekortet er en vision om et fælles landdækkende elektronisk rejsekort. Rejsekortet skal erstatte de eksisterende klippe- og periodekort, så kunderne om få år kan rejse over hele landet på rejsekortet. Midttrafik forventes i efteråret 2010 at tage stilling til en plan for, hvornår rejsekortet eventuelt skal indføres i Midttrafik.

### **Kampagner**

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



## PERSPEKTIVER FOR 2010

I 2010 vil fokus i markedsføringen blive på miljø ved en fortsættelse af den verdensreder-kampagne, der startede i slutningen af 2009 for at få kunderne til at tage bussen for miljøets skyld.

### Uddannelse af chauffører

Bestyrelsen godkendte i efteråret 2009, at der skal gennemføres et projekt fra 2010, hvor alle vognmænd og chauffører tilbydes en ny uddannelse i bedre kundeservice. Tiltaget tager udgangspunkt i de gode erfaringer, der var i 2009 med et incitamentsforsøg på rute 118 Århus-Randers, hvor chaufførerne fik uddannelse i bedre service m.m. Uddannelsen kombineres med, at der bliver gevinster til de vognmænd og chauffører, der forbedrer kundeservice mest på deres ruter. Projektet omfatter i alt ca. 2.000 chauffører, der skal på uddannelse.

Forløbet vil indeholde et uddannelsesforløb for chauffører, salgspersonale og mellemledere i busselskaberne, og en incitamentsdel for alle, der har gennemført uddannelsesdelen. Det er chaufførens og salgspersonalets information og service, Midttrafik vil styrke, fordi alle undersøgelser viser, at kvaliteten på dette parameter er afgørende for kundernes tilfredshed med rejsen.

Projektet bygger på frivillig deltagelse, derfor rummer projektet også forslag om, at der indbygges incitament som motivationsfaktor for salgsstederne, busselskaberne og deres ansatte.

Målet for det nye uddannelses- og incitamentsforløb er en hurtig forbedring af både kunde- og medarbejdertilfredshed. På længere sigt er målet at skabe mere loyale kunder, der rejser mere og dermed større omsætning.

Initiativet skal også ændre på både den interne og den eksterne opfattelse af chaufførjobbet. Hvis busbranchen opnår et bedre omdømme har det gavnlig effekt både på kunder og muligheden for bedre og nemmere rekruttering af gode chaufførerne.

Uddannelsen skal klæde deltagerne på til incitamentsfasen, og skal sikre at deltagerne får viden om Midttrafiks mål, træning i at nå mål, værktøjer til at forbedre service, personlige indstilling og holdninger. Deltagerne får værktøjer, der sikrer, at de selvstændigt, hjemme i virksomheden, kan arbejde med at skabe forbedringer inden for disse områder.

Det nye initiativ indeholder mulighed for bonus. Det kan fx være en præmie til hver chauffør, hvis der opnås en aftalt fremgang inden for kundetilfredsheden. Bonusmodellen bygger på kundernes oplevelse af kvaliteten - baseret på konkrete mål inden for kundetilfredshed. Der vælges tre målepunkter, hvor der foretages før- og eftermålinger, og hvor bonusudbetaling er afhængig af en given fremgang. Der vælges målepunkter på områder, som kunderne vægter som vigtige for tilfredshed med rejsen. Det kan fx være chaufførens/salgsstedets service og information, chaufførens kørsel mv.

## PERSPEKTIVER FOR 2010

Busselskaberne har udtrykt ønske om at deltage, fordi de får god viden om, hvad der virker godt eller ikke så godt på ruten - og altså input til forbedringer i egen virksomhed.

### **Planlægning**

Midttrafik forventer, at der i 2010 indgås aftale om regionens besparelser på den kollektive trafik. Midttrafik har bidraget fagligt til et forslag til, hvordan besparelserne kan opnås. Hvis besparelserne besluttet, vil der blive behov for at lave planlægning i forhold til en række følgevirkninger i mange kommuner i Midtjylland.

Midttrafik har i 2009 sammen med Århus Kommune og regionen lavet et større analysearbejde, der skal forberede en omlægning af bustrafikken i og omkring Århus. Forslaget behandles politisk i foråret 2010, og det forventes, at der i større eller mindre grad skal gennemføres en række projekter, der får betydning fra køreplansskiftet 2011. Der forventes også i den kommende tid, at der vil blive lavet forslag til en mere effektiv bybusbetjening i Horsens og Silkeborg.

### **Busselskabet Århus Sporveje**

Busselskabets arbejde med udvikling af servicen intensiveres i løbet af 2010. Konkret forventes det, at der indgås en incitamentsaftale med medarbejderne vedrørende en forbedring af kørselskvalitet, nedbringelse af klager, nedbringelse af CO2 (mindre diesel), samt nedbringelse af skader på busserne. Alle områder dokumenteres via konkret måltal, der følges op månedsvist. Måltallene opdeles på de enkelte stationer. Alle forhold er passager-relevante, og en aftale om nedbringelse af CO2, kan

samtidig betyde en mere rolig og passagervenlig kørsel. Som et supplement til dette, indgår Busselskabet i et samarbejde med Århus Kommune for at dokumentere og fastlægge de korrekte køretider. For stramme køretider betyder en mere presset kørsel, og dette kan igen resultere i en dårlig kørselsoplevelse for passagererne.

### **Udgifter til buskørsel**

Busvognmænd har tidligere kunnet lease busserne i udlandet, hvorved de fik en momsfordel. Denne mulighed er fjernet med ny lovgivning fra 1. januar 2010. Vognmændene er ifølge kontrakterne berettiget til at få genforhandlet deres kontrakter med Midttrafik og de øvrige trafikskaber, når ændret lovgivning medfører merudgifter for vognmændene. Midttrafik gennemfører i foråret 2010 en gennemgang af kontrakterne med vognmændene for at sikre, at vognmændene kun får den merbetaling, som deres merudgifter berettiger til. Kommunerne og regionen får en kompensation for merudgifterne af Staten, men det vil betyde, at udgifterne til kollektiv trafik vil udgøre et større beløb de kommende år.

### **Fortsat effektivisering**

Midttrafiks arbejde med mål og kvalitet tager udgangspunkt i den europæiske kvalitetsmodel. I foråret 2010 gennemføres en såkaldt audit, hvor hele Midttrafiks organisation gennemgås for at sammenligne evnen til at opfylde målene og skabe resultater. På baggrund af audit-ten fastlægges en handlingsplan for, hvordan der fortsat kan effektiviseres i Midttrafik, organisationen kan trimmes og flere resultater opnås.

