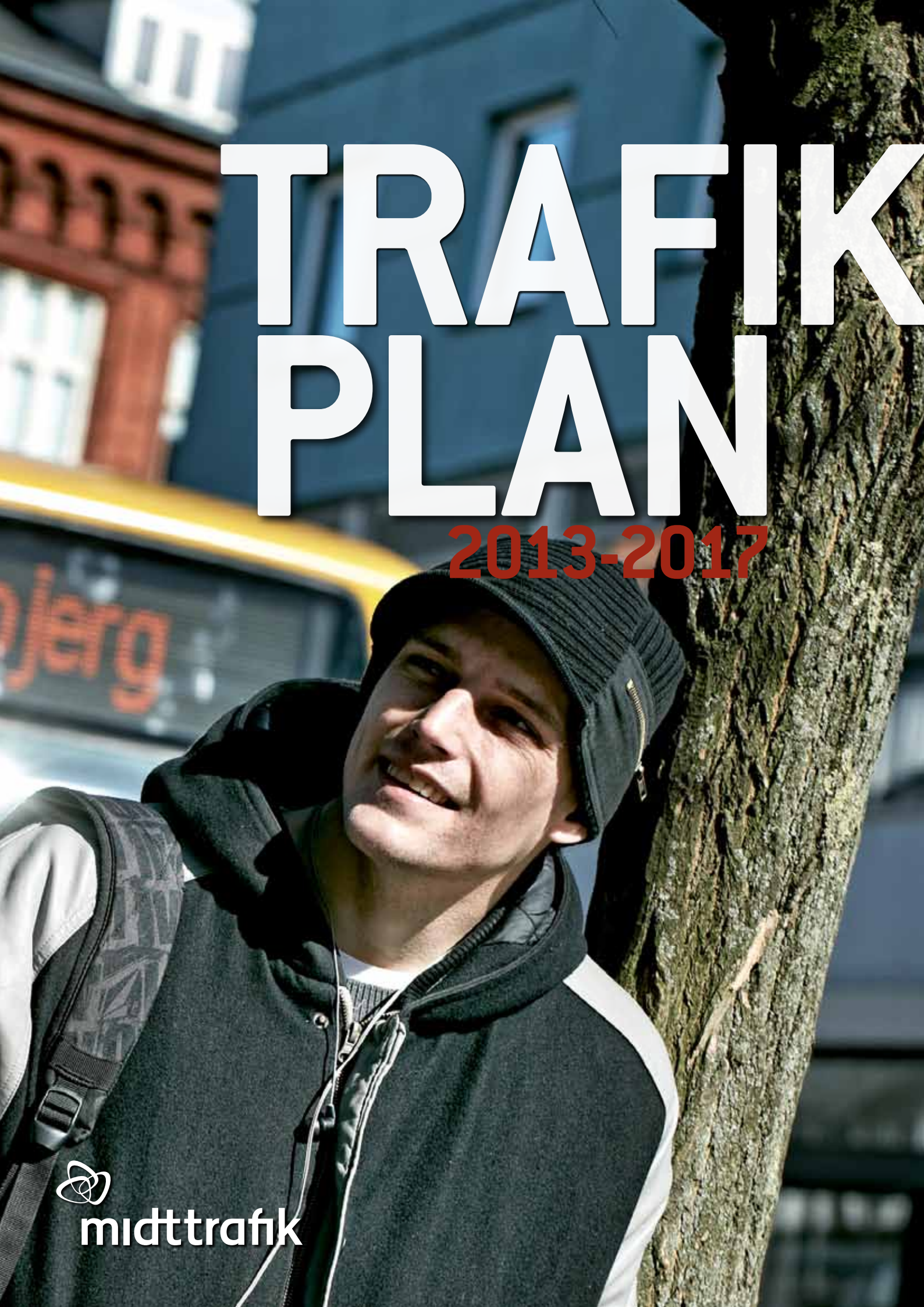
# TRAFIK PLAN

## 2013-2017



midttrafik

# INDHOLD

Tekst: Midttrafik og Tetraplan Foto: Rasmus Baaner og Tony Brøchner Layout: Kastrup &Grafisk design Tryk: JYPA ApS.

**KORT FORTALT**
4 Fire pejlemærker
6 Hvornår når vi målene?
9 Midttrafiks anbefalinger

**DIALOG OM PLANEN**
10 Borgernes input
12 Bestillernes og busselskabernes input

**ÆNDREDE RAMMER FRA 2013 TIL 2017**
14 Forventet udvikling
16 Demografien sætter dagsordenen
18 Synergi mellem bane og bus
18 Effekt af takstnedsættelse

**MÅL OM FLERE TILFREDSE KUNDER**
21 Aktuel udvikling
22 Kunder er ikke bare kunder
24 Værktøjerne
24 Grundprodukt af høj kvalitet
27 Chaufførernes kundeservice
27 Kundeinformation
29 Kundedialog og image
30 Priser og billettyper

**MÅL OM BEDRE SAMMENHÆNG**
33 Samarbejde
33 Systemsammenhæng
34 Værktøjerne
34 Køreplaner
35 Stationer og stoppesteder
36 Fremkommelighed

**MÅL OM PUBLIC SERVICE**
39 Kernekunder og særlige hensyn
40 Værktøjerne
40 Fokus på unge
40 Tilgængelighed
43 Flextur/teletaxa

**MÅL OM BÆREDYGTIGHED**
45 Miljø på den kommunale dagsorden
47 Euro-normerne sætter standarden
48 Flere i busserne
51 Værktøjerne
51 Udbudskrav og incitamenter
51 Ny teknologi
52 Køretøjernes størrelse
52 Bustrafikkens grønne image

**FREM TIL NÆSTE TRAFIKPLAN**
54 Dialog og opfølgning

# FORORD

Midttrafik skal hvert fjerde år udarbejde en plan som giver svar på, hvordan de kommende års udfordringer kan tackles, og hvordan den kollektive trafik skal udvikles. Vi har spurgt brugerne, bestillerne og busselskaberne, hvordan de synes den kollektive trafik - især den kollektive bustrafik - skal være i 2017. Det er der kommet mange gode forslag og ønsker ud af, som tilsammen udgør et vigtigt grundlag for Trafikplan 2013-2017.

Forudsætninger og vilkår er vidt forskellige i Region Midtjylland. I de største byer forventes flere kunder, og hovedudfordringen er her at geare den kollektive trafik til at tiltrække og tage mod nye brugere. Men der er også områder, hvor hovedudfordringen er at opretholde en acceptabel standard samtidig med, at der bliver færre indbyggere og efterspørgslen efter bustrafik mindskes.

Midttrafik ønsker, at Trafikplan 2013-2017 bliver et aktivt værktøj for de parter, som har ansvaret for den kollektive trafik i regionen. Det er i sidste ende fortsat Region Midtjylland og regionens 19 kommuner, der hver især fastlægger det lokale ambitionsniveau. Men for kunderne skal den kollektive trafik fremstå som en helhed, hvilket er afgørende for at der arbejdes for fælles standarder og services.

Trafikplanen har været i høring hos de 19 kommuner og Region Midtjylland. Høringssvarene viser, at der er generel opbakning til planens mål og midler. De viser også, at der er konkrete problemstillinger, der skal tages hånd om. Det er Trafikplan 2013-2017 et godt afsæt for.

**Jens Erik Sørensen**
Direktør

**Arne Lægaard**
Bestyrelsesformand

November 2013

# KORT FORTALT

**FIRE PEJLEMÆRKER**

Midttrafik har fire mål for udviklingen i perioden 2012 til 2017. To af målene - flere tilfredse kunder og bæredygtig kollektiv trafik - er der sat tal på, så vi fremover løbende kan følge med i om udviklingen går i den retning vi ønsker. De to andre mål - bedre sammenhæng og fokus på public service - er der ikke sat tal på, men vi vil alligevel holde et skarpt øje med, om vi er på vej i den rigtige retning.

Målene er for Midttrafiks betjening i sin helhed. Vilkår og forudsætninger er vidt forskellige rundt om i Region Midtjylland, og de lokale målsætninger kan være forskellige. Det vigtigste er, at alle bidrager til målopfyldelsen i det omfang, det lokalt er muligt.

# Mål frem til 2017

### FLERE TILFREDSE KUNDER

Midttrafik har et mål om, at antallet af rejsende per køreplantime stiger med 1 % om året. Samtidig skal den nuværende høje andel af tilfredse kunder fastholdes. Tilfredse kunder er en forudsætning for flere kunder.

- Fra 38 kunder per køreplantime i 2012 til 40 i 2017.
- Fastholdelse af mindst 92 % tilfredse kunder.

### BEDRE SAMMENHÆNG

Den kollektive trafik skal af kunderne opleves som et sammenhængende system. Alle med ansvar for den kollektive trafik skal samarbejde om en god sammenhæng i køreplanens korrespondancer, takster og trafikinformation - også på tværs af systemer og geografi.

- Der er ikke sat tal på. Men vi holder øje med kundernes vurdering af sammenhængen i køreplaner, takster og trafikinformation, som det kommer til udtryk i kundehenvendelser, tilfredshedsundersøgelser og i pressen.

