

ARBEJDSPROGRAM K15

30. oktober
2014



midttrafik

KØREPLANLÆGNINGENS ARBEJDSPROGRAM K15

- Større projekter med en toårig horisont
- Større opgaver og projekter til kommende køreplansskifte
- Større udfordringer med stabil drift

STØRRE PROJEKTER K16 – K17

- Nyt supersygehus i Gødstrup - K17
- Nyt bybusnet i Skive - K16
- Langsigtet planlægning Horsens Kommune - K16

STØRRE OPGAVER OG PROJEKTER TIL K15

- Kvarterdrift mellem Hammel og Aarhus
- Kvarterdrift mellem Galten og Aarhus
- Nedlæggelse eller reduktion af kørslen på rute 124
- Reduktion af kørslen på rute 116 mellem Galten og Aarhus
- Styrkelse af betjeningen mellem Silkeborg og Aarhus
- Lokalrutestruktur i Viborg Kommune

STØRRE UDFORDRINGER MED STABIL DRIFT

- Etablering af letbane på Randersvej
- Byggeri omkring sygehuset i Viborg

REJSEBESTEMMELSE: MAD OG DRIKKE I BUSSENE

Trafikselskab	Regel	Bemærkninger
Sydtrafik	+	Ikke alkohol
X bus	+	Ikke alkohol
DSB	+	Ikke alkohol
S-tog	+	Ikke alkohol
Midttrafik	÷	Vand tilladt
Nordjyllands Trafikselskab	÷	Vand tilladt
Movia	÷	Vand tilladt

ARRANGEMENTSKØRSEL

Smuk fest løsningen

- Fastpris 40 kr. for bustransport på ruterne til og fra Skanderborg, dag og nat
- Forsalg, kontant i bussen og via Mobile Pay

Smuk fest resultat

- 6450 kunder købte Smuk Fest billetten, heraf betalte 1000 kunder med MobilePay
- Positive kunder og chauffører
- Bedre driftsafvikling
- Positiv driftsøkonomi

Pakkekørsel til arrangementer tilbydes nu alle kommuner

- Løsning med fastpris billet og nem billettering
- Fælles markedføring af arrangement og kørsel

30-10-2014

ENTREPRENØR- UDVALGSMØDE

30. oktober 2014



midttrafik

SIDEN SIDST

- Der er styr på økonomien - indtægtsfremgang på 6% i Aarhus-området
- Ingen takststigninger i 2015 – prisstigninger pga. zonereformen er rigelig i denne omgang, de 0,6% bruges i 2016
- Udrulning af rejsekort følger tidsplanen - godt samarbejde med busselskaberne

SIDEN SIDST

- Den landsdækkende enkeltbillet bliver ikke til noget - harmonisering kan have for høj en pris
- Bestyrelsen ønsker øget brug af MobilePay ved større arrangementer – erfaring fra Skanderborg-Festival

STATUS PÅ HARMONISERING AF MIDTTRAFIKS A-KONTRAKTER

Torsdag d. 30. oktober 2014



midttrafik

FRA KONTRAKT TIL KONTRAKTTILLÆG - HVORFOR

- Oprindeligt skulle indgås nye ”kontrakter” – dette laver vi i stedet til ”kontrakttillæg”. Årsag:
 - Eliminere risici for fejl i sammensætningen af nye kontrakter
 - Effektivisere proces for udarbejdelse og indgåelse
 - Specielt de ældste kontrakter og kontraktbilag var svære at håndtere

FORSKEL PÅ TILLÆGGET VS. OPRINDELIG KONTRAKT

- A-standardkontrakten (§'erne) – OK 19.16.2014
- Fire bilag
 - 1) Chaufføruniformering – OK 19.06.2014
 - 2) Realtidsudstyr – OK 19.06.2014
 - 3) Rejsekortudstyr – OK 16.12.2013
 - 4) Individuelt bilag – OK efter underskrift
- Bilag 4
 - Særlige bestemmelser fra oprindelig kontrakt
 - Bonusordninger
 - Bidrag til chaufførfaciliteter i Skjern, Herning og Holstebro
 - Tidligere indgående aftaler



HVAD BESTÅR KONTRAKTTILLÆG AF

- Nøgleoplysninger fra oprindelig kontrakt
- A-standardkontrakt (§'erne)
- Nyt bilag 1-4
- Evt. tillægsaftaler
- Bilag fra oprindelig kontrakt

