

Billetkontrol i Aarhus Kommune

Problematiske og ustabil drift

- Lang tids uro og uenighed mellem nogle kontrollører og Midttrafik
- 9 suspenderes/bortvises for misbrug af CPR-register og fiktive kontroller
- Det fagretslige system afgør personalesagerne
- I en lang periode har Midttrafik kun 7 aktive kontrollører
- Efterslæb på antallet af kontroller og indtægter
- Massiv presse på f.eks. overvågning

Fakta om overvågning

- Ingen overvågning, hverken dengang eller fremadrettet
- Ingen henvendelse fra Datatilsynet

Behov for andet set-up

- Bestyrelsen træffer beslutning om privat hjælp og fremtidigt udbud

Midlertidig løsning med G4S

- august får G4S en midlertidig kontrakt på 5 måneder
- 12 mand starter 5. august
- 12 mand starter 15. august
- Resultatkravet er 20.000 kontroller
- Øvrige krav som vores egen billetkontrol

Udbud med forventet start 1. marts 2014

Produktivitet	2012 Pr. dag	G4S Pr. dag
Antal kontrollerede busser	100	400
Antal kontrollerede kunder	1600	2800
Antal kontrolafgifter	53	135

- Overvejende positive tilbagemeldinger fra kunder; kun en håndfuld bøvl
- Chauffører er positive (deres arbejde bliver værdsat)
- Pressen har også været relativ positiv
- Vi oplever at G4S er professionelle i samarbejdet
- Meget motiverede og serviceminded medarbejdere

Elektroniske cigaretter

Lov om røgfri miljøer er et såkaldt retskrav på ikke at blive udsat for passiv rygning i alle offentlige miljøer og steder hvor offentligheden har adgang.

Loven fastsætter en række minimumsstandarder, der gør det muligt lokalt at fastsætte mere vidtgående regler end lovens.

Loven tager ikke stilling til elektroniske cigaretter, som udleder damp og ikke røg.

Midttrafiks rejseregler efterlever loven om røgfri miljøer.

Hvis Midttrafiks bestyrelse skal ændre rejseregler, kan det ske på baggrund af enten en lovændring, klager fra kunder eller lignende.

Fly High

Obligatorisk i
fremtidige kontrakter

Inkluderet i kontraktens
2½ dage

Ledige pladser på FH
lederkursus

Fly High I	Chauffører som har været på Fly High I	Ca. % af antal chauffører
Arriva Aarhus	285	68%
Arriva Horsens	25	45%
Arriva Herning	40	78%
Arriva (Pan) Viborg	70	76%
Arriva (Pan) Silkeborg	69	66%
Brande Buslinier	61	69%
Bæks Bus	6	42%
De Blå Busser	61	66%
De Grønne Buser	34	32%
De Gule Busser	4	26%
Fårup Rute- og Turistbusser	1	5%
Holstebro Turistfart	12	31%
Malling Turist	29	98%
Mørups Turist	12	27%
N.F. Turistbusser	4	20%
Nettbuss A/S	36	98%
Nobina Randers	79	77%
Skave	11	43%
Svidt	1	20%
Thykjær A/S Horsens	82	45%
Thykjær A/S Herning	20	33%
Thykjær A/S Nykøbing	25	77%
TK Bus	3	25%
Todbjerg	4	12%
Aarhus Sporveje	667	98%

Fly High II	Chauffører som har været på Fly High II	Ca. % af antal chauffører
Arriva Aarhus	99	23%
Arriva Horsens	12	21%
Arriva Herning	33	65%
Arriva (Pan) Viborg	0	0%
Arriva (Pan) Silkeborg	0	0%
Brande Buslinier	0	0%
Bæks Bus	0	0%
De Blå Busser	42	46%
De Grønne Busser	8	7%
De Gule Busser	2	13%
Fårup Rute- og Turistbusser	0	0%
Holstebro Turistfart	12	31%
Malling Turist	19	98%
Mørups Turist	0	0%
Nobina Randers	24	24%
Skave	11	43%
Svidt	0	0%
Thykjær A/S Horsens	26	14%
Thykjær A/S Herning	2	3%
Thykjær A/S Nykøbing	24	74%
TK Bus	1	8%
Todbjerg	4	12%
Aarhus Sporveje	3	tilmeldt 570

GULD
VIRAL VIDEO AWARD

GULD
EUROBEST

GULD OG GRAND PRIX
EPICA AWARD

SOLV OG BIL
ART DIRECTORS CLUB

BUSSEN



*"Riding the Bus
Never Seemed so Epic"*
- Time NewsFeed -



*"Riding the bus
has never been Cooler"*
- Adweek -



*"The worlds coolest
Bus Company Advert"*
- Huffington Post -



SE FILMEN
- DEN ER COOL

I BIOGRAFEN FRA
2. SEPTEMBER



midttrafik
VI SKAL NOK KØRE DIG

HVEM ER MIDTTTRAFIKS COOLESTE KUNDE?

