

Midttrafiks Årsberetning
2014

ÅRSBERETNING 2014



midttrafik

Forord Midttrafiks indtægter i 2014
 Ny zonestruktur Godt samarbejde med kommunerne Udrulning af rejsekort holder planen Ens kontrakter giver større gennemsigthed Kvalitetsmål Leverandørundersøgelse 2014 På vej mod Fly High III Bonus til leverandørerne Forberedelse af køreplansskiftet 2014 Status på Letbanen Kort og godt om året der gik Smukfest busbillet reducerer forsinkelser Flextur - produkter og nye tiltag Mere kompetence til Midttrafik Kundecenter Mere effektiv billetkontrol Kompetenceudvikling, fællesskab og trivsel Perspektiver for 2015 Fakta og nøgletal

62 Perspektiver for 2015



24 Leverandørundersøgelse 2014



Mere kompetence til Midttrafik Kundecenter

54



INDHOLD

Udrulning af rejsekort holder planen



14



38 Det går som det skal med Letbanen

- 04 FORORD
- 06 MIDTTRAFIKS INDTÆGTER 2014
- 08 NY ZONESTRUKTUR
- 12 GODT SAMARBEJDE MED KOMMUNERNE
- 14 UDRULNING AF REJSEKORT HOLDER PLANEN
- 18 ENS KONTRAKTER GIVER STØRRE GENNEMSIGTHED
- 20 KVALITETSMÅL
- 24 LEVERANDØRUNDERSØGELSE 2014
- 28 FLY HIGH I OG II PÅ VEJ MOD FLY HIGH III
- 30 BONUS TIL LEVERANDØRERNE
- 32 FORBEREDELSE AF KØREPLANSKIFTET 2014
- 38 STATUS - DET GÅR SOM DET SKAL MED LETBANEN
- 40 KORT OG GODT OM ÅRET DER GIK
- 48 SMUKFEST BUSBILLET REDUCERER FORSINKELSER
- 50 FLEXTUR - PRODUKTER OG NYE TILTAG
- 54 MERE KOMPETENCE TIL MIDTTRAFIK KUNDECENTER
- 56 MERE EFFEKTIV BILLETKONTROL
- 58 KOMPETENCEUDVIKLING, FÆLLESSKAB OG TRIVSEL
- 62 PERSPEKTIVER FOR 2015
- 66 FAKTA OG NØGLETAL

FORORD

TIL ÅRSBERETNING 2014

MIDTTRAFIK HAR IGENNEM HELE 2014 ARBEJDET MED DE VIGTIGSTE MÅL I STRATEGIPLANEN FOR 2013-2016: AT SIKRE FLERE TILFREDSE KUNDER VED HJÆLP AF DYGTIGE LEVERANDØRER.

CHAUFFØRERNE ER MIDTTRAFIKS AMBASSADØRER

Undersøgelser viser, at det hovedsageligt er chaufføren, der er bestemmende for, hvordan kunderne oplever Midttrafiks service. Derfor er det også chaufførerne, der er Midttrafiks vigtigste ambassadører, og chaufføradfærd og kundeservice er altid et vigtigt indsatsområde for Midttrafik. I 2014 blev der i endnu højere grad end tidligere sat fokus på chaufførerne og den gode kundeservice. Midttrafik lancerede et bonusprogram, der – ud fra kundernes vurdering af den oplevede service – kunne udløse en bonus til de chauffører, der gjorde det særlig godt. Tilbagemeldingerne fra kunderne viser, at det, de sætter højest, er behagelig kørsel, venlighed og et højt informationsniveau.

TILFREDSE LEVERANDØRER

Eftersom det er chaufførerne, der afgør de gode kundeoplevelser, styres disse i praksis af de mange busselskaber. Derfor er det vigtigt for Midttrafik at have et velfungerende samarbejde med busselskaberne. I efteråret 2014 gennemførte vi derfor en leverandørundersøgelse for at måle tilfredsheden blandt bus- og taxaselskaber. Undersøgelsen viste, at samarbejdet generelt fungerer rigtig godt: 100 % af busleverandørerne og 90 % af flextrafikleverandørerne er

enten tilfredse eller meget tilfredse med det daglige samarbejde med Midttrafik. Det resultat kan vi kun være tilfredse med.

ENDNU BEDRE KUNDESERVICE

2014 blev også året, hvor Midttrafik styrkede indsatsen på kundeservice gennem Midttrafik Kundecenter. Kundecentret fik udvidet sin åbningstid med hele otte timer om dagen, så der nu er åbent for kortsalg kl. 8-22 mod tidligere 9-15. En betydelig forbedring, som yderligere er blevet cementeret med 2,5 ekstra medarbejdere. Kundecentret er således godt rustet til at håndtere de henvendelser om blandt andet rejsekort, som vi forventer, der vil komme.

REJSEKORT ER PÅ VEJ

I 2013 besluttede Midttrafik og bestillerne at indføre rejsekort, som blev indført i 2014 i et par kommuner ad gangen. De sidste kommuner kommer med i 2015. Planen er blevet fulgt uden nævneværdige forsinkelser, og vi forventer, at det derfor bliver muligt at rejse med rejsekort i hele Midttrafiks område i løbet af 2015.

ARRANGEMENTSKØRSLER OG MOBILBETALING

Det er vigtigt for Midttrafik, at vi altid kender vores kundegrupper forskellige behov, så vi løbende kan

imødekomme dem med tilpassede produkter og services. Når det gælder de unge – som nok er den vigtigste gruppe blandt vores potentielle nye kunder – er fx arrangementskørsel en vigtig strategisk platform, fordi vi her kan synliggøre vores serviceindsats ved at gøre tingene nemmere for de unge. Til Smukfest 2014 udbød Midttrafik derfor en særlig Smukfest busbillet til festivalen i Skanderborg. Billetten havde en fast pris på 40 kr. og kunne som noget helt nyt betales med MobilePay. Det blev en succes. Hele 6.450 kunder købte Smukfest billetten, og godt 1.000 af dem købte via mobilen. Billetten kunne benyttes døgnet rundt på de ruter, der kørte til og fra festivalen, og den kunne købes både i forsalg og med kortbetaling ved bussen, plus via mobiltelefonen. Billetteringen blev hurtigere og kørslen mere rettidig.

FÆLLES LEVERANDØRKONTRAKT

Midttrafiks kontrakter med leverandørerne er vigtige for de produkter, vi kan tilbyde vores kunder, da det er leverandøraftalerne, der sætter rammerne for vores kundeservice. I 2014 havde Midttrafik op mod 100 forskellige A-kontrakter, hvilket var både for mange og helt unødvendigt. For på en masse centrale områder som fx skærpede krav til bodbestemmelse,

beredskabsplan, nul-tolerance politik i forbindelse med vold og trusler, bonusordninger og obligatorisk deltagelse på Midttrafiks løbende Fly High kurser var der slet ingen grund til forskellighed.

I 2014 blev kontrakt-junglen derfor harmoniseret med en fælleskontrakt, der blev forhandlet på plads med repræsentanter fra udvalgte busselskaber. Det letter administrationen meget.

GOD ØKONOMI

Midttrafiks økonomi er god. De samlede udgifter i 2014 var på 1.374,3 mio. kr. med en netto mindreudgift på busområdet på 83,3 mio. kr.

Indtægterne var på 711,2 mio. kr. Der var mindre indtægter til Region Midtjylland på grund af en større afregning til DSB end forventet, mens der var merindtægter til Aarhus Kommune på 11,4 mio. kr., blandt andet på grund af den effektive billetkontrol.

Trafikselskabet havde i 2014 et mindre forbrug på 14,5 mio. kr., akkumuleret over flere år, som bestyrelsen har besluttet at anvende på tre øremærkede områder: gennemførelse af realtid, gratis internet og installation af videoudstyr i busserne.

God læselyst!

Hans Bang-Hansen Jens Erik Sørensen

Bestyrelsesformand

Direktør

MIDTTRAFIKS INDTÆGTER I 2014

MIDTTRAFIKS SAMLEDE INDTÆGTER FOR BUSKØRSEL I 2014 VAR PÅ 711,2 MIO. KR.

DET VAR MEGET TÆT PÅ DET FORVENTEDE – ENDDA EN SMULE OVER, DA DER VAR BUDGETTERET MED INDTÆGTER PÅ 711 MIO. KR. MEN BAG TALLET GEMMER DER SIG STORE AFVIGELSER FOR FLERE BESTILLERE.

FLERE REJSENDE – ØGEDE INDTÆGTER

Indtægterne i Aarhus lå 15,1 mio. kr. over budgettet – og hele 7,8 mio. kr. over indtægterne i 2013. Der var således en ganske betydelig stigning i antallet af kunder, der valgte at køre med bybus i Aarhus i 2014.

Der er flere forklaringer på den positive udvikling. Den trafikplan, der blev indført for nogle år siden med en række hurtige og højfrekvente A-bus ruter som grundlag, synes nu at være kørt ind. Folk har vænnet sig til dem, og ikke mindst pendlere og uddannelsessøgende har fundet ud af, at A-busserne faktisk er ret praktiske. Den mere effektive billetkontrol har, sammen med den store tilflytning af unge til Aarhus, bidraget til den positive udvikling. Unge mennesker er ofte flittigere busbrugere end de ældre.

BAGSIDEN AF MEDALJEN

På den negative side er regionens indtægter gået tilbage og ligger 11,4 mio. kr. under budgettet. Det har – i hvert fald delvist – den særlige forklaring, at afregningen for bus-tog samarbejdet med DSB er blevet dyrere. DSB's andel af betalingen er steget væsentligt i forhold til tidligere år, så de æder en langt større del af regionens indtægter end tidligere.



REJSEKORT ER SIN EGEN

Takster udregnes på en særlig måde med rejsekort. Den enkelte kundes takst afhænger af, hvilket rabattrin vedkommende befinder sig på. Rabattrinnet afhænger så igen af, hvor meget man bruger sit rejsekort.



I de øvrige bybuskommuner er der stort set tale om status quo – med undtagelse af Silkeborg, hvor indtægterne ligger 1,3 mio. kr. under budgettet. Det skyldtes formentlig, at Silkeborg i 2014 var ramt af mange og store vejarbejder, der gav problemer for busserne.

Generelt oplever man øgede indtægter – og altså flere kunder – i den østlige del af Midttrafiks område, mens det i den vestlige del går tilsvarende tilbage med både indtægter og kunder. Det hænger blandt andet sammen med den demografiske udvikling i Midtjylland.

Udover alle de kendte poster i 2014, var det også det første år, hvor der kom indtægter fra rejser betalt med rejsekort. Dette synes dog ikke umiddelbart at have påvirket indtægterne for 2014.

TAKSTER

Midttrafiks takster blev sat op med 1,3 % i januar 2014, hvilket svarede til det takststigningsloft, der var fastlagt af Trafikstyrelsen. Klippekorttaksterne blev der ikke rørt ved, mens kontantbilletter for voksne steg med gennemsnitligt 5,8 %. Stigningen på periodekort for voksne var lidt mere beskedene, nemlig på 0,8 % i gennemsnit.

I 2014 indførte Midttrafik for første gang takster for rejser betalt med rejsekort. Disse blev taget i brug i forbindelse med udrolningen af rejsekort i Horsens.

Kunder, der ikke rejser så meget, og derfor ikke har optjent rabat, betaler en såkaldt normalpris – som ligger en smule under prisen for en kontantbillet. Der er 7 rabattrin i alt. En kunde, der er på rabattrin 3, får fx 26 % i rabat på rejsen, mens en kunde på rabattrin 7 får 52 % i rabat. Den model er ny for kunderne, og kan være vanskelig at forstå, hvis man fx har brugt klippekort og har været vant til at få samme rabat på alle rejser.

Hvad, der er endnu mere vanskeligt at forstå for mange kunder, er spørgsmålet om, hvem der fastlægger taksterne. Det er nemlig i henhold til loven sådan, at det er togoperatørerne – altså DSB og ARRIVA – der fastlægger takster for rejsekort, når en rejse går på tværs af et af Midttrafiks i alt fire takstområder. Og det gælder, hvad end vi taler busrejser eller togrejser.

Den model skabte naturlig forvirring hos mange kunder – understreget af, at DSB og ARRIVA's takster ligger ca. 20 % over Midttrafiks. Det er svært at forstå for kunderne, at en rejse, der tilfældigvis krydser et takstområde, er væsentligt dyrere end en rejse, der ikke gør det – hvis i øvrigt rejserne er stort set lige lange. Midttrafik arbejder på at ændre det forhold, men i første omgang er vi nødt til at følge lovens bogstav – selv om vi ved, det skaber forvirring hos kunderne.



NY zonestruktur

29. JUNI 2014 FIK MIDTTRAFIK NY ZONESTRUKTUR. ÆNDRINGERNE I DEN NYE STRUKTUR BERØRER PRIMÆRT KUNDERNE I AARHUS-OMRÅDET OG VESTJYLLAND

I AARHUS

BLEV 4 ZONER RUNDT OM BYEN ÆNDRET TIL 13 ZONER.