PROCESSEN FOR NU

- Hovedparten af busselselskaberne har modtaget mindst ét kontrakttillæg per mail – flere har modtaget alle tillæg
- Herefter følger to papirudgaver til underskrift, hvoraf busselskabet bedes returnere den enen udgave
- Det forventes, at alle kontrakttillæg er udsendt til underskrift inden udgangen af november

27-10-2014

LEVERANDØR- UNDERSØGELSE BUSSELSKABER 2014



midttrafik

BAGGRUND

Et godt og stærkt samarbejde mellem Midttrafik og busselskaberne er afgørende for at levere gode kundeoplevelser og god kvalitet. Midttrafik har derfor undersøgt leverandørernes vurdering af Midttrafik, og herunder en vurdering af organisationens stærke og svage sider.

”Dygtige leverandører” er Midttrafiks strategiske mål. Det er derfor en prioritet at identificere initiativer, der medvirker til at styrke leverandørerne i at blive bedre.

Resultaterne vil blandt andet blive benyttet til:

- At målrette indsatsen for yderligere udvikling af samarbejdet
- At følge op på og fastsætte nye mål for Midttrafik

Dataindsamling foregik i perioden 15. – 28. september

Svarprocent blandt busselskaber på 79

RESUMÉ – OVERORDNEDE RESULTATER

100 % af busselskaberne er alt i alt tilfredse med det daglige samarbejde med Midttrafik, hvilket er uændret i forhold til sidste måling i 2010.

Analysen viser, at indsatser på følgende områder, vil være med til at flytte flere busselskaber fra "tilfreds" til "meget tilfreds" i deres samlede vurdering af Midttrafik:

Køreplanlægning

- Tidspunktet for modtagelse af køreplaner i forhold til kontrakten
- Inddragelse og indflydelse i forbindelse med køreplanlægningen
- Tidsplanen for køreplanlægningen og busselskabernes tidsmæssige muligheder for at komme med bemærkninger

Billet- og kvalitetskontrol

- Midttrafiks kvalitetskontrol
- Midttrafiks opfølgning på kvalitetsbrister

Drift

- Midttrafiks information om, hvor driftsforstyrrelser skal indberettes
- Mulighederne for at indberette en driftsforstyrrelse

Udbud og Kontrakter

- Udbudsmaterialets kvalitet

Generelt

- Mulighed for at finde frem til den rette kontaktperson

Disse områder er prioriterede indsatsområder.

KØREPLANLÆGNING

	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Tidspunktet for hvornår I modtager køreplanerne i forhold til kontrakten?	26 % (5)	37 % (7)	37 % (7)	0 % (0)	0 % (0)	100 % (19)
Jeres inddragelse og indflydelse i forbindelse med køreplanlægning?	32 % (6)	47 % (9)	16 % (3)	5 % (1)	0 % (0)	100 % (19)
Tidsplanen for køreplanlægningen og busselskabernes tidsmæssige muligheder for at komme med bemærkninger?	32 % (6)	53 % (10)	11 % (2)	5 % (1)	0 % (0)	100 % (19)
Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring køreplanlægning?	47 % (9)	32 % (6)	16 % (3)	0 % (0)	5 % (1)	100 % (19)

79 % er tilfredse med det generelle samarbejde med Midttrafik omkring køreplanlægning.

Alle punkter under køreplanlægning er prioriterede indsatsområder.

Særligt på to områder er der mulighed for at styrke samarbejdet:

- 37 % er utilfredse med tidspunktet for modtagelse af køreplanerne i forhold til kontrakten
- 21 % er utilfredse med inddragelse og indflydelse i forbindelse med køreplanlægning.

