

ÅRS BERET NING 20 10





FORORD

2010 blev på flere måder et markant år for den kollektive trafik i Midtjylland og dermed Midttrafik. Først og fremmest var der en stigning på næsten 10 % i indtægter, den største stigning i mange år - den kollektive trafik har i flere år haft vigende indtægter. Midttrafik er overbevist om, at kunderne kommer tilbage til busserne, fordi grundproduktet har en stabil kvalitet.

Fortsat udvikling af produktet er en forudsætning for, at Midttrafik også i de kommende år kan tiltrække og fastholde kunder. Midttrafik ved, at det er chaufførerne, der er den kollektive trafiks ansigt over for kunderne – buschaufførerne kan gøre forskellen mellem en god og en dårlig oplevelse i bussen. I 2010 startede Midttrafik en uddannelse af buschaufførerne i stor skala – ca. 500 ud af 2.000 buschauffører var på 2-dages kursus i god kundeservice; 500 flere er tilmeldt kurser i 2011, og Midttrafik forventer, at endnu flere tilmelder sig, når de gode resultater viser sig. Desuden fortsætter Midttrafik i 2011 med at uddanne lederne i busselskaberne samt tilbyde chaufførerne bonus, hvis det kan dokumenteres, at de bruger det lærte fra kurserne på en måde, så kundernes tilfredshed stiger i deres bus – det tror Midttrafik på giver mere loyale kunder og mere tilfredse chauffører. De chauffører, der kører mest handicapkørsel og patientkørsel vil også blive tilbudt et lignende kursus i 2011.

I 2010 blev bustrafikken i og omkring Herning omlagt. Det gav nogle fordele for en del kunder, men også ulemper for andre kunder. På baggrund af en del kundeforhold reagerede Midttrafik, og køreplanerne er ændret igen i starten af 2011. Midttrafik vil altid prøve at gøre det godt for kunderne, og beklager, når ændringer forringer servicen for mange kunder – det vigtigste er, at der også læres af fejlene, og der hurtigt rettes op. I 2011 skal hele bybustrafikken i Aarhus, Horsens og Silkeborg lægges om, og der er det vigtigt, at der er lært af de fejl, der blev begået i Herning – og Midttrafik, busselskaber, kommunen og regionen skal hurtigt kunne reagere, hvis der viser sig væsentlige problemer.

Fokus på miljøet er en vigtig del af Midttrafiks strategiplan. Midttrafik vil både arbejde for at reducere udledningen fra den kollektive trafik, og få flere kunder i den kollektive trafik, så udledningen fra bilkørsel kan reduceres. I 2010 lavede Midttrafik sin første miljøstrategi, der bl.a. fastlægger krav til, hvor meget busserne må udlede. Der er i starten af 2011 lavet en kortlægning af, hvor meget busserne udleder. Midttrafik gennemførte i 2010 endnu en gang verdensredder-kampagnen for at gøre kunderne opmærksomme på, at den kollektive trafik er et miljørigtigt valg i forhold til kørsel i bil.

Disse emner, og en lang række flere – kan der læses mere om i beretningen for 2010.

God læselyst!


Jens Erik Sørensen - Direktør


Mette Julbo - Vicedirektør

INDHOLD

INDHOLDSFORTEGNELSE // MIDTTRAFIK // ÅRSBERETNING 2010

08	Kort om midttrafik
10	Fakta om midttrafik
12	Strategiplan
14	Flere loyale kunder
20	Tilfredse leverandører
24	Tilfredse bestillere
38	Et mere sammenhængende rutenet
44	Midttrafik og miljøet
48	Forudsætninger
52	Perspektiver for 2011



Midttrafik er et trafiksekskab

Et trafiksekskab der varetager den kollektive trafik i Midtjylland. Midttrafik planlægger, fastlægger takster for og markedsfører den kollektive bustrafik og den individuelle handicapkørsel samt trafikken på de to privatbaner i Midtjyske Jernbaner A/S.



Kort om Midttrafik

Midttrafik leverer og markedsfører kollektive trafikløsninger ud fra Region Midtjyllands og de 19 kommuners krav.



Køreplanlæggere tilpasser hvert år køreplaner og ruter til de ændringer, der sker i både by- og lokalområder og kundernes behov.



LEVERANDØRER AF KOLLEKTIV TRAFIK

47 forskellige vognmænd og ca. 2.000 chauffører kører regionale busser, bybusser og tog.



ET MILJØVENLIGT ALTERNATIV

Kollektiv trafik er et miljøvenligt alternativ til bilen. Vi arbejder med miljø både i den daglige drift og på den lange bane, fx i form af incitamentsaftaler med busselskaber.



KOORDINERET KØRSEL

Individuelle behov kræver individuel transport. 220.000 gange arrangerede Midttrafik kørsel for fysisk handicappede. 343.000 patienter blev kørt med taxi eller minibus til/fra hospitalet. 14.000 kørte med Midttrafik. 105 vognmænd leverer taxier og minibusser til den individuelle kørsel.



MIDTRAFIK.DK

På midttrafik.dk finder omkring 5 mio. kunder årligt køreplaner, rejseplanen, priser, billettyper, aktuel trafikinformation og meget meget mere.



Større arbejdsglæde kan give bedre service. Fly High er Midttrafiks uddannelse i personlig udvikling og kundeservice. I 2010 uddannede vi 500 chauffører, der alle kører ud for at skabe tilfredse kunder.



TILGÆNGELIG INFORMATION

Vi informerer kunderne om nye tiltag og ændringer der, hvor de er, nemlig i bussen gennem hængeskilte, plakater og foldere.



GOD REJSE

Det er vores opgave hele tiden at forbedre og tilpasse køreplaner, så vores kunder får lettere ved at bevæge sig rundt med den kollektive trafik.



VI LYTTET TIL VORES KUNDER

Alle interesserede inviteres til en høring, når der er nye tiltag indenfor den kollektive trafik. Over 2.500 gav deres mening til kende om de nye køreplaner i Aarhus og på de regionale ruter i februar 2011.



VI SÆLGER OG INFORMERER

På rutebilstationer og salgssteder over hele Midtjylland. Kunderne har brug for både at kunne købe fx periodekort eller klippekort andre steder end i busserne. Derudover skal Midttrafik kunne give god information om mulighederne for at rejse med kollektiv trafik, hvilket er en af rutebilstationernes hovedopgaver.



Fakta om Midttrafik

Midttrafik er et trafikselskab, 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 opgaver vedr. åbne skolebusruter, som primært er tilpasset skolernes ringetider. Bybusserne i Aarhus køres af Busselskabet Aarhus 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.



BESTYRELSEN FOR MIDTTRAFIK

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

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 (Aarhus Kommune)*, *Torben Nørregaard (Region Midtjylland)*.

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

Strategiplanen 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 kan tilpasse 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 seks 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.

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, bestillerens og samarbejdspartnerens tillid.



Flere loyale kunder

Loyale kunder rejser mere og er gode ambassadører for Midttrafik.

Høj kundetilfredshed giver loyale kunder og opnås ved at dække flest mulige af kundernes behov. For Midttrafik betyder det fokus på pålidelighed, rejsetid, information, service og tryghed.

Midttrafiks tilbud til kunderne består af en palette af forskellige produkter, som er tilpasset de enkelte kunders behov:

- Odderbanen og Lemvigbanen, der transporterer kunderne med tog.
- På sigt en letbane i Aarhus, der har flere stop i byen, men kan køre hurtigere uden for byen integreret med Odderbanen og Grenaabanen.
- 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; teletaxaer og Midttur 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 sygehusene, andre kørselsopgaver for kommunerne samt et generelt tilbud til alle borgere om Midttur. Kørslen bliver koordineret bedst muligt.

INFORMATION TIL KUNDERNE

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

Midttrafiks hjemmeside

Midttrafik.dk er en central kilde til information til kunderne. I 2010 var der 5,4 mio. besøg på hjemmesiden mod 4,2 mio. i 2009. 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 40 pressemeddelelser i løbet af 2010 (i 2009 var antallet 33), og der blev publiceret 179 nyheder på hjemmesiden i 2010 (i 2009 var antallet 158).

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 køre-

planer 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 området, 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 2010 gennemført særskilte informationskampagner om:

Høring 2010/2011

Nye priser

Rejsegaranti

Brug Rejseplanen på din mobil

Nye køreplaner

Natbusser

Reflekser

Der blev også gennemført imagekampagner i 2010:

- Miljøkampagnen Verdensredder.nu satte både forår og efterår fokus på miljøfordelene ved at vælge den kollektive transport.
- Midttrafiks egen chaufføruddannelse, Fly High, startede op som et tilbud til samtlige chauffører ansat hos busvognmænd, som kører for Midttrafik. Mange chauffører tog imod tilbuddet om en 2-dages uddannelse om bl.a. kundeservice. Fly High uddannelsen fortsætter i 2011 og munder ud i en bonusrunde, som giver næring til en kundekampagne med det formål at forbedre busturen for kunderne og løfte chaufførernes og busbranchens image.

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 samt at se prisen på rejser i Midttrafik Øst.

Rejseplanen tilbyder flere mobile løsninger, så kunderne kan finde rejseoplysninger, mens de er på farten. Også i 2010 blev de særlige applikationer til mobiltelefoner downloadet flittigt - af ca. 140.000 kunder - og på landsplan foretog kunderne 1,7 millioner opslag i Rejseplanen via mobiltelefoner i 2010.

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 iPhone og de fleste avancerede telefoner gjort det nemmere at finde rundt med kollektiv transport.

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 løbende 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 2010 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 Aarhus, 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 privat ejede, men Midttrafik har overtaget personale på Randers og Viborg rutebilstationer fra de afgivende myndigheder ved strukturreformen. Derudover har Midttrafik et medejerskab i Aarhus Rutebilstation.

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

Rutebilstationerne har i 2010 haft ca. 54 mio. kr. i indtægter. Rutebilstationer med personale har fået ca. 10,7 mio. kr. i tilskud til salgspersonale, kundefaciliteter samt anløbspladser til busserne. Derudover har der været tilskud på ca. 1,4 mio. kr. til ikke-bemandede rutebilstationer for at sikre pausefaciliteter for chauffører og ventefaciliteter for kunderne.

BAG OM VIBORG RUTEBILSTATION

Jette arbejder på Viborg rutebilstation, hvor der dagligt kommer mange kunder for at få råd og vejledning, for at forny sit månedskort, købe et klippekort eller noget helt fjerde. De fleste rutebilstationer i Midtjylland drives af private på kontrakt med Midttrafik, men i Viborg og Randers er det Midttrafiks eget personale, og i Aarhus er Midttrafik medejer af rutebilstationen. Jette møder hver eneste dag alle typer af kunder



“ Den kollektive trafik har så mange forskellige slags kunder, og alle typer kommer forbi mig i løbet af en dag – unge og gamle; skoleelever, pendlere og pensionister; nogen skal købe klippekort, andre have planlagt en busrejse til den anden ende af Midtjylland eller vide, hvornår den næste bus kører til nabobyen. Jeg er med til at gøre det lidt nemmere for dem alle sammen at bruge den kollektive bustrafik, så de forhåbentlig får en god oplevelse og bruger bussen mere fremover. ”

Midttrafik udsteder også selv kort

Salgsstederne i Aarhus har solgt klippekort og periodekort m.m. for ca. 180 mio. kr. og fået 5,5 mio. kr. i provision. Tilskuddet til rutebilstationer og provisionen til salgsstederne kan ikke sammenlignes, da salgsstederne er almindelige etablerede butikker (fx supermarkeder), der fx 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.

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.

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 med udgangen af 2010 indgået aftale om erhvervskort med 62 virksomheder.

Frikort er fra 2009 overgået til at være 2-årige, hvorfor antallet af nyudstedte kort i 2010 er faldet.

I 2008-2010 udstedte Midttrafik følgende antal kort:

Korttype	2008	2009	2010
Skolekort	14.000	15.000	16.000
Uddannelseskort	44.000	47.000	50.000
SU-kort	450	460	410
Frikort	1.700	1.800	800
Erhvervskort	50	800	1.070

BUS OG TOG TAKSTSAMARBEJDE

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

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

Omstigninger fra tog

DSB og Arriva Tog's billetter og kort er gyldige til omstigningsrejser i Midttrafiks busser i den takstzone hvori togstationen ligger. Mange kunder benytter sig af denne mulighed for kombinerede tog- og busrejser. I 2010 blev der foretaget ca. 1,8 mio. omstigningsrejser på togoperatørernes billetter.

Midttrafik modtager betaling fra DSB og Arriva Tog for busrejserne. Midttrafiks indtægter for omstigningerne er ca. 28,4 mio. kr. Heri indgår en mindre efterregulering fra 2009.

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.

Samarbejdet giver kunderne flere muligheder for at rejse med kollektiv trafik. Midttrafiks billetter og kort blev i 2010 anvendt af kunder til ca. 5 mio. togrejser hos enten DSB eller Arriva. I sammenligning med antallet af rejser i de regionale busruter i Midttrafik svarer det til ca. 28 %. I 2010 blev omsætningen fra salg af Midttrafiks billetter og kort på togstationerne ca. 104,4 mio. kr.

KUNDEHENVENDELSER

Buskørsel

I 2010 modtog Midttrafik 2.874 henvendelser vedrørende buskørsel og kørsel ved de Midtjyske Jernbaner. I 2009 var der 2.580 henvendelser og i 2008 2.225.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 3,5 dage pr. sag. Til sammenligning var den i 2009 på 3,7 dage.