### FOKUS PÅ PUBLIC SERVICE

Midttrafik vil fortsat have skarp fokus på, at unge kan komme til ungdomsuddannelserne. Derudover skal dialogen med grupper, som har særlige behov øges, så busser og infrastruktur bliver tilgængelige for flest mulige.

- Der er ikke sat tal på. Men vi holder øje med om borgerne i Midtjylland mener, vi gør det godt nok, som det kommer til udtryk i borgerhenvendelser og i pressen.

### BÆREDYGTIG KOLLEKTIV TRAFIK

Den kollektive bustrafik skal bidrage til en grønnere udvikling.

- Brændstofforbrug og $CO_2$ udslip reduceres med 10 % per kørt kilometer fra 2012 til 2017.
- Partikel og $NO_x$ udslip reduceres med 30 % per kørt kilometer fra 2012 til 2017.

# Hvordan når vi målene?

Midttrafik har spurgt borgerne om, hvad de synes skal forbedres i den kollektive trafik. Meget firkantet kan man opsummere deres råd således: De ældre vil have bussen tæt på, de erhvervsaktive vil hurtigt og direkte frem og de unge vil gerne kunne rejse billigt. Og så vil alle gerne have en kollektiv trafik, der er tilpasset deres egne og familiens behov.

Det er en politisk opgave at udstikke retningslinjerne for de prioriteringer og afvejninger, der nødvendigvis må foretages. Midttrafik har ved temamøder med repræsentanter fra busselskaber, kommunal- og regionspolitikere samt embedsmænd indsamlet synspunkter og gode idéer til virkemidler, der skal til for at realisere de fire overordnede målsætninger. Der er naturligvis mange forskellige synspunkter, men noget er der enighed om:

### > GRUNDPRODUKTET SKAL HAVE EN HØJ KVALITET

Kundernes tilfredshed hænger sammen med, i hvilket omfang deres forventninger indfries. Høje forventninger skal ikke mødes af en lav standard. Med Trafikplan 2013-2017 lægges der op til, at der i den kommende planperiode arbejdes med at tydeliggøre, hvad man kan forvente af forskellige buskoncepter. Det omfatter bl.a. spørgsmål om, hvor og hvor ofte bussen kører, materieltype, busindretning samt indretning af ventefaciliteter ved stop og stationer.

### > FOKUS PÅ CHAUFFØRSERVICE

Chaufførerne er ansigtet udadtil. Mødet mellem chauffør og kunde har stor betydning for kundernes oplevelse af den kollektive trafik. Der er generelt stor tilfredshed med chaufførernes service. Men der skal hele tiden være fokus på, at chaufførerne har de bedste betingelser for at yde en god service. Uddannelse, inddragelse i køreplanlægningen og incitamenter er vejen frem.

### > OPTIMAL INFORMATION

Der skal være tilgængelig, relevant og aktuel information til rådighed både før og under rejsen. Allerhelst skal der være adgang til information om, hvordan bussen faktisk kører i form af realtid. Nye teknologiske muligheder skal udnyttes mest muligt, og digitale medier vil i stigende grad overtage de analoge. Trykte køreplaner er på vej på pension.

### > KUNDEDIALOG OG IMAGE

Unge er en stor og højt prioriteret målgruppe for den kollektive trafik i Midtjylland. Derfor skal der også være et ungt image. Midttrafik og alle andre med ansvar for den kollektive trafik skal fortsat gå i tæt dialog med de unge omkring deres behov og ønsker. Dialogen skal også omfatte andre målgrupper, så den kollektive trafik bliver tilgængelig for flest mulige.

### > TAKSTER OG BILLETTYPER

Midttrafik vil fortsat udnytte takststigningsloftet fuldt ud. Skal priserne holdes yderligere i ro, kræver det øget tilskud fra kommuner eller region. Rejsekort, som ved udgangen af planperioden vil være indført i hele Region Midtjylland, gør det nemmere at billettere, men der er fortsat behov for at forenkle den underliggende prisstruktur.

### > SAMARBEJDE OM SAMMENHÆNG

Der skal samarbejdes for at få en optimal kollektiv trafik. Ved ny- og ombygninger af bolig- og erhvervsområder samt uddannelsessteder, skal den kollektive trafik tænkes ind fra starten. Der skal være en løbende dialog om gensidig tilpasning af køreplaner og møde-/sluttider - især med skoler og uddannelsessteder. Og så skal trafikselskaberne samarbejde om at opnå de bedste sammenhænge og gensidig information mellem tog og busser.

### > STOPPESTEDER OG STATIONER

Midttrafik har udarbejdet en manual, der beskriver ønsker til indretning af forskellige typer af stoppesteder. På baggrund heraf indledes dialog med kommunerne, som har ansvar for at stoppestederne lever op til kundens forventninger. Der skal fortsat være stor fokus på forholdene på og omkring stationerne. Mange parter indgår i samarbejdet om at skabe gode vente- og skifteforhold og om at gøre det let at kombinere kollektiv trafik med cykel eller bil.

### > FREMKOMMELIGHED

Flaskehalse i vejnettet for bustrafikken skal identificeres, og metoder til at fjerne dem skal findes. Der er allerede en del erfaringer om tiltag, som virker, og Midttrafik bidrager gerne med viden. Implementering er et kommunalt ansvar.

### > FOKUS PÅ PUBLIC SERVICE

Målgruppen af unge til ungdomsuddannelserne er der en særlig forpligtigelse overfor. I den konkrete planlægning vil de blive prioriteret højt. Derudover er der en forpligtigelse til at sikre, at den kollektive trafik er tilgængelig for så mange som muligt ved et gennemtænkt design af busser, stoppesteder og adgangsveje.

### > SLUT MED STORE TOMME BUSSER - FLEXTUR OG TELETAXA ER EN DEL AF LØSNINGEN

På steder og tider hvor efterspørgslen er begrænset, er det hverken samfundsøkonomisk eller miljømæssigt holdbart at vedblive med at betjene med store køreplanlagte busser. Der kommer ikke flere kunder. Flextur vil mange steder i kombination med skolebusser være den måde, man sikrer et både bedre og samlet set billigere kollektivt tilbud.

### > GRØNNERE TEKNOLOGI

Der er fortsat behov for at eksperimentere med forskellige alternative teknologier, før dieselbussens afløser er fundet. I mellemtiden indfases den mest miljøvenlige diesel, når der anskaffes nye køretøjer. Det er gennem kontrakterne med operatørerne, at Midttrafik sikrer, at busparken løbende bliver mere klima- og miljøvenlig. Det skal fremover ske i en kombination af krav og incitamenter.

### > BEDRE RESSOURCEUDNYTTELSE

Flere i busserne og miljøvenlig kørestil er begge veje til en bedre ressourceudnyttelse. Det er større fleksibilitet i køretøjsstørrelsen også - alt for ofte køres med store busser på tider og steder med få kunder. Det skal undersøges, om der er et potentiale for, at man kan få flere små køretøjer i den konkrete busanvendelse på tværs af linjer, evt. på tværs af åben og lukket kørsel og på forskellige tidspunkter.

### > DEN KOLLEKTIVE TRAFIKS GRØNNE IMAGE SKAL FASTHOLDES OG STYRKES

Miljøfordelene skal langt frem i markedsføring, salg og imagepleje. Konkrete miljøfremmende tiltag skal formidles, så kunderne også kender til dem.

JSEPLANEN
SER VEJ
A DIN MOBIL
F AUT
BRAK

# Midttrafiks anbefalinger

**STEDER MED EN BEGRÆNSET EFTERSPØRGSEL**
Den demografiske udvikling ser ud til i de kommende år at betyde færre kunder i den kollektive trafik, der hvor der er langt mellem husene. Der er en udfordring i fortsat at opretholde en kollektiv trafik på et acceptabelt niveau. Midttrafiks anbefaling er, at man konkret vurderer, om der er bedre samfundsøkonomi i at erstatte store køreplanlagte busser med Flextur, teletaxa eller mindre busser.

Kommunerne tilbyder i dag Flextur på forskellige niveauer - taksterne varierer fra kommune til kommune. Midttrafik anbefaler, at der arbejdes hen imod en højere grad af standardisering, så kunderne ikke mødes af forskellige systemer og regler på tværs af kommunegrænser. Et ensartet system er også lettere at markedsføre, hvilket der er behov for. Alt for få kender Flextur.

**STEDER MED STOR EFTERSPØRGSEL**
Der hvor der i dag er mange kunder i den kollektive trafik - i de allerstørste byer og fra oplandet ind til de store byer - kommer der flere. De skal mødes af et effektivt kollektivt system, hvor bussen kører ofte, kan komme frem i trafikken og hvor bus og stoppesteder er indbydende og moderne. Aarhus får i særklasse mange nye potentielle brugere. Den enestående mulighed, der er for at give den samlede kollektive trafik et løft, når letbanen åbner, skal udnyttes fuldt ud.

Der forventes at komme flere unge i Region Midtjylland, og de skal mødes af et ordentligt kollektivt trafiksystem. Der er en særlig forpligtigelse til at sikre, at de kan komme til ungdomsuddannelserne. Hvis de unge skal hverves som fremtidens kunder, skal de opleve en god betjening. Det betyder også fortsat stærk fokus på, at de unge tilbydes gode faciliteter i bussen.