Uddybende kommentarer: "Vi bliver ikke altid hørt", " Vi bliver ikke inddraget"

UDBUD OG KONTRAKTER

	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Udbudsmaterialets kvalitet (at der ikke er fejl i Midttrafiks udbudsmateriale)?	16 % (3)	68 % (13)	5 % (1)	5 % (1)	5 % (1)	100 % (19)
Overskueligheden af Midttrafiks udbudsmateriale?	21 % (4)	47 % (9)	26 % (5)	0 % (0)	5 % (1)	100 % (19)
Kontrakternes overskuelighed (udformning og sprog)?	26 % (5)	58 % (11)	16 % (3)	0 % (0)	0 % (0)	100 % (19)
Hvor tydeligt jeres forpligtelser samt eventuelle konsekvenser ved kvalitetsbrist fremgår af kontrakten?	32 % (6)	53 % (10)	11 % (2)	0 % (0)	5 % (1)	100 % (19)
Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring udbud og kontraktforhold?	32 % (6)	63 % (12)	5 % (1)	0 % (0)	0 % (0)	100 % (19)

95 % er tilfredse med det generelle samarbejde med Midttrafik omkring udbud og kontraktforhold.

Udbudsmaterialets kvalitet er blandt de prioriterede indsatsområder.

Uddybende kommentar: *"Prøv at tilpasse de enkelte bud, så man ikke får en bunke 'støj'"*

Derudover er 26 % utilfredse med udbudsmaterialets overskuelighed.

Uddybende kommentar: *"Virker rodet"*

ØKONOMI

	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Midttrafiks overholdelse af tidspunkt for afregning?	68 % (13)	32 % (6)	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	100 % (19)
Afregningens udformning (om den er let at forstå)?	32 % (6)	53 % (10)	16 % (3)	0 % (0)	0 % (0)	100 % (19)
Afregningens indhold (om den er korrekt)?	37 % (7)	63 % (12)	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	100 % (19)
Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring økonomi?	42 % (8)	53 % (10)	0 % (0)	0 % (0)	5 % (1)	100 % (19)

95 % er tilfredse med det generelle samarbejde med Midttrafik omkring økonomi.

Der er generelt høj tilfredshed på økonomi-området. Der er kun utilfredshed med afregningens udformning, hvilket 16 % angiver.

Kommentar til afregningens udformning:

"Kunne gøres meget mere overskueligt"

REJSEREGLER, TAKSTER OG BILLETTERINGSUDSTYR

	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Midttrafiks rejsereglers forståelighed og brugervenlighed for chaufførerne?	21 % (4)	47 % (9)	26 % (5)	5 % (1)	0 % (0)	100 % (19)
Kvaliteten af billetteringsvejledningen?	21 % (4)	47 % (9)	16 % (3)	5 % (1)	11 % (2)	100 % (19)
Kvaliteten af chaufførvejledningen? (håndbogen)	26 % (5)	63 % (12)	5 % (1)	5 % (1)	0 % (0)	100 % (19)
Muligheden for at få hjælp til vedligeholdelse af billet- og klippekortsmaskiner?	47 % (9)	47 % (9)	5 % (1)	0 % (0)	0 % (0)	100 % (19)
Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring rejseregler, takster og billetteringsudstyr?	26 % (5)	63 % (12)	5 % (1)	0 % (0)	5 % (1)	100 % (19)

89 % er tilfredse med det generelle samarbejde med Midttrafik omkring rejseregler, takster og billetteringsudstyr.

32 % er utilfredse med rejsereglers forståelighed og brugervenlighed for chaufførerne.

Uddybende kommentarer: *"Alt for mange regler. Selv Midttrafiks ansatte kan ikke huske alle reglerne", "Lovlig komplicerede"*

21 % er utilfredse med kvaliteten af billetteringsvejledningen.

Uddybende kommentar: *"Jeg synes den er fint skrevet, men den er svær at finde rundt i"*

KOMMUNIKATION

	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Kvaliteten af chaufførinformationen "Information til chauffører og salgssteder"?	32 % (6)	58 % (11)	11 % (2)	0 % (0)	0 % (0)	100 % (19)
Kvaliteten af nyhedsbrevet?	26 % (5)	58 % (11)	5 % (1)	0 % (0)	11 % (2)	100 % (19)
Samarbejde omkring informationsmateriale til busserne (hængeskilte, streamere, køreplaner, foldere)?	26 % (5)	47 % (9)	21 % (4)	0 % (0)	5 % (1)	100 % (19)
Kvaliteten af indholdet på Midttrafiks extranet for busselskaber og flextrafik?	26 % (5)	53 % (10)	5 % (1)	0 % (0)	16 % (3)	100 % (19)
Det nye rute- og zonekorts anvendelighed?	21 % (4)	53 % (10)	16 % (3)	5 % (1)	5 % (1)	100 % (19)
Generelt med kommunikationen fra Midttrafik?	26 % (5)	58 % (11)	16 % (3)	0 % (0)	0 % (0)	100 % (19)

84 % er generelt tilfredse med kommunikationen fra Midttrafik.

