

SIDEN SIDST

- Forventet regnskab 2012 giver igen mindreforbrug. Der er styr på økonomien på alle forretningsområder
- Fokus på kollektiv trafik i tyndt befolkede områder (udbredelse af flex-tur, bedre stoppestedforhold, "lektiebusser", analyse af social kørsel og kollektiv trafik)

Budget 2013

- Få ændringer i kørselsomfang
- Stigende indtægter – Hypercard

- Nye køreplaner i høring – 1.000 henvendelser
problemer med køretider i Aarhus, Horsens og Silkeborg skal løses
– også kapacitet

- Turkort 1-3-2013 fremfor institutionskort og museumsbilletter
OFF-PEAK klippekort – 20% billigere

REJSEKORT – NY BUSINESS-CASE

- Rejsekortet er forberedt til andre betalingsformer
- Rejsekortet ruller ud andre steder og virker. Ingen vurdering af om det giver flere rejser
- Midttrafik har nu fået samme rabat for udstyr som andre
- Midttrafik har lavet en udrulningsplan i trin for 2013-2014

REJSEKORT – NY BUSINESS-CASE

Midttrafik har reduceret udgifterne fra 674 mio. kr. til 518 mio. kr. fra 2013-2028 gennem

- forhandling om rabat med Rejsekort A/S
- Bedre tilbud om lånefinansiering
- Større besparelser i Midttrafiks budget

- Rejsekortet koster årligt 32,4 mio. kr. – før 42,1 mio. kr. – heraf Regionen 15 mio. kr. og Aarhus kommune 9,5 mio. kr.

REJSEKORTET – NY BUSINESS-CASE

- Finansiering?
- Kontaktudvalg har kvitteret for arbejdet, men ingen fælles beslutning

INCITAMENTSRUNDE 2013

Deltagende busselskaber

- Arriva Herning
- Busselskabet Aarhus Sporveje
- De Blå Busser
- De Grønne Busser
- Holstebro Turistbusser
- Thykjær
- Malling Turistbusser

Antal ruter

83

INCITAMENTSRUNDE 2013

Målinger

- Førmåling i uge 8-9
- Eftermålingen i uge 49-50

Spørgsmål

- Generel tilfredshed med denne rejse
- Chaufførens venlighed og vejledning
- Chaufførens kørsel
- Tryghed i bussen

Der meldes om stor interesse fra kunderne

Præmieoverrækkelse, festivitas og presse

- Januar 2014, datoer udmeldes i løbet af foråret

KVALITETSVURDERINGER

- ❑ Input hentes fra
 - ❑ Kundeservice, salgssteder, facebook
 - ❑ Kontrollører
 - ❑ Busselskaber og leverandører

STRUKTURERET KVALITETSVURDERING

- ❑ Midttrafik har et mål om at gennemføre 3.500 kvalitetsvurderinger i 2013
- ❑ Kvalitetsvurderingen gennemføres, når der er plads i bussen
- ❑ Kvalitetsvurdering sker kun på busser i drift
- ❑ Ønsker Midttrafik at gennemføre kvalitetsvurderinger på garageanlæg, kan det ske efter forudgående aftale med pågældende selskab
- ❑ Kvalitetsvurderingen foretages på 9 parametre

STRUKTURERET KVALITETSVURDERING

- ❑ Ved gennemgang af en bus, vurderes
 - ❑ Destinationsskiltning (ja/nej)
 - ❑ Midttrafik logo (ja/nej)
 - ❑ Selskabs logo (ja/nej)
 - ❑ Chaufføruniform (ja/nej)
 - ❑ Var almexmaskinen korrekt indstillet (ja/nej)
 - ❑ Rengøring (4 punkt-skala)
 - ❑ Vedligehold (4 punkt-skala)
 - ❑ Temperatur i bussen (4 punkt-skala)
 - ❑ Informationsmateriale (ja/nej)

KVALITETSVURDERING - PARAMETERBESKRIVELSE

- ❑ Uddybning af, hvad der vurderes på udvalgte parametre
 - ❑ **Uniformer:** Er chaufføren præsentabelt klædt (ikke hawaiiiskjorter, smudset tøj, kasketter mv.). Ældre udgave af uniformer er i orden
 - ❑ **Rengøring:** Der skelnes mellem 'nyt' og 'gammelt' skidt. Desuden tage hensyn til vejrforhold samt hvor lang tid, bussen har været i drift
 - ❑ **Vedligehold:** Er der synlige skader udvendig og indvendig (buler, punkterede ruder, hullede sæder mv.) Samt mangler, der kan medføre fare for passagerer eller forbipasserende
 - ❑ **Temperatur:** Bussen skal være opvarmet ved start på første daglige køreplantur. Åbne døre ved af/påstigning der påvirker temperaturen indgår ikke i vurderingen

RAPPORTERING – OPLÆG TIL DISKUSSION

- ❑ Månedlig opgørelse til extranettet, hvor der rapporteres på nøgletal
- ❑ Udkast til to nøgletal