Kundehenvendelser fordelt på emner

Kundehenvendelser	2008	2009	2010
Billettering - takstsystem	3 %	5 %	3 %
Information	4 %	4 %	3 %
Drift	48 %	49 %	52 %
Service	34 %	31 %	30 %
Komfort	3 %	3 %	2 %
Andet	6 %	6 %	7 %
Ros	2 %	2 %	3 %
I alt	100 %	100 %	100 %

Der er oprettet et ankenævn for Bus, Tog og Metro, hvor kunderne kan indbringe klager over afgørelser på kundehenvendelser bl.a. ved trafik-selskaberne. I 2010 blev i alt 405 sager afgjort, hvoraf de 8 vedrørte Midttrafik. Midttrafik fik medhold i fire sager (tre vedrørende kontrolafgifter og en vedrørende rejsegaranti), klageren fik medhold i en sag om kontrolafgifter og Midttrafik frafaldt krav om kontrolafgifter i tre sager, der blev rejst ved ankenævnet.



Flexkørsel

Der har i 2010 været 42 klager over handicapkørslen – i 2009 var der 60.

Midttrafik koordinerer også patientkørsel for Region Midtjylland. Der er i 2010 kommet 53 henvendelser fra kunder vedrørende patientkørsel mod 75 i 2009 - 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 % af turene. 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.

REJSEGARANTI

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

Buskørsel

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.

Midttrafik har i 2010 modtaget 521 ansøgninger om rejsegaranti, heraf har de 467 været berettiget til kompensation, de har samlet modtaget 116.878 kr. til alternativ befordring, herunder taxa og privat kørsel. Det svarer til, at der i gennemsnit er udbetalt 250 kr. til hver. Til sammenligning var der i 2009 464 ansøgninger om refusion, her fik 414 medhold i ansøgningen og i gennemsnit udbetalt 219 kr. pr. ansøgning svarende til i alt ca. 90.000 kr. Det skal bemærkes at beløbsgrænsen for rejsegarantien d. 1. december 2009 blev hævet fra 300 til 400 kr.

Flexkørsel

Der er også rejsegaranti for kunderne i handicapkørsel, telekørsel 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.

I 2010 har rejsegarantien været brugt i 340 tilfælde i handicapkørslen, telekørsel og Midttur til en værdi af godt 39.000 kr. (mod 524 tilfælde i 2009 til en værdi af 55.000 kr.), og der er refunderet 92 taxaregninger (mod 92 i 2009).

KUNDETILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

Midttrafik gennemfører hvert tredje år større tilfredshedsundersøgelser blandt et stort udvalg af kunderne i buskørsel og handicapkørsel. Seneste undersøgelse blandt buskunderne har været i efteråret 2008, og den næste er i efteråret 2011. Seneste undersøgelse blandt kunderne i handicapkørsel har været i foråret 2009, og den næste bliver i foråret 2012.

82 % af buskunderne var ved seneste undersøgelse tilfredse eller meget tilfredse. Der er dog nogen variation mellem områderne (bybusser i Aarhus, 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 Aarhus, 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 afgang- og ankomsttidspunkter og tryghed i bussen.

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.

Kundetilfredshedsundersøgelse blandt brugerne af handicapkørsel 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 at forbedre servicen herunder besvarelsen af telefoner, så 80 % af alle opkald besvares inden for 60 sekunder og ingen må vente mere end 5 minutter.



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.

MIDTTRAFIK HAR I ALT 529 RUTER

Ruter fordelt på typer:

Bybusser	148
Regionale ruter	91
Lokalruter	73
Rabatruter/åbne skolebusruter	217
I alt Midttrafik	529

De 529 ruter køres af ca. 2.000 chauffører i ca. 900 kontraktbusser.

Midttrafik gennemfører med mellemrum en undersøgelse af bus- og taxaselskabernes tilfredshed med samarbejdet med Midttrafik. Seneste undersøgelse i 2008 viste, at leverandørerne overvejende var tilfredse med samarbejdet med Midttrafik. Undersøgelsen identificerede en række områder, hvor Midttrafik kan gøre det bedre. Bl.a. er der blevet sikret en mere konsekvent inddragelse af leverandører i planlægningen, faste kontaktpersoner for leverandørerne, mere gennemskuelig afregning og bedre chaufførvejledning.

DYGTIGE OG MOTIVEREDE MEDARBEJDERE

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. En chaufførvejledning beskriver, hvordan chaufføren skal håndtere de forskellige rejseregler, billetteringsudstyr, takstyper, billettyper osv.

Midttrafik skal fortsat bestræbe sig på at gøre chaufførvejledning mere anvendelig i hverdagen for chaufførerne. Der udsendes desuden nyhedsbreve til både busvognmændene og taxavognmændene en gang i kvartalet.

Det er vognmændenes ansvar at have chauffører nok til at udføre den kontraktfaldte kørsel, men Midttrafik lever af stabil drift, så Midttrafik er også afhængige af, at der kan rekrutteres nok kvalificerede chauffører – det var et udtalt problem i 2007, men siden 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.



FLY HIGH

Alle undersøgelser viser, at chaufførens service betyder meget for kundens tilfredshed. I september 2010 tog de første 40 chauffører derfor hul på Midttrafiks Fly High efteruddannelse, hvor de i løbet af to dage fik redskaber til at yde ekstra god kundeservice.

Næsten halvdelen af alle chauffører, som kører busser for Midttrafik, ca. 1.000, har indtil videre begejstret deltaget i de anderledes kurser. De foregår i spejderhytter, og indholdet er alt fra praktiske øvelser, debatter om indstilling, ansvarlighed og vindermentalitet til personlige handlingsplaner. Kurserne ledes af landets førende konsulenter inden for uddannelse og teambuilding.

Bonusrunde med præmier

Efter uddannelsesdelen kan busselskaberne melde sig til en 12 ugers bonusrunde, kaldet God Tur, hvor kundetilfredsheden helst skal forbedres fra før- til eftermålingen. I foråret 2011 deltager syv busselskaber, heriblandt Busselskabet Aarhus Sporveje med over 200 busser. I perioden møder kunderne bl.a. busser, som er dekoreret med God Tur klistermærker, og de opfordres til at rose chaufføren via SMS, postkort eller hjemmeside.

Midttrafik forventer, at kundetilfredsheden vil stige mærkbart på de ruter, der deltager. Et andet mål er at få viden om, hvordan fremtidig tildeling af kontrakter i højere grad kan tage udgangspunkt i, om busselskabet evner at skaffe tilfredse kunder.

Chaufførerne måles på områder, som de selv har valgt, fx kørestil, information på rejsen og venlighed. De mest roste chauffører vises på godtur.nu, og de bedste hold går videre til Midttrafik mesterskabet, hvor der venter pæne præmier, bl.a. gavekort til oplevelser. Her kåres Midttrafiks bedste chauffør, bedste busrute samt det hold med størst vækst i kundetilfredshed.

Pilotprojekt banede vejen for Fly High

Fly High opstod bl.a. på baggrund af et forsøg på rute 118 (Randers-Aarhus) i 2009 som viste, at chaufførerne spiller en afgørende rolle, når man vil forbedre kundernes tilfredshed med rejsen.

Kunderne på rute 118 oplevede generelt en bedre stemning i bussen: Chaufføren blev venligere, servicen bedre og kørslen blev mere behagelig. Chaufførerne var mere motiverede, fordi de fik indflydelse på egen arbejdsdag, ligesom busselskabets ledelse oplevede, at sygefraværet faldt i takt med at chaufførerne blev gladere. Efter den store succes på rute 118 besluttede Midttrafiks bestyrelse, at uddannelsen skulle tilbydes alle fra 2010.

Fly High tilbyder også kurser til ledere i busselskaberne.

Flextrafik skal også med i Fly High

I 2011 vil også vognmænd og chauffører, der kører taxa og minibus for Midttrafiks flextrafik, dvs. handicapkørsel, patientkørsel, Middtur osv. få tilbudt Fly High, så det passer til den service, de skal yde de af Midttrafiks kunder, som de kører med.



Buschauffører på service-skolebænken

Chaufførerne er den kollektive trafiks ansigt udadtil, og deres daglige service bestemmer, om kunden får en god tur.

Derfor har Midttrafik startet Fly High, et kombineret uddannelses- og bonusprojekt for alle busselskaber. Knap 500 chauffører gennemførte servicekurset i 2010.

“ DET SIGER EN CHAUFFØR OM FLY HIGH:

Et fantastisk kursus, med engagerede, inspirerende undervisere, som fra start sætter normen: Et ”godmorgen og velkommen” med håndtryk. Sådan! 2 dage med Sofus, Carsten og kollegaerne, med et indhold der giver forståelse for holdindstilling og korpsånd, på en måde så alle er med.

Ordet ”service” bliver fyldt ud, så det giver mening, og vi har fået nogle værktøjer der kan og skal bruges. Mentalt er der nok (forhåbentlig) også flyttet et par brikker hist og her.

Tak til Midttrafik for initiativet. Nu gælder det. Vi skal bevise, at vi kan håndtere den tillid, der vises os, når vi kører rundt med passagerer i bussen. Tak til undervisere og kollegaer. God service fremover. ”

Se flere meninger og læs om Fly High uddannelsen og God Tur bonusrunden:

midttrafik.dk/flyhigh og godtur.nu



Tilfredse bestillere

Bestillerne kan 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 bestillere, 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.
- 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 gennemfører hvert andet år en undersøgelse af kommunernes og regionens tilfredshed med Midttrafik. Seneste undersøgelse er gennemført i efteråret 2009, og den næste gennemføres i 2011.

Ved undersøgelsen i 2009 var bestillerne generelt godt tilfredse, og der blev identificeret en række indsatsområder, der siden har haft stor fokus, og en række forbedringer i det løbende samarbejde er blevet gennemført – især i forhold til forbedret rådgivning og gennemsigtighed

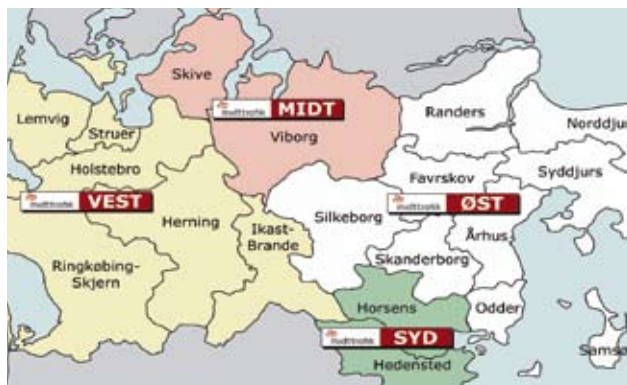
i økonomi, bedre information til bestillerne om forskellige forhold i handicapkørsel og anden koordineret kørsel samt generelt at sikre bedre muligheder for bestillerne for at komme i kontakt med de rette i Midttrafik.

TAKSTÆNDRING 2010

En væsentlig del af udgifterne til kollektiv bustrafik i Midttrafik finansieres af kundernes køb af billetter, klippekort, periodekort mm. Det er vigtigt for kommunerne og Region Midtjylland 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 overtog i 2007 forskellige takststrukturer og takstniveauer fra de tidligere myndigheder. Det betyder, at Midttrafik er opdelt i fire takstområder.



De fire takstområder i Midttrafik

I perioden 2007-2010 er taksterne harmoniseret, og der er nu samme takster i 3 af de 4 områder. I Midttrafik Vest er der en anderledes og større zonestruktur og derfor er priserne her, ikke de samme som i de andre områder.

Midttrafik har sammen med de øvrige trafikselskaber fået lov til at anvende takststigningsloftet mere fleksibelt. Det betyder, at "ikke-anvendte" takststigninger fra det ene år kan anvendes det næste år, og takststigningerne kan derfor udjævnes hen over årene.

Trafikstyrelsen udmeldte et takststigningsloft for 2010 på 4,8 %.

I 2010 blev taksterne i Midttrafik ændret med gennemsnitligt 3,1 %. Midttrafik har opsparet 1,7 % i ikke udnyttet takststigninger.

I 2010 blev takststigningerne anvendt til at harmonisere især priser for korte rejser. Dermed er priserne for rejser i bybusser og for korte regionale rejser næsten ens i hele Midttrafik.

INDTÆGTER OG KUNDER I 2010

Ca. 73 % af de samlede indtægter i Midttrafik stammer fra kundernes køb af billetter og kort. Den resterende indtægtsandel kommer fra andre kategorier såsom salg af skolekort og uddannelseskort.

Indtægterne ved busdrift viser en stigning på ca. 10 % i forhold til budgettet for 2010. Stigningen svarer til merindtægter på ekstra 59 mio. kr. og fremgangen er hovedsagelig sket i bybusområderne og på de store regionale ruter i Midttrafik.

Kundernes køb af billetter/kort og salget af klippekort og periodekort, er betydeligt højere end forventet.

I forhold til budgettet er denne omsætning steget med 4,8 % og ved sammenligning med 2009, er der en stigning på 7,8 %, svarende til merindtægter på ca. 35 mio. kr.

Der er også en fremgang i salget af skolekort og uddannelseskort samt i øvrige indtægter ved sammenligning med 2009.

Indtægter ved busdrift fordeler sig med ca. 53 % på indtægter fra bybuskørsel, 4 % på indtægter i lokale ruter og 43 % på regionale ruter.