21 % er utilfredse med samarbejdet omkring informationsmateriale til busserne.

Uddybende kommentarer: "Midttrafik sender det for sent ud, så vi har svært ved at nå det", "Ofte fejl"

Flere busselskaber svarer "ved ikke" til spørgsmålene vedr. kvaliteten af nyhedsbrevet samt kvaliteten af indholdet på extranettet.

Uddybende kommentarer: "For meget læsestof", "Det er rodet".

DRIFT

	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Midttrafiks information om planlagte driftsforstyrrelser, herunder vejarbejde?	16 % (3)	37 % (7)	37 % (7)	11 % (2)	0 % (0)	100 % (19)
Midttrafiks information om hvor driftsforstyrrelser skal indberettes?	21 % (4)	63 % (12)	16 % (3)	0 % (0)	0 % (0)	100 % (19)
Mulighederne for at indberette en driftsforstyrrelse?	32 % (6)	47 % (9)	21 % (4)	0 % (0)	0 % (0)	100 % (19)
Brugervenligheden af systemet til indberetning af driftsforstyrrelser?	26 % (5)	37 % (7)	37 % (7)	0 % (0)	0 % (0)	100 % (19)
Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring drift?	26 % (5)	63 % (12)	11 % (2)	0 % (0)	0 % (0)	100 % (19)

89 % er tilfredse med det generelle samarbejde med Midttrafik omkring drift.

Midttrafiks information omkring hvor driftsforstyrrelser skal indberettes samt mulighederne for at indberette en driftsforstyrrelse er prioriterede indsatsområder.

42 % er utilfredse med Midttrafiks information om planlagte driftsforstyrrelser.

Uddybende kommentarer: *"Mangler til tider informationer. Er ikke nødvendigvis MTs skyld", "Kommunerne glemmer", "Mere fat i kommunerne".*

32 % er utilfredse med brugervenligheden af systemet til indberetning af driftsforstyrrelser.

Uddybende kommentarer: *"Kunne forenkles", "Ikke godt, siger vores chauffører"*

BILLET- OG KVALITETSKONTROL

	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Kontrollørernes synlighed i busserne?	32 % (6)	42 % (8)	16 % (3)	0 % (0)	11 % (2)	100 % (19)
Midttrafiks kvalitetskontrol?	26 % (5)	32 % (6)	26 % (5)	5 % (1)	11 % (2)	100 % (19)
Midttrafiks opfølgning på kvalitetsbrister?	21 % (4)	37 % (7)	11 % (2)	11 % (2)	21 % (4)	100 % (19)
Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring kontrol?	21 % (4)	58 % (11)	0 % (0)	11 % (2)	11 % (2)	100 % (19)

79 % er tilfredse med det generelle samarbejde med Midttrafik omkring kontrol.

Midttrafiks kvalitetskontrol og opfølgning på kvalitetsbrister er blandt de prioriterede indsatsområder.

32 % er utilfredse med Midttrafiks kvalitetskontrol.

Uddybende kommentarer: *"Der har været kvalitetskontrol uden kvalitet", "Skal holde sig til fakta", "De blander sig for meget", "Lovlig pedantiske engang i mellem"*

21 % er utilfredse med Midttrafiks opfølgning på kvalitetsbrister.

Uddybende kommentar: *"Plads til forbedringer - gentagelser - vilkårlighed - småting - sene meldinger om brist - oversigter ønskes mere tilgængelige mhp opfølgning"*

KUNDESERVICE

	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Jeres inddragelse i forhold til kundehenvendelser?	37 % (7)	37 % (7)	16 % (3)	5 % (1)	5 % (1)	100 % (19)
Muligheden for at se statistikker over kundehenvendelser på extranettet?	21 % (4)	26 % (5)	0 % (0)	0 % (0)	53 % (10)	100 % (19)
Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring kundeservice?	32 % (6)	58 % (11)	5 % (1)	5 % (1)	0 % (0)	100 % (19)

89 % er tilfredse med det generelle samarbejde med Midttrafik omkring kundeservice.