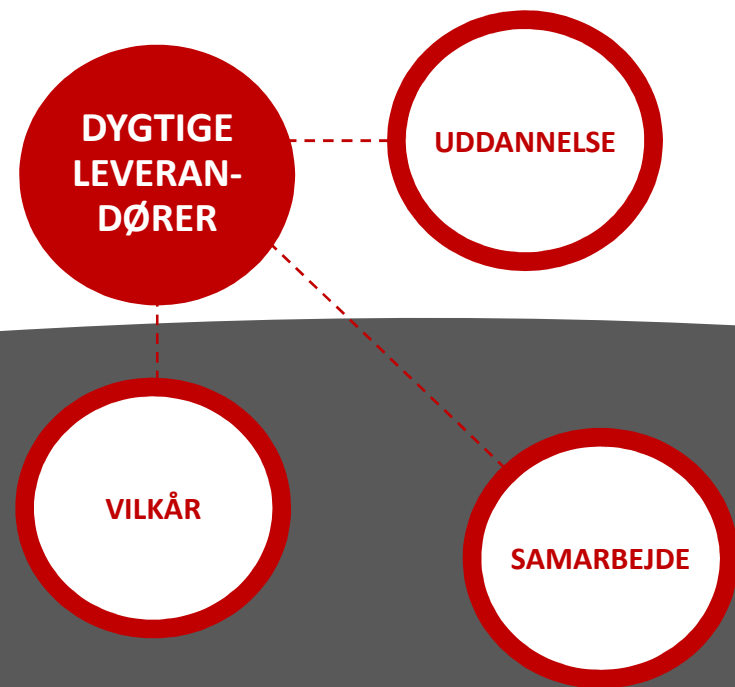
Selskab	% -kvalitetsvurderet af samlet vognpark		% -kvalitetsvurderet af samlet vognpark uden anmærkning	
	Busser	Flextrafik	Busser	Flextrafik
1. xx	23%	5%	15%	5%
2. xx	35%	2%	13%	1%
...				

STRATEGIPLAN 2013-2016

**DYGTIGE
LEVERANDØRER**

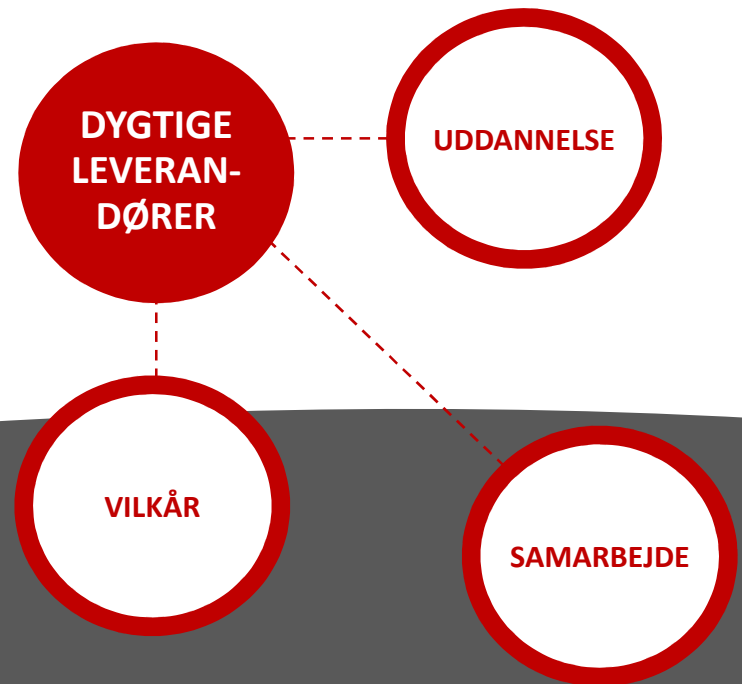
**TILFREDSE
KUNDER**

**TILFREDSE
BESTILLERE**



DYGTIGE LEVERANDØRER

Mødet med kunderne er lagt i hænderne på leverandørerne. For at nå målet om tilfredse kunder er det nødvendigt med dygtige leverandører.