I områder og relationer med stor og måske stigende efterspørgsel skal Midttrafik sammen med Region Midtjylland og de involverede kommuner udarbejde konkrete forslag, der sikrer, at muligheden for at få nye kunder udnyttes fuldt ud. Der skal fokus på sammenhæng i korrespondancer, priser, kundeinformation m.m.

**PÅ TVÆRS AF REGIONEN**
Den kollektive trafik spiller en rolle i løsningen af trængselsproblemer på vejene. Hvis man kan få flere til at tage bus og tog i stedet for bilen til arbejde og uddannelse, så letter det trafikpresset på indfaldsvejene til de større byer.

Det regionale net af tog og busser udgør sammen med X-busserne rygraden i den del af den kollektive trafik, der i særlig grad bør indrettes efter pendlernes behov. Midttrafik anbefaler, at det overordnede net af busser fortsat opstrammes til direkte og hyppig betjening med konsekvente og letforståelige køreplaner.

# DIALOG OM PLANEN

BORGERNES INPUT

Kvaliteten af den kollektive trafik skal i sidste ende måles på, hvor godt den opfylder borgernes behov. Det er derfor naturligt at spørge dem, hvordan de synes den kollektive trafik skal udvikle sig.

I begyndelsen af 2013 havde Midttrafik et internetlink på hjemmesiden, hvor alle kunne give deres mening tilkende. Hvad er godt, hvad er mindre godt og hvad skal der til for at det bliver bedre? Det var der 850 som gjorde, heriblandt mange som skrev længere indlæg. Der var besvarelser fra hele Midttrafiks område, og der var tydeligvis flere aktive lokalområder med mobilisering af mange indlæg.

De fleste borgere er optaget af forhold, der relaterer sig til den kollektive trafiks grundydelse: Hvor og hvor ofte bussen kører, indretning, chaufførens service osv. I mange tilfælde refereres der til en konkret lokalitet, relation eller oplevelse som kunde i den kollektive trafik. Der kom mange konkrete råd, som Midttrafik nu tager med i de videre overvejelser om betjening af områder, ruter og køreplaner.

> Jeg kunne også godt bruge flere afgange på bybussen. Vil man i biografen, ud og spise, besøge venner og familie er man nødt til enten at tage bilen eller en taxa hjem, for der kører ingen bus.

> Når jeg har fri fra fodbold, så kan jeg ikke nå at klæde om og bade... Og i weekenderne kan jeg ikke komme ind til venner og besøge dem. Jeg bruger rigtig meget tid på at lede efter trafikhjælp. Jeg vil gerne have flere busser herudefra. Jeg lover at bruge dem, hvis de kommer!

Der var også indlæg om temaer af mere generel karakter. Der er tydeligvis nogle busser, der opleves som bedre at opholde sig i end andre. Bagudrettede sæder, manglende benplads og i det hele taget uhensigtsmæssig indretning påtales.

Miljø er ikke et dominerende tema. Men flere foreslår en mere fleksibel vognpark med større brug af små busser. Store hel- og halvtomme busser opleves som en miljømæssig dårlig idé.

De nye smarte teknologiske muligheder, som flere kunder har set andre steder, omtales. Der er positive forventninger til, at rejsekort vil gøre billetkøb nemmere. Realtidsinformation har kunderne set eller hørt om, og efterlyser det på nettet, på stoppestederne og i bussen.

> I de busser hvor man kun kigger fremad, kan man sidde for sig selv og slappe af. Det er min opfattelse, at mange bruger tiden i bussen til at slappe af i.

> Tænk i busstørrelser, der gør det billigere og grønnere. Der er fx ingen grund til, at bussen på Samsø har samme kapacitet som på de mere trafikerede strækninger.

> I X-busser er det rart, at der en skærm med relevante informationer om nyheder, forsinkelser og mere. Det er virkelig en skam, at det ikke findes i alle andre busser.

## BESTILLERNES OG BUSSELSKABERNES INPUT

Midttrafik har inviteret lokalpolitikere, embedsmænd og busvognmænd til at give deres mening tilkende før udarbejdelsen af Trafikplan 2013-2017. Det skete på to temamøder - et i Aarhus og et i Holstebro.

Synspunkterne var mange. Der er forskel på, hvad der optager kommuner med et stort og stigende kundegrundlag og kommuner med et svagt og faldende grundlag. Alle er imidlertid enige om, at kunden skal i centrum, og at der skal arbejdes hårdt for at fastholde de nuværende brugere og i bedste fald tiltrække flere.

> "Det er lettere at skræmme folk væk end at tiltrække nye. Derfor skal man værne om de kunder, der allerede er i den kollektive trafik."

Der er enighed om, at de unge er en vigtig målgruppe på landet, i byerne og på tværs af Region Midtjylland. Hovedudfordringen i de tyndere befolkede områder er at opretholde en kollektiv trafik, som opfylder de unges behov for at komme til uddannelsessteder og fritidsaktiviteter. Busserne skal også indrettes til de unge. Efterhånden er internetadgang et "must" på de lidt længere rejser.

> "Wifi er nummer to på de unges ønskeseddel. I første omgang vil de have en bus, når de har brug for det. Det er en stor udfordring at betjene i det omfang de unge ønsker, da det kræver tilførsel af penge."

Priserne i den kollektive trafik optager både kunderne og de lokale beslutningstagere. Men i sidste ende er det en prioritering:

> "Lavere pris er lig lavere indtægt. Det betyder, at der skal være et større skattefinansieret bidrag til den kollektive trafik. Spørgsmålet er om politikere, når der skal prioriteres, vil have lavere takster eller serviceforbedringer?"

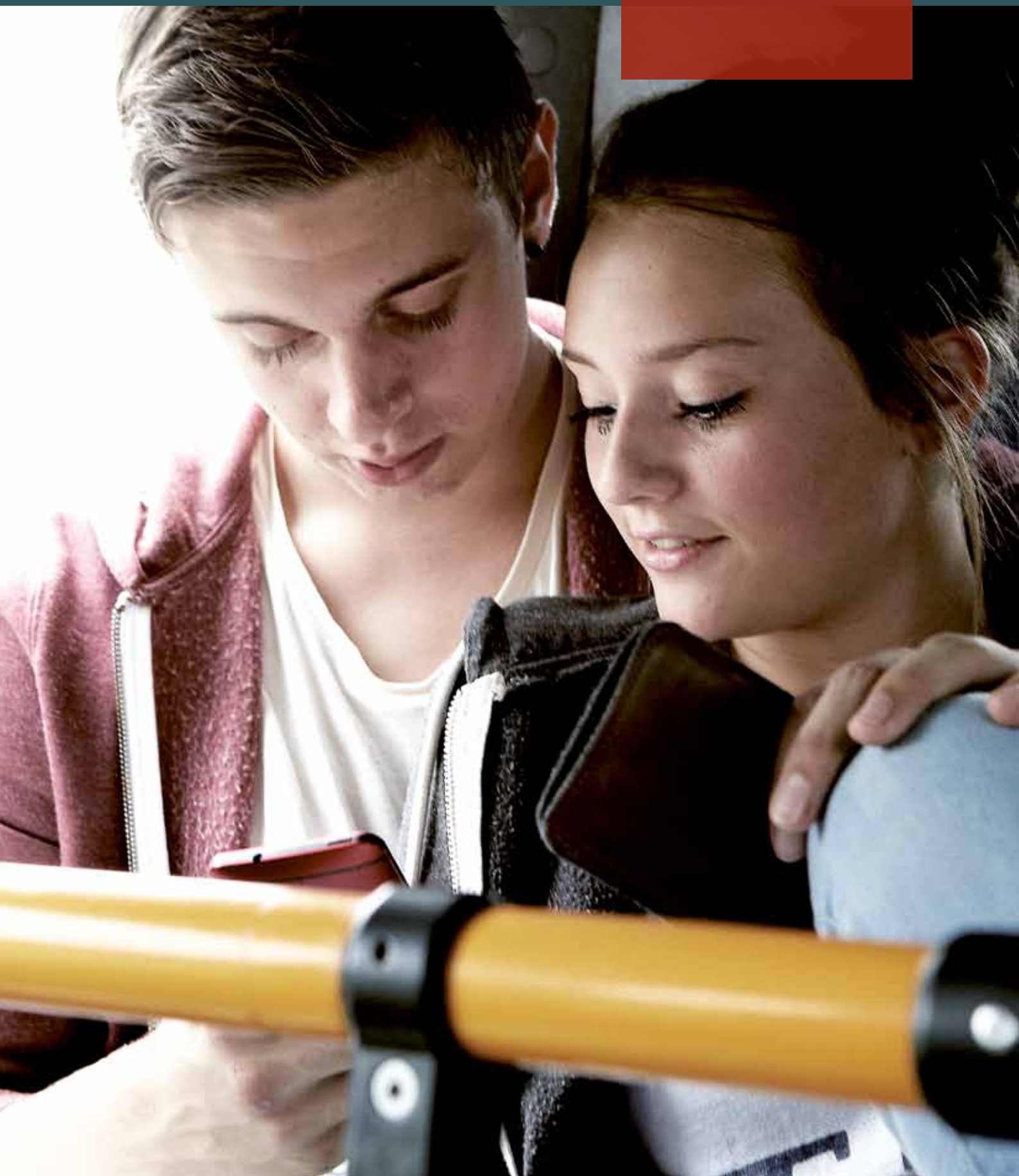
Miljøet er kommet på den politiske dagsorden. Især reduktion af $CO_2$ udslippet tales der om. Der er en stigende interesse for forsøg med alternative og miljøvenlige drivmidler. Men først og fremmest er der en interesse omkring de nærliggende og måske lavthængende miljøgevinster, der ligger i at have en mere tilpasset og fleksibel vognpark.