I VESTJYLLAND

BLEV 57 STORE ZONER ÆNDRET TIL 102 MINDRE. ÆNDRINGERNE BLEV GENNEMFØRT FOR AT HARMONISERE ZONERNE I MIDTTRAFIK OG FORBEREDE OVERGANGEN TIL INDFØRELSE AF REJSEKORT.

AARHUS

I Aarhus skulle kunderne vænne sig til, at der ikke længere kun var fire zoner. I stedet er der nu 13 zoner. Ændringerne blev primært indført for at imødekomme takstprincipperne i det kommende rejsekort.

Rejsekort beregner nemlig altid taksten i forhold til det antal zoner, der er imellem den zone, man starter sin rejse i, og den zone, man slutter i. Havde man beholdt det gamle system med kun fire zoner, ville en rejse fra Lystrup i zone 3 nord for Aarhus til Beder i zone 3 syd for Aarhus – trods sin anselige længde – blive takseret som en rejse på kun en zone.

Det var derfor nødvendigt at lave Aarhus-zonerne om, så rejsekort kan beregne taksterne korrekt og rimeligt.

For nogle få kunder betød det desværre, at de kom til at betale for en zone mere end tidligere. I ganske få tilfælde også for to zoner mere. Det er selvfølgelig beklageligt, men for langt de fleste kunder betød det heldigvis ingen forskel – bortset fra, at de skulle vænne sig til nye zonenumre.

HJÆLP TIL SELVHJÆLP

For at hjælpe kunderne er der på Midttrafiks hjemmeside introduceret en prisberegner, så man kan klikke sig ind på den zone, rejsen starter i – og derefter på den zone man skal rejse til. Der kan man så se, hvor mange zoner man skal igennem, og hvad turen vil koste.

I Aarhus blev der også sat nye zonekort op på alle stoppesteder, så man fra det enkelte stoppested kunne se, hvor mange zoner der var til forskellige andre steder – beregnet fra netop det stoppested, man selv stod ved.

VESTJYLLAND

I Vestjylland var baggrunden for ændringerne en anden. Lige siden etableringen af Midttrafik har takster og zoner været anderledes her end i resten af Midttrafiks område. Zonerne har altid været meget større i Vestjylland, og taksterne derfor nogle andre. På grund af de store zoner kunne man her købe billet til kun én zone, hvilket man ikke har kunnet nogen andre steder i Midttrafik.

29. juni blev det lavet om. Vestjylland blev, kan man sige, harmoniseret med resten af Midttrafik.

De tidligere 57 zoner blev lagt om, så de blev til 102 mindre zoner. Ligesom i Aarhus betød det, at nogle af de vestjyske kunder fik nye takster. Nogle rejser blev dyrere, andre blev billigere. Men flertallet af kunderne mærkede ingen forskel. Også for vestjyderne var prisberegneren på midttrafik.dk et nyttigt værktøj og en god hjælp, hvis de blev i tvivl om en given rejses længde og pris.

OMBYTNING

For nogle kunder betød zoneændringerne, at det klippekort, de havde været vant til at bruge, ikke længere kunne bruges på deres vanlige rejse. Normalt kan klippekort ikke bare refunderes, men eftersom problemet her skyldtes zoneændringen, åbnede Midttrafik op for, at kunder, der kom i klemme med ubrugelige klippekort, kunne få deres kort refunderet.



GODT SAMARBEJDE MED KOMMUNERNE

– et projekt om mobilitet i Norddjurs og Syddjurs kommuner

Den kommende letbane bliver rygraden i den kollektive trafik på Djursland. Det er et stort infrastrukturprojekt, der skaber masser af synergi og deraf mange nye muligheder. Det er oplagt at indarbejde disse i den kommende strategi og plan for, hvordan infrastrukturen på Djursland skal udvikle sig, og mobiliteten dermed fungerer.

Derfor er kommunerne Norddjurs og Syddjurs gået sammen med Midttrafik og Region Midtjylland om at udarbejde en mobilitetsstrategi, som skal være en fælles overliggende for de involverede parter arbejde med mobiliteten på Djursland.

Visionen bag mobilitetsstrategien er at øge væksten på Djursland igennem investeringer i et højklasset, bæredygtigt transportsystem, der skaber sammenhæng mellem de forskellige transportformer – herunder også den kollektive trafik. Borgerne skal opleve, at det er muligt at kombinere forskellige transportmidler på en hensigtsmæssig måde. Formålet er således at skabe nærhed, enkelhed og gennemsigtighed for kunden.

Der er blandt andet følgende mål for projektet:

- at rejsende udnytter eksisterende transportformer (og dermed infrastrukturen) optimalt
- at rejsetiden både på Djursland og til og fra Djursland minimeres mest muligt
- at fremtidig persontransport til og fra Djursland sker på en mindre miljøbelastende måde
- at mulighederne for kombinationsrejser optimeres
- at der etableres pilotprojekter på arbejdspladser og undervisningsinstitutioner (fx råduse og større private arbejdspladser)
- at skabe attraktive miljøer omkring trafikknudepunkter, større stoppesteder og stationer, så de appellerer til de rejsende
- at adfærd bliver et indsatsområde, der går som en rød tråd igennem projektet
- at der søges medfinansiering af de statslige puljemidler til gennemførelse af en række projekter.

Strategien skal gå på tværs af de to kommuner og skabe sammenhæng med begge kommuneplaner. Samtidig skal strategien skabe overblik over konkrete mobilitets tiltag. Midttrafik vil fremover kunne bruge erfaringerne fra Djursland til lignende projekter i Region Midtjylland.

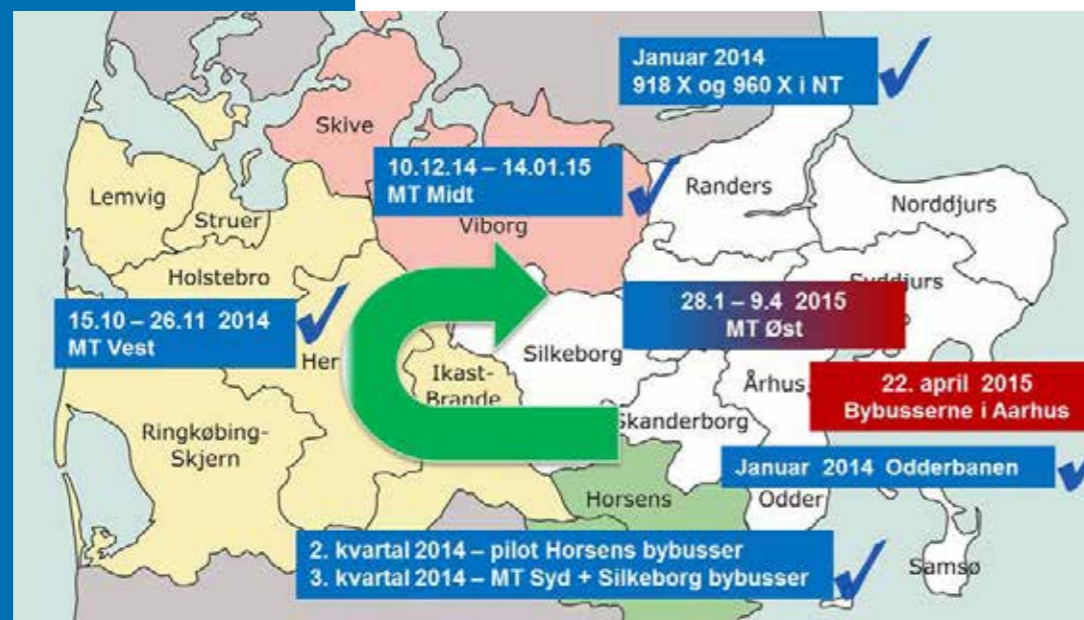


UDRULNING AF REJSEKORT HOLDER PLANEN



I FORÅRET 2013 BESLUTTEDE MIDTTRAFIK AT TILSLUTTE SIG DET LANDSDÆKKENDE REJSEKORTSYSTEM. HEREFTER GIK INSTALLATIONEN AF DET NYE UDSTYR I GANG OMRÅDEVIST I BUSSE OG TOG. FOR AARHUS NÆRBANE BLEV INSTALLATIONEN AFSLUTTET PÅ RUTEN AARHUS H - ODDER I JANUAR 2014, HVOREFTER DER BLEV ÅBNET FOR BRUG AF REJSEKORT PÅ HELE AARHUS NÆRBANE.

Også busserne i Midttrafik Syd, Vest og Midt fik installeret rejsekort i løbet af 2014



I januar 2014 gik ruterne 960X og 918X i luften med rejsekort på ture til og fra Nordjyllands Trafikselskab, og i juni kom bybusserne i Horsens med.

Rejsekort er udrullet etapevis i Midttrafiks takstområder. Fra august blev der indført rejsekort i nye busser hver 14. dag. 22. april 2015 får bybusserne i Aarhus rejsekort som sidste etape, og de fleste af Midttrafiks busser vil have rejsekort fra den dato.

Chaufførerne i Midttrafiks busser har taget positivt imod det nye billetteringsudstyr. Men de er også godt forberedte, for alle 2200 chauffører har været på kursus i brug af rejsekortudstyret. Den umiddelbare reaktion fra chaufførerne har været positiv. Samtidig med, at brugen af rejsekort starter op, kan der ikke længere købes klippekort og fornyes periodekort i busserne. Her henvises kunderne til de sædvanlige bemandede salgssteder, hvor det fortsat kan ske.

Fremover skal chaufførerne derfor kun bruge tid ved stoppestederne til at udstede kontantbilletter.

22. april 2015 er rejsekort udrullet i de fleste af Midttrafiks busser



KUNDESERVICE

Også Midttrafik Kundecenter har været på kursus, hvor medarbejderne er blevet uddannet i at besvare telefoniske henvendelser om rejsekort.

Kunder, der ønsker deres tank-op-aftale administreret af Midttrafik, bliver naturligvis serviceret af Midttrafiks medarbejdere.

BEMANDET SALG AF REJSEKORT

Selvom rejsekort er digitalt og lægger op til selvbetjening, kan der være behov for at tale personligt med en salgsmedarbejder. De fleste fysiske salgssteder er placeret i direkte forbindelse med en DSB eller Arriva station.

I 2015 åbner Midttrafik for assistance til rejsekortkunder på Midttrafik Kundecenter således, at de, der ikke har mulighed for digital selvbetjening, kan få hjælp til at bestille deres rejsekort. Midttrafik Kundecenter kan også udstede rejsekort personligt og direkte, ligesom kunderne her kan tanke deres rejsekort op med kontantbetaling.

REJSEKORT CHECK IND MINI

For nogle lokalruter og skolebusruter er billettering ikke så hyppig som på andre ruter, idet langt de fleste af kunderne her kører på periodekort, skolekort eller lignende. Busser på sådanne ruter har ikke brug for det store udstyr, men kan nøjes med en lille og billigere rejsekortinstallation, en såkaldt check ind mini (CIM). CIM er mindre automatiseret end de store rejsekortinstallationer, så kunderne i CIM-busser skal omkring chaufføren ved check ind, check ud og køb af kontantbillet, og der kan ikke tankes op over nettet i en CIM-bus.



ENS KONTRAKTER GIVER STØRRE GENNEMSIGTIGHED

I LØBET AF 2014 GENNEMFØRTE MIDTTRAFIK EN HARMONISERING AF Knap 100 BUSKONTRAKTER, HVORAF NOGLE GIK HELT TILBAGE TIL FØR MIDTTRAFIK BLEV DANNET (2007). GRUNDEN TIL, AT DER VAR BRUG FOR DET VAR, AT INDHOLDET I MANGE AF KONTRAKTERNE VAR FORÆLDET. SPECIELT SET I FORHOLD TIL DE SENERE ÅRS BEHOV FOR IT-UDSTYR I BUSSENE.

Se Midttrafiks miljøkatalog på midttrafik.dk/miljo

Midttrafik valgte derfor at genforhandle samtlige buskontrakter og indførte i stedet én fælleskontrakt, så alle busselskaber nu kører på de samme betingelser. Udarbejdelsen af fælleskontrakten foregik ved en central forhandling med repræsentanter fra udvalgte busselskaber.

Både for Midttrafik og busselskaberne er der en række fordele forbundet med indførelsen af en fælleskontrakt. Den væsentligste er, at der bliver "lighed for loven" og langt større gennemsigtighed imellem busselskaberne. Det er selvfølgelig heller ikke uden betydning, at administrationen af kontrakterne bliver nemmere fremover.

Med enkelte undtagelser erstatter fælleskontrakten alle de buskontrakter, der er indgået siden 2006.

MILJØKATALOG MED MANGE MULIGHEDER

Midttrafik lancerede også et miljøkatalog i 2014 – for første gang nogensinde. Hvorfor? For på en samlet og overskuelig måde at synliggøre, hvad de enkelte kommuner og Region Midtjylland kan gøre for at gøre den kollektive trafik mere grøn. Miljøkataloget skal ses som en hjælp og inspiration til de drøftelser, Midttrafik og bestillerne skal have i forbindelse med kommende udbud.