16 % er utilfredse med inddragelsen i forhold til kundehenvendelser.

Uddybende kommentarer:

"Føler os ofte "dømt" idet kunden oftest gives ret, inden man har hørt busselskabet om, hvad der efter chaufførens og selskabets opfattelse er passeret"

"Kunne godt ønske lidt mere indflydelse vedrørende kundehenvendelser"

"Kundecentret bør undersøge klagerne inden de sendes videre"

"Facebook-brok - skulle måske ignoreres engang imellem"

58 % kender ikke/bruger ikke muligheden for at se statistikker over kundehenvendelser på extranettet.

GENERELT

	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Medarbejderens venlighed, når du retter henvendelse til Midttrafik?	47 % (9)	47 % (9)	5 % (1)	0 % (0)	0 % (0)	100 % (19)
Medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for?	32 % (6)	53 % (10)	16 % (3)	0 % (0)	0 % (0)	100 % (19)
Jeres mulighed for at finde frem til rette kontaktperson?	26 % (5)	58 % (11)	16 % (3)	0 % (0)	0 % (0)	100 % (19)
Midttrafiks svartid på jeres henvendelser?	26 % (5)	63 % (12)	5 % (1)	5 % (1)	0 % (0)	100 % (19)
Kvaliteten og udbyttet af Fly High?	26 % (5)	47 % (9)	11 % (2)	5 % (1)	11 % (2)	100 % (19)
Emnerne, der drøftes på Entreprenørudvalgsmøderne?	21 % (4)	21 % (4)	11 % (2)	0 % (0)	47 % (9)	100 % (19)
Emnerne, der drøftes på Kvalitetsudvalgsmøderne?	11 % (2)	26 % (5)	11 % (2)	0 % (0)	53 % (10)	100 % (19)
Samlet tilfredshed med det daglige samarbejde med Midttrafik?	37 % (7)	63 % (12)	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	100 % (19)

Mulighed for at finde frem til rette kontaktperson hos Midttrafik er et prioriteret indsatsområde.

53 % svarer "ved ikke" til tilfredshed med emnerne, der drøftes på entreprenørudvalgsmøderne.

Uddybende kommentar: "Burde holde os til de mere principielle ting - og beslutninger i denne forbindelse. Alt for mange firma- og lokalforhold tager plads og tid".

BUSSELSKABERNES VURDERING

Busselskaber med størst utilfredshed:

Busselskab	Utilfreds – antal angivelser	Heraf "Meget utilfreds"	Utilfredshed – andel af samlet antal spørgsmål
Malling Turistbusser	18	1	41 %
Lemvig Turist	17	4	39 %
Faarup Rute- og Turistbusser	16	7	36 %
TK Bus	10	5	23 %

Busselskaber med størst tilfredshed:

Busselskab	Tilfreds – antal angivelser	Heraf "Meget tilfreds"	Tilfredshed – andel af samlet antal spørgsmål
Mørups Turistfart	42	35	95 %
Midtbus Jylland	41	4	93 %
Keolis	40	40	91 %
Hans' Biler	40	37	91 %

REALTID I MIDTTRAFIK



midttrafik

SERVICES FØR OG UNDER REJSEN

Realtid og gratis internet

Midttrafik ønsker at forbedre rejseoplevelsen ved at tilbyde kunderne aktuel trafik- og realtidsinformation før og under rejsen.

Information om bussens rettidighed er en væsentlig faktor for kundens samlede tilfredshed

Undersøgelser viser, at lidt over halvdelen af kunderne siger, at adgang til internettet er med til at gøre busrejsen mere attraktiv.