> "Folk kan simpelthen ikke forstå, der kommer store 70 personers busser kørende med 1-2 personer. Det giver ingen mening. Et godt råd er at se på de muligheder, der er for at indsætte flere minibusser."

En øget interesse omkring Flextur i produktsortimentet i de tyndere befolkede områder, ses på samme tid som en måde at give en bedre betjening på og opnå både samfundsøkonomiske og miljømæssige fordele.

> "De nedlæggelser vi laver på de store ruter, glider meget nemmere ned i lokalråd og andre steder, når vi i stedet tilbyder Flextur. Alle kan se, at det ikke holder med store tomme busser."

UNGE ER EN VIGTIG MÅLGRUPPE PÅ LANDET, I BYERNE OG PÅ TVÆRS AF REGION MIDTJYLLAND.



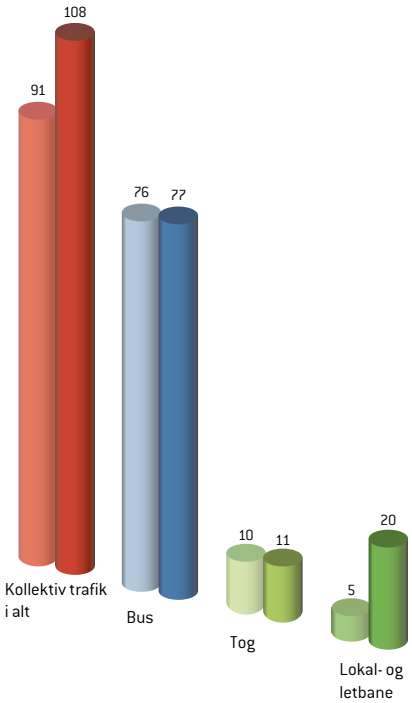
# ÆNDREDE RAMMER FRA 2013 TIL 2017

**FORVENTET UDVIKLING**

Initiativer i den kollektive trafik skal gerne ramme ind i det, fremtidens kunder efterspørger. Og så skal ressourcerne disponeres efter, hvor kunderne er. Nogle af den kollektive trafiks rammebetingelser er lettere at forudsige end andre.

Man ved med nogenlunde sikkerhed, hvordan den demografiske udvikling er på kort sigt, hvilken afsmittende effekt, der er på bustrafikken af initiativer på baneområdet, hvad den nye letbane i Aarhus betyder og hvilken effekt, indførelse af billige Off-Peak klippekort til brug udenfor myldretiden i januar 2013 får på længere sigt. Det kan der regnes på.

Der er udviklingstræk som er vanskelige at forudsige, men som kan have en betydelig indflydelse på, hvor mange der bruger bus. Den økonomiske udvikling har stor betydning for trafikbehovet og hvilke trafikmidler der vælges - er der fx flere eller færre der skal på arbejde? Pris- og indkomstudviklingen har betydning for, hvor mange der anskaffer en bil. Og brændstofpriserne for, hvor meget bilerne bruges. Der kan også være tendenser i tiden, som skubber i retning af en ændret livsstil, fx at flere tænker i miljø- og bæredygtighed.




MIO KOLLEKTIV TRAFIK KUNDER I 2012 SAMT I 2017 SOM FØLGE AF DEMOGRAFI, OFF- PEAK TAKSTNEDSÆTTELSEN, LETBANEN SAMT INITIATIVER PÅ STATENS BANER.

Betragter man Region Midtjylland under ét, så vil der med de udviklingstræk, der med rimelighed kan forudses være en stigning i brugere af den kollektive trafik fra i dag 91 mio. til 108 mio. i 2017. Den nye letbane i Aarhus, som forventes at være køreklar i 2016, yder et væsentligt bidrag til de positive forventninger om flere brugere af den kollektive trafik. Selvom letbanen betyder, at der overflyttes busbrugere lokalt, så forventes der et stort set uændret antal busbrugere i Aarhus, og en mindre stigning i hele regionen. Vurderingen er foretaget på basis af, at der er et betjeningsomfang mindst som i dag. Følges letbanen i Aarhus op af en større reduktion i bustrafikken, så udnyttes potentialet for den samlede kollektive trafik ikke, og der må forventes et fald i antallet af buskunder også udover de kunder letbanen overtager.

Rammebetingelserne er meget forskellige i Region Midtjylland, hvilket helt overvejende skyldes forskellige forventninger til den demografiske udvikling. Der er kommuner som må forholde sig til et fald i efterspørgslen efter bustrafik. Og der er kommuner, der må ruste sig til vækst.

**DEMOGRAFIEN SÆTTER DAGSORDENEN**

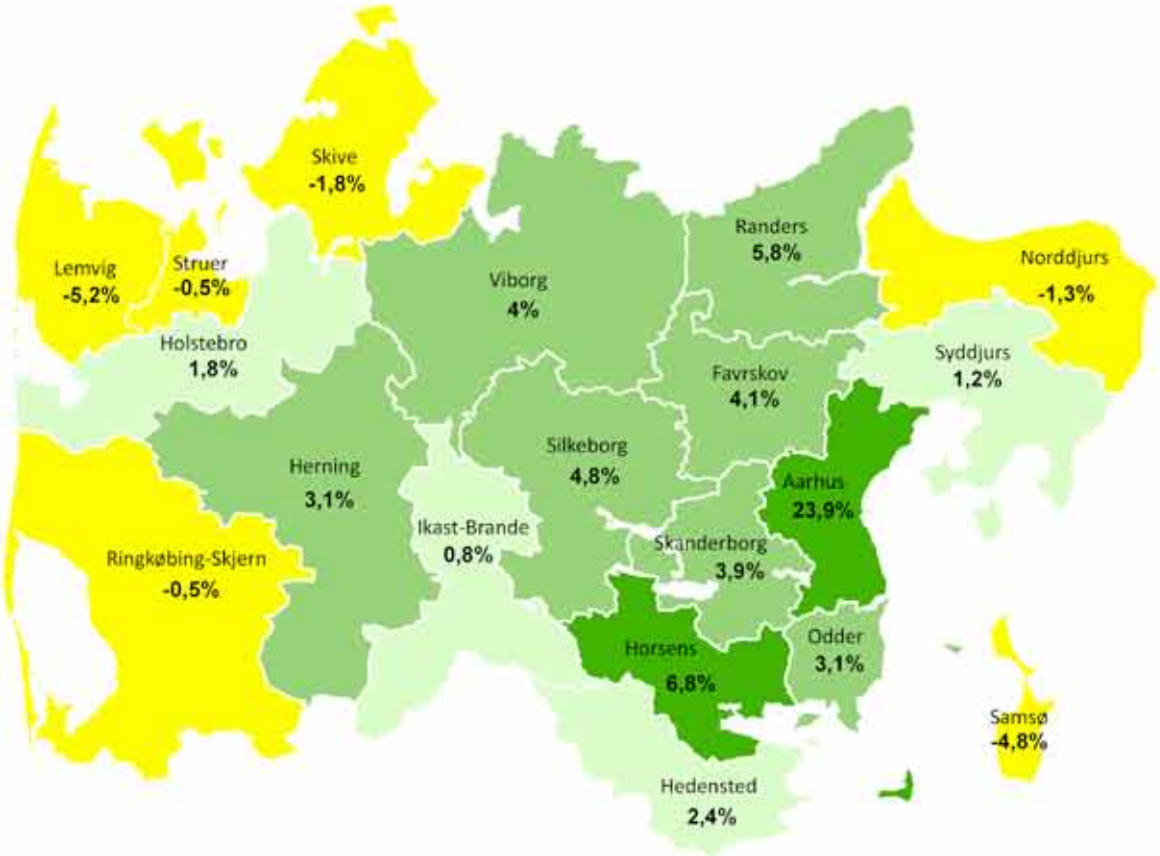
Befolkningens aldersmæssige sammensætning og deres geografiske bosætning er grundparametrene i demografien. Samlet set er den demografiske udvikling i Region Midtjylland til gavn for den kollektiv trafik. Der kan forventes 3 % flere brugere af kollketiv trafik i 2017 både i bus og i tog. Det begrundes overvejende i, at der kommer flere unge kernekunder, og at flere flytter til byerne, hvor busbrugen er mere intensiv end på landet.

Vækstraten i biltrafikken pga. demografien vil være mindre - cirka det halve af væksten i den kollektive trafik. Men for hver kollektiv rejse er der omtrent ti gange så mange som rejser med bil. Selvom demografien er gunstig for den kollektive trafik, så skal der meget mere til for at realisere de nationale trafikpolitiske mål om, at størstedelen af trafikvæksten skal ske i den kollektive trafik.