Indtægtskilde	2008		2009		2010	
	Indtægter kr.	Andel	Indtægter kr.	Andel	Indtægter kr.	Andel
Passagerindtægter	474.335.855	77,1 %	459.740.003	74,0 %	495.620.705	73,4 %
Erhvervskort	281.786	0,0 %	2.811.282	0,4 %	3.482.925	0,5 %
Uddannelseskort	60.871.568	9,9 %	65.813.058	10,6 %	73.826.168	10,9 %
Skolekort	26.273.042	4,3 %	34.572.799	5,6 %	34.559.846	5,1 %
Kompensation Trafikstyrelsen	31.549.912	5,1 %	32.654.160	5,2 %	33.276.000	4,9 %
Fragt, Gods og Post m.m.	1.926.152	0,3 %	1.648.450	0,3 %	1.506.072	0,2 %
Fribefordring Værnepligtige	2.137.869	0,4 %	2.304.796	0,4 %	2.184.952	0,3 %
Arrangementskørsel m.m.	0	0,0 %	330.903	0,1 %	752.242	0,1 %
Bus & Tog takstsamarbejdet – netto	18.111.407	2,9 %	21.517.009	3,4 %	29.869.541	4,4 %
I alt	615.487.591	100,0 %	621.392.459	100,0 %	675.078.450	100,0 %



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

Næste tælling gennemføres i foråret 2011.

Passagerer og køreplantimer

	Passagerer *			Køreplantimer			
	2008	2009		2008	2009	2010	
Kommune	Antal	Antal	Andel	Antal	Antal	Antal	Andel
Favrskov Kommune	110.118	134.888	0,18%	16.529	18.344	19.916	0,90 %
Hedensted Kommune	9.933	8.471	0,01%	10.684	9.968	9.073	0,40 %
Herning Kommune	1.628.698	1.867.182	2,51%	72.320	77.089	76.883	3,60 %
Holstebro Kommune	978.101	861.188	1,16%	48.687	46.574	45.889	2,10 %
Horsens Kommune	2.285.634	2.196.469	2,95%	73.117	70.490	68.252	3,20 %
Ikast-Brande Kommune	180.110	165.388	0,22%	12.257	20.715	25.306	1,20 %
Lemvig Kommune	124.176	111.332	0,15%	16.165	14.852	14.949	0,70 %
Norddjurs Kommune**		53.924	0,07%	25.378	22.287	21.777	1,00 %
Odder Kommune***		34.424	0,05%	9.294	8.859	8.995	0,40 %
Randers Kommune	3.978.312	4.462.836	6,00%	129.030	131.217	124.150	5,80 %
Ringkøbing-Skjern Kommune	395.385	354.229	0,48%	34.872	32.392	31.136	1,40 %
Samsø Kommune	103.272	81.588	0,11%	9.551	8.513	7.467	0,30 %
Silkeborg Kommune	2.930.004	2.499.387	3,36%	99.848	96.464	94.206	4,40 %
Skanderborg Kommune	317.564	329.264	0,44%	30.306	29.558	28.941	1,30 %
Skive Kommune	1.156.101	1.102.681	1,48%	42.597	41.851	41.247	1,90 %
Struer Kommune	207.220	220.116	0,30%	15.494	15.049	15.061	0,70 %
Syddjurs Kommune	373.568	389.896	0,53%	27.917	27.671	26.910	1,30 %
Viborg Kommune	1.581.060	1.619.431	2,18%	58.444	60.015	55.552	2,60 %
Aarhus Kommune	44.800.000	39.416.393	53,02%	583.029	580.695	582.871	27,10 %
Region Midtjylland	18.640.000	18.434.975	24,80%	857.328	843.738	851.741	39,60 %
I alt	79.799.256	74.344.062	100,00%	2.172.843	2.156.341	2.150.323	100,00 %

Note:

* Der er ikke foretaget passagertælling i 2010

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

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

Udgifter og indtægter ved buskørsel

	Regnskab			Regnskab			Regnskab		
	2008 (1.000 kr.)			2009 (1.000 kr.)			2010 (1.000 kr.)		
	Bruttoudg.	Indtægter	Netto	Bruttoudg.	Indtægter	Netto	Bruttoudg.	Indtægter	Netto
Favrskov Kommune	11.799	852	10.947	13.274	1.076	12.198	14.391	1.128	13.263
Hedensted Kommune	9.322	1.901	7.420	10.170	2.133	8.038	9.121	2.083	7.038
Herning Kommune	41.439	10.881	30.558	45.118	11.418	33.700	46.094	12.507	33.587
Holstebro Kommune	27.937	7.287	20.650	30.398	7.562	22.836	30.474	8.336	22.138
Horsens Kommune	41.113	16.211	24.902	44.120	17.487	26.633	44.008	18.999	25.009
Ikast-Brande Kommune	11.297	0	11.297	13.872	0	13.872	15.011	0	15.011
Lemvig Kommune	10.503	424	10.078	8.476	0	8.476	8.728	0	8.728
Norddjurs Kommune	11.586	531	11.055	14.051	1.289	12.761	14.437	1.322	13.115
Odder Kommune	5.239	108	5.131	5.691	112	5.579	5.707	114	5.593
Randers Kommune	63.903	27.599	36.303	71.072	25.155	45.916	76.876	26.436	50.440
Ringkøbing-Skjern Kommune	19.787	264	19.523	20.455	307	20.149	20.031	2.535	17.496
Samsø Kommune	4.891	1.554	3.337	4.911	1.272	3.639	5.220	1.314	3.906
Silkeborg Kommune	50.178	19.529	30.648	55.125	21.339	33.786	55.858	23.829	32.029
Skanderborg Kommune	15.351	2.563	12.788	17.643	2.905	14.738	18.295	3.382	14.913
Skive Kommune	21.986	6.392	15.594	23.781	7.337	16.444	25.266	7.761	17.505
Struer Kommune	7.109	816	6.293	7.903	886	7.016	7.887	1.002	6.885
Syddjurs Kommune	15.790	1.612	14.177	16.593	1.852	14.742	16.843	3.252	13.591
Viborg Kommune	31.878	10.238	21.640	36.087	12.587	23.500	33.690	13.692	19.998
Aarhus Kommune	399.628	242.583	157.045	437.093	244.057	193.037	456.910	266.896	190.014
Region Midtjylland	410.273	264.142	146.131	448.475	262.618	185.857	463.634	280.490	183.144
I alt	1.211.006	615.488	595.519	1.324.308	621.392	702.916	1.368.481	675.078	693.403



UDGIFTER OG INDTÆGTER VED BUSKØRSEL

I tabellen vises udviklingen i udgifter og indtægter ved buskørsel i perioden 2008-2010. Udgifterne er steget med ca. 13 % i perioden. 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 reguleret for bl.a. stigende dieselpriser.

Den samlede gennemsnitlige stigning i kontraktafregningen med busvognmænd pga. indeksregulering fra 2009 til 2010 er opgjort til et fald på 1,2 %. Indtægterne har i perioden været stigende fra 2008 til 2009, og specielt har der været en stor stigning fra 2009 til 2010. Der er tale om en generel stigning indenfor såvel kontantsalg i busserne, som salg af kort m.v. Stigningen i hele perioden er på 9,7 %.

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.

Billeteautomater i bybusserne i Aarhus 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.

Midttrafik har derfor i løbet af 2009 udskiftet billeteautomaterne i bybusserne. Der har både i 2009 og 2010 været mange tekniske indkørvanskeligheder. Kunderne har med de nye automater fået mulighed for at bruge dankort og købe billetter til ture udenfor Aarhus Kommune. Midttrafik har fortsat i 2011 dedikeret ressourcer til at få problemerne løst.

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 udviklede 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 Bestyrelsen for Midttrafik har ikke truffet endelig beslutning om tilslutning til rejsekortprojektet. Indtil videre har Bestyrelsen besluttet, at Midttrafik ønsker at se systemet i drift i større skala, førend der træffes endelig beslutning.

Oversigt over kontrolafgifter i bybusserne i Aarhus

År	Antal kontrolafgifter	Kontrollerede kunder	Kontrollerede busser
2008	20.763	457.500	27.553
2009	21.276	491.363	30.350
2010	22.664	575.991	34.617

Midttrafik deltager begrænset i projektet, idet Vejle Amts Trafikselskab overførte forpligtelser hertil. I 2010 indgik Rejsekort A/S og leverandøren en aftale om, at systemet skal kunne understøtte en trinvis ibrugtagning af rejsekort for kunder på Sjælland i 2011, og skal kunne bruges på landsdækkende rejser i tog og i busser i tilsluttede trafikselskaber inden udgangen af 2012.

BILLETKONTROL

Aarhus 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 Aarhus har man valgt, at kunden 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 Aarhus betyder, at der er forholdsvis mange, der undlader at købe billet. Derfor har Midttrafik overtaget et korps, som i dag tæller ca. 22 billetkontrollører, der udfører kontrol i busserne. Kontrollørerne udsteder kontrolafgifter til kunder, der ikke har gyldig billet.

Billetkontrollørerne er 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 blevet mindre for, at kunden kan snyde kontrollørerne ved at give falske oplysninger om navn, CPR osv.

Gennemgribende effektiviseringer og fastlæggelse af mål for afdelingen har været medvirkende til forbedringen i forhold til 2008 og 2009. Der arbejdes fortsat med at forbedre billetkontrollørernes arbejdsmiljø og effektivitet i et tæt samarbejde med billetkontrollørgruppen.

Snydeprocenten i bybusserne i Aarhus er opgjort til 3,93 %.

“ Jeg mener, at vi løser en vigtig opgave – den kollektive trafik i Aarhus er god, men vi er afhængige af, at folk betaler for at bruge den. De fleste kunder virker faktisk glade for, at vi kontrollerer, at alle betaler – og selv de, der ikke har billetten i orden, har som regel respekt for, at det er i orden, at vi giver dem en kontrolafgift. Men i nogle få tilfælde bliver folk sure, og så er det vigtigt, at vi kan håndtere situationen også – enten ved at tale med dem eller henvise dem til at klage. ”

BAG OM BILLETKONTROLLØRERNE

Kenneth er billetkontrollør. I bybusserne i Aarhus skal kunderne selv sørge for at have billetten i orden, og ca. 22 billetkontrollører har deres daglige gang i busserne, hvor de kontrollerer billetterne og hjælper kunderne. Kenneth er glad for jobbet, selvom det nogle gange kan være hårdt:



Uden for Aarhus 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 6 trafikkontrollører, der har som den ene af to hovedarbejdsopgaver, at gennemføre billetkontrol i de regionale busser og de kommunale busser undtagen Aarhus Kommune. Den anden hovedopgave for trafikkontrollørerne er, at sørge for at billetteringsudstyret altid fungerer. Dertil kommer andre opgaver som eksempelvis tømning af data fra billetmaskiner, levering af klippekort og besvarelse af chauffør- og kunde-henvendelser.

Langt de fleste kontroller gennemføres dér, hvor der er mange kunder, eller hvor der er mistanke om problemer. 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 kunder, kan chaufføren kontrollere alle kunder grundigt. Derimod er der brug for, at trafikkontrollørerne supplerer med kontrol, de steder hvor der er store passagerstrømme, der passerer forbi chaufførerne.

Oversigt over kontrolafgifter uden for Aarhus Kommune

År	Antal kontrolafgifter	Kontrollerede kunder	Kontrollerede busser
2009	178		1.644
2010	450	56.790	3.537

Så det er hovedsageligt i bybusserne i de større byer samt på regionale ruter til de større byer, der er gennemført billetkontroller. Billetkontrol gennemføres af og til som egentlige raids, hvor en hel by bliver kontrolleret intensivt.

Fra og med 2009 blev billetkontrollen uden for Aarhus mere systematisk. Fra 2010 er det blevet registreret, hvor mange kunder der er blevet kontrolleret. I tabellen vises billetkontrollen af regionale og kommunale ruter ud over bybusserne i Aarhus.

I 2010 er der gennemført i alt 3.537 billetkontroller uden for Aarhus, hvilket har resulteret i 450 kontrolafgifter – heraf ca. halvdelen på de regionale ruter. Det svarer til, at der blev givet en kontrolafgift i 12,3 % af de busser, der blev kontrolleret. I forhold til antal kontrollerede kunder er snydeprocenten i busserne uden for Aarhus Kommune på 0,8 %. Ud over de nævnte tal, har Midtjyske Jernbaners egne kontrollører udstedt ca. 700 kontrolafgifter på Odderbanen og Lemvigbanen.

MIDTTRAFIK ER MERE END BUSRUTER

Midttrafiks koordinerede kørsel sikrer bl.a., at personer med handicap og patienter, som ikke kan bruge almindelige busser og tog, alligevel er mobile og kan få en rejse fra dør til dør med taxa eller minibus. Midttrafiks opgave er også at koordinere kørsel med taxaer og minibusser. De kører fx med personer med handicap, der ikke har mulighed for at bruge den øvrige kollektive trafik, når de skal ud og dyrke deres fritidsinteresser eller besøge familie og venner. Ligeledes køres patienter til sygehuse, genoptræning, fysioterapi og børn med særlige behov til skole.

Det bliver til over 800.000 kørsler om året for Midttrafik, som koordinerer alle ture på tværs af ordninger, kommuner og regioner i samme planlægningssystem, så vognene udnyttes bedst muligt:

Handicapkørsel

Fritidskørsel for bevægelseshæmmede i samarbejde med kommunerne i Midtjylland.

Patientkørsel

Patienter kan blive kørt til/fra undersøgelse eller behandling på et sygehus. Regionen yder tilskud, hvis man opfylder visse betingelser. 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 betaling hos regionen.

Midttur

Er taxakørsel fra dør til dør for alle borgere - med kommunalt tilskud. Man betaler selv 7 eller 14 kr. pr. km, afhængig af hvilken kommune, man bor i. Midttur adskiller sig fra almindelig taxakørsel ved, at man evt. skal køre sammen med andre, men altid kun betaler for den direkte vej.