Miljøtiltag og udbud hænger tæt sammen. Miljøkataloget præsenterer blandt andet mulighederne for at kræve nye busteknologier, for at miljøcertificere busselskaberne – eller, alternativt, indføre bonusmodeller, som vi tidligere har gjort for at belønne god miljø- og kundevenlig kørsel.

Miljøkataloget fortæller også om muligheder for at indføre alternativer til busserne i ydertimerne og/eller i tyndtbefolkede områder. Alternativer, der både er miljøvenlige og omkostningseffektive.

Endelig giver miljøkataloget eksempler på afprøvede teknologier og gode erfaringer i, hvordan et samarbejde med Midttrafik kan tilføre kommunerne analyser, beregninger, og andre former for rådgivning, der kan styrke vidensgrundlaget for fremtidige beslutninger.

Miljøkataloget er kommet for at blive. Det vil blive opdateret én gang om året, og Midttrafik vil løbende følge med i udviklingen på miljøområdet, både teknologisk og prismæssigt.



DET RENE GAS I HOLSTEBRO

I starten af juli kunne Holstebro bryste sig af at være den første by i Danmark, hvis bybusser udelukkende kører på gas. Gas som drivmiddel er en stor fordel for miljøet. Når bybussernes diesel erstattes af biogas, neutraliseres bussernes CO² udledning, så den totale udledning af CO² reduceres med 700 tons hvert af de otte år, kontrakten med Arriva løber. Det vil sige i alt 5.600 tons på otte år.

Kontrakten med Arriva omfatter i alt 12 gasbusser, der alle opfylder den højeste miljøstandard, euro 6. Herudover er der knyttet nogle yderligere forbedringer i forhold til tidligere, heriblandt to gasbiler til personalekørsel, arbejdsmiljøcertificering og miljøcertificering af driftsanlægget i Holstebro.



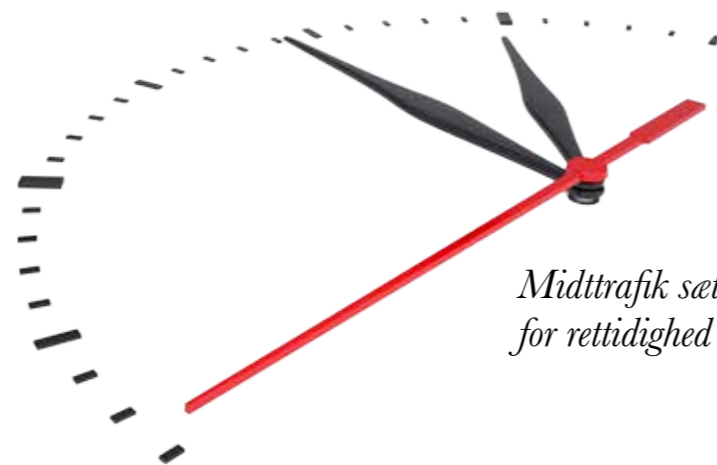
KVALITETSMÅL

MIDTTRAFIK ARBEJDER SYSTEMATISK MED AT FØLGE OP PÅ MÅLENE PÅ ISÆR DE KUNDEVENDTE OMRÅDER. FOR AT SIKRE, AT MIDTTRAFIK YDER KUNDERNE GOD OG RETTIDIG SERVICE, BLIVER DER OGSÅ INTERNT FULGT OP PÅ EN RÆKKE MÅL HVERT KVARTAL.

MIDTTRAFIK.DK

Midttrafik har et mål for, hvor mange besøgende, vi gerne vil have ind på hjemmesiden. Det er her, al den væsentlige information om buskørsel og flextrafik findes, og det er her, kunderne kan se, hvis der er ændringer i afgange, driftsforstyrrelser, kontaktoplysninger til Midttrafik Kundecenter og meget andet. Det er derfor afgørende, at kunderne er bekendte med hjemmesiden, så de ved, hvor de kan finde oplysningerne.

Det er Midttrafiks mål, at 500.000 skal besøge hjemmesiden hver måned. Det er dog kun sket to gange i 2014, så der er iværksat en række ændringer af hjemmesiden for at gøre den mere brugervenlig. Ændringerne vil blive gennemført i 2015. Samtidig vil der blive gjort noget på flextrafik-området for at påvirke, at en større andel af turene fremover vil blive bestilt via internettet.



*Midttrafik sætter nye mål
for rettidighed*

ANTAL TELEFONOPKALD

Midttrafik får rigtig mange telefonopkald. Alene i december 2014 modtog Midttrafik Kundecenter 11.903 telefonopkald og administrationen 9.869 vedrørende buskørsel. Receptionen modtog 1.412 og Flextrafik 36.277.

Midttrafik har sat som mål, at 80 % af alle opkald skal besvares inden for 60 sekunder. Receptionen nåede målet i fjerde kvartal af 2014, mens Midttrafik Kundecenter lå lige under 80 %.

ANTAL KUNDEHENVENDELSER

Der er rigtig mange mennesker i Region Midtjylland, der både berøres af og benytter Midttrafiks ydelser hver dag. Det er administrationen, der er ansvarlig for at besvare alle skriftlige kundehenvendelser – inden for fem dage.

I december 2014 var der 648 henvendelser vedrørende buskørsel, 33 vedrørende flextrafik og 56 vedrørende udstedte billetafgifter. I fjerde kvartal 2014 var den gennemsnitlige svartid på 4,1 dage.

RETTIDIGHED

I december 2014 vedtog bestyrelsen, at Midttrafiks nye mål for rettidighed skulle være 0-4 minutter. I Aarhus er målet, at 75 % af bybusserne skal afgå rettidigt – hvilket er 10 % flere end i 2014, hvor kun 65 % afgik rettidigt fra stoppestederne.

Busselskabet Aarhus Sporveje arbejder målrettet på at optimere tiderne, både de samlede køretider og mellemtiderne. Et led heri er, at chaufførerne i foråret 2015 begynder at bruge realtidsskærme, så de hele tiden kan følge med i, om kørslen foregår planmæssigt. Det forventes, at skærmene kan være med til at forhindre en stor del af de for tidlige kørsler.

KVALITETSKONTROLLER

Midttrafik udfører kvalitetskontroller i både busser og flexbiler. Dels for at sikre at bilerne lever op til de standarder, Midttrafik har lovet kunderne; dels for at holde øje med at designlinjen overholdes. Det kræver systematiske og løbende kontroller i busserne. Midttrafik har sat sig som mål at udføre 475 kontroller i busserne om måneden. Det mål blev ikke nået i 1. og 3. kvartal 2014. Derfor blev indsatsen intensiveret med flere kontroller, hvor efter målet blev nået i årets sidste kvartal.

Målet om 40 kontroller i bilerne pr. måned i Flextrafik, blev nået i 2014.



MÅL FOR KUNDEKONTAKT I MIDTTRAFIK

For den personlige kontakt med kunder har Midttrafik følgende mål:

- Midttrafik Kundecenter – 90 % tilfredse eller meget tilfredse kunder
- Chaufførservice – 90 % tilfredse eller meget tilfredse kunder

For den telefoniske kontakt med kunder gælder følgende mål:

- Flextrafik – 70 % besvares inden for 60 sekunder
- Midttrafik Kundecenter – 80 % besvares inden for 60 sekunder
- Vognmandstelefonen på Midttrafik Kundecenter – 80 % besvares inden for 60 sekunder
- Midttrafiks administration - 80 % besvares inden for 60 sekunder

Ved skriftlig betjening af kunder forventes følgende indsats:

- Midttrafiks administration – henvendelser besvares inden for fem dage
- Facebook og hovedpostkassen – henvendelser besvares inden for én dag

LEVERANDØR UNDERSØGELSE

2014

I SEPTEMBER 2014 GENNEMFØRTE MIDTTRAFIK EN UNDERSØGELSE AF TILFREDSHEDEN BLANDT LEVERANDØRERNE AF BUS- OG FLEXTAFIK. EN TILSVARENDE UNDERSØGELSE BLEV SIDST GENNEMFØRT I 2010.



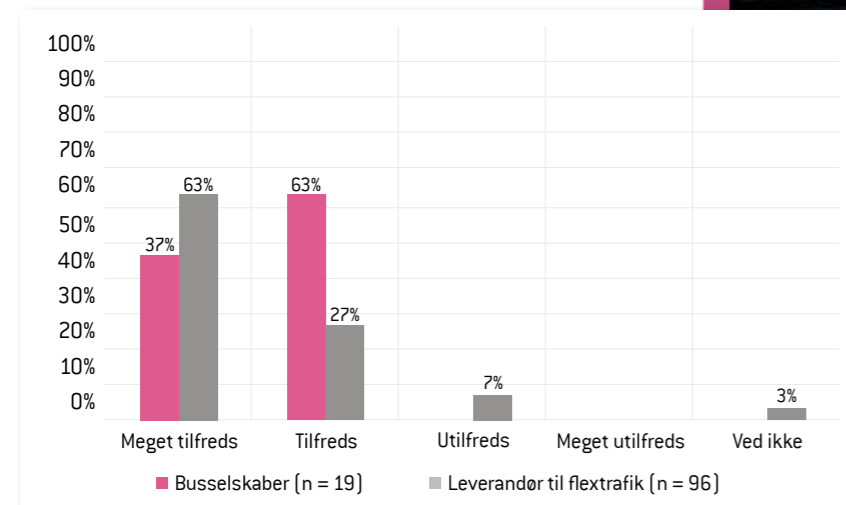
Det er helt afgørende for Midttrafik, at vi har et godt samarbejde med leverandørerne, da det er her, den gode kvalitet og de gode kundeoplevelser skabes. Jo stærkere og bedre vores samarbejde er, jo bedre produkt kan vi tilbyde vores kunder.

Derfor gennemførte Midttrafik i september 2014 en undersøgelse af tilfredsheden blandt leverandørerne af bus- og flextrafik. Sidste gang en sådan undersøgelse blev lavet var i 2010.

Resultatet af undersøgelsen viser, at leverandørerne overordnet set er ret godt tilfredse med samarbejdet med Midttrafik. Samtidig afdækker den de indsatsområder, hvor samarbejdet kan styrkes.

100 % af de adspurgte busselskaber er tilfredse eller meget tilfredse med det daglige samarbejde med Midttrafik, hvilket svarer til niveauet ved målingen i 2010.

90 % af Flextrafikleverandørerne er tilfredse eller meget tilfredse med det daglige samarbejde med Midttrafik. Det er også ret fint, men dog en tilbagegang på 8 procentpoint siden sidste måling i 2010.



Dygtige leverandører er et overordnet strategisk mål i Midttrafik. Derfor arbejder vi aktivt på et konstruktivt samarbejde med leverandørerne. Målet er at øge andelen af meget tilfredse leverandører gennem en konstant indsats på området.

Undersøgelsens resultater spreder leverandørernes tilfredshed med Midttrafik ud på en række områder på tværs af organisationen. Med afsæt i resultaterne og suppleret af den uddybende feedback, der er kommet fra leverandørerne, har Midttrafik igangsat en række konkrete tiltag for at styrke samarbejdet.



EKSEMPEL PÅ KONKRETE TILTAG IGANGSAT PÅ BAGGRUND AF LEVERANDØRUNDSØGELSENS RESULTATER:

32% af busselskaberne tilkendegiver, at Midttrafiks rejseregler ikke er så brugervenlige, som det kunne ønskes; både fordi der er så mange regler, og fordi de er for komplicerede.

Som respons på kritikken har Midttrafik igangsat en revision af de gældende rejsebestemmelser med henblik på en både indholdsmæssig og sproglig forenkling. I den forbindelse har repræsentanter fra busselskaberne været indkaldt til debat om især de rejsebestemmelser, som chaufførerne håndterer i bussen. Det endelige resultat af dette arbejde forventes at blive, at rejsebestemmelserne bliver langt mere overskuelige for både kunder og chauffører.

41% af Flextrafikleverandørerne svarer "ved ikke" til spørgsmålet om indholdets kvalitet på extranettet.

På baggrund af dels denne vurdering, dels en efterspørgsel på mere kommunikation, har Flextrafik siden uge 42 i 2014 udsendt et ugentligt elektronisk nyhedsbrev, der blandt andet har til formål at udbrede kendskabet til extranettet – i forhold til hvad det indeholder, og hvordan det kan bruges. Alle leverandører og chauffører kan få tilsendt dette nyhedsbrev, blot de tilmelder sig ordningen. Det er der en del, der har valgt at gøre, så initiativet er blevet positivt modtaget.



FLY HIGH I OG II PÅ VEJ MOD FLY HIGH III

FLY HIGH

27. MARTS 2014 HAVDE IKKE FÆRRE END 3.445 CHAUFFØRER GENNEMFØRT FLY HIGH KURSERNE:

FLY HIGH I MED 2.110 KURSUSDELTAGERE OG FLY HIGH II MED 1.335 DELTAGERE.

I 2015 STARTER VI MED FLY HIGH III KURSET, HVOR VI P.T. HAR PLANLAGT SEKS HOLD. FLY HIGH III ER ET KURSUS, HVOR DER FOKUSERES PÅ UDVIDET KUNDESERVICE.