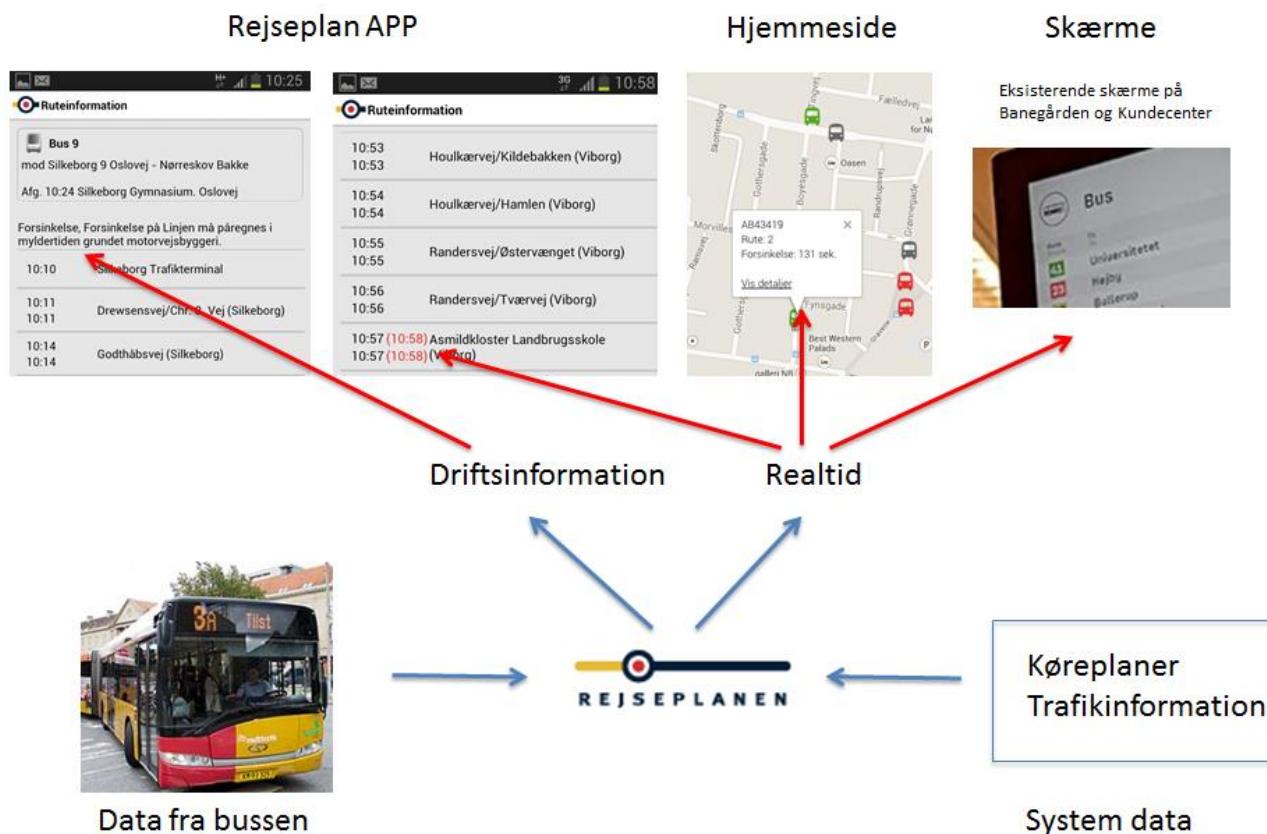
Midttrafik har gode erfaringer med at tilbyde gratis internet i bl.a. Norddjurs Kommune, Bybusserne i Herning og X Busserne.



REALTIDSPROJEKT HOS MIDTTRAFIK

- Formålet med realtidsprojektet er at levere opdateret realtid og trafikinformation til bus kunderne i Midttrafiks område
- Realtid leveres til Rejseplanen fra Midttrafiks realtidsplatform.
- Rejsplanens kanaler web, app, skærme anvendes til kommunikation til kunden