Danmarks Statistiks befolkningsprognoser forudser 30.000 nye indbyggere i aldersgruppen 10-84 år i Region Midtjylland i perioden 2013 til 2017. Samtidig sker der en forskydning i befolkningens alderssammensætning, idet størstedelen af væksten kommer i gruppen af ældre og i gruppen af 18-29 årige. Den aktuelle udvikling med færre i aldersgruppen 30-49 år forventes at fortsætte også i de kommende år.

Der forventes geografiske forskydninger, med en fortsat tilflytning til byerne. Det er især de yngre, der flytter til de større byer, hvorimod de ældre bliver boende i de mindre byer. Aarhus får i særklasse mange nye unge indbyggere og sammenlignet med resten af regionen en begrænset vækst i gruppen af ældre. I den modsatte ende af Region Midtjylland i Lemvig forventes et fald i alle aldersgrupper under 50 år og en vækst i antallet af ældre indbyggere.

SÅ MEGET ÆNDRES ANTALLET AF MIDTTRAFIKS KUNDER FRA 2012 TIL 2017 I KOMMUNERNE ALENE PGA. DEN DEMOGRAFISKE UDVIKLING, INITIATIVER PÅ STATENS BANER, DEN NYE LET-BANE I AARHUS SAMT DEN SENESTE OFF-PEAK TAKSTNEDSÆTTELSE.



## SYNERGI MELLEM BANE OG BUS

Den kollektive trafik er for kunderne et sammenhængende system. Al erfaring viser, at de største løft i den kollektive trafik opnår man, når tog og busser arbejder optimalt sammen.

Statens initiativer på jernbaneområdet får betydning for den lokale kollektive bustrafik i Midtjylland. Inden 2017 forventes disse infrastrukturprojekter realiseret i Midttrafiks område:

- Opgradering Langå-Struer. Rejsetiden reduceres med 17-18 minutter mod Langå og 7-8 minutter mod Struer. Viborg udvikles som regionalt knudepunkt.
- Letbanen Odder-Aarhus-Grenå forventes at åbne i 2017. Strækningen Grenå-Aarhus udgår herefter af den statslige togbetjening. Spor- og perronkapaciteten på Aarhus Banegård udvides, og letbanen får egen ny perron.
- Gødstrup Station ved det nye supersygehus, forventes åbnet i 2016.

Regeringen har derudover oprettet en Togfond, hvor midler fra Nordsøen skal finansiere elektrificering af hele hovedbanenettet i Danmark og sikre gennemførelse af timemodellen på jernbanen. Region Midtjylland får også glæde af disse initiativer. Tog fra Aarhus til Aalborg og Odense på en time og til København på to er dog ikke en realitet før 2017.

Flere togbrugere betyder også flere busbrugere alene af den grund, at kunderne skal til og fra toget - og for en dels vedkommende foregår det med bus. Knap en tredjedel af togbrugerne bruger en bus til eller fra toget. Det er beregnet, at de vedtagne projektinitiativer på statens baner giver en samlet effekt på 0,4 % nye busbrugere i 2017 - altså et beskedent positivt bidrag.

## EFFEKT AF TAKSTNEDSÆTTELSE

I begyndelsen af 2013 blev et nyt Off-Peak klippekort, som kan bruges udenfor myldretiden, introduceret i Midttrafik. Dermed blev der sat handling bag en statslig trafikaftale om at sætte taksten ned med 20 % udenfor myldretiderne defineret som mellem kl. 11-13 og kl. 18-07 samt lørdag og søndag. På rejsekort, som indfases i Midttrafik i planperioden, vil man også få rabat, hvis man rejser udenfor myldretiden.

Samlet set forventes der at komme 2 % flere kunder, når den fulde effekt at takstnedsættelsen har indfundet sig. Effekten er størst i Aarhus, hvor mulighederne for at rejse udenfor myldretiderne er betydelig bedre end i de tyndere befolkede områder, hvor flere slet ikke har betjening om aftenen og i weekenden.

FLERE TOGBRUGERE BETYDER OGSÅ FLERE BUSBRUGERE, FORDI KUNDERNE SKAL TIL OG FRA TOGET.

# MÅL OM FLERE TILFREDSE KUNDER

Midttrafik skal både have flere kunder og tilfredse kunder. Det er to sider af samme sag. Hvis kunderne er tilfredse, er de nemmere at motivere eller fastholde. Midttrafik har i Strategiplan 2013-2016 fomuleret et mål om, at antallet af rejsende per køreplantime stiger med 1 % om året. Samtidig skal den nuværende høje andel af tilfredse kunder fastholdes.

MÅLENE ER:

- Det gennemsnitlige antal kunder per køreplantime skal i stige fra 38 i 2012 til 40 i 2017
- Andelen af kunder som er tilfredse med den kollektive rejse, de har foretaget skal i 2017 mindst være på niveau med de nuværende 92 %

**AKTUEL UDVIKLING**

Efter en periode med tilbagegang i kundetallet ser det nu ud til, at udviklingen er vendt, og der kommer flere kunder i den kollektive bustrafik. Fra 2008 til 2011 var der i Midttrafik en kundetilbagegang på knap 3 %. Det var alene på de regionale ruter - de ruter som Region Midtjylland finansierer - at kunderne forsvandt. Med en kundestigning på 5 % fra 2011 til 2012 er niveauet genoprettet - måske endda på vej opad.

Midttrafik har valgt ikke at bruge et kundemål i absolutte tal, men i stedet at bruge indikatoren kunder per køreplantime som et mål for, om det går i den rigtige retning. Det er et valg, der er sket i en erkendelse af, at Midttrafik, kommuner og Region Midtjylland ikke formelt kan forpligtige hinanden på et bestemt serviceniveau eller niveau for, hvor mange timers buskørsel, der skal være lokalt. Men man kan forpligtige sig selv og hinanden til at arbejde for at få mest muligt ud af de udbudte køreplantimer.

Antallet af køreplantimer er fra 2008 til 2012 reduceret med 8 %. Størstedelen af reduktionen er sket på det regionale net, som nu er slanket med knap 20 % færre køreplantimer. Det lokale net har måttet tage over flere steder, og har derfor samlet set kun haft en beskeden reduktion i kørselsomfanget.

Alt i alt er produktiviteten - målt på kunder per køreplantime - steget med 11 % fra 2008 til 2012.

Midttrafik har i Strategiplan 2013-2016 kundetilfredshed som et højt prioriteret indsatsområde, bl.a. fordi det er en forudsætning for flere kunder. Kundetilfredsheden er høj. 92 % af alle brugerne tilkendegav ved den seneste måling, at de er tilfredse med servicen på de rejser, de foretager med Midttrafik. Heraf er 16 % endog meget tilfredse. Der er tale om en væsentlig stigning i forhold til en tilsvarende måling i 2008. Udfordringen er at fastholde det høje tilfredshedsniveau.

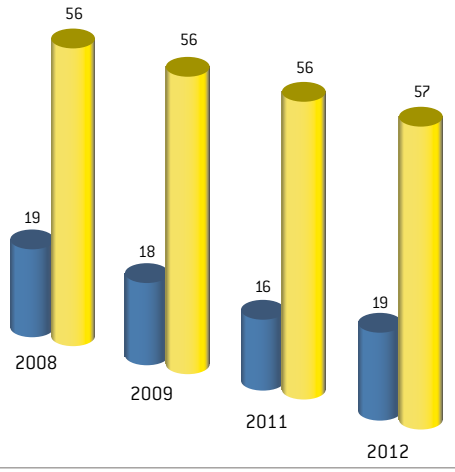
**KUNDER ER IKKE BARE KUNDER**

En vellykket udvikling af den kollektive trafik kræver en god forståelse af, hvad nutidens og ikke mindst fremtidens brugere efterspørger. Kunder er imidlertid ikke ens, og der skal arbejdes med opfyldelse af behov for flere forskellige målgrupper.

De objektive karakteristika ved busbrugere er: To tredjedele er kvinder, mere end halvdelen er unge og uddannelse er det hyppigste rejseformål.

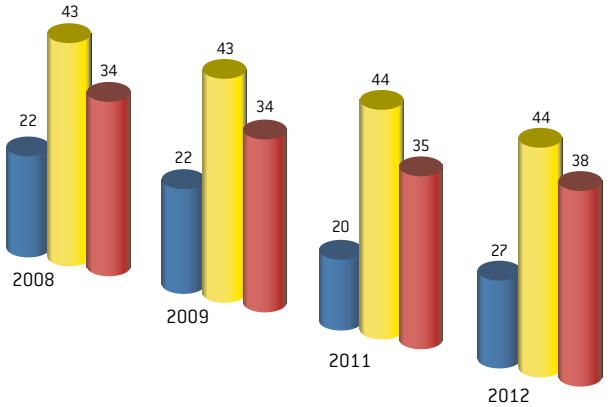
Unge er en helt central målgruppe for Midttrafik, og det er ikke alene fordi de er mange. De er i en livsfase, hvor bussen for mange er en nødvendighed, og der er en unik chance for at påvirke til brug af kollektiv trafik også senere i livet. Lydhørhed overfor de unges ønsker er vigtig. Men her skal nuancerne også opfanges, for unge er ikke ens.
Kundeprofilerne er forskellige i små og større byer. På landet dominerer skoleelever og unge. I de større byer udgør arbejdspendlere og indkøbsrejsende store brugergrupper. Og i de allerstørste byer er en broget brugersammensætning, og bussen bruges her også til fritidsformål. De geografiske forskelle i brugerbehov er vigtige at favne.