TILFREDSHEDEN MED KURSERNE ER MEGET GLÆDELIG. BLANDT DE 17 HOLD, VI GENNEMFØRTE I EFTERÅRET 2014, MELDTE HELE 99,6 % TILBAGE MED HØJ TILFREDSHED.

CHAUFFØRERNES TILFREDSHED GÅR BÅDE PÅ INDHOLD OG UNDERISERE. SPECIELT DE PRAKTISKE ØVELSER HAR DE VÆRET GLADE FOR, OG MANGE SKRIVER, AT DE HAR FÅET TILFØRT VIDEN OG NYE VINKLER PÅ MANGE TING, SOM DE KAN BRUGE AKTIVT I DERES HVERDAG.

TO CHAUFFØRER HAR HAFT FØLGENDE OPLEVELSER:

ALLAN JØRGENSEN (10.-11. NOV. 2014)

Det var et rigtig godt kursus med nogle rigtig gode instruktører, der forstod at gøre det både spændende og sjovt og meget lærerigt. Der er virkelig noget at tage med hjem, som man kan bruge i sin hverdag som chauffør. Og så var der god mad, og det var et rigtig hyggeligt sted. Jeg kan varmt anbefale det til mine kolleger – og jeg vil sige en stor tak til Sophus og Carsten for et par dejlige dage. De gør et virkelig stort arbejde for, at vi skal have det sjovt, mens vi lærer. Og de øvelser, vi skulle lave, gav både mening og ny forståelse for, hvor vigtigt det er at samarbejde.

EVALD ROSING HANSEN (15.-16. DEC. 2014)

Fly High I var et både spændende og positivt kursus, men Fly High II overgik alle mine forventninger. Vi lærte en masse om både konflikthåndtering, og om, hvordan man undgår konflikter. Vi fik også nogle tips til, hvordan man kan forhåndsvurdere folk, så man kan være lidt forberedt på deres adfærd og allerede fra første færd forsøge at tackle situationen rigtigt, så man undgår en konflikt. Vi havde et par meget dygtige instruktører, som gav os et godt indblik i menneskers adfærd, men vi havde også meget udbytte af at udveksle erfaringer med vore kolleger. Jeg kan varmt anbefale kurset, så jeg siger til alle, der skal i gang nu: GLÆD JER!



bonus til leverandørerne

MIDTTRAFIKS BONUSPROGRAM FOR BUSSELSKABER BESTÅR AF:

- En kollektiv bonusordning, der belønner det busselskab, der har den højeste kundetilfredshed
- En individuel bonusordning, der belønner den enkelte buschauffør med en bonus

Den individuelle bonusordning blev søsat for første gang i 2014. Det er et program, der sætter fokus på chaufførernes relation til kunderne og belønner dem, der er med til at sikre en høj kundetilfredshed hos Midttrafiks kunder. Målet er at motivere dem til at give ekstra god kundeservice – samtidig med at der sættes fokus på, hvor stor en forskel en chauffør kan gøre i forhold til kundernes tilfredshed.

Det er alene kunderne, der bestemmer, hvem der er den bedste chauffør.

Mange kunder tog del i valget, og mange valgte at gøre det via sms og en nyudviklet app.

På seks uger modtog Midttrafik mere end 4.000 roser fra kunder, som udtrykte tilfredshed med deres chauffør.

5 CHAUFFØRER FIK FLEST ROSER

Der blev udbetalt en bonus på 5.000 kr. til hver af de fem chauffører, der fik flest roser.

1. **BJARNE** fra Holstebro Turistbusser
2. **KRISTIAN** fra Hans' Biler
3. **TORBEN B** fra Nobina Randers
4. **JEEANNA** fra Arriva Holstebro
5. **MORTEN** fra Hans' Biler



Roserne blev straks sendt videre til de glade og stolte chauffører.

Roserne giver Midttrafik en rigtig god indsigt i, hvad der betyder mest for kunderne, når det gælder chaufførservice. Kundernes input vil blive brugt til løbende produktudvikling og i efteruddannelse af chauffører.

”Ziya er en rigtig god chauffør, og jeg kan sove uden problemer”
”Peter yder altid en fantastisk service”
”Rene har tid til at hilse, når jeg står af, det gør mig glad”
”Behran er god, og en altid smilende chauffør”
”Morten er altid i godt humør; han er meget venlig, og det gør mig glad”
”Krzysztof er meget venlig”

Forberedelse af køreplansskiftet i 2014

BÅDE I
HORSENS OG
SILKEBORG
HAR MIDTTRAFIK
BRUGT 2014
TIL AT SIKRE
EN BEDRE OG
MERE STABIL
DRIFT I
BYBUSSYSTEMERNE

NY BYBUSLINJE I HORSENS

Især to bybuslinjer i Horsens oplevede ved skolernes start en voldsom trængsel på morgen- og eftermiddagsafgangene på grund af et stort antal kunder til ungdomsuddannelserne VIA, Social- og Sundhedsskolen, Handelsskolen og Horsens Statsskole. For at imødekomme presset indsatte Midttrafik en ny bybuslinje. Linje 11 blev sat ind i august 2014, og kører i dag to morgenture fra Stensballe til Horsens Statsskole via Sundvej, Langmarksvej og Anne Stauningsvej. Om eftermiddagen har linjen tre afgangene fra Statsskolen mod Stensballe, hvor den sidste tur slutter på Horsens Trafikterminal. Linjen har været en stor succes, og både kunderne og Arriva er glade for supplementet til de øvrige bybuslinjer.

SPRINGERBUS I SILKEBORG

Arbejdet med den nye motorvej mellem Låsby og Funder har ramt Silkeborg med massivt vejarbejde. Det har givet store trafikproblemer, og specielt i myldretiden har bybusserne været plaget af forsinkelser. Mange ture er helt udgået, og der har været mange kundeklager. Den 4. december 2013 indsatte Midttrafik derfor – i samråd med Silkeborg Kommune og Arriva – en såkaldt springerbus. Springerbussen er en ekstra bus, som har til formål at overtage enkelte afgangene fra de ordinære bybusser, der er mest forsinkede. Ordningen viste sig at fungere godt. Den ekstra bus har betydet, at antallet af totale køreplankøretimer er øget i Silkeborgs bybusnet, mens antallet af ud-gåede ture på grund af forsinkelser er voldsomt reduceret. Også den generelle rettidighed er forbedret ganske markant – til stor glæde for både kunderne og Silkeborg kommune.

I efteråret åbnede den nye trafikterminal med nyt bybusnet i Holstebro



NY TRAFIKTERMINAL OG BYBUSNET I HOLSTEBRO

30. juni 2014 overtog Arriva bybuskørslen i Holstebro, og busparken blev skiftet ud med 12 sprit-nye gasbusser. Herved blev Holstebro den første by i Danmark, hvor bybusserne udelukkende kører på gas. Certificeret biogas vel at mærke. Der tankes direkte fra naturgasnettet via en tilkobling på tankningsanlægget på Bisgårdmark.

Midt i oktober åbnede den nye trafikterminal på Stationsvej. Herved fik Holstebro et fælles knudepunkt for den kollektive trafik i området, det

vil sige bybusser, regionale busser, lokale busser og tog. Bybusserne har ellers i mange år holdt til i Slotsgade, men med den nye trafikterminal får kunderne langt nemmere adgang til at skifte mellem de forskellige linjer.

I forbindelse med flytningen i oktober fik Holstebro også nyt bybusnet. Et enklere net end det tidligere. Det har direkte linjer, ensartede køreplaner, færre busskift og hyppigere afgang på tidspunkter og steder med flest kunder. Busserne har også fået gratis internet og realtid, så kunderne kan holde sig løbende opdateret via rejseplanens app.

I kølvandet på den delvise nedlukning af Slotsgade og den markante ændring af bybusnettet fulgte en del driftsforstyrrelser, der også afødtte en del kundehenvendelser. For at gøre en hurtig ende på problemet, sendte Midttrafik og Holstebro Kommune nye køreplaner på gaden allerede i januar 2015 – med indbyrdes tilpassede tider og øget betjening af Slotsgade.

ARBEJDET MED NY SKOLEREFORM 2014

Efter sommerferien i 2014 blev en ny skolereform indført i den danske folkeskole. Den medførte blandt andet, at alle folkeskoleelever fremover skal have en længere skoledag. Det vil få konsekvenser for skolerens ringetider – og dermed også for elevernes rejsemønstre til og fra skole.

En væsentlig ændring i skolestrukturens opbygning vil uundgåeligt smitte af på kravene til den kollektive trafik, som er skoleelevernes primære transportmiddel. Midttrafik har derfor ønsket at blive inddraget i kommunernes planer for skolereform 2014 så tidligt som muligt, så vi kunne tilpasse os løbende og være klædt på med køreplaner, når skiftet kom. Men det har været en udfordring. Midttrafik er bundet af at aflevere endelige køreplaner til busselskaberne tre måneder før et køreplansskifte for at give selskaberne mulighed for at få fastlagt chaufførernes vagtplaner. Mange kommuner har ikke været klar med de nye skole-ringetider og ikke haft overblik over de ændrede rejsemønstre før januar-februar måned, hvilket gjorde det vanskeligt at få færdiggjort de nye køreplaner, så de passede til skoleelevernes behov.



Det blev en kamp mod uret at få de nye køreplaner færdiggjort, så de passede til skoleelevernes behov



ARBEJDET EFTER KØREPLANSKIFTET 2014

STRATEGISKE BESTILLERMØDER

Med udgangspunkt i Trafikplan 2013-2017 gennemførte Midttrafik i efteråret 2014 en strategisk møderunde med kommunerne i Midtjylland. Formålet var dels at sikre, at Trafikplanen indgik i kommunernes arbejde med den kollektive trafik, dels at få et fælles billede af, hvordan den kollektive trafik kan komme til at se ud i fremtiden. På møderne drøftede man mulighederne for den kollektive trafik set i lyset af kommunernes budgetter frem til 2017.

Møderne viste, at flere kommuner allerede havde budgetteret med besparelser på den kollektive trafik – men også, at der var enkelte kommuner, der ville investere i den. Mange af de eksisterende kommuneplaner var i fin overensstemmelse med de mål og indsatser, der er anført i Trafikplanen. Det vil Midttrafik arbejde på at underbygge i de kommende år.

Som et væsentligt punkt på møderne drøftedes også mulighederne for effektivisering og for en ændret betjening med Flextur, ligesom man diskuterede hvilke tiltag, kommunerne kan tage i brug for at trække udviklingen i den retning, der er anvist i Trafikplanen. Endelig vendte man så aktuelle emner som rejsekort og udbredelsen af Flextur. Møderne mundede ud i en aftale om over 150 aktiviteter med det primære formål at sikre en informationsstrøm imellem Midttrafik og kommunerne. Disse 150 aktiviteter skal nu gennemføres i løbet af 2014 og 2015.

FORBEDRINGER I DET REGIONALE RUTENET OMKRING AARHUS

Et væsentligt mål for arbejdet med køreplanlægning har været at forbedre vilkårene for kunder på regionale ruter frem til køreplansskiftet 2015. Derfor er der arbejdet på projekter, der sikrer bedre forbindelser på de større regionale ruter ind til Aarhus. Det drejer sig blandt andet om forslag til kvarterdrift morgen og eftermiddag på hverdage mellem Hammel og Aarhus og mellem Galten og Aarhus samt en bedre betjening på rute 952X mellem Silkeborg og Aarhus. Her ønskes der halvtimedrift morgen og eftermiddag på hverdage.



Målet har været at forbedre vilkårene for kunder på regionale ruter ind mod Aarhus

UDBUD AF SKOLEBUSSE OG LOKALRUTER I VIBORG KOMMUNE

I efteråret 2014 gennemgik Midttrafik – i tæt samarbejde med Viborg kommune – kommunale lokalruter og lukkede skolebusruter med henblik på et fornyet udbud af kørslen. Formålet med samarbejdet var at koordinere de to kørselstyper, så både kunder og kommune fik mest mulig kørsel for pengene. Der blev foretaget en total gennemgang af kommunens rutenet, som medførte, at nogle ruter blev åbnet, andre blev lagt sammen, og andre igen blev overført til kommunen som lukkede skoleruter.

Koordineringsindsatsen sikrede et godt grundlag for at lave effektive køreplaner, som i 40. udbud resulterede i endnu lavere priser end hidtil. En af årsagerne til de positive resultater var, at man arbejdede tæt sammen om folkeskolernes ringetider. Viborg kommune fastsatte i løbet af projektet en serviceramme, som sikrede, at ringetiderne kunne justeres inden for et fastsat tidsrum. Midttrafik udnyttede fleksibiliteten til at anbefale nogle ringetider, der gjorde det muligt for én rute at betjene flere skoler langs ruten.

NY FÆRGE OG FÆRGEHAVN PÅ SAMSØ

Den 1. oktober 2014 overtog Samsø Kommune betjeningen af Sælvig-Hou færgeren med eget kommunalt rederi. I en midlertidig periode på fem måneder blev der sejlet efter ekstraordinær sejlplan, da færgeren M/F Ane Læsø blev indsat på overfarten. 4. marts 2015 blev den nye færge, M/F Samsø, indsat på ruten.