Teletaxa

Kører i stedet for bussen på tyndt benyttede afgange. Teletaxa kører kun, hvis man har ringet og bestilt den.

Kommunal kørsel

Nogle kommuner har også valgt at lade Midttrafik stå for flere af de kørselsopgaver, kommunen har ansvaret for. Det kan også fx være kørsel til egen læge, speciallæge og genoptræning, men det kan også være kørsel af børn til specialskoler.



**Travlt callcenter**

Når kunderne skal ud og køre, ringer de typisk selv til Midttrafiks callcenter med ca. 30 medarbejdere, som er på arbejde fra tidlig morgen til sen aften, også i weekenden. Eller også booker de tusindvis af kunder selv turen via internettet. Fordi vognenes ture er koordineret, skal man nogle gange dele bilen med andre kunder og evt. køre en omvej.

Penge at spare for det offentlige

Siden 1. marts 2010 har Midttrafik arbejdet sammen med Sydtrafik om koordineret kørsel.

Der er penge og ressourcer at spare for kommuner og region ved at samordne kørslen, så man udnytter kapaciteten.

Den variable kørsel i Midttrafik voksede kraftigt i 2010. Antallet af ture steg med 71 %, så kørslen kunne optimeres og koordineres bedre. Den gennemsnitlige turpris faldt derfor med 17 %. Private vognmænd får tildelt kørsel efter udbud. Ca. 150 bus- og taxavognmænd med i alt ca. 1.800 vogne udfører i 2011 koordineret kørsel for Midttrafik/Sydtrafik til en værdi af ca. 180 mio. kr.

BAG OM CALLCENTRET

Marianne tager mod bestillinger i Midttrafiks callcenter; hun modtager hver dag mange opkald fra brugerne af især handicapkørsel. På de travle dage kan det nemt blive 100 forskellige, hun hjælper med at få planlagt en tur, så kunden kan komme ud at handle, besøge familie osv., selvom han eller hun fysisk er handicappet og ikke kan bruge bussen. Marianne siger:



“Jeg synes, at det er vigtigt, at vi giver kunderne en god service – og for os er den gode service både, at vi tager os tid til at høre, hvad kunden har brug for, men også at vi på de travle dage hurtigt får ekspederet kunderne, så de andre kunder ikke skal vente for lang tid i telefonen. Heldigvis er langt de fleste kunder rigtigt glade for, at vi kan hjælpe dem med at komme uden for hjemmet.”

Antal brugere og rejser i handicapkørslen

Kommune	Antal visiterede brugere			Antal rejser		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Favrskov	338	355	383	3.077	3.708	3.785
Hedensted	561	567	575	10.152	11.726	5.833
Herning	555	535	546	5.587	6.502	7.139
Holstebro	427	439	465	4.536	5.336	5.418
Horsens	1.003	963	1.089	8.201	9.019	10.942
Ikast-Brande	320	349	338	2.430	2.569	3.228
Lemvig	170	170	188	1.860	2.087	2.471
Norddjurs	322	318	343	2.364	2.431	2.643
Odder	202	210	208	2.003	2.345	2.765
Randers	849	830	848	7.245	8.323	10.086
Ringkøbing-Skjern	431	494	561	3.731	4.593	5.584
Samsø	45	68	89	497	600	824
Silkeborg	871	873	918	7.308	9.092	8.977
Skanderborg	471	464	412	4.605	4.863	4.603
Skive	309	339	374	3.123	4.064	4.049
Struer	173	118	234	1.473	1.900	2.400
Syddjurs	298	337	341	2.052	2.810	3.423
Viborg	559	532	592	5.992	6.784	8.609
Aarhus	3.937	4.037	4.574	103.080	114.064	126.992
I alt	11.841	11.998	13.078	179.316	202.816	219.771

Note: Antal rejser i Hedensted Kommune i 2008 og 2009 er estimeret, da kørslen indtil 1. januar 2010 ikke har været koordineret i Midttrafik. Antallet af visiterede brugere og rejser er steget omtrent lige meget igennem perioden.

Oversigt over Midttur rejser

Kommuner	Antal rejser		
	2008	2009	2010
Kommuner, der giver tilskud:			
Favrskov Kommune		206	715
Ikast-Brande Kommune	114	259	1.064
Lemvig Kommune	184	201	217
Randers Kommune	168	609	2.919
Skive Kommune	2.172	2.207	2.877
Struer Kommune	127	217	149
Viborg Kommune	2.477	2.506	4.791
Aarhus Kommune (Lyngby/Labing)		34	50
Midttur i øvrige kommuner:	993	1.354	1.265
I alt	6.235	7.593	14.047

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

Der er også etableret teletaxaer 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 2010 arbejdet for at få telekørselsordningerne harmoniseret, så det bliver nemmere at kommunikere tilbuddet til kunderne, og administrationen kan gøres mere effektiv.

Kommunal kørsel

I sammenhæng med handicapkørslen udfører Midttrafik nogle øvrige kørsler for Viborg, Skive, Lemvig, Randers, Silkeborg, Favrskov, Samsø, Horsens og Aarhus kommuner. Omfanget har i 2010 været i alt ca. 261.000 rejser, mod 151.000 rejser i 2009 og ca. 83.000 rejser i 2008.

Patientkørsel

Midttrafik har desuden administreret patientkørsel for Region Midtjylland – i alt ca. 343.000 rejser i 2010 (230.000 rejser i 2009 og 173.000 i 2008).

Samarbejde med Sydtrafik

Siden 1. marts 2010 har Midttrafik foretaget trafikstyring og afregning af handicapkørsel, Sydtur, teletaxaer og kommunal kørsel i 3 kommuner for Sydtrafik. Der er udført ca. 126.000 ture. Udbud af kørslen er foretaget i samarbejde mellem Midttrafik og Sydtrafik.

OVERSIGT OVER UDBUD AF BUSKØRSEL I 2010

Buskørsel

I 2010 er der gennemført udbud i Randers, Herning, Skive, Norddjurs og Syddjurs kommuner samt på en nyoprettet pendlerrute mellem Silkeborg og Aarhus Nord.

En række kontrakter er desuden forlænget, hvor det har været hensigtsmæssigt.

Oversigt over udbud i 2010

	Antal bydere	Årlige køreplantimer	Antal busser	Årlig kontraktsum (mio. kr.)	Ændring i prisniveau
14. udbud i Randers Kommune	10	105.000	48	63,2	8,4 %
15. udbud i Herning Kommune	5	47.024	13	25,4	- 2 %
17. udbud i Skive Kommune	6	40.003	18	23,3	11 %
18. udbud i Norddjurs og Syddjurs kommuner	9	26.772	23	16,8	4 %
19. udbud, ny pendlerrute mellem Silkeborg og Aarhus N	6	3.420	2	2,1	-
I alt	36	222.219	104	130,8	

Den primære årsag til prisstigningerne på 14. og 17. udbud skyldes ny lovgivning om, at der ikke længere refunderes moms for busser leaset i udlandet. Staten kompenserer dog kommunerne for denne merudgift. Herudover vurderer Midttrafik, at prisstigningen på 17. udbud også skyldes forøget krav til busstandarden i forhold til den tidligere kontrakt.

Udbuddet af bybusser i Randers, Herning og Skive er en del af Midttrafik's strategi om at tilskynde busselskaberne til at hjælpe med at passe på miljøet. I de nye kontrakter får det vindende busselskab en bonus for at køre med busser, der bruger mindre dieselolie og udleder færre partikler mv. end de nuværende busser. Herudover vil busselskaberne i Randers og Herning få en bonus, såfremt antallet af passagerer i busserne stiger.

16. udbud af lufthavnstruten mellem Aarhus-Billund blev annulleret efter aftale mellem Billund Lufthavn, Region Midtjylland og Midttrafik, da det viste sig, at der kunne opstå en situation, hvor det nuværende busselskab på den privatdrevne rute ville fortsætte i konkurrence med den offentlig drevne rute. Ruten forventes udbudt i det kommende år med driftsstart i 2012.

Midttrafik afprøvede i 2010 for første gang udbud efter forhandling på den nyoprettede pendlerrute mellem Silkeborg og Aarhus N. Tildelingskriteriet var det økonomisk mest fordelagtige tilbud på baggrund af følgende delkriterier: pris, kvalitet af busser og fysisk miljø samt kvalitet af drift og arbejdsmiljø. Pendlerrutens oprettelse er delvist finansieret via et tilskud fra Trafikstyrelsens passagerpulje.

Koordineret kørsel

Midttrafik og Sydtrafik gennemførte ved årsskiftet 2010/2011 det 2. samlede udbud af koordineret kørsel/flextrafik. Udbuddet blev gennemført elektronisk.

Der blev modtaget gyldige tilbud fra i alt 150 vognmænd med ca. 1.800 vogne, der forventes at skulle køre ca. 800.000 ture til en skønnet værdi af 180 mio. kr. det kommende år. Kørselstyperne er handicapkørsel, patientkørsel, kommunal kørsel og Midttur/teletaxa kørsel i Midttrafik's område samt handicapkørsel, kommunal kørsel og Sydtur/teletaxa i Sydtrafik's område. Vognene er fordelt på ca. 70 %, som kører på taxi-bevilling, 22 % som kører på bustilladelse, og 8 % som kører på begrænset EP-tilladelse.

Kørslen i udbuddet indeholder bl.a. 44 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 busvognænd ofte er optaget til anden side. Størsteparten af kørslen varetages af selskaber, der har givet tilbud uden garanti for omfang.

Hvis tilbuddet lever op til betingelserne, lægges prisen ind i systemet, og den enkelte vognmands vogne bliver valgt, hvis det samlede set giver den billigste løsning, når flere ønsker om kørsel bliver koordineret, og vognmandens fremkørsel og timepriser regnes sammen. På baggrund af mangel på vogne i myldretiden bl.a. i Aarhus, er der udbudt 11 supplerende garantivogne, som får kontraktstart 15. april 2011.

Priserne i Midttrafik's område forventes at svare til de hidtidige priser med prisudvikling.

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

Al handicapkørsel foretages i Midttrafik som koordineret kørsel fra 1. januar 2010, hvor Hedensted Kommunes brugere også overgik til denne ordning.



Et mere sammenhængende rutenet

Målet er, at rutenettet skal tilpasses 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 buslinjer 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.

GENNEMFØRTE ÆNDRINGER

I 2010 blev der gennemført en del ændringer:

- Aarhus, Odder og Syddjurs fik i juni 2010 erstattet tre hidtidige ruter af fire nye ruter. Ruterne 102 Aarhus - Norsminde - Odder, 103 Aarhus - Beder - Malling - Odder - Hou og 119 Aarhus - Hornslet - Auning - Allingåbro - Ørsted blev nedlagt og erstattet af ruterne 100 Odder - Malling - Beder - Aarhus - Skødstrup - Løgten - Hornslet, 903X Aarhus - Beder - Malling - Odder - Hou, 302 Odder - Norsminde - Beder og 319 Hornslet - Auning - Allingåbro - Ørsted. Formålet var, at sikre bedre og mere ensartet frekvens og mere målrettet kørsel, bedre koordination af busser på indfaldsvejene, kortere rejsetid for store pendlerstrømme, større geografisk busdækning i Odder og Aarhus, direkte kørsel til store rejsemål i Aarhus C/N, så busskifte minimeres, mere behovsafstemt kørsel på yderstrækningerne, mere effektiv udnyttelse af den enkelte bus og mere kørsel hvor der er mange kunder. På årsplan påvirkes ca. 3,3 mio. kunder i større eller mindre grad. Den store omlægning viste sig på nogle punkter at være uhensigtsmæssig, bl.a. med for lang ventetid, når der skulle skiftes mellem busserne – disse problemer blev løst i månederne efter køreplansskiftet.
- Herning fik i juni 2010 et nyt bybussystem, som tilbyder kortere rejsetid og højere frekvens, en større geografisk dækning samt en bedre sammenhæng mellem bybusserne. Omlægningen af kørslen gav en del kritik fra kunderne. For at sikre, at kunderne fik en ordentlig information gik Midttrafik med direktøren i spidsen på gaden i Herning for at give personlig information de første dage efter sommerferien, hvor mange kunder skulle til at bruge bussen igen. Der blev gennemført en række justeringer af køreplanen i februar 2011. Ud over at løse problemet for kunderne, har Midttrafik været optaget af at lære af den utilfredshed, der opstod ved ændringerne i Herning.

Årsagerne var hurtigt klar: for dårlig kommunikation mellem Midttrafik, kommunen og busselskabet – fremover skal Midttrafik som den centrale aktør være langt bedre til at sikre koordinering mellem involverede parter. Desuden skal Midttrafik og de involverede parter have et bedre beredskab til at reagere hurtigt, når der gennemføres store ændringer med betydning for mange kunder.

- Linje 1 og linje 2 i Ringkøbing Bybus blev nedlagt i sommeren 2010, og en ny bybuslinje 8 mellem Skjern og Tarm blev etableret. 27. oktober 2010 besluttede Teknik- og Miljøudvalget i Ringkøbing Skjern Kommune at nedlægge bybuslinje 8 fra 1. december 2010, fordi næsten ingen kunder brugte den.
- Lokalrute 716 Karup Lufthavn - Viborg blev nedlagt som ordinær busrute i sommeren 2010 og erstattet af teletaxa, der kører fra Viborg Rutebilstation til alle flyafgange. Kørsel med ruten skal bestilles en time i forvejen. I august 2010 blev der desuden mulighed for at bestille teletaxaen til at køre mellem lufthavnen og Karup by, hvor der er busforbindelser til Herning.
- I Skive Kommune er der oprettet en ny rute 450 mellem Balling og Roslev, der kører på skoledage. Desuden er alle rutenumrene i Skive Kommune ændret.
- X bus ruten mellem Struer og Thisted er nedlagt.
- En række ruter har fået ændret antallet af daglige afgange, og køreplanerne har fået justeret tidspunkter m.m..

