

Forbikørsler; 1. kvartal 2009

Nedenfor følger en oversigt over klager over forbikørsler i 1. kvartal 2009.

Oversigten er fordelt på rutetype og rutenr. Klager over udgåede eller forsinkede ture er ikke medtaget.

I 1. kvartal 2009 var der samlet 78 klager over forbikørsler, hvilket svarer til ca. 14 % af det samlede antal klager i perioden (547 klager).

Forbikørsler; 1. kvartal 2009					
Rutetype	Rutenr.	Antal	Rutetype	Rutenr.	Antal
Regional	60	1	Bybus, Århus	3	5
	101	3		4	2
	103	1		5	1
	107	3		6	7
	113	1		7	3
	114	5		9	1
	115	1		15	2
	118	1		16	1
	119	1		17	1
	121	1		18	2
	122	1		24	2
	123	1		25	1
	124	1		26	1
	202	5		52	2
	205	1		53	3
	214	2		90	1
	217	1		92	1
	223	2	Bybus, Århus samlet		36
	230	1	Bybus, Randers	4	1
	231	1		5	1
	306	1		6	1
	351	1	Bybus, Randers samlet		3
	352	1	Bybus, Silkeborg	6	1
Regional samlet		37		7	1
			Bybus, Silkeborg samlet		2
Samlet		78			

Loyale kunder

Tilfredse leverandører

Tilfredse bestillere

Et sammenhengende rutenet

Midttrafik og miljøet



midttrafik

Mere tilfredse og loyale kunder – fra 82 % til 85 %

- **Skabe flere rejser (større omsætning)**
- **Øget kendskab til kollektiv trafik og Midttrafik**
- **Bedre information og rejsegaranti hvis det ikke virker**
- **Bedre service i alle led**
- **Præcise rejser – pålidelighed og rettidighed**
- **Trygge rejser**
- **Bedre omdømme - de gode historier, kampagner**



midttrafik

Mere tilfredse leverandører

- **Let forståelige udbud, korrekt afregning, gode hjælpeværktøjer til at yde service**
- **God information**
- **Løbende dialog og indflydelse**
- **Forbedre chaufførfagets omdømme - kampagner, rekruttering, efteruddannelse**
- **Incitament til at yde en bedre indsats - forsøg, udbud, større ansvar for køreplanlægning**



midttrafik

Mere tilfredse bestillere

- **God faglig rådgivning om kørselstyper, takster, fremkommelighed, udbud og markedsføring**
- **Præcis aktivitets- og økonomirapportering**
- **Stabil drift og effektiv håndtering af klager**
- **Økonomisk effektivitet og optimering af kørsel inden for de økonomiske rammer**



midttrafik

Et sammenhængende rutenet

- **Kriterier for hvad der er lokale og regionale ruter**
- **Viden om benyttelse, økonomi, rådgivning om tilbud ud fra efterspørgsel**
- **Områdeplanlægning der giver mere kollektiv trafik for pengene – påstigninger pr. køreplantime og bedre koordinering mellem lokale og regionale ruter**
- **Sikre korrespondancer mellem bus-bus og bus-tog i knudepunkter**



midttrafik

Midttrafik bidrager til bedre miljø

Miljøprogram med en bred vifte af initiativer

- **Viden og rådgivning af bestillere**
- **Et grønnere produkt – udbud og samarbejde med busselskaber**
- **Bedre udnyttelse af busser - tilbud og efterspørgsel skal hænge sammen**
- **Markedsføring – miljø er det bedste salgsargument**



midttrafik

Planlægning

- "Almindelig" køreplanlægning 2009
- Evt. regionale besparelser 2010
- Strategisk kollektiv trafikplan Randers
- Herning 2010
- Viborg 2010
- Horsens og Silkeborg 2011
- Århus 2011 (A-bus koncept)
- Udviklingsprojekter i øvrigt



midttrafik

Trafikpuljen

- 500 mio. kr. til etape 1 af en letbaneløsning i Århus
- Pulje til bedre fremkommelighed for busser. 1 mia. over 5 år.
- Pulje til fremme af ordninger og projekter, der øger antallet af buspassagerer. 300 mio. over 3 år.
- Pulje til bedre adgang til den kollektive transport. 1 mia. til at forbedre forholdene omkring stationerne.
- Forsøgsprojekter. 200 mio. kr. til mere energieffektive løsninger bl.a. indenfor kollektiv trafik.