MIO. BUSKUNDER




REGIONENS RUTER KOMMUNERNES RUTER

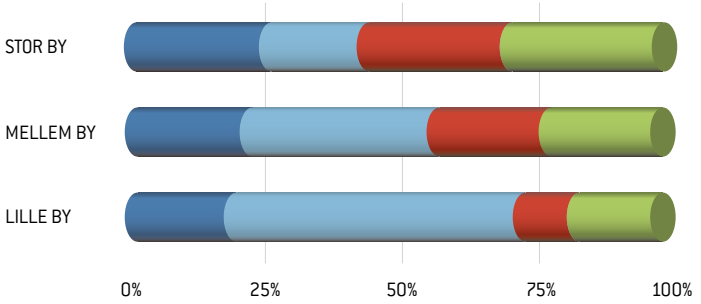
KUNDER
PER KØREPLANTIME




REGIONENS RUTER KOMMUNERNES RUTER ALLE RUTER

BUSKUNDERS REJSEFORMÅL

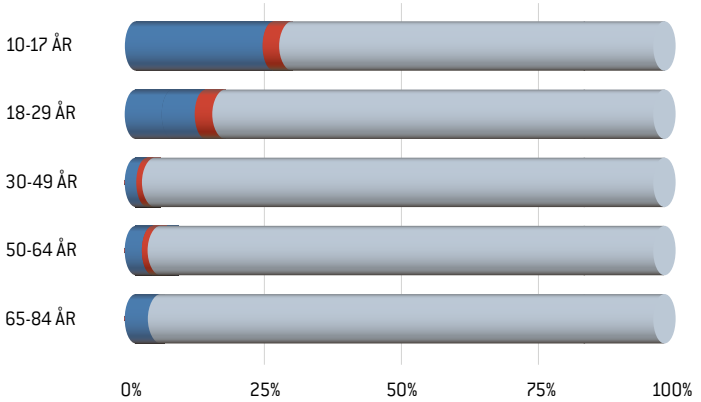
Busbrugere i byer med < 2.000, 2.000-25.000 og > 25.000 indbyggere
Kilde: TU 2007-2012




ARBEJDE UDDANNELSE INDKØB/ÆRINDE FRITID

BRUG AF KOLLEKTIV TRAFIK

Andel af aldersgruppens rejser med bil, bus og tog
Kilde: TU 2007-2012




BUS TOG BIL

# Værktøjerne

**GRUNDPRODUKT AF HØJ KVALITET**
Man kan hverken informere, reklamere eller brande sig ud af det, hvis bussen svigter på vitale områder med stor betydning for kunderne. Hvis grundproduktet ikke er i orden kvitterer kunderne ved at blive væk. Tilfredshedsundersøgelser viser heldigvis, at de nuværende brugere i det store hele er tilfredse med grundproduktet, hvilket de gerne skal blive ved med at være.

Kundetilfredshed handler om forventninger. Mødes man af et system, der ligger over eller under det, man havde forventet? Man kan naturligt have forskellige forventninger afhængigt af, hvor man er i geografien.

A-busserne og den nye letbane i Aarhus bør være af største materielstandard og med hyppig drift. X-busserne skal også være af høj standard for at lokke kunder til på de længere strækninger, men deres frekvens kan variere afhængigt af, om linjen overvejende betjener pendlere eller fritidsrejsende.

De mest benyttede regionalbusser bør betjene med en fast rytme med faste minuttal, og helst også aften og weekend. Ikke alle regionalbusser kan presses ind i et sådant koncept, og der vil fortsat være regionalbusser tilpasset konkrete behov med et lavere betjeningsniveau.

I de otte største byer i Region Midtjylland er der egentlige bybussystemer, som helst skal betjene direkte til og fra byens centrale funktioner. I andre byer er det bybusser med lavere frekvens, som skal sikre sammenhæng mellem særlige byfunktioner, og hvor nærhed flere steder betyder mere, end om bussen kører direkte.

I de tyndere befolkede områder består betjeningen af lokalbusser og skolebusser, som er tilpasset de helt lokale behov. Nogle kommuner har teletaxa, og alle har Flextur, men med meget forskellige takster for brugerne.

| MIDTRAFIKS BUSTYPER. FREKVENS, MATERIEL SAMT STOP- OG SKIFTEFORHOLD. MULIGE MÅL FOR STANDARDEN | TID MELLEM AFGANGE | | | MATERIELTYPE | | STOP- OG SKIFTEFORHOLD | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | DAGTIMER HVERDAG | AFTEN | WEEKEND | STØRRELSE | KVALITET | STANDARD | REALTIDSINFO |
| LETBANEN | 7,5 min. | 10 min. | 10 min. | Stor | Højeste | Højeste | Mobil/skærm |
| A-BUS I AARHUS | 10 min. | 15 min. | 15 min. | Stor | Højeste | Højeste | Mobil/skærm |
| X-BUS | Varierer efter formål | | | Stor | Højeste | Højeste | Mobil/skærm |
| REGIONAL BUS | Kørsel efter behov | | | Stor | Høj | Høj | Mobil/skærm |
| BYBUS - STORE BYER | 10-30 min. | 60 min. | 60 min. | Flexibel | Høj | Høj | Mobil/skærm |
| BYBUS - MINDRE BYER | Varierer efter bystørrelse | | | Flexibel | Høj | Middel | Ingen |
| LOKALBUS | Kørsel efter behov | | | Flexibel | Høj | Middel | Ingen |
| SKOLEBUS* | Tilpasset skolernes behov | | | Flexibel | Høj | Middel | Ingen |
| TELETAXA | Kørsel efter behov | | | Lille | Høj | Middel | Ingen |
| FLEXTUR | Kørsel efter behov | | | Lille | Høj | Ikke faste stop | SMS før afhentning |

> Med Trafikplan 2013-2017 lægges op til, at der i den kommende planperiode arbejdes med at tydeliggøre, hvad man kan forvente af de forskellige buskoncepter. Det omfatter spørgsmål om, hvor og hvor ofte bussen kører, materieltype, businderetning samt indretning af ventefaciliteter ved stop og stationer. Klare buskoncepter er en fordel i de konkrete prioriteringer i den løbende planlægning. Og det gør det nemmere at formidle til brugerne, hvad de kan forvente.

CHAUFFØRUDDANNELSE ER ET VIGTIGT STRATEGISK INDSATSOMRÅDE FOR MIDTTRAFIK.

## CHAUFFØRERNES KUNDESERVICE

Generelt er der stor kundetilfredshed med chaufførernes service. Heldigvis, for alle undersøgelser viser, at chaufføren har overordentlig stor betydning for kundernes oplevelser i den kollektive trafik. Især hvis der er uregelmæssigheder eller særlige situationer som skal tackles, gør det en stor forskel, hvordan chaufføren håndterer det. Kunderne bemærker det, hvis de mødes af en sur chauffør, og det huskes længe efter. En glad chauffør kan lette stemningen og så accepteres det nemmere, hvis bussen er proppet eller forsinket.

Gode og dygtige chauffører giver glade og tilfredse kunder. Derfor er chaufføruddannelse et vigtigt strategisk indsatsområde for Midttrafik. Hvis chaufføren oplever en glæde og status ved jobbet, så smitter det af på humøret. I uddannelsesprogrammet "Fly High" arbejdes der med at give chauffører redskaber til en optimal kundeservice.

Det er chaufførerne der ved, hvad der sker på ruterne, og det er vigtigt at inddrage disse erfaringer til justering af infrastruktur og køreplaner. Af og til kan selv små ændringer i vejudformning eller signaler forbedre bussens fremkommelighed. Og køreplanerne har stor betydning for, hvordan chaufførerne oplever deres jobsituation - især hvis køreplanerne er for stramme i forhold til det, der er muligt.

Chaufførservice kan med fordel indarbejdes direkte i kontrakterne. Det kan være i form af krav om uddannelse. Og det kan være i form af incitamenter, fx bonusudbetalinger, hvis kundetilfredsheden forbedres.

> Der skal fortsat være stor fokus på chaufførernes kundeservice. Uddannelse, inddragelse i køreplanlægningen og incitamenter er vejen frem, og bør i videst muligt omfang formaliseres i kørselskontrakterne. Den generelt store kundetilfredshed med chaufførerne kan kun opretholdes og styrkes ved, at chaufførerne løbende rustes til at håndtere mange forskellige typer af situationer.

## KUNDEINFORMATION

En forudsætning for at den kollektive trafik vælges er, at der er en tilgængelig information som vel at mærke er relevant og korrekt. Allerbedst er det, hvis der kan gives realtidsinformation om, hvordan den kollektive trafik faktisk kører og ikke hvordan den burde køre.