“ Som køreplanlægger i Midttrafik skal man hele tiden følge med i, hvad der sker i det lokalområde, man laver køreplaner for. Hvis en skole lukker, en ny stor arbejdsplads åbner, nogle nye veje bliver lavet eller noget helt fjerde, så kan det være, at også busruterne skal laves om. Sammen med busselskaberne, kommunerne og regionen laver vi køreplaner, så kunderne får mest mulig kollektiv trafik for pengene. ”

BAG OM KØREPLANLÆGNINGEN

Martin er køreplanlægger og laver hvert år både små ændringer til køreplanerne og forslag til helt nye ruter eller store ændringer af de hidtidige ruter. Alle ændringer drøftes med kommunerne og regionen, som betaler for den kollektive trafik. Martin siger:



KOMMENDE ÆNDRINGER

I 2010 har der igen været brugt mange ressourcer 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 2011, når der gennemføres væsentlige omlægninger af regionale ruter og bybusruter i Aarhus, Silkeborg og Horsens.

Trafikplan Aarhus

Fra august 2011 gennemføres omlægningen af bybuskørslen i Aarhus. Der bliver indført 6 A-linjer, som kører ofte ad de store indfaldsveje.

Desuden bliver der en række ruter, der dækker de øvrige behov, ligesom der bliver mulighed for at bruge Midttur, hvor der ikke længere kører busser. Samtlige bybusruter i Aarhus bliver ændret ved denne omlægning, og alle kunder skal derfor være forberedt på at lære nye rutenavne og ruteforløb samt køreplantider at kende. Der er derfor forberedt en massiv informationsindsats i forbindelse med omlægningen.

RUTE 200 SKANDERBORG-HØRNING-AARHUS-SKEJBY SYGEHUS HINNERUP/HAMMEL

Midttrafik har planlagt en ny rute 200 efter samme koncept som rute 100, så den kører igennem det centrale Aarhus. Rute 200 erstatter rute 101/107/109 (Skanderborg - Hørning - Viby - Aarhus - Skejby) samt rute 115 og 124 (Aarhus - Søften - Hinnerup - Hammel). Ruten har driftsstart august 2011.

Mange kunder vil opleve, at de nu kan komme frem til deres rejsemål uden at skifte bus, det gælder fx kunder fra Skanderborgvej, som skal til Universitetet eller Skejby Sygehus - og fra Hinnerup-siden vil man kunne rejse helt til Banegården og Park Allé, hvor der er gode skiftemuligheder til alle bybusser. Rute 200 kører også forbi Rutebilstationen, hvor der er skiftemuligheder til alle øvrige regionalruter.

Bybusnet i Horsens

7. august 2011 træder et nyt bybussystem i Horsens i kraft. Horsens Kommune har ønsket et bybussystem, der tilgodeser den nuværende og fremtidige byudvikling i Horsens.

I den forbindelse har Midttrafik planlagt det nye system, som indeholder nye linjer med helt ny ruteføring. Det moderniserede system er en væsentlig forbedring i forhold til det nuværende, og kan fastholde og give flere kunder i bussen. Det nye system vil tage sit udgangspunkt på Horsens Banegård, hvor der er mulighed for omstigning til de øvrige bybuslinjer, regionalruterne og tog.

Bybusnet i Silkeborg

28. august 2011 indføres et nyt bybusnet i Silkeborg. Silkeborg Kommune har dels ønsket, at det nye bybusnet skal tilgodese den nuværende og fremtidige byudvikling i Silkeborg, og dels skal det nye bybusnet indeholde en besparelse på netto 4 mio. kr. I løbet af 2010 har Midttrafik planlagt det nye bybussystem, som tager udgangspunkt i en ny placering af bybusterminalen på Drewsensvej ved stationen og et nyt centralt placeret superstop ved Godthåbsvej. Systemet er et højfrekvent bybussystem med mest drift, hvor der er flest kunder. Systemet indeholder nye linjer med simple ruteføringer og med en ny placering af bybusterminalen ved stationen, er der skabt langt bedre korrespondance mellem bus og tog.

TOGTRAFIK

Togtrafikken på Odderbanen og Lemvigbanen har stort set været uforandret i 2010. Der har været ført forhandlinger med regionen og DSB om samdrift mellem Odderbanen og Grenaa-banen, så de to baner bruger samme materiel og har sammenhængende kørsel. For kunderne vil det betyde, at det bliver bedre materiel på Odderbanen end hidtil, og at det bliver muligt at blive siddende i det samme tog, hvis man skal fra Odderbanen og videre med Grenaa-banen eller omvendt – fx fra Odder til Hornslet, eller fra Grenaa til Viby Station. Samdriften er også et led i forberedelsen til letbanen i Østjylland.

I starten af 2011 blev der indgået aftale mellem Region Midtjylland, DSB og Midttrafik om, at der indføres samdrift inden udgangen af 2011, og at DSB indsætter de nyere Desiro-tog på Odderbanen.

LETBANEN

Letbanen i Aarhus-området er et langsigtet projekt, hvor en del af den kollektive trafik i Aarhus og et større opland skal suppleres med en letbane. Første etape bliver fra Aarhus Midtby mod nord ad Randersvej via Skejby Sygehus og videre byudviklingsområdet i Lisbjerg for at blive koblet sammen med Grenaa-banen ved Lystrup. Senere etaper forventes at blive fra Lisbjerg til Randers og Hadsten, fra Aarhus over Galtten til Silkeborg samt fra Aarhus over Hasselager til Skanderborg. Rækkefølgen af de kommende etaper er ikke vedtaget. Derudover indgår Grenaa-banen 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 Aarhus 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 Aarhus sammen med de øvrige byer, hvorfra mange pendler til Aarhus.

Det forberedende arbejde i 2010 har fulgt planen. Staten har givet tilsagn om at deltage i anlægsselskabet, der skal etablere letbanen, og der er lavet aftale om finansiering af anlægget. Anlægsbudgettet inkl. reserver er på 1,4 mia. kr., hvoraf staten finansierer 700 mio. kr. Den anden halvdel finansieres primært af Aarhus Kommune, men Region Midtjylland bidrager også til anlægsinvesteringen. Anlægsselskabet etableres i 2011 og får til huse ved Midttrafik.



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. Trafikforliget indeholder flere forskellige muligheder, som Midttrafik i samarbejde med kommuner og region har gjort brug af for at styrke den kollektive trafik i Midtjylland.

- 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.

Det drejer sig om følgende projekter:

Projekt	Tilskud fra staten
Innovative forsøg med indretning af busser	1.662.000
Mixtur (sammen med Arriva tog)	20.150.000
Sammenhæng i Silkeborg (sammen med Arriva tog)	6.150.000
Test af ny takstpolitik	1.038.000
Etablering af pendlerrute mellem Silkeborg og Aarhus Nord	2.530.000
I alt	31.530.000

Innovative forsøg i busserne er et projekt, der handler om at sætte forskellige former for udstyr i et antal forsøgsbusser, der kan gøre rejsen mere behagelige for kunderne. Det kan fx være individuelle skærme ved hvert sæde til information – ligesom der er planer om at lave forsøg med pladsbestilling.

Midttrafik og Arriva, der bl.a. driver togstrækningen Aarhus - Silkeborg - Herning, gennemfører sammen det tre-årige projekt Mixtur, hvor der afprøves en række tiltag til at forbedre sammenhængen mellem bus og tog. Det er især i knudepunkterne Herning og Silkeborg, at kunderne vil opleve en række forbedrede tiltag. I løbet af 2011 vil der bl.a. blive tilbudt:

- Forbedret fælles planlægning, så tog og bus er bedre koordineret og ventetiden ved skift mellem bus og tog bliver mindre.
- Et fælles callcenter, hvor kunderne kan ringe til et nummer og blive rådgivet om rejsemulighederne for den samlede rejse med både bus og tog. Hidtil har kunderne været henvist til at ringe til både Arriva og Midttrafik.
- Korrespondancegaranti, hvor Midttrafik og Arriva garanterer for, at kundernes samlede rejse kan gennemføres, hvis rejseplanen.dk viser, at man med bussen kan nå toget eller omvendt. Garantien betyder, at man kan få en erstatningsrejse eller bruge taxa, hvis forsinkelser i det ene rejsemiddel betyder, at man ikke når det næste. En sådan garanti for en samlet rejse med bus og tog er den første i Danmark.

- 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.

Midttrafik har i 2010 modtaget tilskud til en række projekter fra passagerpuljen.

- Realtidsinformationer i toget, busserne og på rutebilstationerne i Herning, så man kan se, hvornår busser og tog kører.
- Fælles markedsføringstiltag.
- Bedre information og bedre venteforhold, der hvor der skiftes mellem bus og tog.

Projektet ”Sammenhæng i Silkeborg” er en udvidelse af Mixtur, til også at omfatte realtidsinformation i Silkeborg. Midttrafik har også fået midler til at igangsætte forsøg med nye takstiltag, ligesom Midttrafik har fået midler til igangsættelse af en ny pendlerrute fra Silkeborg til Aarhus Nord. Ruten er startet 3. januar 2011.

Sammen med Midttrafiks samarbejdspartnere i Rejseplanen og i X bus har Trafikstyrelsen også bevilget penge til en række tiltag af primært informationsteknisk art, ligesom en række kommuner har modtaget midler fra fremkommelighedspuljen til tiltag, der gør det lettere for busserne at komme frem. På næste side er der en samlet oversigt over disse tilskud i 2010.

Projekt	Ansøger	Tilskud fra staten
Analyse af korrespondanceforbedringsmuligheder i Rejseplanen	Rejseplanen	405.000
Relancering af X bus systemet	X bus	1.430.000
Ny trafikterminal i Horsens	Horsens Kommune	10.950.000
Ombygning af busterminal i Ringkøbing	Ringkøbing-Skjern Kommune	132.500
Det digitale stoppested – pilotprojekt	Rejseplanen	1.125.000
Rejseguiden	Rejseplanen	850.000
Implementering af realtid og stoppestedsinformation i X-busser	X bus	623.738
Forprojekt om forbedret trafikinformation på hospitaler	Rejseplanen	1.870.000
Korrespondancesikring – pilotprojekt	Rejseplanen	4.850.000
Busfremkommelighed på Centerringen i Randers	Randers Kommune	11.565.000
Strategi for busfremkommelighed i signalanlæg i Randers Kommune	Randers Kommune	305.000
Signaloptimering for busser i 5 signalanlæg på Silkeborgvej i Herning	Herning Kommune	160.000
Silkeborg Trafikterminal – forprojekt	Silkeborg Kommune	400.000
Flytning af Nørre Snede Busterminal	Ikast-Brande Kommune	1.873.000

ARRANGEMENTSKØRSEL

Midttrafik arbejder hele tiden med at finde gode løsninger, som sikrer at kunderne kommer hurtigt frem og tilbage, når mange mennesker samles til koncerter og lignende større arrangementer.

Trafikselskaberne må iflg. loven kun 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 Aarhus), er der stor risiko for, at bestilleren ikke får de forventede indtægter på det øgede antal kunder.

Midttrafik har i 2010 sammen med arrangører og bestillere arbejdet med forskellige modeller i forbindelse med arrangementer af kortere varighed. Nogle eksempler er:

- Efter indvielsen af Jyske Bank Boxen i Herning, er der ofte arrangementer, der kræver indsættelse af ekstrabusser til Messecenteret. Messecenter Herning har afprøvet en model, hvor kunderne betalte almindelig billetpris på turen til Boxen, men hvor turen hjem var gratis for kunderne. Busserne efter arrangementet blev således betalt af Messecenter Herning. Erfaringen har været, at det medførte et hurtigere flow ind i busserne, ligesom kunderne var rigtig godt tilfredse med ordningen. Det er en dyr løsning for Messecentret, som sandsynligvis vil afprøve andre løsninger i 2011. Ca. 1.600 tog bussen hjem efter Lady Gaga koncerten 20. oktober 2010 og ca. 1.200 tog bussen hjem efter koncerten 22. oktober 2010 med Prince.

- I forbindelse med Grøn Koncert i Herning og Aarhus blev der afprøvet en model, hvor kunderne inden hjemturen skulle købe en særlig arrangementbillet, medmindre de havde periodekort eller klippekort i forvejen. Der er en særlig udfordring med billettering ved store arrangementer i Aarhus, da der er selvbillettering i bussen, og kunderne derfor har svært ved at nå at købe billet. Det har derfor været en succes, at der i 2010 blev solgt de særlige arrangementsbilletter ved Grøn Koncert. Omkring 6.000 brugte bussen i Aarhus, heraf ca. 2.000 med den særlige arrangementsbillet. I Herning blev der solgt 1.200 arrangementsbilletter.

- Der er også i 2010 gennemført U-days arrangementer på en del uddannelsesinstitutioner i Aarhus. I den forbindelse har Midttrafik haft samarbejde om en særlig U-days billet, som de unge kunne bestille via U-days arrangørernes hjemmeside. De havde således på forhånd printet en billet ud, som gav adgang til bybusserne i Aarhus. I 2010 benyttede ca. 1.600 unge sig af dette tilbud.