Vis os hvor cool du er i bussen.
Tag et cool billede, upload det på
[facebook/midttrafikDK](https://facebook.com/midttrafikDK) og deltag i
konkurrencen om en cool præmie.





HER STOPPER BUSSEN

DEN KØRER MED 210.000 KUNDER OM DAGEN

	UGE 35	UGE 36	UGE 37	UGE 38	UGE 39	UGE 40	UGE 41	UGE 42
Biograf-reklame	●	●	●					
Plakater i læskærme	●	●						
Buslangsider, Århus	●	●						
Bagrudestreamer	●	●	●	●	●	●	●	
Hængeskilte	●	●	●	●	●	●	●	●
Busboards	●	●	●	●	●	●	●	●
Kickstart af fotokonkurrence i busserne	●							
Fotokonkurrence: Bus og facebook	●	●	●	●	●	●	●	●
Facebook, annoncering	●	●	●	●	●	●	●	●
Facebook, t-shirt gimmick	●	●	●	●	●	●	●	●
Chauffører: "JEG ER COOL" badges	●	●	●	●	●	●	●	●

HØRING OM NYT FORSØG

Individuel bonusordning

Forslag fra chauffør og bestyrelsesbeslutning fra 21. juni

Målet er:

- at sætte fokus på chauffører, der gør en forskel.
 - at sætte fokus på chaufførfaget
 - at opmuntre chauffører til mere efteruddannelse.
 - at afprøve teorierne fra Fly High efteruddannelsen
-
- Finansieres af kvalitetsmidler og er et supplement til nuværende bonusmodel
 - Budget på 650.000, hvor størstedelen skal gå til chaufførbonus
 - Bonus til den eller de chauffører som får flest positive kundetilbagemeldinger
 - Bonuspræmier i form af kontanter eller gaver
 - Kører 4-2-4 dvs. 4 måneders opsamling, 2 måneders opgørelse, 4 måneders opsamling osv.

Nyt uddannelseskrav til rutechaufføren



Rutebuschauffører skal inden den 1. marts 2018 have gennemført en ny, handicapbevidstgørende uddannelse af to dages varighed.

12-07-2013

Buschauffører der udfører rutekørsel skal inden den 1. marts 2018 have gennemført en handicapbevidstgørende uddannelse af to dages varighed. Uddannelsen hedder "Befordring af handicappede i ordinær rutetrafik" og udbydes af landets AMU-centre.

Kravet om efteruddannelsen af rutechaufførerne følger af EU-forordningen om buspassagerernes rettigheder.



huset venture

-en socialøkonomisk virksomhed

**Læse- og
skrivestøtte**

Afdelingen i
Århus

Tilbud til
virksomheder

Om os

Kontakt

Du er her: [Læse- og skrivestøtte](#)



Læse- og skrivestøtte

REJSEKORTET

Kvalitets-
udvalgsmøde
20. august

ET KOMPLICERET, SPÆNDENDE OG DYRT PROJEKT

- Det koster ca. 650 mio. kr. over 15 år, og skatteborgerne 32 mio. kr. mere hvert år, selv om der gennemføres store besparelser i Midttrafik.
- Det ændrer på nuværende salgs- og billeteringssystem, en række forretningsprocesser og samspil mellem kunder, leverandører og Midttrafik.
- Alle gule lamper lyser i Midttrafik, men vi har et godt beslutningsgrundlag og en klar plan.
- Det giver næppe flere kunder, men kundetilfredsheden skal øges



ORGANISERING AF OPGAVEN

Succeskriterier

- Rejsekortet skal indføres, med så få klager som muligt
- Til tiden
- Budgettet skal overholdes

Forudsætninger

- Klar effektiv organisation med de rigtige kompetencer og rette ressourcer
- Smal projektorganisation – ikke et anlægsselskab