5. januar 2015 blev den nye færgehavn i Ballen indviet. Den tidligere Jyllandsfærge, M/F Kanhave, blev samtidig flyttet til overfarten Ballen-Kalundborg.

Kombinationen af den nye Ballen Færgehavn og indsættelsen af M/F Samsø, har medført fem måneder med forskellige afvigelser på Samsø og i Hou. Der er løbende blevet justeret i køreplaner og teletaxiplaner i perioden, ligesom der har været indsat ekstraturer for at servicere de berørte kunder bedst muligt.

Situationen blev løst i et tæt samarbejde mellem Arriva, Samsø Kommune og Midttrafik.

REJSEKORT OG REALTID – FORBEREDELSE AF DATAGRUNDLAGET

I 2014 har Midttrafik arbejdet med en omfattende oprydning i data for at forberede sig til indførelsen af rejsekort og realtid i busserne. Arbejdet har blandt andet omfattet en registrering af samtlige fysiske stoppesteder i Midtjylland. Det korrekte grundlag er sikret i Midttrafiks datasystemer, så det nu er muligt at indføre både rejsekort og realtidssystemer i Midttrafiks busser.

STATUS

DET GÅR SOM DET SKAL MED LETBANEN



ANLÆG OG DRIFTSFORSTYRELSE

På anlægssiden er der rigtig mange projekter, der er blevet afsluttet i 2014. For eksempel blev den nye letbanebro over Aarhus Å ved Mindet færdig i oktober, og den 492 meter lange bro over Egådalen og broen i Banegraven står færdig. Mellem Aarhus H og Skolebakken er der gjort klar til et ekstra letbanespor, og der er lavet skinnearbejde omkring Aarhus H og Lystrup. Det sidste betød blandt andet, at Aarhus Nærbane var lukket i en længere periode. Problemet blev løst ved at sætte togbusser ind til erstatning for toget på den pågældende strækning, så kunderne fortsat kunne komme frem. Endelig er de underjordiske forberedelser til ledningsnettet afsluttet på strækningen fra Nørreport til Skejby.

I 2015 bliver der virkelig sat skub i anlægget af letbanen. Det, der primært vil dominere bybilledet, er anlæg af skinner og opsætning af kørestrøm – et anlægsarbejde, der er delt op i

to faser. I første fase graves der ud til etablering af sporkasser og skinner til to letbanespor. Denne del af arbejdet er allerede påbegyndt og forventes afsluttet senere på året. Mens anlægsarbejdet er i gang, afspærres de to midterste vejbaner på Nørrebrogade fra Vennelyst Boulevard til Mejlgade ved Nørreport. Til gengæld inddrages busbanerne i begge retninger til biltrafik, hvilket vil få betydning for bustrafikken.

UDBYGNINGSETAPER

I forhold til udbygningsetaperne blev der i 2014 etableret et letbaneråd med regionsrådsformand Bent Hansen i spidsen. Derudover sidder Mads Nikolajsen fra Midttrafik i letbanerådet sammen med en politiker fra hver af de otte kommuner, der er med i Letbanesamarbejdet.

Letbanerådet, der betjenes af letbanesekretariatet i Midttrafik, har især arbejdet med Samspil 2025, som er Letbanesamarbejdets oplæg til en udbygning af et kollektivt

transportsystem. Udover at dette selvfølgelig skal være effektivt, skal det kollektive system understøtte byudviklingen og sikre en sammenhængende og bæredygtig mobilitet i hele Aarhusområdet såvel som i det østjyske bybånd. Derudover er det et mål i Samspil 2025 at integrere de statslige planer for baneudbygning med planerne for letbanen, busbetjeningen og Parker&Rejs-anlæg. Hensigten er at få skabt ét sammenhængende net, der sikrer en smidig mobilitet i hele Aarhusområdet – det vil sige i Aarhus, Favrskov, Norddjurs, Odder, Randers, Silkeborg, Skanderborg og Syddjurs Kommuner.

Det er også planen, at der i 2015 skal startes op på de VVM-undersøgelser (Vurdering af Virkninger på Miljøet), der skal laves i forbindelse med letbanens næste etaper til Brabrand og Hinnerup. Byrådet i Favrskov Kommune har allerede besluttet at påbegynde proceduren som angivet i kommuneplanen for etaper Lisbjerg-Hinnerup.

KORT OG GODT

OM ÅRET DER GIK

Januar



UDRULNING AF REJSEKORT STARTER

Første etape af Midttrafiks udrulning af rejsekort blev skudt i gang. Rejsekort kan nu bruges på hele på strækningen Odder-Grenaa på Aarhus Nærbane. Samtidig er installationen af rejsekortudstyr startet op i de første af Midttrafiks busser, 960X og 918X.

April



UDBUD AF LETBANEDRIFTEN IGANGSÆTTES

På vegne af Aarhus Letbane Drift I/S gik Midttrafik i gang med at finde den operator, der skal varetage den daglige drift af Aarhus Letbane. Valget vil blive truffet i foråret 2015, og Letbanen forventes klar til at køre med kunder i 2017.

LETBANERÅDET TALER MED ÉN POLITISK STEMME

Den fremtidige udbygning af letbanen i Aarhusområdet nyder stor bevågenhed hos de implicerede parter. Letbanerådet - en ny revideret aftale mellem Region Midtjylland, Midttrafik og de otte kommuner - skal arbejde med sagen. Regionsformand Bent Hansen står i spidsen for det nye letbaneråd.

April



REALTID, WI-FI OG INFOSKÆRME I HERNING BYBUSSE

Bybuskunder i Herning fik et ekstra påskeæg i form af realtid, wifi og infoskærme med nyheder i busserne. Det blev markeret med tale af Finn Stengel Petersen, udvalgsformand i Herning Kommune og efterfølgende kage til de fremmødte. Chaufførerne uddelte påskeæg i dagens anledning.

Maj



AARHUS NÆRBANE BLEV LUKKET NED MELLEML SKOLEBAKKEN OG AARHUS

Aarhus Nærbane blev lukket ned fra 3. maj - 17. oktober, fordi der skulle laves anlægsarbejde til letbanen i form af et ekstra spor og en ny bro ved Mindet. Midttrafik og DSB samarbejdede omkring information til kunderne.

Juni



HORSENS ER FØRSTE BY PÅ REJSEKORT

12. juni blev Horsens den første by i Midttrafiks område med rejsekort i bybusserne. Dagen var samtidig trafikkontrollørernes debut for igangsætning og vejledning af chauffører på deres første dag med rejsekort. Opgaven blev løst til fuld tilfredshed for både kunder og chauffører.

KORT OG GODT

OM ÅRET DER GIK

Juni



NY ZONESTRUKTUR I MIDTTRAFIK
Ved køreplansskiftet 29. juni blev zonestrukturen i Midttrafik harmoniseret, så den nu svarer til zonestrukturen i resten af Danmark. Ændringerne var mest markante i Aarhus og Vestjylland. I Aarhus blev de nuværende 4 zoner erstattet af 13 nye, mens 57 store zoner i Vestjylland blev til 102 mindre zoner.



MILJØVENLIGE BYBUSSE KØRER PÅ GAS
Holstebro blev den første by i Danmark, der sagde farvel til diesel-drevne busser til fordel for gasbusser. Holstebro Kommune, Arriva og Midttrafik markerede fremskridtet med en officiel indvielse på Kirketorvet 30. juni. Borgmester H.C. Østerbye og Midttrafiks direktør Jens Erik Sørensen holdte tale, og 1.000 gasballoner blev sendt til vejrs over byen for at hylde, at hele busparken blev skiftet ud med 12 miljørigtige gasbusser.



AARHUS LETBANE INDKØBER TOG
Det bliver konsortiet Stadler/Ansaldo STS, der skal levere letbanetog og anlægge Letbanens transportsystem i Aarhus. De aarhusianske letbanetog bliver af samme modeller, som kører i Lyon og på Bybanen i Bergen, som er Aarhus' venskabsby. Letbanesystemet leveres af italienske Ansaldo STS, der er leverandør på Cityringen i København og Metroen.

August



MIDTTRAFIK INDFØRER VIDEO-UDSTYR I ALLE BUSSE
For at øge trygheden for både kunder og chauffører har Midttrafiks bestyrelse besluttet at installere overvågningsudstyr i alle busser, både de regionale og bybusserne. Tiltaget er først og fremmest tænkt som en præventiv løsning. Piktogrammer i bussen fortæller, at den er videoovervåget. Videoudstyret bliver installeret i løbet af 2015.



SILKEBORG FÅR REJSEKORT
Fra 20. august kan der også bruges rejsekort i Silkeborgs bybusser. Det blev markeret med en officiel åbning med uddeling af morgenbrød og in-fostand på Silkeborg Trafikterminal. Første viceborgmester Frank Borch-Olsen foretog et check ind i rejsekortbussen, og markerede hermed rejsekorts ankomst til Silkeborg.



BILLIGERE FLEXTUR I HOLSTEBRO KOMMUNE
Fra 1. august 2014 er det blevet billigere at benytte Flextur i Holstebro Kommune. På rejser mellem Holstebro Banegård og oplandet og mellem destinationer i oplandet er prisen pr. km. nu kun 4 kr. Ved kørsel inden for Holstebro by (bybustaxa-området) er prisen fortsat 14 kr. pr. km. (dog minimum 70 kr. pr. tur.)

KORT OG GODT

OM ÅRET DER GIK

September



KUNDERNES DAG I HERNING

Herning Kommune og Midttrafik gik sammen om at hylde buskunderne torsdag 18. september på Herning bybusterminal. Medarbejdere og chauffører var i dagens anledning klædt i t-shirts med teksten Kundernes dag, så de var let genkendelige, når der skulle uddeles morgenbrød og andre goodies til de ventende kunder på bybusterminalen.

Oktober



HOLSTEBRO FÅR NYT BYBUSNET

Bybuskunderne i Holstebro fik et helt nyt bybusnet 13. oktober. Alle bybusser starter og slutter nu på Stationsvej og kører helt nye ruter. Busguider fra Midttrafik og Holstebro Kommune var til stede på den nye trafikterminal for at hjælpe kunderne godt på vej.



FLEXTUR KAN BETALES ONLINE

Når Flextur bestilles online, kan der nu betales med Dankort/VisaDankort. Turene kan bestilles på midttrafikflextur.dk, hvor kunden selv opretter sig med password. Herefter kan Flextur både bestilles og betales på midttrafik.dk.

Oktober



AARHUS: 16 NYE BUSSE PÅ GADEN

16 helt nye bybusser kom på gaden i Aarhus. De 16 nye busser er både større (små 15 meter) og væsentligt mere miljøvenlige end de busser, de erstatter, og så øger de både kapaciteten og komforten for kunderne. De sættes ind på linjerne 1A, 2A, 5A og 18.



DSB OG MIDTTRAFIK SIGER TAK FOR TÅLMODIGHEDEN

Aarhus Nærbane åbner op på strækningen Aarhus H - Skolebakken efter næsten 6 måneders nedlukning. Midttrafik og DSB sagde 'tak for tålmodigheden' til alle kunder ved at uddele croissanter på Aarhus H.



HERNING, HOLSTEBRO OG STRUER FÅR REJSEKORT

Bybusser og enkelte regionalbusser i Herning, Holstebro og Struer får rejsekort i oktober måned. Alle udrulninger indledes med en informationskampagne. På dagen hjælper trafikkontrollørerne chauffører og kunder, så de kan få hjælp og svar på deres spørgsmål vedrørende rejsekort.

KORT OG GODT

November



INDVIELSE AF HOLSTEBRO TRAFIKTERMINAL

I Holstebro har bybusserne forladt den tidligere holdeplads i Slotsgade og deler nu terminal med regionalbusser og lokalbusser på Stationsvej. Da den nye ombygning hænger fysisk sammen med banegårdens hovedperron, er der fremover meget kort afstand imellem tog og bus. Formanden for Teknisk Udvalg i Holstebro Kommune, Gubber Kristensen, indvier den nye fælles busterminal ved et arrangement, hvor kunderne kunne høre hans tale og få en god kop kaffe fra de opstillede kaffevogne.



I LIKE: TAK TIL VORES KUNDER OG STORT TILLYKKE TIL TOP 5

I LIKE handler om at sætte fokus på de mange chauffører, som hver dag gør en ekstra indsats for at gøre kunderne glade. På seks uger blev der sendt over 4.000 roser til chaufførerne i Midttrafik.

OM ÅRET DER GIK

December



TILGÆNGELIGHEDSFORUM BESLUTTET

I november havde Midttrafik et møde med repræsentanter fra Danske Handicaporganisationer og Ældre Sagen, hvor tilgængeligheden i den kollektive trafik blev drøftet på et overordnet plan. Som et resultat af mødet besluttede Midttrafiks bestyrelse at oprette et såkaldt tilgængelighedsforum, hvor interesseorganisationerne og Midttrafik i fællesskab kan drøfte initiativer og indsatser, der kan medvirke til at øge tilgængeligheden i busserne.



VIBORG FÅR REJSEKORT

Fra 10. december kunne rejsekort også bruges i bybusserne såvel som på en række regionale og lokale ruter i Viborg.