- I forbindelse med de store koncerter i Horsens med AC/DC og U2 har Horsens Kommune betalt Midttrafik for at køre med gratis shuttlebusser omkring koncertområdet og til/fra parkeringspladserne. Hver koncert havde ca. 35.000 deltagere.

Midttrafik arbejder fremadrettet på at få overbevist arrangørerne og 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 arrangementskørsler den kollektive trafik et godt omdømme og hjælper til at begrænse trængslen.

Midttrafik og miljøet

Miljø er 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.

BAG OM MILJØARBEJDET

Kristiana er Midttrafiks ansvarlige for miljøarbejdet og har bl.a. haft ansvaret for at lave Midttrafiks miljøpolitik. Sammen med kommunerne, regionen og busselskaberne afprøver Midttrafik flere forskellige ting, der kan nedbringe udledningen fra busserne. Kristiana siger:



“ Den kollektive trafik er et miljørigtigt valg de steder, hvor flere end 6 personer bruger bussen – men vi skal jo også gå efter at gøre busserne mere miljørigtige hele tiden. Busselskabet Aarhus Sporveje kører omtrent en fjerdedel af al kollektiv bustrafik i Midtjylland. I 2010 brugte Busselskabet ca. 200.000 liter diesel mindre end i 2009. Der blev dermed sparet mere end 500 t CO². Med nogle relativt enkle ændringer i bussernes software er det lykkedes for Busselskabet at opnå en bedre økonomi, og bidrage til et bedre miljø. ”

**Vi skal ændre i de daglige rutiner,
hvis vi skal skære ned på CO2en.**

**Gode planeter
er svære at finde,
så lad os passe
godt på den vi har!**

Start med at ta' bussen engang imellem

SAGT AF PETER, NYVALGT VERDENSREDDER

Med et enkelt

klik

støtter du miljøet. Tjek ind på
verdensredder.nu

**OG VIND FEDE
PRÆMIER**

**VERDENS
REDDER. NU**

TÆNK PÅ MILJØET LAD BILEN STÅ OG TA' BUSSEN!



At få flere til at rejse med den kollektive trafik i hverdagen er det vigtigste, Midttrafik kan gøre for miljøet. Vi tester også alternative brændstoffer/bustyper og gir bonus for at spare diesel.

Alarmklokkerne bimler og bamler: Vores energiforbrug giver alt for meget CO² i atmosfæren og fører til global opvarmning. Og indenfor få år kommer vi til at mangle råolie, som bliver til benzin og diesel. En tredjedel af det danske CO² udslip kommer fra transport, og derfor tager Midttrafik som trafiksselskab ansvar og bidrager til et renere miljø.

Hver især kan vi, særligt på transporten, effektivt bringe vores personlige CO² forbrug ned. Lader man bilen stå og tager bussen mellem hjem og arbejde (40 km i 200 dage), spares ca. 800 kg CO² om året. Det er meget mere end ved fx at bruge tørrestativ i stedet for tørretumbler i et helt år.

Den kollektive trafik kan bidrage til at løse CO² problemet på to måder:

- 1) Ved at tiltrække flere kunder fra bilerne til busserne
- 2) Ved at reducere selve udledningen fra busserne

Midttrafik arbejder på begge fronter for at fremme bussen som et miljøvenligt alternativ. Fx kører "Verdensredder" kampagnen løbende og opbygger Midttrafiks grønne image.

- Vi arbejder konsekvent mod at flytte kunder fra bilerne til busserne, for det er vores bedste mulighed for at nedbringe det samlede CO² udslip. Hvis der bare er syv eller flere i en bus er det bedre for klimaet end, hvis de sad i hver sin bil. Når vi fjerner biler - og deres udslip - fra vejene, får vi ikke kun ren luft, men også bedre fremkommelighed, fortæller Kristiana Stoyanova. Hun har været Midttrafiks miljømedarbejder siden februar 2010.

Det er en stor udfordring at arbejde med miljøforbedringer i kollektiv trafik og et langt, sejt træk at få folk til at ændre transportvaner, men det kan lade sig gøre. I 2010 steg passagerantallet i forhold til de forrige år.

- Vi har fået flere penge, biler er blevet billigere og de kører langt på literen. Alt for mange tager bilen, selv om de kun har kort vej til arbejde. Det handler måske om magelighed, og derfor arbejder vi hele tiden på at optimere køreplanerne og tilbyde en pålidelig, sammenhængende service, så flere stiger på busserne uddyber Kristiana.

Midttrafik arbejder også med tiltag, som nye pendlerruter (fx 901X Silkeborg - Aarhus Nord) og letbanen i Aarhus, som udvider servicen og forbedrer den kollektive trafik.

MASSER AF DIESEL KAN SPARES

Udover at flytte flere kunder fra bil til bus, kan man også arbejde med at optimere de busser, som nu engang er på vejene, så de udleder færrest mulige skadelige stoffer.

- For miljøets skyld ville ønskescenariet være, at alle busser kørte på el, fremstillet af vedvarende energi. Men det er ikke realistisk endnu, hverken økonomisk eller driftsmæssigt. Kommuner og vognmænd kan ikke rejse penge til helt nye flåder af miljøvenlige køretøjer. Derfor forsøger vi i første omgang at reducere Midttrafiks samlede miljøbelastning ved bl.a. at effektivisere antallet af afgange og belønne busselskaberne for at spare på dieselen. Det kan de bl.a. gøre ved at fokusere på miljøvenlig kørsel, siger Kristiana Stoyanova.

- Populært sagt skal chaufførerne køre med en "lettere speederfod". Men miljøvenlig kørsel er også at køre med mindre busser om aftenen eller i weekenden, som vi gør i Herning, eller at holde det rette dæktryk på bussen. Det kan også spare brændstof.

FORSKELLEN PÅ KLIMA OG MILJØ?

Klima: Det globale plan, hvor der skal skæres ned på CO² udslip for at forbedre klimaet

Miljø: Det nære, lokale miljø, hvor partikeludledning er det største problem for borgerne



MILJØINITIATIVER I 2010

Sammen med kommuner, regionen og busselskaberne afprøver Midttrafik flere forskellige ting, der kan nedbringe udledningen fra busserne og/eller tiltrække flere kunder:

- Forsøg med 5 % biodiesel
- Test af hybridbus, der kører på el/diesel (i Randers)
- Alle nye bybusser i Skive lever op til den højeste mulige Euronorm – EEV
- Alle busser som kører i Aarhus centrum (miljøzone) har partikelfiltre
- Midttrafiks miljøstrategi
Den viser vejen til en mere miljørigtig kollektiv trafik

➤ Partnerskabsaftale om miljø i Randers

Randers Kommune, busselskabet Nobina A/S og Midttrafik har indgået en aftale - landets første af sin art i et bybusområde. De tre parter forpligter sig til i fællesskab at arbejde mod at få 15 % flere kunder og bruge 15 % mindre brændstof i perioden 2010-2014, bl.a. med brændstoføkonomiske og miljøvenlige busser. Busselskabet får en bonus, hvis passagertallet forøges og/eller brændstofforbruget mindskes.

➤ Verdensredder.nu

En holdningsbearbejdende miljøkampagne, primært for unge i alderen 16-24 år.

➤ Kortlægning af bussernes udledning og påvirkning af miljøet

Midttrafik kortlægger hvert år miljøpåvirkningerne (CO² udledning og luftforurenende stoffer) fra busdrift i hele regionen for at evaluere sit miljøarbejde og de forsøg, vi gennemfører.

➤ Minimumskrav til udledning

Midttrafik har fastsat særlige krav til udledningen af luftforurenende stoffer fra busserne. Fx skal alle busser, der kører i de syv største midtjyske byer, opfylde Euronorm V (EEV) fra 2014. Desuden motiverer vi busselskaber til at tage hensyn til miljøet ved, at de får højere betaling for kørslen, hvis de sparer på brændstoffet - og en bonus for at køre med mindre forurenende busser.

Midttrafik tester jævnligt nye bustyper, fx minibusser, som kan dække kundebehovet på mange afgang, men kører tre gange længere på literen end en stor bus. Også letvægtsbusser og hybridbusser, som kører både på el og diesel, prøves af.

- Overordnet set er det en forudsætning, at vi laver miljøløsninger i fællesskab mellem kommuner/region, busselskaberne og Midttrafik. Ingen af parterne kan løfte opgaven alene, men vi kan gøre en stor forskel ved at indgå klimapartnerskaber som fx i Randers.

MILJØINITIATIVER I 2011

- Test af hybridbusser, som både kører på el og diesel, bl.a. i Aarhus.
- Miljøet er blandt tildelingskriterierne i udbuddet af en fjerdedel af kørslen i Aarhus
- Kommuner og region opfordres til at bruge incitamenter og inddrage miljø i nye udbud
- Fortsat markedsføring af den kollektive trafiks miljøfordele
- Evt. ny test af biodiesel i udvalgte busser, nu med en højere procentdel i tanken

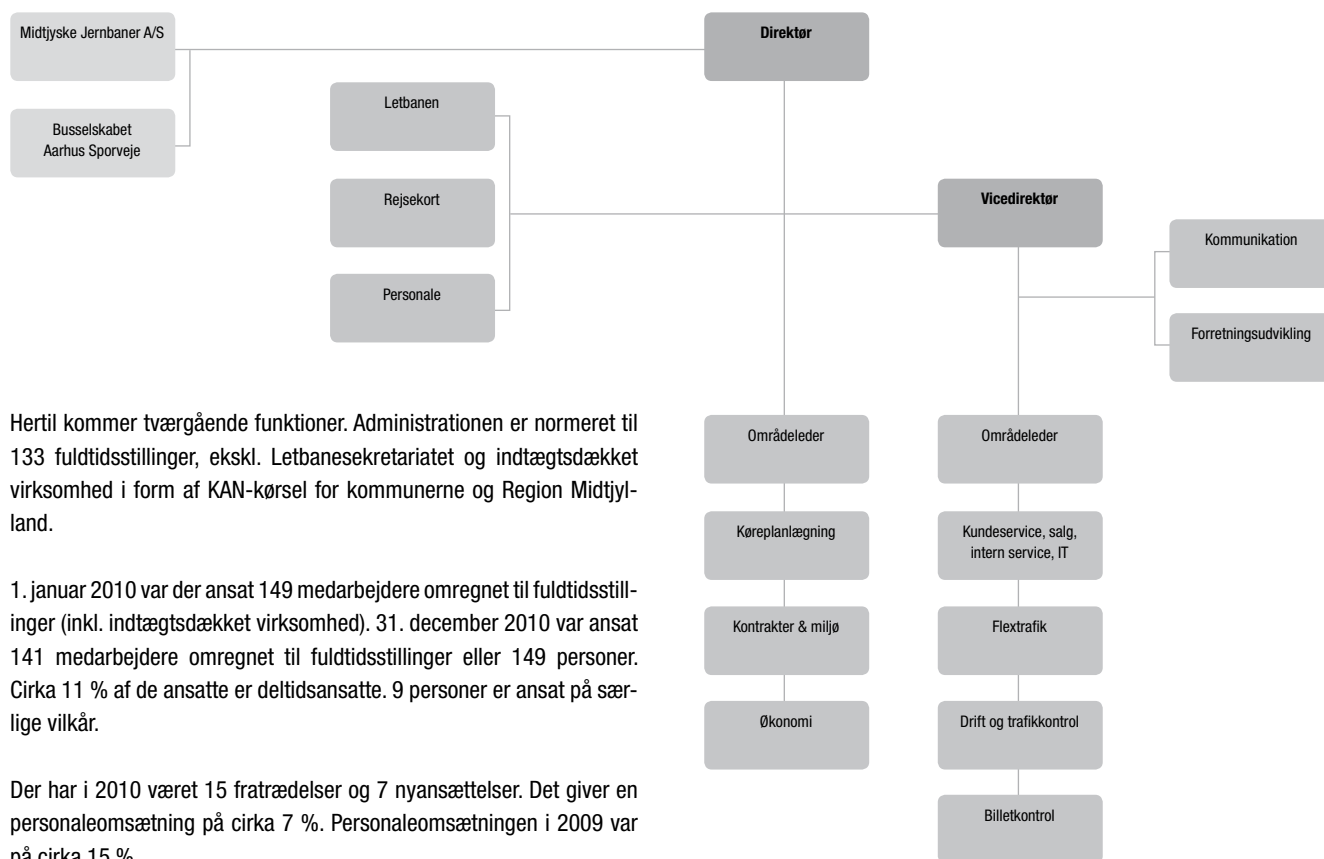
Tjek Midttrafiks miljøtiltag og læs om de forskellige teknologier der kan reducere miljøpåvirkningerne fra busserne på: midttrafik.dk/miljø

Forudsætninger

Midttrafik er ledet af en politisk bestyrelse. Midtjyske Jernbaner A/S og Busselskabet Aarhus Sporveje udgør selvstændige resultatområder.

ADMINISTRATIONEN

Administrationen i Midttrafik er ledet af den administrerende direktør og en vicedirektør og er organiseret i 2 områder med i alt 7 grupper.



Hertil kommer tværgående funktioner. Administrationen er normeret til 133 fuldtidsstillinger, ekskl. Letbanesekretariatet og indtægtsdækket virksomhed i form af KAN-kørsel for kommunerne og Region Midtjylland.

1. januar 2010 var der ansat 149 medarbejdere omregnet til fuldtidsstillinger (inkl. indtægtsdækket virksomhed). 31. december 2010 var ansat 141 medarbejdere omregnet til fuldtidsstillinger eller 149 personer. Cirka 11 % af de ansatte er deltidsansatte. 9 personer er ansat på særlige vilkår.