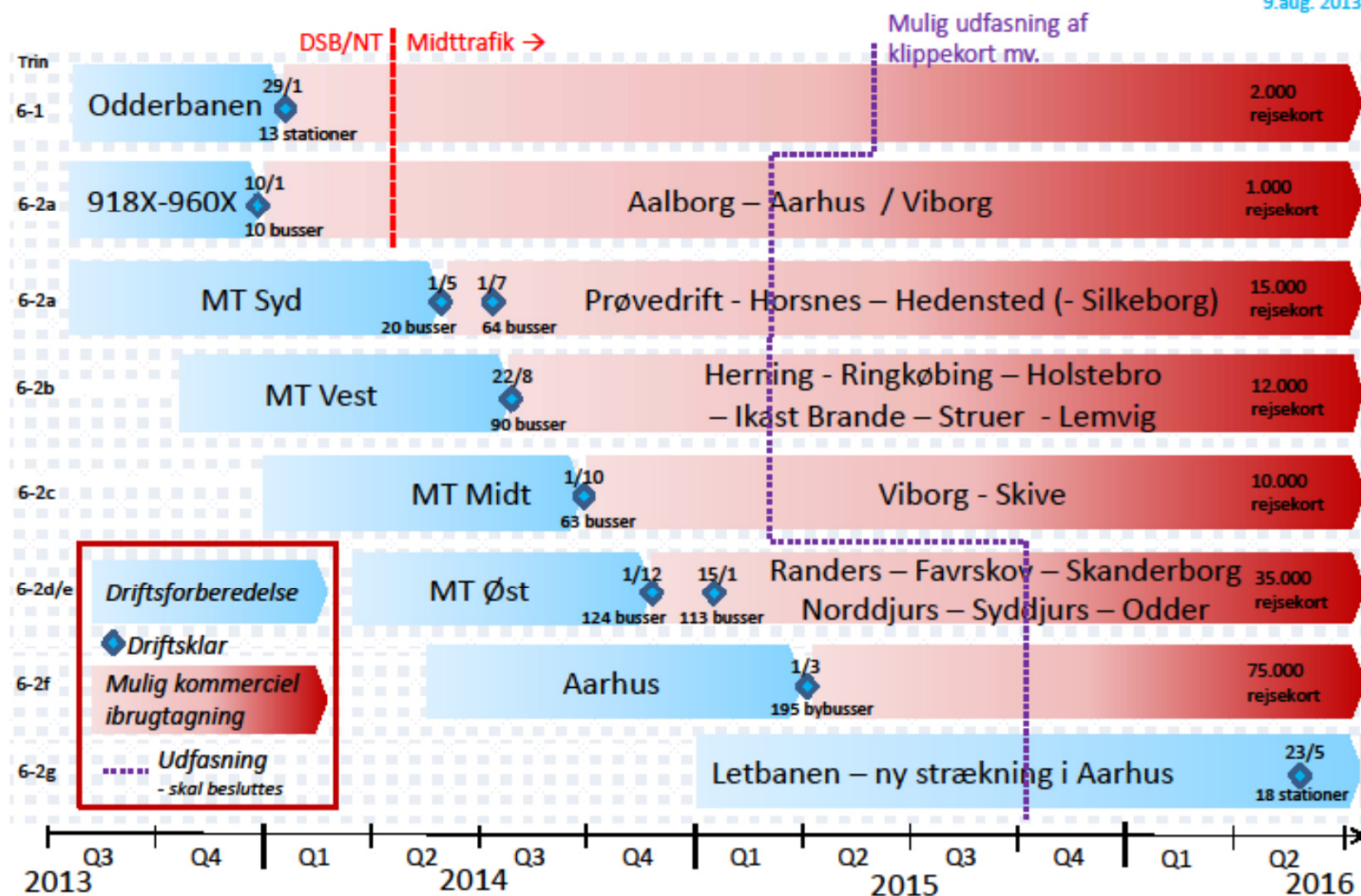
Formel organisering

- Styregruppe med klart kommissorium – leder projektet og træffer beslutninger
- Sekretariat – Michael Steinberg og Søren H. Sørensen, der skal sikre praktisk eksekvering.
- Tæt dialog med busselskaberne

HOVEDOPGAVER

- Installation af udstyr i busser, garager og på større stationer
- Drift og overvågning af system og udstyr
- Få styr på data – ruter, stoppesteder, takster osv.
- Uddannelse af chauffører og salgspersonale
- Information og markedsføring – effektiv kommunikation, realistisk forventningsafstemning over kunder, leverandører, bestillere, medier og interessenter
- Medvirke i virtuelt kundecenter
- Nye forretningsprocesser – f.eks. indtægtfordeling
- Nyt zone- og takstsystem

Udrulningsplan for rejsekort



PROJEKTUDGIFTER – REDUCERET FRA 38 TIL 19 MIO. KR. OVER 4 ÅR

- Ingen uforudsete udgifter – 4 mio. kr.
- Færre udgifter til information og markedsføring – nu 2 mod 3 mio. før
- IT – fra 5 til 3 mio. kr.
- Efteruddannelse af chauffører – 4 til 3 mio. kr.
- Frikøb af busser/installation – fra 6 til 4 mio. kr.
- Særlige rejsekortopgaver – fra 13 til 7 mio. kr.
- Supplerende indkøb af udstyr – 3 mio. kr. flyttet til samlet investering
- Løse flere opgaver i linjeorganisationen, ansættelsesstop og besparelser