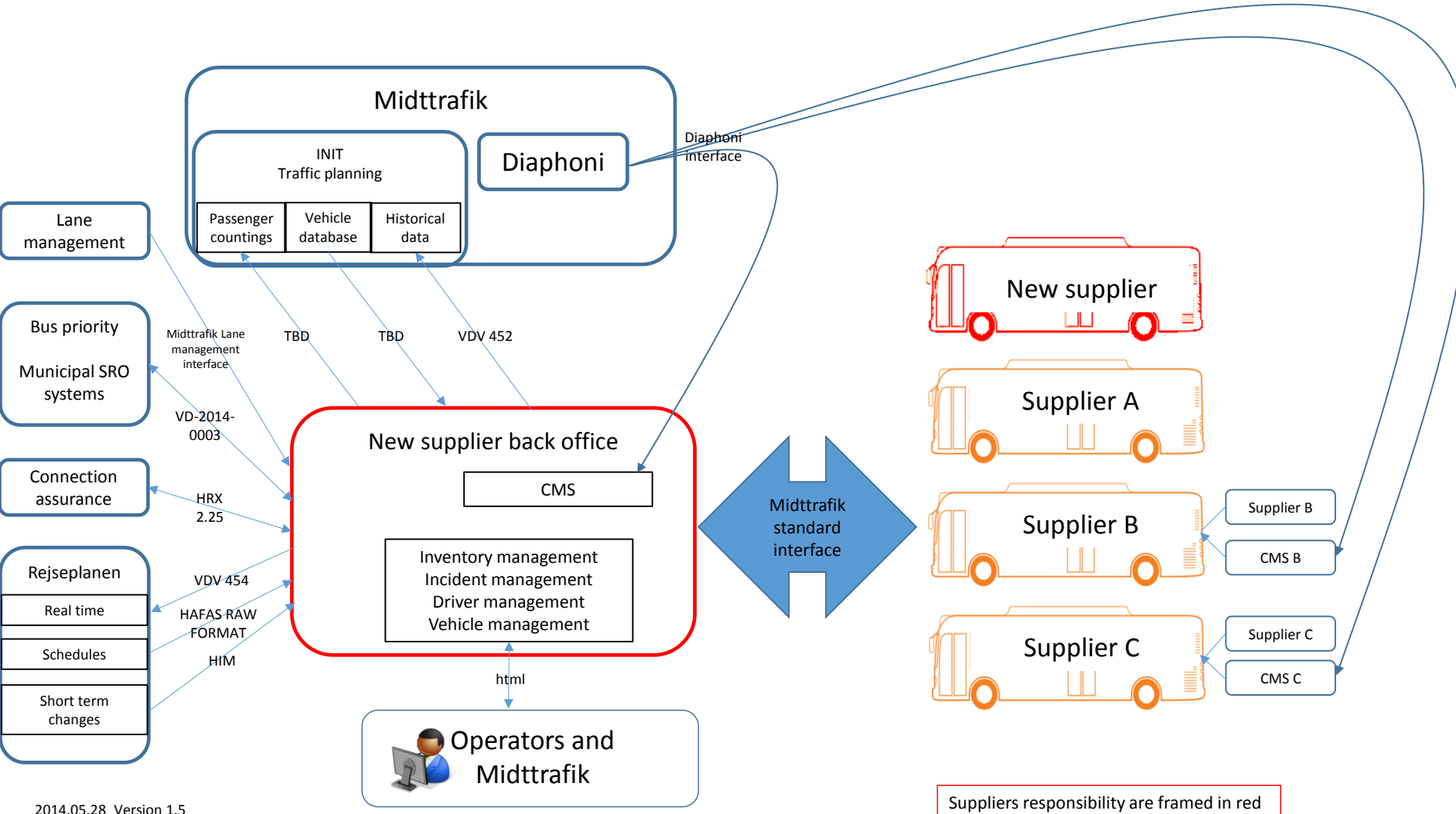
Realtid og trafikinformation til kunderne



RAMME FOR MIDTTRAFIKS REALTIDSLØSNING

- Midttrafik vil have et standardsystem
- Midttrafik ønsker en modulbaseret løsning, så der kan bygges videre på den med feks. internet, tælleudstyr, stoppestedsannoncering osv. således, at der bliver "et" system i bussen, frem for en lang række stand alone systemer.
- Løsningen skal sikre at driften og håndteringen er så let som mulig for Midttrafik, busselskaber og chaufførerne
- Rejseplanens platform anvendes til distribution af realtid til kunden via. web, app og evt. skærme hvor bestiller ønsker det
- Åbne standarder sikrer, at platformen også kan håndtere fremtidige krav og services

Midttrafiks realtidsplatform. En åben platform som bygger på fleksibilitet og standarder som sikrer at den understøtter fremtidige krav



2014.05.28 Version 1.5

UDRULNING

- Adibus har vundet udbuddet om at levere realtidsplatform i Midttrafiks område
- Implementeringsprojekt : Fase 1 - Aarhus er implementeret andet kvartal 2015
- Efterfølgende faser er pt. under specificering
- Udover realtid planlægges udrulning af internet og tælleudstyr
- Plan behandles i bestyrelsen i december