I takt med nye teknologiske muligheder stiger forventningerne om relevant, korrekt og tilgængelig trafikinformation. Der efterspørges information i alle rejsens faser: planlægning, undervejs og når der er planlagte eller akut opståede driftsændringer. Og så efterspørges der information på tværs af trafikselskaberne. Det er den samlede rejse som er af betydning, og netop i skiftene er det vigtigt med relevant information, som kunderne kan agere ud fra.

Udviklingen går mere og mere i retning af digital selvbetjening. Med tiden vil der ske en udfasning af analoge informationsplatforme og selvbetjente digitale medier vil vinde frem. Det er derfor vigtigt at være på de digitale medier, hvor kunderne er (eller snart vil komme). Den trykte køreplan, som man kender den i dag, vil være her lidt endnu, men på længere sigt bliver den sendt på pension.

Teknologisk er der flere forskellige muligheder. Mobiltelefonen er en oplagt kommunikationskanal, da langt de fleste kunder i dag har en sådan med på rejsen. Med count down display på stoppestedet kan kunderne se, hvor lang tid der er til næste busafgang. Elektroniske tavler med aktuelle afgangstider på stationer, terminaler, arbejdspladser, i indkøbscentre, på hospitaler, skoler m.m. giver kunderne et hurtigt overblik.

Midttrafik arbejder aktivt på at etablere den bagvedliggende datainfrastruktur, som gør realtidsinformation realistisk så mange steder som muligt. Det er vigtigt at kommuner og Region Midtjylland vælger kommunikationsplatforme, der kan tale sammen - også med naboregionerne.

> Nye teknologiske muligheder skal udnyttes mest muligt, og digitale medier vil i stigende grad tage over. De trykte køreplaner er på vej ud og elektronisk kommunikation på vej ind. Midttrafik vil etablere den nødvendige infrastruktur for elektronisk dataflow om realtid, og i fællesskab med kommuner og Region Midtjylland afklare form og indhold i den fremtidige kundeinformation.

VI TAR IKKE INOD STORE SEDLER

MÅLET ER, AT MIDTTRAFIK FREMSTÅR SOM BORGERNES TRAFIKSELSKAB, DER LYTTER TIL FORBEDRINGSFORSLAG OG OMSÆTTER IDÉERNE TIL PRAKSIS.

## KUNDEDIALOG OG IMAGE

Midttrafik prioriterer tilstedeværelsen på de sociale medier højt - det er en effektiv måde at være i dialog med mange på. I Midttrafiks Strategiplan for 2013-2016 er der netop sat fokus på at gå i dialog med kunderne, som er dem der bedst ved, hvad der virker eller ikke virker. Der skal bruges mere tid på at udvikle produkter og løsninger i fællesskab med kunderne. Målet er, at Midttrafik fremstår som borgernes trafikselskab, der lytter til forbedringsforslag og omsætter ideerne til praksis.

Kommunerne, vognmænd og andre lokale aktører omkring den kollektive trafik er i den sammenhæng også vigtige. Brugernes kritik og ønsker kommer til udtryk på turen og ved henvendelser til kommuner. Ved at lytte er det muligt at agere på brugernes ros og ris.

De unge udgør mere end halvdelen af Midttrafiks kunder og i nogle områder helt op mod 80 %. Det er derfor helt naturligt, at der i særlig grad appelleres til de unge gennem en personlig, frisk og uhøjtidelig kommunikation. Filmen "Bussen", som blev en stor mediesucces, formåede at give halvdelen af de unge et mere positivt indtryk af bussen. Midttrafik vil fremover én gang årligt lave en markedsføringsplan, der er specielt målrettet unge.

Andre rejseformål og målgrupper end uddannelsesrejsende skal ikke glemmes. De unge skal til fritidsaktiviteter. Arbejdspendlere anvender i særlig grad kollektiv trafik i og mellem de større byer. Og ældre borgere, som man ser mange af i bybusser, rejser ofte med det formål at købe ind eller foretage andre ærinder.

Den lokale markedsføring spiller en vigtig rolle, når nuværende og potentielle brugere skal nås. Ofte er nyskabelser eller større forandringer en god anledning til både kundedialog og markedsføring. Fx får Aarhus Kommune med åbningen af den nye letbane en god anledning til at markedsføre hele den lokale kollektive trafik til en bred målgruppe.

- Midttrafik skal være i dialog med alle typer af kunder, så den kollektive trafik kan gøres attraktiv og tilgængelig for flest muligt.

- Unge er en stor og højt prioriteret målgruppe, og den kollektive trafik i Midtjylland skal derfor have et ungt image.

## PRISER OG BILLETTYPER

Det er Midttrafik, der bestemmer priserne og som har ansvaret for at indtægter og udgifter balancerer. Prisstigninger er underlagt et omkostningsbestemt prisloft som blev indført i 2007 for at holde priserne nogenlunde i ro efter en årrække med meget store stigninger. Midttrafik har, som alle andre trafikselskaber, valgt at udnytte prisloftet fuldt ud. Hvis priserne lokalt skal holdes mere i ro, skal det i givet fald finansieres af øget tilskud fra kommuner eller Region Midtjylland.

Midttrafik arvede en uensartet takststruktur ved sammenlægningen fra fire tidligere trafikselskaber/amter og kommunale selskaber. Der arbejdes for en sammenlægning af takstområder, hvilket skal forhandles med DSB og Arriva Tog. Der er ens priser i tre takstområder. Priserne i takstområde Vest harmoniseres med de øvrige takstområder, når zonestørrelsen i vest ændres. Flextur tilbydes i dag på tre forskellige takstniveauer afhængigt af, hvilken kommune man er i. Også her anbefaler Midttrafik en større harmonisering.

Der er kommuner, som har valgt at gøre benyttelsen af den kollektive trafik gratis. Det kan der være et godt økonomisk rationale i, hvis det koster mere at vedligeholde billetteringsudstyret, end man får ind i billetindtægter. Derudover skal man være varsom med at have alt for mange lokale særordninger, som det kan være vanskeligt både for kunder og chauffører at finde ud af.

Rejsekort bliver en realitet i hele Midttrafiks område inden planperiodens udløb. Udrulningen vil starte i 2014 på togstrækningen Aarhus-Odder, i to X-Bus ruter og i den sydlige del af Midttrafik, hvorefter det vil blive indført etapevis i Vest-, Midt- og Østjylland.  Med rejsekort bliver det praktisk og let for kunderne at billettere, både når de rejser internt i Midtjylland og når de rejser til andre landsdele. Der skal imidlertid arbejdes med at gøre den underliggende prisstruktur i rejsekort enklere. Som det er i dag er den meget vanskelig at gennemskue for brugerne. Det bliver ikke nemmere af, at der er mange andre rabat- og billettyper. Rejsekort skal ikke bare være en ny billetform i porteføljen. Det skal derimod være en anledning til en massiv forenkling.

> Midttrafik vil fortsat udnytte takststigningsloftet fuldt ud. Skal priserne holdes yderligere i ro kræver det øget lokalt tilskud.

> Rejsekort vil i slutningen af planperioden være implementeret i hele Region Midtjylland. Det bliver nemt at billettere men svært at gennemskue priserne. Der er fortsat behov for forenkling af takststruktur og billetsortiment.

# MÅL OM BEDRE SAMMENHÆNG

Den kollektive trafik skal af kunderne opleves som et sammenhængende system, som er let at anvende. Det skal alle med ansvar for den kollektive trafik samarbejde om.

Der er ikke sat tal på. Men vi holder øje med kundernes vurdering af, om vi gør det godt nok, som det kommer til udtryk i kundehenvendelser, tilfredshedsundersøgelser og i pressen.

## SAMARBEJDE

Hvis der er kvalitetsbrister ét sted i den kollektive rejse, kan det influere på hele rejsen. Alle med ansvar for den kollektive trafik skal samarbejde om, at kunderne oplever at systemerne taler sammen og der er en god sammenhæng i priser, information, korrespondancer m.m. Der skal samarbejdes om udvikling og udbredelse af de forskellige kollektive trafikformer og om den infrastruktur som brugere og busser bevæger sig på.

Busser og tog er ikke konkurrenter, men skal bedst muligt understøtte hinanden. Toget er sammen med X-busser og regionalbusser den rygrad, der binder byerne sammen. Andre busser betjener lokalt, og bringer kunder til det højklassede system. Cykler og kollektiv trafik skal også understøtte hinanden. Det skal være nemt at kombinere cykler med bus og tog.

Der er en udfordring i at samarbejde på tværs af administrative grænser. Men trafik kan i modsætning til mange andre kommunale forsyningsområder ikke afgrænses ved kommunegrænsen. Kunderne vælger nu engang ikke alle deres aktiviteter indenfor samme kommune.

## SYSTEMSAMMENHÆNG

Samarbejdet skal omfatte initiativer, der på længere sigt bidrager til en bedre systemsammenhæng i den kollektive trafik. Her spiller byplanlægning og lokaliseringspolitik en vigtig rolle. Besøgstunge aktiviteter på en bar mark i udkanten af byen kan være vanskelige at betjene kollektivt.

Ved alle ny- og ombygninger af bolig- og erhvervsområder samt uddannelsessteder, bør den kollektive trafik tænkes ind fra starten. Det omfatter indretning af busvenlige veje, gode adgangsveje på fortove og stier samt mulighed for at etablere stoppesteder med godt udsyn, relevante udstyr og læmuligheder.