Der har i 2010 været 15 fratrædelser og 7 nyansættelser. Det giver en personaleomsætning på cirka 7 %. Personaleomsætningen i 2009 var på cirka 15 %.

Det gennemsnitlige sygefravær blandt medarbejderne i administrationen var i 2010 på 6,04 %. Det tilsvarende tal for 2009 var 7,72 %. Det er især i Billetkontrollen, Flextrafik og Kundeservice, at sygefraværet er højt. Ledelsen i Midttrafik har meget fokus på sygefraværet, og målet er et samlet sygefravær på 4 %.

Kønsfordelingen er 43 % kvinder og 57 % mænd.

Gennemsnitsalderen for de ansatte i administrationen er 47,3 år. 46,9 % af de ansatte er 50 år og derover.

Aldersfordelingen:	
20-24 år:	1,36 %
25-29 år:	5,44 %
30-34 år:	8,16 %
35-39 år:	10,88 %
40-44 år:	9,52 %
45-49 år:	17,69 %
50-54 år:	17,01 %
55-59 år:	19,05 %
60- år:	10,88 %

Midttrafik gennemfører hvert andet år trivselsundersøgelse blandt medarbejderne. Undersøgelsen er et redskab til at arbejde med forbedringer i trivslen. Der er valgt et koncept, der muliggør sammenligning med andre offentlige arbejdspladser. Trivselsundersøgelsen gennemføres igen i efteråret 2011. Resultaterne fra den forrige undersøgelse i efteråret 2009 er blevet behandlet og der er iværksat en række tiltag for at forbedre trivslen.

Medarbejdernes trivsel er generelt ret høj. En enkelt faggruppe – billetkontrollørerne i Aarhus – har særlige problemer med trivslen. Dette gør ledelsen en særskilt indsats for

Midttrafik gennemfører desuden en arbejdspladsvurdering i foråret 2011. Den seneste APV blev gennemført i 2008.

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. Bestyrelsen besluttede i september 2010, at der i de kommende år skal gennemføres en gradvis besparelse, således at der fra og med 2014 er skabt varige besparelser på yderligere 5 %.

Sammenlignet med øvrige trafiksselskaber viser Trafikstyrelsens nøgletal, at andelen af Midttrafiks samlede udgifter, der bruges til administration og fællesomkostninger, er landets laveste.

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. I 2010 gennemførte Midttrafik en audit med en ekstern assessor, hvor Midttrafik fik en samlet vurdering til at være "en lidt over gennemsnittet godt drevet organisation - organisationen er siden etableringen 1. januar 2007, udviklet på en måde og i et tempo der er over, hvad der kunne forventes". Der blev ved samme lejlighed givet en række anbefalinger til, hvad Midttrafik skal arbejde videre med for at forbedre effektiviteten og kvaliteten af de opgaver, der løses. Resultaterne følges op med en ny audit i 2011.

Der har i 2010 blev gennemført særlige initiativer for at sikre højere effektivitet i Midttrafik:

- Afdeling for koordineret kørsel – Flextrafik – har i løbet af få år udvidet antallet af opgaver væsentligt, idet der ud over handicapkørsel nu er væsentlige opgaver med patientkørsel, kommunale kørselsformer samt varetagelse af nogle opgaver for Sydtrafik. I efteråret 2010 blev alle afdelingens arbejdsgange kortlagt, og der blev identificeret over 40 projekter, der kan harmonisere og effektivisere arbejdsgangene. Disse projekter gennemføres inden sommeren 2011.
- En tilfredshedsundersøgelse blandt bestillerne i efteråret 2009 viste, at bestillerne ikke var særligt tilfredse med Midttrafiks evne til at kommunikere med bestillerne om økonomien. Det medførte, at der blev fastlagt 11 konkrete forbedringsmål for Midttrafiks økonomifunktion, som alle blev gennemført i 2010. Midttrafik vurderer, at bestillernes tilfredshed med dette område er forøget markant.
- Billetkontrollen i Aarhus har i nogle år haft en nedadgående effektivitet. Der har i 2010 været forøget ledelsesmæssig fokus på at forøge effektiviteten. Det har betydet en væsentlig forøgelse af antallet af kontrollerede kunder og udstedte kontrolafgifter.

MIDTTRAFIKS REGNSKAB

	Regnskab 2008 (1.000 kr.)	Regnskab 2009 (1.000 kr.)	Regnskab 2010 (1.000 kr.)
Terminaler, rutebilstationer samt billetteringsudstyr	16.430	16.809	14.769
Administration:			
Løn	48.667	50.135	54.419
Administrationsudgifter (fx revision, kontorhold, mødeservicering)	6.458	5.731	4.957
IT-udgifter	18.417	22.057	18.861
Information og markedsføring	11.407	12.289	14.004
Lokaler	5.821	7.560	6.552
Personale (fx rejser, diæter og kurser)	2.326	2.551	1.502
Tjenestebiler	677	955	842
Bus & Tog Sekretariatet	862	1.791	1.472
X Bus Sekretariatet	1.400	1.543	1.765
Diverse/trafikanalyser/indtægtsfordeling/kampagner	392	2.799	1.963
Renteudgifter *	0	1.197	0
Kontrolafgifter *	-3.240	-2.234	0
I alt	109.616	123.183	121.105

Note: * Jf. bestyrelsens beslutning udgør renteudgifter samt kontrolafgifter et selvstændigt bevillingsområde udenfor Trafikselskabet fra og med regnskab 2010. Renteudgiften i 2010 blev en indtægt på 2.161.000 kr. (herunder regulering 2009). Resultatet for billetkontrollen (netto) blev en bogført indtægt på 48.000 kr. grundet reguleringer fra 2008 og 2009.

I forhold til 2009 har der været et fald i udgifterne til administration og fællesudgifter på godt 2 mio. kroner. Sammenlignet med de budgetterede udgifter for 2010, er der tale om et mindreforbrug på 5,7 mio. kroner. Mindreforbruget skyldes hovedsagligt ansættelsesstop og forskydning af nogle projekter.

TOGDRIFT

Midtjyske Jernbaner A/S varetager persontransport på strækningerne Odder - Aarhus og Vemb - Lemvig - Thyborøn. Passagertallet og billetindtægterne i 2010, viste en fremgang på begge banestrækninger i forhold til 2009. Odderbanen transporterede ca. 1 mio. passagerer, og på Lemvigbanen rejste ca. 0,2 mio. kunder med banen.

Midtjyske Jernbaners indtægter fra salg af billetter og kort til kunderne blev 14,1 mio. kr. Det er en stigning på ca. 1,3 mio. i forhold til 2009. Af de samlede passagerindtægter udgør Odderbanen 11,3 mio. og indtægterne på Lemvigbanen ca. 2,4 mio. kr. I 2010 var der en forstærket indsats af billetkontrol på banerne. Det resulterede i indtægter fra kontrolafgifter på 0,4 mio. kr.

Anlægsinvesteringer på banerne udføres af Midtjyske Jernbaner. Investeringerne finansieres af Region Midtjylland. I 2010 er der foretaget en del vedligeholdelsesarbejder på banernes infrastruktur.

I 2011 gennemføres den længe ventede samdrift mellem Odderbanen og Grenaabanen. Den indgåede aftale om samdrift betyder, at trafikdriften på Odderbanen overgår fra Midtjyske Jernbaner til DSB. Midtjyske Jernbaner vil fortsat være infrastrukturselskab for banen.

Aftalen om samdrift medfører gennemkørende tog på banerne og indebærer også, at der indsættes nye Desiro tog, som er mere komfortable og miljøvenlige. Midttrafik og DSB har endvidere aftalt, at køreplanen forbedres og udvides med 10 % mere kørsel.

Det planlægges, at Odderbanen og Grenaabanen indgår i den kommende letbane i Aarhus.

BUSSELSKABET AARHUS SPORVEJE

Busselskabet Aarhus Sporveje har som opgave at sikre, at kvaliteten i den kollektive busstrafik udvikles og styrkes indenfor de rammer, der fastsættes af Aarhus Kommune.

Busselskabet havde i 2010 en omsætning på i alt 482,5 mio. kr. og et overskud på 20,4 mio. kr. efter det omkostningsbaserede princip.

Den første del af bybuskørslen i Aarhus var i udbud med kontraktstart i efteråret 2008; i konkurrence med private vognmænd vandt Busselskabet Aarhus 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 4,7 mio. kr. og 15,7 mio. kr.

Driften i 2010 har været meget stabil; 99,9 % af kørslen er gennemført som planlagt.

Busselskabets indgik i juli 2010 en incitamentsaftale med medarbejderne på basis af bl.a. de økonomiske måltal. Måltallene omhandler bl.a. klager, mindre dieselforbrug, færre skader på busserne samt det samlede niveau af sygefraværet. Eksempelvis kan det nævnes, at dieselforbruget pr. km er faldet med 2,3 % i 2010.

Busselskabet har i samarbejde med medarbejderne udarbejdet et koncept med "positiv energi smitter", der gennem diverse informations- og aktivitetskampagner har bidraget til at fokusere på såvel de interne som de eksterne relationer. Endvidere har Busselskabet engageret sig med alle medarbejdere i Midttrafiks "Fly-High" koncept. Samtlige medarbejdere kommer gennem kurset. Der laves før- og eftermålinger på kvaliteten i forhold til kunderne.

Busselskabet har siden 2008 fulgt en udviklingsplan, der indeholder en både en personalemæssig effektivisering, samt en nedbringelse af de faste omkostninger. Reduktionen af faste omkostninger skete i 2009 og 2010 ved afvikling af den gamle station på Bryggervej med en udflytning til henholdsvis Stokagervej og Munkevejen.

På kort sigt vil Busselskabet lave kontrolbud på kørslen i Aarhus Kommune, der kommer i udbud. Herudover ønsker Busselskabet at lave kontrolbud på relevante udbud i hele Midttrafiks område. Udviklingsønsket er begrundet i en bedre økonomi på grund af de synergimuligheder der økonomisk og driftsmæssigt ligger i at operere på flere områder end de nuværende.

Busselskabets udviklingsplan indeholder en øget fokusering på udvikling af kvaliteten af produktet. Både i forhold til kvalitetsniveauet på chaufførservice, miljø og kundekomfort i busserne.

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 køreplansskifte. 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 med mellemrum.

Perspektiver for 2011

Uddannelse af chauffører, bedre service og nye ruter er blot nogle af de tiltag Midttrafik arbejder med i 2011. Mixtur gør det nemmere at være bus og togrejsende, og Letbanen tager form.

UDDANNELSE AF CHAUFFØRER

Midttrafik har i 2010 startet chaufføruddannelsen Fly High med fokus på kundeservice. Næsten 1.000 buschauffører er tilmeldt, og chaufførerne er meget tilfredse med kurset.

I 2011 fortsætter uddannelsen for chauffører. I 2011 bliver også de taxachauffører, der kører mest for Midttrafik, tilbudt en tilsvarende uddannelse.

Lederne i busselskaberne har en vigtig rolle for at sikre, at chaufførerne har gode betingelser for at kunne yde den bedst mulige service til kunderne. Midttrafik tilbyder derfor i 2011 lederne i busselskaberne et uddannelsesforløb, hvor de også bliver klædt på til at bidrage til bedre kundeservice gennem deres personale.

De chauffører, der har gennemført kurset, kan i 2011 tilmelde sig en bonusordning. Under overskriften "God Tur" får chaufførerne lejlighed til at vise, at det, de har lært på kurserne, kan give mere tilfredse kunder. Midttrafik stiller markedsføringsmaterialer til rådighed – fx badges og klistermærker – for at understøtte, at kunderne kan se, at der er sket noget med kundeservicen i deres bus. Midttrafik måler kundernes tilfredshed før og efter, og chaufførerne indgår i en bonusordning, hvor stigninger i kundetilfredshed udløser præmier. Formålet med "God Tur" er, at kunderne får mere opmærksomhed på de gode ting, chaufførerne gør – og at kunderne får motivation til at rose det gode. Det gør kunderne mere tilfredse og loyale, og det øger chaufførernes jobtilfredshed og motivation for at yde god service.

Læs mere på midttrafik.dk/flyhigh eller godtur.nu

FORSØG MED BEDRE SERVICE OG NY RUTE

Fra 3. januar 2011 tilbydes kunderne mellem Silkeborg og Aarhus N en ny pendlerrute, der med få stop kører direkte fra Silkeborg til Aarhus N, hvor der er mange arbejdspladser og uddannelsesinstitutioner. Kunderne fra Silkeborg har hidtil skullet ind til Aarhus C for at skifte, inden de kunne komme til Aarhus N, så nu gøres rejsetiden kortere og mere bekvem. Desuden er de indsatte busser mere komfortable end

de fleste andre rutebiler – der er fx både internetadgang, arbejdsborde, stillezone og skærme med TV2 News; desuden må kunderne spise og drikke i bussen. Fra starten tegner ruten til at være en succes, og hvis det viser sig at holde stik, vil lignende ruter blive foreslået fremover, hvor det kan komme pendlere til gavn.

Midttrafik vil gennemføre andre forsøg med ny indretning af busserne i løbet af 2011. Det planlægges blandt andet at indrette nogle busser med personlige skærme i ryggen af sædet foran, hvor kunden kan se rejseinformationer, spille spil eller se små film.

MIXTUR

Mixtur er navnet på et nyt samarbejde mellem Arriva Tog og Midttrafik, som skal gøre det nemmere at rejse med bus og tog i Midt- og Vestjylland.