midttrafik

Trafikpuljen – ideer

- Incitamentsaftale Randers – flere passagerer, mindre brændstofforbrug.
- Fremkommelighed Randers – vejkryds, busterminal.
- Dynamisk køreplaninformation på Randers Rutebilstation
- Fremkommelighed Silkeborg – Busterminal, Nord/Syd-aksen
- Flytning af busterminal i Silkeborg
- Fremkommelighed Herning – Silkeborgvej, signalprioritering, busluser, Dalgasgade m.m.
- Ændringer omkring busterminal i Herning



midttrafik

Trafikpuljen – ideer - fortsat

- Brintbusser i Herning
- Betjening af satellitbyer i Herning (hurtigruter/pendlerruter)
- Fremkommelighed Viborg – Ringgaden, bussluser, Bilka, signalprioritering
- Ny busterminal i Bjerringbro
- Miniterminal ved Boyes Vej i Viborg
- Viborg – bedre cykelparkering ved banegård/busterminal
- Viborg – Realtidsinformation ved udvalgte stoppesteder
- Pendlerbus Viborg – Grundfos
- Horsens – opgradering af busterminal/banegård



midttrafik

Trafikpuljen – ideer – fortsat

- Fremkommelighed Horsens – Vejlevej, Sundsvej, Pilegade, Vitus Bering, Rådhuset m.m.
- Generelt flere pendlerruter, flere A-bus lignende ruter omkring de mellemstore byer
- SMS-system til køreplaninformation og opstilling af skærme på større arbejdspladser – sygehuse f.eks.
- Forsøg med linje 15/4A i Århus – busser, busindretning, internet, stoppestedsudtynding, kunde- chaufførdialog, miljøvenlig kørsel m.m.
- Århus – fremkommelighed og stoppestedsinformation i forbindelse med nyt rutenet
- Århus Rutebilstation



Trafikpuljen – ideer – fortsat

- Pendlerbus – Silkeborg – Århus N
- Pendlerbus – Randers N – Århus N
- Undersøgelse af normmål for brændstofforbrug ved forskellige typer kørsel, omkostninger ved forskellige tiltag til brændstofbesparelse, teste kontrolmetoder m.m.



midttrafik

Udbud – Midttrafik - 2010

	Bestiller	Hvad	Antal busser - Ca.	Hvornår
1	Randers	By og lokal	44	30. januar
2	Skive	By og lokal	17	Sommer 2010
3	Norddjurs	Lokal	18	Sommer 2010
4	Skanderborg	By og lokal	18	Sommer 2010
5	Viborg	By og lokal	29	Sommer 2010
6	Herning	By	14	Sommer 2010
7	Regionen		?	Sommer 2010

Miljøkampagne

Periode

Start august 2009

Formål

Fortælle kunder og borgere at bussen er et grønt valg

Mål

Større omsætning

Målgruppe

De unge (15-24 år)

Geografi

De største byer i Region Midtjylland

Budskab

Vil du være med til at redde verden?

Aktiviteter

Nye medier

Mobiltelefon

Festivaller

Outdoor

Bussen/chauffører

OUR GREEN CHOICE

Vores by er allerede meget forurenet. Vi tager bussen - det er vores måde at redde verden på. Hvad gør du..?

CO2 er sparet hver gang du tager bussen. Tjek ind her og se hvor meget du sparer.

 midttrafik

Incitamentsforsøg på rute 118

Midtvejsresultater

Formål Afprøve muligheden for at påvirke kundernes tilfredshed gennem bedre service og information

Periode Start november 2008

Indsatser *Inddragelse af chauffører*

Kursusforløb 6 timer i alt

- Kundeservice og information
- Konflikthåndtering
- Mikrofonbetjening

Bedre information i bussen

Uddeling af merchandise

Resultater

Andel af tilfredse og meget tilfredse kunder

	Før	Midtvejs
Overholdelse af køreplan	86 %	93 %
Skiltning på bussen	90 %	93 %
Chaufførens venlighed og imødekommenhed	82 %	89 %
Chaufførens fremtoning	79 %	84 %
Chaufførens vejledning og service	82 %	82 %
Chaufførens kørsel	82 %	83 %
Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse	82 %	84 %
Bussens indvendige rengøring	88 %	91 %
Indeklimaet i bussen	63 %	71 %
Støj i bussen	61 %	61 %
Tryghed i bussen	92 %	92 %
Din samlede vurdering af ruten	93 %	95 %