VARIGE BESPARELSER I MIDTTTRAFIK - NU 12 MIO. MOD 10 MIO. KR. FØR

- Ingen vedligeholdelse af nuværende billetsystem 4,0
- Reducerede udgifter til salgssteder 3,0
- nedlæggelse af enkelte stationer i MT`s regi
- Ingen salgsprovision 4,5
- Reducerede udgifter til trykning, kort og tællinger,
ændrede opgaver i administrationen 0,5

-
- Selv ved omfattende besparelser i Midttrafik kan det ikke finansiere drift af rejsekortet, der er meget dyrt. Yderligere besparelser i Midttrafik vil gå ud over kerneopgaverne
 - De tilsluttede trafikselskaber forudsætter, at rejsekortet giver indtægtsfremgang og har fået det indarbejdet i budgetterne

HVORDAN VIL VI INDDRAGE BUSSELSKABERNE?

- Arbejdsgruppe vedrørende gennemførelse af uddannelse
- Dialog i øjenhøjde

23-08-2013

MIDTTTRAFIK

TRAFIKINFORMATIONSSYSTEM



NYT TRAFIKINFORMATIONSSYSTEM FRA 1. AUGUST 2013

Formål:

- **Trafikinformation der hvor kunden er.** At gøre det nemt for kunderne at få trafikinformationer, før og under deres rejse
- **Let adgang for busselskaber & chauffører.** At gøre det nemt for busselskaberne at indberette driftsforstyrrelser, både planlagte og spontane

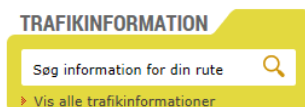
HVORFOR TRAFIKINFORMATION?

- For at vi kan give kunderne den bedste service, hvis de skulle have været udsat for en driftsforstyrrelse, er det vigtigt at alle driftsforstyrrelser bliver indberettet
- Det er også vigtigt at driftsforstyrrelser bliver indberettet efter de har fundet sted, fordi vi bruger oplysningerne til at kunne give kunderne en forklaring, i forbindelse med kundehenvendelser og udbetaling af Rejsegaranti, f.eks. i forbindelse med forbikørsler

TRAFIKINFORMATION TILGÆNGELIG HVOR KUNDEN ER

Ved computeren

Midttrafik.dk

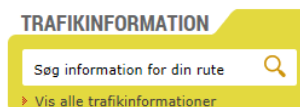


Rejseplanen.dk



På telefonen

Midttrafik.dk



Rejseplan app



Andre kanaler

Trafikken.dk

P4

Etc.

FORBEDRINGER I DET NYE TRAFIKINFORMATIONSSYSTEM?

For Kunden:

- Hurtigt overblik over dagsaktuelle driftsforstyrrelser på Midttrafiks hjemmeside
- Driftsforstyrrelser knyttet til køreplanerne
- Driftsforstyrrelser vil meget snart også kunne ses, når kunden søger oplysninger via Rejseplanen

FORBEDRINGER I DET NYE TRAFIKINFORMATIONSSYSTEM?

For busselskab og chauffører:

- Nemt og overskueligt at indtaste oplysninger
- Hurtigt at vælge forskellige kategorier for, hvad driftsforstyrrelsen skyldes, ved et enkelt klik
- Nemt at sætte tidspunkter på for, hvornår driftsforstyrrelsen er gældende
- Man kan logge ind på systemet og indberette fra sin smartphone

GENERELLE FORDELE

Realtid:

- Så snart en meddelelse er indtastet bliver den vist på hjemmesiden

Overskueligt:

- Hvert busselskab kan kun vælge at tilknytte egne ruter, hvilket gør det hurtigt at indberette

Fleksibelt:

- Fremtidige driftsforstyrrelser kan indberettes i god tid, og kan vises max. 8 dage før de er gældende

HVORNÅR SKAL DER INDBERETTES I TRAFIKINFORMATIONSSYSTEMET

- Indstilling af kørsel: Senest 10 minutter efter kørslen er indstillet.
- Udgået tur: Senest 10 minutter efter turens planmæssige afgangstidspunkt.
- Forsinkelse: Straks hvis forsinkelsen er på 15 minutter eller derover.
- Korrespondancesvigt: Senest 10 minutter efter.
- Forbikørte passagerer: Senest dagen efter forbikørslen
- Herudover skal busselskabet indberette andre relevante driftsforstyrrelser

VI ER KLAR TIL AT HJÆLPE

- I efteråret kommer vi på besøg og viser, hvordan systemet virker
- Brugermanual findes på extranettet under Rutekørsel/Trafikinformation
- Brugermanualen findes også i selve systemet, øverst

Du er altid velkommen til at kontakt os !

Midttrafik Kunde- og Driftscenter

Telefon 87 40 82 43 og

E-mail leverandoer@midttrafik.dk



midttrafik

Sådan virker Trafikinformation

DEMONSTRATION AF SYSTEMET V. SARAH MANDRUP