VILKÅR

God fremkommelighed

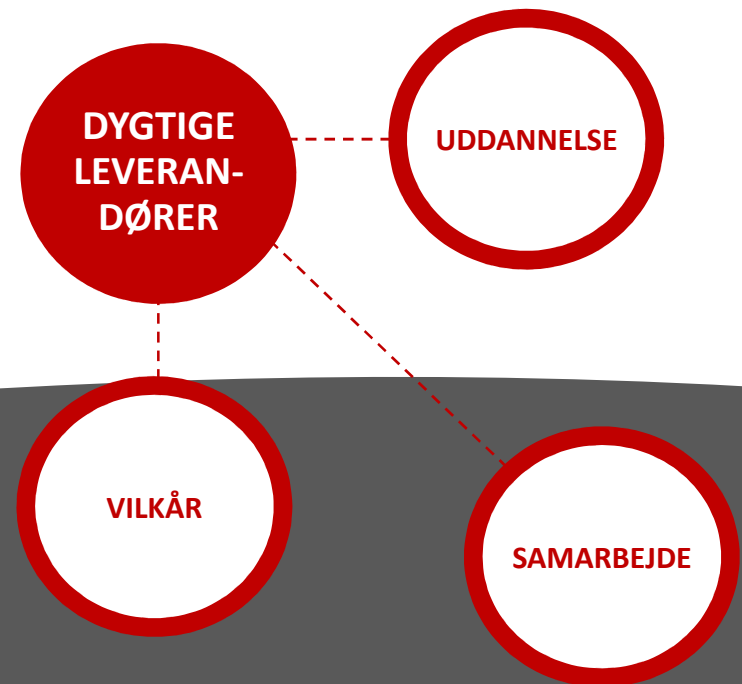
- Kommunesamarbejde og pres
- Information

Kontraktrevision

- Præcise kontrakter f.eks. i form af servicemål
- Udvikling i kontraktformer

Lige vilkår for alle

- Kontrol af om vi får det lovede og opfølgning



SAMARBEJDE OG INDDRAGELSE

Samarbejde

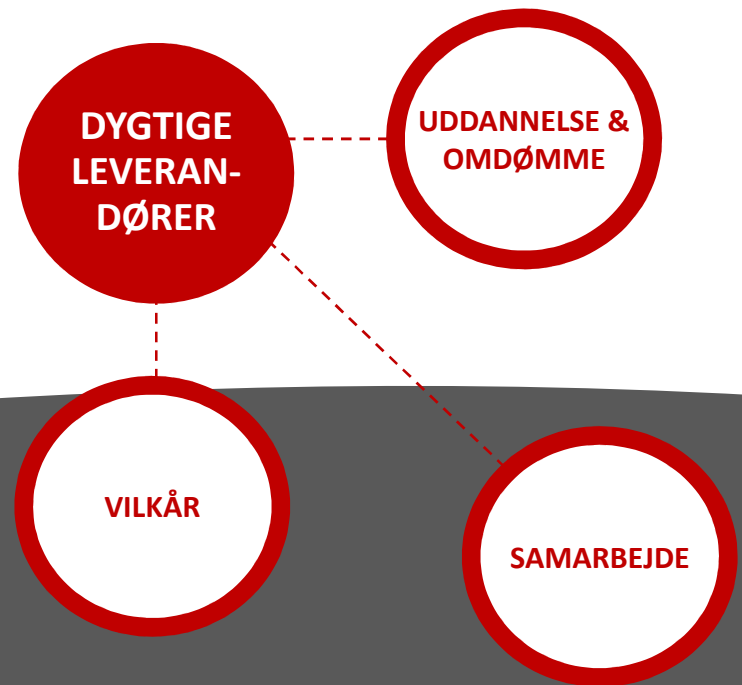
- Statusmøder
- Samarbejdsudvalg

Bedre information og kommunikation

- Virtuelt infocenter
- Nem indgang til Midttrafik
- Synliggørelse af al ris/ros og feed back loop

Incitament

- Belønning for tilfredse kunder og miljø



UDDANNELSE OG OMDØMME

Uddannelse

- Fortsættelse og udbygning af Fly High
- Både chauffør og lederuddannelse

Omdømme

- Branding af chaufførjobbet (f.eks. Årets Chauffør)

Leverandørerne skal være tilfredse med samarbejdet med Midttrafik:

EKSEMPLER PÅ HVAD VI VIL MÅLES PÅ

Andel af leverandører der er	2011		
Meget tilfredse med samarbejdet (buskørsel)	38 %	40 %	45 %
Meget tilfredse med samarbejdet (variabel kørsel)	24 %	40 %	45 %
Tilfredse med samarbejdet (buskørsel)	62 %	60 %	55 %
Tilfredse med samarbejdet (variabel kørsel)	74 %	60 %	55 %
Tilfredse med infocenter/information	Ikke målt	TBA	TBA
Tilfredse med statusmøder	Ikke målt	TBA	TBA
Tilfredse med graden af involvering	Ikke målt	TBA	TBA

Leverandørernes evne til at levere det aftalte:

	2011	2014	2016
Kvalitetsbrist	Ikke målt	TBA	TBA
Rettidighed	Ikke målt	TBA	TBA
Reduktion af brændstofforbrug og CO2 udslip		- 5 % i forhold til 2011	- 5 %

TBA: Måltal kommer, når vi har gennemført måling, og udgangspunktet er kendt

LETBANEN

- Anlægsselskabet er stiftet. Fuld elektrificering. Prækvalifikation af bydere. Holder tidsplan – 2016 – og budget?
- Midttrafik er i gang med at forberede udbud af driften
Kun 1 trafikselskab
Midttrafik er ved at planlægge tilpasninger af bustrafik til letbanedrift – sammen med Aarhus kommunen og Regionen
- Planlægning af udbygningsetaper – Hinnerup og Brabrand