I 2014
INTRODUCEREDE
MIDTTRAFIK
EN SMUKFEST
BUSBILLET

Foto: Lars Aaro

SMUKFEST BUSBILLET REDUCERER FORSINKELSER

– betaling med mobiltelefon letter driften



I forbindelse med den årlige Smukfest kører Midttrafiks ruter 107, 200 og 331 i fast pendulfart imellem Aarhus og Skanderborg og imellem Skanderborg, Horsens og Odder. Smukfest har de tidligere år givet anledning til store forsinkelser, fordi de mange festivalgæster skal hjem på stort set samme tid. Bliver bussen forsinket fra festivalpladsen, er den ofte også forsinket på resten af ruten – til gene for alle de kunder, der ikke er festivalgæster.

I 2014 introducerede Midttrafik derfor en Smukfest busbillet som ny specialbillet med tilhørende salgskoncept. Smukfest billetten blev lanceret som en heldagsbillet til en fast pris på 40 kr.

Festivalgæsterne kunne benytte billetten døgnet rundt på de ruter, der kørte til og fra festivalen. Udover den faste pris var billetten også tilknyttet særlige salgskanaler. Smukfest busbilletten kunne købes i forsalg, kontant, med kortbetaling ved bussen eller MobilePay.

OM DET VIRKEDE?

Kunderne tog positivt imod både billettypen og betalingsformen med mobilbetaling. Og afviklingen fungerede præcist så problemfrit som håbet. Der var langt færre forsinkelser og gener for kunderne,

da billetteringen kunne afvikles både hurtigere og mere effektivt. I alt købte 6.450 kunder den særlige Smukfest busbillet, og godt og vel 1.000 af dem blev købt via MobilePay.

Forsøget ved Smukfest 2014 blev så stor en succes, at Midttrafik arbejder videre med ideen om at bruge mobilbetaling som betaling for kørsel til andre arrangementer i Midtjylland. Senest er MobilePay blevet anvendt som betalingsmulighed i forbindelse med transporten mellem Herning centrum og Jyske Bank BOXEN, når der er større arrangementer.



FLEXTUR

PRODUKTER OG NYE TILTAG!

Flextrafik er den samlede betegnelse for de af Midttrafiks kørselsopgaver, som er en del af den kollektive trafik eller kørselsopgaver, der ligger uden for faste ruter og køreplaner. Flextrafik er et tilbud til mange forskellige kunder, også for kunder med særlige behov. Til Flextrafik hører handicapkørsel, Flextur, teletaxa, patientkørsel, kommunale kørselsopgaver og ordninger, skolekørsel og specialkørsel. Det er Midttrafiks opgave at koordinere al Flextrafik så smidigt og rationelt som muligt.



OPTUR TIL FLEXTUR

Flextur har haft kundefremgang i 2014. Flextur er en del af den kollektive trafik. En smidig del, der er velegnet til at øge den totale sammenhæng. Der kører nødvendigvis flest busser der, hvor der bor flest mennesker. Flextur, der kan bestilles efter behov, er netop en mulighed for de kunder, der bor i tyndt befolkede områder, hvor der kun kører få eller slet ingen busser.

SAMARBEJDE MED KOMMUNERNE

Også samarbejdet med kommunerne har fået øget opmærksomhed i 2014. Midttrafik har intensiveret sin rådgivning med henblik på en effektivisering af forskellige kommunale kørselsområder. Blandt andet er der ansat en rådgiver som bindeled mellem Midttrafik og kommunerne. Hovedopgaven er at råde og vejlede kommunerne om de kørselsopgaver, der med fordel kan løses gennem Flextrafik.

Sammen med kommunerne løser Midttrafik kørselsopgaver til blandt andet læge og speciallæge, genoptræning, dagcenter, kørsel i forbindelse med brækkede ben og andre specialkørsler.

Midttrafik udbyder egen specialkørsel for kommunerne, men indgår også i samarbejde omkring kommunernes udbud af specialkørsel.

NYE TILTAG

Flextrafik har udviklet sig i 2014. Der har især været fokus på brugervenlighed og fleksibilitet.

- Der er kommet en app, så online bestillinger af Flextur og individuel handicapkørsel nu også kan foretages fra telefonen. App'en findes både til iPhone og Android og kan downloades fra hjemmesiden: midttrafik.flextrafik.dk/ny-bestilling-mt
- Nu kan Flextur ikke kun bestilles online, turen kan også betales online – med Dankort/Visa Dankort.
- Også Holstebro Kommune giver nu støtte til Flextur: 4 kr. pr. km uden for byzone.
- I den individuelle handicapkørsel kan der nu tilkøbes løft med trappemaskine mod en egenbetaling på 250 kr. pr. løft (udover den ordinære pris for kørslen).

FAKTA OM FLEXTRAFIK

Midttrafik koordinerer handicapkørsel, patientkørsel, Flextur, Teletaxa og en række kommunale kørselsopgaver for kommunerne i regionen og Region Midtjylland.

Flextrafik er den samlede betegnelse for alle kørselsopgaverne, der udføres af en række taxa- og busselskaber.

Handicapkørsel er fritidskørsel for bevægelseshæmmede over 18 år. Det er de 19 kommuner i Region Midtjylland, som visiterer borgere til handicapkørsel.

Patientkørsel til/fra behandling eller undersøgelse på et sygehus – planlægges, koordineres og udføres sammen med Region Midtjylland.

Flextur er en del af den kollektive trafik. Med Flextur bliver man kørt fra dør til dør i gadeniveau. Der kan være andre kunder med på turen, og derfor kan bilen køre en omvej. Der betales kun for den direkte vej. De fleste kommuner yder tilskud til turen.

Teletaxa kører i stedet for bussen på tyndt benyttede afgange eller i tyndt dækkede områder. Turen skal bestilles på telefon 2 timer i forvejen.

Kommunale kørselsopgaver omfatter blandt andet koordinering af kørsel til læge/speciale, genoptræning, kørsel med skolebørn og andre kørselsopgaver for kommunerne.



Flextrafik er den samlede betegnelse for alle kørselsopgaver, der udføres af en række taxa- og busselskaber

LEVERANDØRTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE 2014:

Midttrafik gennemførte i september 2014 en leverandørtilfredshedsundersøgelse blandt leverandørerne i Region Midtjylland. 90 % af leverandørerne svarede, at de var tilfredse eller meget tilfredse med samarbejdet med Midttrafik.

Leverandørerne var især tilfredse med det generelle samarbejde omkring kvalitetskontroller og medarbejdernes evne til og mulighed for at hjælpe, når leverandørerne har brug for det i forbindelse med driften.

SAMARBEJDE MED SYDTRAFIK OG FYNBUS

Midttrafik samarbejder med Sydtrafik og Fynbus omkring fælles udbud af Flextrafik. Der udbydes to typer af kontrakter: Garantivogne er garanteret betaling for en fast periode – kontraktperioden er 2 år. Variable vogne tilbydes kørsel efter behov – kontraktperioden er 1 år.

KONTRAKTOPSTART 1. MARTS 2014

Midttrafik har kontrakt med 118 leverandører af Flextrafik, samlet set rådes der over 1.281 vogne i Midttrafiks område. 51 vogne er garantivogne.

VOGNTROLER

Midttrafik udfører løbende kontrol af de vogne, som udfører Flextrafik for at sikre, at kvalitetskravene overholdes. Kontrollerne gennemføres uanmeldt og foregår hos Midttrafik, på sygehuse eller ved institutioner i hele regionen. Der blev gennemført 430 vognkontroller i 2014.

Der er modtaget ca. 320.000 telefonopkald i 2014.



K mere kompetence til Midttrafik Kundecenter

Websalg af ungdomskort, skolekort, erhvervskort og periodekort er hidtil blevet varetaget af Midttrafiks egne medarbejdere, men fra den 1. september 2014 blev både opgaven og medarbejderne overflyttet til Midttrafik Kundecenter. Den tid, der er til rådighed til betjening af disse kunder, er herved blevet udvidet – hvilket er særdeles positivt, da det har været stærkt efterlyst tidligere. Især af kunderne med Ungdomskort.

Overflytningen har også betydet et generelt videns- og kompetenceløft omkring disse specialprodukter. Da Midttrafik Kundecenter er skabt til formidling af informationer, er medarbejderne så all-round orienterede, at langt de fleste kunder nu kan blive ekspederet færdig af én og samme medarbejder.

KLIPPEKORT KAN KØBES VIA WEBBUTIK

I takt med udrulningen af rejsekort forsvinder muligheden for at købe klippekort og periodekort i busserne. Derfor er Midttrafiks webbutik blevet udvidet. Så hvor man tidligere kun kunne købe periodekort online, kan man nu også købe klippekort online.

BEDRE KØSTYRING

Den generelle opgradering af Midttrafik Kundecenter har også betydet, at systemet til køstyring er blevet forbedret, så det fremover betyder kortere ventetid for telefoniske henvendelser.

ONLINE KØB OG BESTILLING FOR INSTITUTIONER

Det er også blevet nemmere for institutioner at planlægge ture, for nu kan de købe både enkelt- og gruppebilletter online – plus de kan reservere pladser til større grupper.

SALGSSTEDER

Billetsalget på Randers Busterminal havde sidste åbningsdag den 31. august 2014. Derefter blev salget af klippekort, periodekort, særlige pensionistkort og kombinationsbilletter til Djurs Sommerland overtaget af Føtex Dytmærskens.



MERE EFFEKTIV BILLET KONTROL



Billetkontrollen i bybusserne i Aarhus er blevet mere effektiv. Både med hensyn til at der kontrolleres flere busser, og med hensyn til den økonomi der er forbundet med kontrollen.

Prisen pr. kontrolleret bus er i løbet af de sidste to år faldet med ca. 19 %, mens snydeprocenten er faldet fra 3,3 % i 2012 til 2,6 % i 2013 og helt ned til 2,2 % i 2014.

Samtidig er indtægtssiden på Aarhus-driften styrket. Indtægterne fra kontantbilletter i bybusserne er steget med 5,4 % fra 2012 til 2014, ligesom indtægterne fra klippekortsalg og periodekort i Aarhusområdet er steget med 9,8 % i samme periode.

INITIATIVER TIL

KOMPETENCEUDVIKLING



FÆLLESKAB



TRIVSEL

KOMPETENCEUDVIKLING

I Midttrafik er vi overbeviste om, at medarbejderne er vores vigtigste ressource. Uden de mange dygtige og motiverede medarbejdere og ledere kunne vi ikke løse vores opgaver til kundernes tilfredshed. Derfor er det vigtigt, at vi hele tiden udvikler på både medarbejderne og lederens kvalifikationer.

Kompetenceudvikling er et område, vi også fremover vil have skarpt fokus på i Midttrafik.



PERSONLIG PLANLÆGNING

I 2014 blev der afviklet to kursusforløb i personlig planlægning (PAS) på tværs af organisationen. Målet var at skabe forståelse for, hvor vigtigt det er at planlægge og prioritere sine opgaver. Vise, at en realistisk planlægning skaber overblik – både over igangværende og kommende aktiviteter, samtidig med at det giver den enkelte overskud til en langt mere proaktiv adfærd. Også i rutineopgaver.



KUNDE FOR EN DAG

Konceptet "Kunde for en dag" blev implementeret i organisationen i 2014, så alle medarbejdere nu skal bruge én dag hvert år på at afprøve Midttrafiks produkter. De skal prøve at være kunder; se verden med en kundes øjne. Den viden og de initiativer, der udvikler sig herfra, vil efterfølgende blive samlet op og brugt i Midttrafiks forretningsudvikling.



BEZZERWIZZER OG TOUR DE AFDELING

"Bezzewizzer" er en årlig event, hvor alle medarbejdere i Midttrafik samles til en dag med fokus på samarbejde. Det er også det, der drejer sig om i "Tour de Afdeling", som blev afviklet første gang i 2014. Her drejede det sig om at få indblik i hinandens udfordringer og arbejdsopgaver. For med indblikket kommer forståelsen og det fælles fodslaw, og så opleves samarbejdet hurtigt som en fælles opgave.



LEDERUDVIKLING

I Midttrafik er der fokus på, at lederne i højere grad skal være opmærksomme på god personaleledelse og forretningsudvikling. Derfor igangsatte direktionen i 2014 en fælles lederuddannelse for alle ledere i Midttrafik. Den drejer sig om det personlige lederskab og om udviklingen af den enkelte leders kompetencer. Lederne skal arbejde ud fra et kundeorienteret fokus og et tværganisatorisk samarbejde – og være skarpt målrettede på, at Midttrafik når de mål, der er opstillet i strategiplanen. Godt lederskab er en proces. Men en dynamisk proces, der løbende kan inddrage de nye krav, der kommer til, så vi i fællesskab kan indfri dem og levere den service, der opfylder vores kunders forventninger og behov.



TRIVSEL OG FÆLLESSKAB

MEDARBEJDERTILFREDSHED

Der vil blive gennemført en MTU fire gange om året, bestående af syv spørgsmål. Det oprindelige ønskescenarie var et resultat på 80 % tilfredshed. Men overliggeren blev hævet ved den seneste måling fra 4. kvartal 2014, der viste en medarbejdertilfredshed på 88 %.