Målene er at skabe mere sammenhængende køreplaner, hurtigere skift, mindre ventetid, pålidelig information, forbedret service og nye innovative tiltag. Det kan fx gøres med gratis internet i tog og busser og flere synlige kundeservicemedarbejdere.

Samarbejdet startede i 2010, og de første milepæle er:

1. marts 2011 startede et nyt callcenter, som rådgiver kunderne om både bus- og togrejser på strækninger mellem Aarhus- og Herningområdet. Der er åbent alle ugens dage på telefon 70 210 320 i tidsrummet kl. 7.00 - 23.00.

1. april 2011 kom Mixtur Rejsegaranti, hvor målet er, at kunder, der foretager en Mixtur-rejse (rejse kombineret af bus og tog), når frem til den tid, som Rejseplanen.dk lover. Hvis kunden alligevel bliver forsinket, træder Mixtur Garantien i kraft. Oddebanen samt alle Midttrafiks busser og Arrivas tog på strækningen mellem Aarhus og Herning er med i Mixtur-ordningen. Læs mere på mixtur.dk



LETBANEN I AARHUS

Letbanesekretariatet arbejder videre med at projekttere letbanens etape 1 fra havnen i Aarhus midtby mod nord ad Randersvej via Skejby Sygehus til byudviklingsområdet i Lisbjerg (og videre mod øst, hvor den kobles sammen med Grenaabanen ved Lystrup).

Efter planen vil det være muligt at køre med letbanen i 2015.

Et lovforslag om etablering af et anlægsselskab for letbanens etape 1 er under udarbejdelse. Det forventes vedtaget i Folketinget i løbet af 2011, og anlægsselskabet vil overtage bygherrerollen, som på nuværende tidspunkt er placeret hos Letbanesekretariatet i Midttrafik. Planen er, at Letbanesekretariatet fortsætter med at varetage arbejdet med udbygningsetaperne efter, at anlægsselskabet er etableret.

Letbanesekretariatet udarbejder i 2011 et beslutningsgrundlag for etablering af nye letbaneetaper. Det indeholder en nærmere undersøgelse af de tekniske, økonomiske og trafikale konsekvenser for de udbygningsetaper, som er mest realistiske at sætte i gang inden 2020.

Letbaneprojektets hjemmeside: www.midttrafik.dk/letbane

STORE ÆNDRINGER I DEN KOLLEKTIVE BUSTRAFIK

Regionale ruter

Region Midtjylland har truffet beslutning om en række effektiviseringer på de regionale ruter. De træder i kraft i juli 2011. Det vil betyde, at en række ruter enten nedlægges eller får væsentligt mindre kørsel. Regionen har i nogle tilfælde indgået aftale med nogle kommuner om at deles om udgifter til konkrete ruter, så de kan opretholdes med fælles finansiering fra både regionen og kommunerne.

Kollektiv Trafikplan Aarhus 2011

Den nye Kollektiv Trafikplan Aarhus træder i kraft 8. august 2011.

De nuværende buslinjer forsvinder og erstattes af et helt nyt bybusnet med følgende principper:

Det nye busnet består af et net af få, enkle og direkte såkaldte højklassede A-buslinjer. De kører hyppigt, især langs de store indfaldsveje og ringvejene, med lav rejsetid og mulighed for effektive skift. A-buslinjerne suppleres af nogle almindelige bybuslinjer, som skal dække områderne mellem og uden for A-linjerne.

Systemet suppleres af en ny regional rute 200 (Skanderborg - Hørning - Aarhus - Skejby Sygehus - Hinnerup/Hammel), som kører igennem det centrale Aarhus og afløser ruterne 101, 107, 109, 115 og 124.

I løbet af foråret forbereder Midttrafik og Aarhus Kommune kunderne på bybusomlægningen med en større informations- og markedsføringsindsats, bl.a. via annoncer og med hjemmesiden www.nytbusnet.dk, som giver overblik over de nye buslinjer.

Nyt bybussystem i Silkeborg

28. august 2011 er der premiere på det nye bybussystem i Silkeborg. Kommunen har ønsket at modernisere rutenettet, så det tilgodeser den nuværende og fremtidige byudvikling i byen. Desuden skal det nye bybussystem hjælpe med at spare netto 4 mio. kr. på den samlede drift af kollektiv trafik i Silkeborg Kommune.

I løbet af 2010 har Midttrafik planlagt systemet, som har udgangspunkt i en ny bybusterminal på Drewsensvej ved stationen og et nyt centralt placeret superstop ved Godthåbsvej. Systemet er højfrekvent med flest afgang, hvor der er flest kunder.

Det indeholder nye linjer med simple ruteføringer og med den nye placering af bybusterminalen ved stationen, er der langt bedre mulighed for omstigning til regionalruter, tog og de øvrige bybuslinjer.

Nyt bybussystem i Horsens

7. august 2011 får Horsens et nyt bybussystem. Kommunen har ønsket et rutenet, der tilgodeser den nuværende og fremtidige byudvikling i Horsens.

Derfor har Midttrafik planlagt et nyt system, som indeholder nye linjer med helt ny ruteføring. Moderniseringen er en væsentlig forbedring i forhold til det nuværende system, og kan fastholde og give flere kunder i bussen.

Bybussernes udgangspunkt er Horsens Banegård, hvor der er mulighed for omstigning til de øvrige bybuslinjer, regionalruterne og tog.

MILJØ

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

Midttrafiks miljøstrategi fra 2010 indebærer blandt andet, at Midttrafik stiller tydelige krav til leverandørerne for så vidt angår miljøet omkring busserne. Midttrafik anbefaler bestillerne, hvordan de får en mere miljøvenlig kollektiv trafik.

Midttrafik lancerer 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 trafikkselskaber 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 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.

Midttrafiks fokus på miljøet vil være:

- Nedbringe emissionen fra busser og andre køretøjer.
- Forbedre miljøet ved at reducere biltrafikken og udnytte buskapaciteten bedre – få flere kunder i busserne samt anvende busser svarende til behovet.
- Effektive kampagner.

Midttrafik har i starten af 2011 lavet sin første miljøkortlægning, hvor udledningen af CO₂ og andre skadelige stoffer er beregnet for busserne i hele Midttrafik.

I samarbejde med Busselskabet Aarhus Sporveje afprøver Midttrafik starten af 2011 to forskellige typer af hybridbusser. Midttrafik og Busselskabet vil høste erfaringer både med den ny busteknologis miljøvenlighed og med driftssikkerheden. Hybridbusser kører både på batterier og på diesel, og bussen skifter automatisk til diesel, når der ikke er nok strøm til at drive den frem. Når bussen bremses ved lyskryds eller busstoppesteder, lagres bremseenergi i batterierne, og når den sætter i gang, driver batterierne bussen op i fart, før dieselmotoren tager over. Den energi, de hyppige nedbremsninger skaber, genbruges og bussen kører derfor ca. 35 % længere på literen end tilsvarende dieselbusser. I praksis betyder teknologien, at der ikke bruges diesel (eller udledes partikler) ved stoppesteder, hvor folk færdes.

Busserne støjer desuden mindre; når den kører på batteri, slukker dieselmotoren automatisk, fx hvis bussen holder for rødt. Hybridbuserne udleder også færre skadelige luftforurenende partikler og er meget støjsvage. Til gengæld koster de ca. 40 % mere i indkøb end standard diesel busser. Hybridbusser kører allerede over hele Europa, også i København og Aalborg. På baggrund af erfaringerne vil Midttrafik rådgive bestillerne, om der i fremtidige udbud skal gives bonus for at anvende hybridbusser.

I starten af 2011 har et tv-program afsløret, at statens miljøsyn ikke kontrollerer busserne godt nok for udledning af de farlige fine partikler. Busselskabet Aarhus Sporveje har indkøbt eget måleudstyr, så bybusserne i Aarhus bliver kontrolleret, og det sikres, at de ikke udleder for mange partikler. Udstyret udlånes til de øvrige vognmænd, der kører kollektiv bustrafik inden for miljøzonen i Aarhus.

SALG OG INFORMATION

Midttrafik har samarbejde med en række rutebilstationer samt salgs- og informationssteder. I 2011 vil der blive lavet en ny strategi, så der bliver en mere ensartet måde, kunderne mødes på i Midttrafiks salgs- og informationssteder, og ressourcerne bruges mere effektivt og målrettet på de fokusområder, Midttrafik vælger.

Aarhus Rutebilstation vil i løbet af 2011 få udvidet sine aktiviteter. For det første lukker VisitAarhus, som hidtil har været byens største forhandler af periodekort m.m. til bybusserne – denne service flytter til Aarhus Rutebilstation og fordobler dermed kundeantallet. Derudover indgår Aarhus Rutebilstation i det callcenter, der er etableret i Mixtur-projektet, så man fra Aarhus Rutebilstation kan besvare telefoniske kundehenvendelser om kørsel med bus og tog på hele strækningen fra Aarhus over Silkeborg til Herning.

TAKSTFORSØG

Fra slutningen af januar 2011 indførte Viborg Kommune en lavere takst for lokale rejser. Voksne kan købe en kontantbillet til 10 kr. til bybusserne og andre lokale ruter inden for kommunen. Midttrafik følger forsøget for at se, hvor mange ekstra kunder en så væsentlig nedsættelse af prisen medfører.

Randers Kommune har siden 2009 tilbudt pensionisterne at rejse med den kollektive trafik billigt. I 2009 og 2010 har de kunnet rejse gratis, hvis de fik udstedt et særligt periodekort. Fra og med 2011 skal de betale 300 kr. om året for at få kortet udstedt.

EVALUERING AF BILLETTERING I AARHUS

I bybusserne i Aarhus har man valgt, at kunderne selv skal sørge for billetterne ved enten at klippe klippekort, have periodekort eller selv købe kontantbilletter i automater. Dermed skal chaufføren ikke håndtere kontanter, og bussen kan hurtigere køre fra stoppestederne. På den anden side medfører selvbillettering øget risiko for, at kunderne undlader at købe billet.

Midttrafik og Aarhus Kommune har i foråret 2011 iværksat en undersøgelse af fordele og ulemper ved henholdsvis selvbillettering og chaufførbillettering. Undersøgelsen skal kortlægge alle fordele hhv. ulemper ved de 2 billetteringsformer. Det vil bl.a. sige at betjeningstider i busser skal måles – både i busser hvor der anvendes selvbillettering og i busser hvor der anvendes chaufførbillettering. Resultaterne fra Aarhus vil blive sammenholdt med tilsvarende målinger i København og Odense.

Desuden vil undersøgelsen indeholde en analyse af det nødvendige kontrolsystem, når der anvendes selvbillettering. Det gælder både udgifter til selve kontrollen, udgifter til administration af kontrolafgifter, indtægter i forbindelse med kontrolafgifter samt manglende indtægter som følge er kontrolafgifter, der ikke indbetales. Udgifter til billetteringsudstyr i de 2 forskellige former vil blive beskrevet. Herunder også udgifter til drift og vedligehold af billetmaskiner til selvbillettering i forhold til udstyr der betjenes af chaufføren. Undersøgelsen vil også indeholde en beskrivelse af udgifter til nødvendigt salgsnet under de 2 billetteringsformer.

FORTSAT EFFEKTIVISERING OG UDVIKLING AF MIDTTRAFIK

Bestyrelsen for Midttrafik traf i september 2010 beslutning om, at Midttrafik i 2011 skal spare 1 mio. kr. på sit budget til fælles aktiviteter og administration, 1 mio. kr. mere i 2012, 1½ mio. mere i 2013 og 1½ mio. mere i 2014 – i alt 5 mio. over 4 år. Dette gøres bl.a. ved at reducere udgifter til it, rutebilstationer, personale samt øvrige tiltag. Da Midttrafik i forvejen i sammenligning med de øvrige trafiksselskaber har de laveste udgifter i forhold til aktivitetsomfanget, og Bestyrelsen samtidig forventer en stadig forbedret service over for kunderne, har Midttrafik fokus på at gøre tingene smartere.

I foråret 2011 bliver Midttrafiks organisation justeret, så der bliver et tydeligere ansvar for at sikre tilfredse kunder, tilfredse leverandører og tilfredse bestillere – og at den kollektive trafik udvikles løbende.

Midttrafik vil i 2011 arbejde videre med at målrette kompetenceudvikling, så den enkelte medarbejders kompetencer understøtter Midttrafiks strategiplan, opgaver og mål. Ledere og medarbejdere vil sammen arbejde med at få den enkelte medarbejders opgaver og mål ind under huden – og på baggrund heraf fastlægges de kompetencer, som er vigtige for den enkelte og Midttrafik at få udviklet. Med en strategisk kompetenceudvikling, skal Midttrafik være klar til at også i fremtiden at sikre flere tilfredse og loyale kunder, tilfredse leverandører og tilfredse bestillere.

Midttrafik administrerer i dag handicapkørsel i 2 forskellige systemer pga. overførte forpligtelser ved dannelsen af Midttrafik. De to systemer vil blive fusioneret i marts 2012. Ved den lejlighed skal der effektiviseres 10 %, ligesom der blev i resten af Midttrafik ved sammenlægningen. Der analyseres i øjeblikket på, hvor godt de forskellige trafiksselskaber løser opgaven med handicapkørsel og andre flextrafikordninger; det kan medføre et endnu tættere samarbejde mellem trafiksselskaberne, og eventuelt skal trafiksselskaberne fremover løse opgaver for hinanden i forhold til handicapkørsel og flextrafik, så administrationen kan blive mere effektiv.