Af hensyn til både medarbejdere og organisation besluttede Midttrafik i 2014 at lave en sundhedsstrategi. Grundlaget for sundheden skulle være en stærk arbejdsplads med et godt arbejdsmiljø og en høj grad af trivsel og arbejdsglæde. Deraf et lavt sygefravær, der for organisationen ville slå igennem som øget effektivitet og højere kvalitet på kortere tid.

Sygefraværet i Midttrafik var meget lavt i 2014, idet det ukorrigerede sygefravær lå på 3,9 %, mens sygefraværet uden langtidsfravær lå helt nede på 1,5 %.

En af indsatsene for sundhedsstrategien har været at styrke fællesskabet gennem nogle fælles oplevelser. Midttrafik deltog fx i DHL-stafetten med ikke mindre end 1/3 af medarbejderne i 2014. Der har også været andre både større og mindre initiativer med henblik på at fremme fællesskabet og udvikle Midttrafik som arbejdsplads. Blandt andet blev der i 2014 indført et årshjul for fællesarrangementer, så man i højere grad kunne sikre en rød tråd i arrangementerne, da det tilstræbes, at de følger op på resultaterne af trivselsmålinger og APV.

EN STRATEGI FOR SUNDHED

A photograph of two women sitting at a table in a bus. The woman on the left is wearing a dark hijab and glasses, looking at a laptop. The woman on the right is wearing glasses and a blue patterned top, also looking at the laptop. The background shows rows of blue bus seats.

perspektiver for 2015

ELEKTRONIKKEN INDTAGER BUSSENE I LØBET AF 2015

Det har stor værdi for kunderne, at de kan få oplysninger om bussernes faktiske kørsel, den såkaldte realtid, og ikke kun de planlagte afgangstider. Ligeledes efterspørger kunderne muligheden for gratis internet i busserne, så de har mulighed for at udnytte rejsetiden.

I dag er der gratis internet og realtid i bybusserne i Viborg, Skive, Herning, Holstebro og Silkeborg, plus i X Busserne. Midttrafiks bestyrelse har besluttet, at gratis internet og realtid skal indføres i samtlige busser i Midttrafiks område. I første omgang, det vil sige frem til sommeren 2015, skal der indføres internet/realtid i bybusserne i Aarhus og det øvrige Østjylland. I andet halvår af 2015 skal det indføres i busserne i Horsens-Hedensted, og herefter i Ikast-Brande, Herning, Ringkøbing-Skjern, Holstebro, Lemvig og Struer.

Kunderne kan få oplysninger om bussernes realtid via rejseplanens app eller på de elektroniske tavler, der hænger på terminaler og store stoppesteder.

Som supplement hertil planlægger Midttrafik i 2015 at indføre et live kort til smartphones, tablets og pc, hvor kunderne vil kunne følge busserne på et kort, så de hele tiden kan se, hvor på ruten de befinder sig.

Endelig skal der indføres videoudstyr i alle busser for at øge trygheden. Alle initiativer er finansieret gennem besparelser og omprioriteringer i Midttrafiks administration.



REJSEKORT I HELE MIDTTRAFIK

Midttrafik følger udrulningsplanen for rejsekort. Fra 22. april 2015 kan rejsekort bruges i de fleste af Midttrafiks busser. Kunderne kan stadig bruge klippekort og periodekort, når rejsekort indføres. Det er endnu ikke besluttet, hvornår klippekortet udfases, men det kommer tidligst til at ske i 2016.

Usikkerheden om dette skyldes, at Midttrafik står over for en række udfordringer med rejsekort. For det andet er den kundeservice, som Rejsekort Kundeservice tilbyder anderledes end Midttrafiks kundeservice. Endelig er prisfastsættelsen på busrejser på tværs af takstområder en udfordring. Jævnfør Trafikstyrelsens regler fastlægges taksterne af togoperatørerne, og de er højere end Midttrafiks takster. Derudover er der det særlige, at Midttrafik vil arbejde for at udbrede mobilbetalingsløsninger til alle arrangementskørsler.



TVÆRGÅENDE RÅDGIVNING FOR LETBANE, BUS OG FLEXTUR

Det skal være nemt for kunderne at bruge Midttrafiks forskellige produkter. Både busser, Flexitur og den kommende letbane. Derudover skal Midttrafik være bedre til at rådgive bestillerne om, hvordan de får mest value for money, og hvordan der strategisk kan skabes bedre mobilitet på tværs af de forskellige transportformer.

OPERATØRUBBUD

Ud over selve anlægsarbejdet, vil det også i 2015 blive besluttet, hvem der skal varetage driften af Aarhus Letbane. Valget står imellem fire virksomheder, der blev prækvalificeret i 2014. Det er Midttrafik, der har ansvaret for operatørubuddet, og vi forventer at kunne offentliggøre, hvem der indgås kontrakt med i foråret 2015.

Udbuddet vedrører udelukkende driften af Aarhus Letbane, som omfatter:

- Drift af letbanekøretøjer
- Klargøring og rengøring af letbanekøretøjer
- Trafikstyring
- Administration
- Øvrige driftsopgaver i naturlig tilknytning til operatørens opgaver

Blandt disse øvrige driftsopgaver hører, at operatøren også skal forestå uddannelsen af fjernstyringsmedarbejdere, driftsledere og letbaneførere, og er ansvarlig for at opnå og vedligeholde relevante tilladelser og myndighedsgodkendelser både forud for og igennem hele driftsperioden.

I perioden op til den kommercielle driftsstart vil der blive gennemført en prøvedrift for at teste driftssamarbejdet imellem operatøren, Aarhus Letbane I/S og leverandøren af letbanekøretøjerne.

FAKTA OG NØGLETAL

2014

FÅ ET HURTIGT OVERBLIK OVER DE VIGTIGSTE POSTER I MIDTTRAFIKS FORRETNINGSOMRÅDER. ALLE BELØB ER AFRUNDEDE CIRKATAL.



BUSTRAFIK

Køreplantimer pr. år	2 mio.
Kontraktbusser	895
Chauffører (ansat af busselskaber)	ca. 2.200
Ruter	670
Udgifter	1.374 mio. kr.
Indtægter (buskunder)	711 mio. kr.
Netto	663 mio. kr.

(Finansieres af Region Midtjylland og de 19 kommuner i regionen)

TOGTRAFIK

AARHUS NÆRBANE

DSB udfører togdriften på strækningen Odder - Aarhus på Aarhus Nærbane på kontrakt med Midtjyske Jernbaner A/S og varetager trafikbetjeningen med Desirotog i samdrift med togtrafikken på strækningen Aarhus - Grenaa. Derved er der etableret gennemkørende togdrift mellem Odder og Grenaa.

I 2014 var togtrafikken på Aarhus Nærbane påvirket af sporarbejder på Aarhus Havn og på Banegården i Aarhus. Fra maj til oktober måned var strækningen mellem Aarhus H og Skolebakken lukket på grund af forberedelsesarbejde forud for anlæg af letbanestrækningen omkring Aarhus Havn.

Den afbrudte togtrafik var hovedårsagen til at færre kunder i 2014 benyttede Aarhus Nærbane i forhold til 2013.

LEMVIGBANEN

Midtjyske Jernbaner A/S er et selvstændigt selskab som står for togdrift på Lemvigbanen. Midtjyske Jernbaner A/S varetager også infrastrukturen i form af drift og vedligeholdelse af skinnenet, perroner, signalanlæg mm., på strækningen Odder - Aarhus og på Lemvigbanen.

Midtjyske Jernbaner udfører både persontransport og godstransport på Lemvigbanen.

FAKTA OPLYSNINGER

	Aarhus Nærbane**	Lemvigbanen
Længde, km.	26,5	57,6
Stationer, inkl. trinbræt	18	20
Kunder pr. år	998.058	210.000
Pr.son km. pr. år	12.705.355	4.410.000
Indtægter kr. pr. år	14.316.231	2.677.402
Udgifter kr. pr. år*	27.215.474	25.577.005
Køreplantimer (ca.) pr. år	13.500	6.850
KORTE TØGKILOMETER	612.500	402.500

* Inkl. udgifter til infrastrukturen på strækningen Odder - Aarhus

** Strækningen Odder - Aarhus

FLEXTRAFIK

FLEXTRAFIK KOORDINEREDE I 2014

845.478 TURE:

Handicapørsel	170.888
Teletaxa	12.364
Flexur	87.782
Kommunal kørsel	179.448
Patienbefordring	394.996
I ALT	845.478

MIDTTRAFIKS ADMINISTRATION

ADMINISTRATIONEN (EKSKL. LETBANESekretariatet) STILLINGERNE ER FORDELT SÅLEDES:

Buskørsel og tværgående funktioner	80
Billetkontrol i Aarhus - og administration heraf	10
Flextrafik inkl. timelønnede	25
Rutebilstationer (Randers, Aarhus, Viborg)	2

Pr. 31. december 2014 var der i alt ansat 117

FAKTA OG NØGLETAL 2014



MIDTTRAFIKS ADMINISTRATIONSUDGIFTER

	Regnskab 2013 (1.000 kr.)	Budget 2014 (1.000 kr.)	Regnskab 2014 (1.000 kr.)
DRIFTSUDGIFTER (INKL. LØN)			
IT-omkostninger vedr. busdrift	392	110	153
Chaufførlokaler	1.523	605	826
Billetteringsudstyr	3.441	4.441	2.159
Trafiktjeneste inkl. billetkontrol	1.115	4.391	4.457
Stoppesteder	76	-	8
DRIFTSUDGIFTER I ALT	6.547	9.547	7.603
SALGSUDGIFTER (INKL. LØN)			
Provision	-0	4.700	4.816
Markedsføring og information inkl. køreplaner	25.518	36.536	26.234
Rejsehjemmel	872	941	970
Kundecenter	44	126	124
Salg og distribution	3.865	3.719	3.849
Drift af busterminaler/rutebilstationer	11.502	10.593	10.920
SALGSUDGIFTER	41.800	56.615	46.912
ADMINISTRATIONSUDGIFTER (INKL. LØN)			
Bygninger og inventar	6.236	6.457	6.195
Konsulenter, revision, advokat	2.487	192	603
Møder, rejser, kørselsgodtgørelse	551	467	586
IT	12.182	12.593	11.619
Kontor, telefon mv.	938	736	774
Løn	26.252	28.058	27.805
Renter og andre finansielle udgifter	142	79	53
ADMINISTRATIONSUDGIFTER, BUS	51.103	52.381	50.380
SAMLEDE UDGIFTER IALT	99.450	118.543	104.895

MIDTTRAFIKS INDTÆGTSKILDER

INDTÆGTSKILDE	2013		Budget 2014		2014	
	Indtægter kr.	Andel	Indtægter kr.	Andel	Indtægter kr.	Andel
Passagerindtægter - bus	507.131.549	69,66 %	496.900.000	69,89 %	507.945.618	71,42 %
Erhvervskort	4.617.709	0,63 %	3.500.000	0,49 %	3.576.267	0,50 %
Ungdomskort	102.842.816	14,13 %	99.000.000	13,92 %	101.972.219	14,34 %
Skolekort	38.092.442	5,23 %	38.800.000	5,46 %	36.395.316	5,12 %
Kompensation Trafikstyrelsen	35.656.400	4,90 %	35.400.000	4,98 %	35.999.360	5,06 %
Kompensation rabat Off-Peak klippekort	3.433.235	0,47 %	6.375.000	0,90 %	3.402.897	0,48 %
Fragt, gods og post mm.	145.965	0,02 %	800.000	0,11 %	106.838	0,02 %
Fribefordring Værnepligtige	1.600.692	0,22 %	1.900.000	0,27 %	1.852.064	0,26 %
Arrangementskørsel	1.157.645	0,16 %	800.000	0,11 %	646.431	0,09 %
Bus & Tog takst-samarbejdet – netto	33.309.259	4,58 %	27.500.000	3,87 %	19.299.569	2,71 %
I ALT	727.987.712		710.975.000	100 %	711.196.579	100 %

FAKTA OG NØGLETAL 2014



REJSEGARANTI

KUNDEHENVENDELSER	2012	2013	2014
Antal ansøgninger	799	824	829
Heraf berettigede til refusion	735	772	799
I alt udbetalt	189.856 kr.	219.985 kr.	248.503 kr.
Gennemsnitlig refusion	258 kr.	285 kr.	311 kr.

MIDTTRAFIKS KORTTYPER

KORTTYPE	2012	2013	2014
Skolekort	14.700	14.800	13.600
Ungdomskort VU *)	13.000	16.600	22.600
Ungdomskort UU*)	62.200	67.700	66.400
Ungdomskort XU *)		2.500	7.300
Erhvervskort	1.070	1.100	1.100
Periodekort via hjemmeside	6.689	8.716	10.630

KUNDEHENVENDELSER FORDELT PÅ EMNER

KUNDEHENVENDELSER	2012	2013	2014
Billettering - Takstsystem	5 %	8 %	9 %
Information	2 %	2 %	3 %
Drift	55 %	51 %	46 %
Service	20 %	22 %	19 %
Komfort	4 %	4 %	4 %
Andet	10 %	10 %	10 %
Ros	3 %	3 %	3 %
ANTAL HENVENDELSER	4.447	5.895	6.931

*) VU er videregående uddannelse
 UU er ungdomsuddannelse
 XU er 16-19 årige, der ikke er studerende. XU indførtes 1. august 2013.

FAKTA OG NØGLETAL 2014



KØREPLANTIMER

KOMMUNE	2012	2013	2014	Andel
Favrskov	19.738	19.842	19.673	0,97 %
Hedensted	13.936	13.519	12.287	0,61 %
Herning	70.044	70.592	71.019	3,50 %
Holstebro	47.005	46.953	45.430	2,24 %
Horsens	68.983	68.682	67.610	3,33 %
Ikast-Brande	21.952	22.275	20.595	1,01 %
Lemvig	12.999	12.249	10.644	0,52 %
Norddjurs	19.885	19.776	18.949	0,93 %
Odder	9.505	9.738	9.973	0,49 %
Randers	127.255	126.759	125.196	6,16 %
Ringkøbing-Skjern	37.496	38.175	37.240	1,83 %
Samsø	7.484	7.409	6.937	0,34 %
Silkeborg	87.029	87.057	85.798	4,22 %
Skanderborg	31.261	30.164	30.197	1,49 %
Skive	42.429	42.543	42.511	2,09 %
Struer	14.411	13.910	13.385	0,66 %
Syddjurs	34.443	30.113	22.023	1,08 %
Viborg	68.989	75.292	74.665	3,68 %
Aarhus	562.300	566.995	568.278	27,98 %
Region Midtjylland	694.631	753.199	748.379	36,85 %
I ALT	1.991.775	2.055.242	2.030.789	100,00 %

KØREPLANTIMER

RUTETYPE	Antal
Bybuslinjer	148
Regionale ruter	99
Lokalruter	124
Rabatruter/åbne skolebusruter	246
Teletaxaruter	53
I ALT MIDTTRAFIK	670



INDTÆGTSKILDE	Regnskab 2013 (1.000 kr)		Budget 2014* (1.000 kr)		Regnskab 2014 (1.000 kr)	
	Bruttoudg.	Indtægter	Bruttoudg.	Indtægter	Bruttoudg.	Indtægter
Favrskov Kommune	15.795	1.242	15.905	1.167	15.716	1.222
Hedensted Kommune	11.761	3.154	11.053	3.153	10.849	2.820
Herning Kommune	46.767	17.669	47.276	17.322	46.848	17.619
Holstebro Kommune	33.410	8.891	34.550	8.555	32.987	6.753
Horsens Kommune	45.284	19.831	46.600	19.942	45.040	20.392
Ikast-Brande Kommune	14.968	0	14.970	0	14.500	0
Lemvig Kommune	7.874	0	7.784	0	7.255	0
Norddjurs Kommune	14.995	1.187	15.540	1.350	14.576	1.300
Odder Kommune	6.393	1.348	6.658	1.264	6.547	1.361
Randers Kommune	90.693	29.588	90.511	30.658	90.439	31.465
Ringkøbing-Skjern Kommune	26.261	4.182	26.558	3.925	26.036	3.658
Samsø Kommune	5.418	1.208	5.381	1.291	5.151	1.118
Silkeborg Kommune	54.970	24.541	55.528	25.405	55.940	24.119
Skanderborg Kommune	22.190	5.833	22.173	5.253	22.736	5.655
Skive Kommune	28.682	8.772	29.063	8.637	28.922	8.289
Struer Kommune	7.923	1.180	8.170	1.146	7.897	949
Syddjurs Kommune	18.640	3.681	15.960	3.647	15.436	3.333
Viborg Kommune	48.805	16.050	49.097	16.707	49.347	15.915
Aarhus Kommune	457.397	286.708	469.586	279.334	396.827	294.451
Region Midtjylland	473.768	292.923	485.052	282.219	481.246	270.777
I ALT	1.431.996	727.988	1.457.415	710.975	1.374.295	711.196
		704.008		746.440		663.099

FAKTA OG NØGLETAL 2014



OVERSIGT OVER KONTROLAFGIFTER I AARHUS

ÅR	Antal kontrolafgifter	Kontrollerede kunder	Kontrollerede busser
2012	19.308	589.432	36.859
2013	21.795	855.891	41.827
2014	21.491	977.630	54.278

OVERSIGT OVER KONTROLAFGIFTER PÅ REGIONALE OG KOMMUNALE RUTER UD OVER BYBUSSENE I AARHUS

ÅR	Antal kontrolafgifter	Kontrollerede kunder	Kontrollerede busser
2012	339	51.643	3.208
2013	549	90.743	5.117
2014	271	126.848	6.711

SNYDEPROCENT I AARHUS

2012	3,31 %
2013	2,55 %
2014	2,20 %

FAKTA OG NØGLETAL 2014



ANTAL REJSER I HANDICAPKØRSLER

KOMMUNE	ANTAL REJSER		
	2012	2013	2014
Favrskov	4.018	4.028	4.989
Hedensted	5.469	5.484	4.155
Herning	7.267	7.296	6.812
Holstebro	4.856	4.868	5.728
Horsens	12.030	12.091	11.138
Ikast-Brande	3.526	3.530	3.057
Lemvig	2.284	2.284	2.383
Norddjurs	2.309	2.321	2.750
Odder	2.731	2.794	3.585
Randers	11.437	11.454	10.537
Ringkøbing-Skjern	6.329	6.333	6.083
Samsø	1.101	1.103	1.222
Silkeborg	11.277	11.286	11.495
Skanderborg	4.472	4.485	4.477
Skive	4.056	4.074	3.651
Struer	2.335	2.342	1.945
Syddjurs	3.229	3.240	2.220
Viborg	8.729	8.737	9.409
Aarhus	74.414	91.099	75.252
I ALT	171.869	188.849	170.888

OVERSIGT OVER FLEXTUR REJSER

KOMMUNE	ANTAL REJSER		
	2012	2013	2014
Kommuner, der giver tilskud			
Favrskov	5.884	6.990	6.628
Hedensted	853	1.806	2.851
Holstebro			429
Ikast-Brande	738	1.274	1.320
Lemvig	392	1.144	1.790
Norddjurs	16.077	16.286	14.346
Randers	9.765	11.172	7.955
Ringkøbing-Skjern	1.062	5.237	4.988
Silkeborg	799	3.311	5.088
Skive	3.722	3.276	3.873
Struer	418	782	1.171
Syddjurs	3.802	9.707	9.901
Viborg	10.136	10.457	12.678
Aarhus	12.869	13.551	13.043
Flexitur i øvrige kommuner:	5.702	1.538	1.721
I ALT	72.219	86.531	87.782

FAKTA OG NØGLETAL 2014



OVERSIGT OVER TELETAXA REJSER

KOMMUNE	ANTAL REJSER		
	2012	2013	2014
Favrskov			22
Hedensted	2.372	1.881	1.807
Herning	53	108	79
Holstebro			24
Horsens	831	835	755
Ikast-Brande			
Lemvig	306	121	77
Norddjurs			
Odder	485	356	859
Region Midtjylland	760	952	1.227
Ringkøbing-Skjern			
Samsø	5.365	3.064	2.272
Silkeborg	597	518	663
Skanderborg	1.801	1.491	1.300
Skive	556	596	730
Struer	112	153	187
Syddjurs		0	0
Viborg	2.404	2.103	2.362
Aarhus		0	0
I ALT	15.642	12.178	12.364

OVERSIGT OVER KOMMUNAL KØRSEL INKL. SKOLEKØRSEL

KOMMUNE	ANTAL REJSER		
	2012	2013	2014
Favrskov	427	160	16.879
Hedensted			
Herning			
Holstebro	7.155	6.672	7.344
Horsens	86.392	59.823	17.483
Ikast-Brande			
Lemvig	917	700	770
Norddjurs	5.828	4.691	5.388
Odder			
Randers	47.427	5.930	7.762
Ringkøbing-Skjern			
Samsø	2.070	2.051	1.410
Silkeborg	20.791	20.583	20.019
Skanderborg			235
Skive	76.682	69.835	66.897
Struer			
Syddjurs	2.668	6.533	11.224
Viborg	7.685	6.909	1
Aarhus	18.836	20.908	24.036
I ALT	276.878	204.795	179.448

FAKTA OG NØGLETAL 2014



OVERSIGT OVER PATIENTBEFORDRING

KOMMUNE	ANTAL REJSER		
	2012	2013	2014
Region Midtjylland	358.550	380.123	394.996
I ALT	358.550	380.123	394.996

FLEXTRAFIKS INDTÆGTSKILDER

INDTÆGTSKILDE	2013		Budget 2014		2014	
	Indtægter kr.	Andel	Indtægter kr.	Andel	Indtægter kr.	Andel
Egenbetaling, Handicapørsel	8.224.389	64 %	8.359.000	63 %	8.158.474	62 %
Egenbetaling, Flextur	4.367.963	34 %	4.684.000	35 %	4.683.772	36 %
Egenbetaling, Teletaxa	210.676	2 %	247.000	2 %	234.602	2 %
Egenbetaling, Kommunal kørsel	91.146	1 %	83.000	1 %	81.795	1 %
I ALT	12.894.174	100 %	13.373.000	100 %	13.158.643	100 %

UDGIFTER OG INDTÆGTER VED FLEXTRAFIK

INDTÆGTSKILDE	Regnskab 2013 (1.000 kr)		Budget 2014 (1.000 kr)		Regnskab 2014 (1.000 kr)	
	Bruttoudg.	Netto	Bruttoudg.	Netto	Bruttoudg.	Netto
Favrskov Kommune	1.543.697	1.011.407	1.351.000	804.000	3.780.868	3.204.287
Hedensted Kommune	1.357.778	974.536	1.476.000	1.084.000	1.248.323	844.796
Herning Kommune	1.880.465	1.494.733	1.914.000	1.531.000	1.920.648	1.552.079
Holstebro Kommune	2.128.919	1.822.937	1.931.000	1.644.000	2.242.355	1.915.619
Horsens Kommune	10.614.492	10.052.587	6.347.000	5.768.000	5.389.041	4.866.516
Ikast-Brande Kommune	885.561	617.465	860.000	611.000	883.244	619.694
Lemvig Kommune	960.874	750.664	860.000	661.000	1.100.956	870.707
Norddjurs Kommune	3.073.933	2.189.012	2.672.000	1.777.000	2.774.619	1.936.368
Odder Kommune	877.630	686.338	688.000	514.000	880.838	692.184
Randers Kommune	3.801.403	2.802.321	4.872.000	3.633.000	3.743.899	2.724.577
Ringkøbing-Skjern Kommune	2.113.973	1.495.871	1.989.000	1.358.000	2.328.942	1.658.746
Samsø Kommune	519.043	425.188	455.000	351.000	405.293	313.401
Silkeborg Kommune	5.441.433	4.683.990	5.247.000	4.488.000	5.811.590	4.906.131
Skanderborg Kommune	908.691	682.388	873.000	649.000	1.032.539	792.428
Skive Kommune	10.333.563	9.951.807	11.135.000	10.740.000	9.745.015	9.325.299
Struer Kommune	608.893	409.677	579.000	371.000	563.550	374.684
Syddjurs Kommune	2.839.883	2.209.221	2.655.000	2.008.000	3.382.845	2.706.769
Viborg Kommune	3.814.592	1.163.545	2.434.000	1.264.000	2.749.432	1.409.457
Aarhus Kommune	19.651.079	15.550.539	22.640.000	18.349.000	19.237.512	15.349.124
Region Midtjylland	114.051.117	0	118.002.000	0	116.429.091	116.429.091
I ALT	187.407.020	174.512.846	188.980.000	13.373.000	185.650.600	172.491.957

FAKTA OG NØGLETAL 2014

REJSEGARANTI FLEXTRAFIK

KUNDEHENVENDELSER	2012	2013	2014
Antal ansøgninger	250	137	108
Heraf berettigede til refusion	237	121	100
I alt udbetalt	47.982 kr.	24.357 kr.	29.701 kr.
Gennemsnitlig refusion	202 kr.	201 kr.	297 kr.

KUNDEHENVENDELSER FORDELT PÅ KØRSELSTYPE

KØRSELSTYPE - FLEXTRAFIK	2012	2013	2014
Handicapkørsel	58 %	52 %	41 %
Kommunal kørsel	2 %	5 %	4 %
Flextur	20 %	12 %	18 %
Patientbefordring	14 %	22 %	32 %
Skolekørsel	0 %	1 %	0 %
Teletaxa	6 %	8 %	5 %
ANTAL HENVENDELSER	454	439	428

FLEXTRAFIK

Køreplantimer pr. år	762.980
kontraktvogne	1.281
Udgifter	185,7 mio. kr.
Indtægter (egenbetaling)	13,1 mio. kr.
Netto	172,5 mio. kr.



ÅRSBERETNING 2014



Midttrafik
Søren Nymarks Vej 3
8270 Højbjerg