Der skal være en løbende dialog om gensidig tilpasning af køreplaner og møde/sluttider. Særlig vigtig er dialogen med skoler og uddannelsessteder. Det er ikke altid køreplanen kan gå op alle steder, og flytning af en mødetid er måske det, der skal til.

Endelig skal trafikselskaberne være gode til at skabe en fornuftig systemsammenhæng i form af realistiske køreplaner med optimale korrespondancer. Det er en særlig udfordring, at køreplanskift for busser og for tog ikke sker på de samme tidspunkter af året.

# Værktøjerne

**KØREPLANER**
Det er køreplanerne, der fortæller, hvor og hvornår man kan forvente bussen kommer. Det er helt indlysende, at køreplanerne skal være pålidelige. Realistiske køreplaner sikrer, at kunderne ikke gentagne gange skuffes over forsinkelser.

Køreplanlægning er en afvejning mellem forskellige betjeningsprincipper og pragmatiske hensyn. Simple og enkle køreplaner viser sig ofte at være en kundemæssig succes. Busser, der kører direkte uden alt for mange svinkeærinder, og som dermed betjener de fleste med hurtige ruter er attraktive. Det samme er køreplaner med faste intervaller og minuttal, som er lette at kommunikere og at huske. Til tider vinder pragmatiske hensyn imidlertid over systemprincipper.

Sammenhængen i den kollektive trafik er afgørende for servicen, og for om folk overhovedet vil bruge den kollektive trafik. Samarbejdet med Arriva og DSB omkring køreplaner er vigtigt. Der skal arbejdes for en gensidig optimering. For busserne er forskellige togtider hen over driftsdøgnet fx ikke ideelt.

Betjening af det nye supersygehus i Gødstrup bør have særlig fokus. Er man tidligt ude med gode kollektive løsninger, så er der en enestående chance for at påvirke de ansatte, patienter og besøgendes valg af trafik. Køreplanlægningen for både tog og busser skal være optimal fra starten. Der er lokalt stor fokus på de muligheder for at nytænke togbetjeningen i området, som åbningen af togstationen i Gødstrup giver anledning til.

> I forbindelse med at der i Trafikplan 2013-2017 skal arbejdes med at tydeliggøre de forskellige buskoncepter, skal der formuleres køreplansprincipper for de forskellige bustyper: Hvilke principper skal lægges til grund for linjeføring og frekvens?

> Midttrafik skal sammen med DSB og Arriva konkret vurdere sammenhænge på alle stationer og sørge for at flest mulige kunder bruger mindst mulig tid, når de skifter mellem bus og tog.

## STATIONER OG STOPPESTEDER

Supersygehuset i Gødstrup og den ændrede efterspørgsel giver anledning til, at man ser på behovet for nye standsningssteder. Flere kommuner har i deres høringssvar til planerne for den statslige jernbane udtrykt ønsker om nye stationer fx: Skolebyen i Skjern Kommune; Laurbjerg og Søften i Favrskov Kommune; Stilling i Skanderborg Kommune; Funder i Silkeborg Kommune; Stevnstrup i Randers Kommune samt Hovedgård, Hatting og Hansted i Horsens Kommune. Dertil kommer at flere beboergrupper har ønsker om standsning ved deres by.

Hvis ventetiden ved stoppesteder og stationer/terminaler er komfortable, kan tiden udnyttes. Er man ydermere informeret om, hvorvidt alt kører, som det skal, så føles ventetiden ikke så lang. Læ- og siddefaciliteter har betydning. For nogle brugere er tryghed afgørende for, om de overhovedet benytter den kollektive trafik. Adgangsvejene, beplantning og belysning er forhold, der har betydning for, om brugerne føler sig trygge.

Den gode station/terminal kræver en sammentænkning af alle funktioner herunder ventefaciliteter ved både bus og tog, tydeligt afmærkede gangveje og belysning i aftentimerne. Banedanmark har ansvar for perronbelægning, -ure, -belysning, højttalere samt de skærme, der har med kundeinformation at gøre. DSB har ansvar for det øvrige perronudstyr, ejer de fleste stationsbygninger samt en del arealer omkring stationerne. Forpladsens indretning med publikumsfaciliteter, herunder busholdepladser er kommunernes ansvar.

Der er mange parter involveret omkring stationerne, hver med deres ønsker og krav, hvilket kan være en udfordring i forhold til finansiering, projektudarbejdelse og projektrealisering. De statslige puljemidler har i flere tilfælde vist sig at være en god katalysator for igangsættelse af samarbejdsprojekter på stationerne. Det er ikke kun kombinationen af bus og tog, men også kombinationen af cykel, bil og kollektiv trafik, der skal samarbejdes om.

Stoppestedernes placering, indretning og vedligeholdelse er kommunernes ansvar. Der er forskellige standarder, design og praksis rundt omkring, hvilket betyder, at kunderne mødes af forskellige typer af stoppesteder med forskellige typer af udstyr. Midttrafik har udarbejdet en stoppestedsmanual som vejledning til kommunerne. Her skelnes mellem ministop, stop og superstop med forskellige niveauer for indretning og udstyr.

> Midttrafik har udarbejdet en stoppestedsmanual, der beskriver ønsker til indretning af forskellige typer stoppesteder. På baggrund heraf indledes dialog med kommunerne om at forbedre stoppestederne, så de bedre lever op til kundens forventninger.

> Der skal fortsat være fokus på indretning af stationerne. Der skal være gode skifte- og ventefaciliteter for bus og tog. Og der skal være gode forhold for at kombinere cykel eller bil med kollektiv trafik.

**FREMKOMMELIGHED**

Kunderne skal stole på, at de kan komme frem til tiden. Det er problematisk, hvis der opstår forsinkelser, når bussen hænger fast i den almindelige trængsel. Kunderne spilder tiden, og det går ud over bussens driftsøkonomi. Erfaringer fra ind- og udland viser, at kortere rejsetid og større pålidelighed i køreplanerne er en måde at få flere kunder på. Og der er adskillige eksempler på at fremkommelighedstiltag tjener sig selv ind på få år i form af besparelser på driftsbudgettet.

Infrastrukturen kan mere eller mindre understøtte bussens fremkommelighed. Nogle tiltag for busfremkommelighed er enkle, fx signalprioritering, mens andre griber ind i anvendelsen af vejarealer, fx ved at indskrænke antallet af kørebaner eller ved at forudsætte nedlæggelse af parkeringspladser langs vejene.
Aarhus er Danmarks førende by i forhold til større tiltag for busfremkommelighed. Det hele startede med etablering af Busgaden midt gennem byen. Senere kom en meget lang busbane på en af de største indfaldsveje - Grenåvej. Senest er der kommet busfremkommelighedstiltag på Randersvej og omkring Skejby. Mindre tiltag fx smarte stoppesteder og signalprioritering for busser, kan også få busserne hurtigere frem og gøre det lettere at holde en køreplan. Også i Horsens, Herning og Randers er der arbejdet med at forbedre bussernes fremkommelighed.

> Der skal samarbejdes om at forbedre bussens fremkommelighed på vejnettet. Flaskehalse for bustrafikken skal identificeres, og metoder til at fjerne dem skal findes. Der er allerede en del erfaringer med tiltag som virker.

ERFARINGER FRA IND- OG UDLAND VISER, AT KORTERE REJSETID OG STØRRE PÅLIDELIGHED I KØREPLANERNE ER EN MÅDE AT FÅ FLERE KUNDER PÅ.

# MÅL OM PUBLIC SERVICE

Den kollektive trafik har en Public Service funktion. Den kollektive trafik skal sikre, at der er et trafiktilbud til mennesker uden andre muligheder. Midttrafik vil gerne bedømmes på, hvor gode vi er til at opfylde den forpligtigelse.

Der er ikke sat tal på. Men vi holder øje med om borgerne i Midtjylland mener, vi gør det godt nok, som det kommer til udtryk i borgerhenvendelser og i pressen.

**KERNEKUNDER OG SÆRLIGE HENSYN**
Midttrafik ser især en Public Service forpligtigelse i forhold til tre målgrupper:

- **Unge til ungdomsuddannelser:**
  Transportbarrierer må ikke være en hindring for at unge i Region Midtjylland får en uddannelse.

- **Grupper med særlige behov:**
  Den kollektive trafik skal være tilgængelig for så mange som muligt. Indretning og design bør ikke være en hindring.

- **På landet og landsbyerne:**
  Grundlaget for konventionel busbetjening er i mange tyndt befolkede områder ikke længere tilstede, og der skal findes nye løsninger.

Unge til ungdomsuddannelserne er, målt i antal rejsende, den største af de tre målgrupper, og de er derfor blandt Midttrafiks kernekunder. Det står ikke nedfældet i nogen lovgivning, hvem der skal sikre unges trafik til uddannelsesstederne, men for Region Midtjylland og kommunerne er det en naturlig opgave i forlængelse af et ønske om at flest mulige af de unge får en uddannelse.

Mennesker med nedsatte funktionsevner skal i videst muligt omfang kunne benytte den kollektive trafik. Begrebet universelt design dækker over, at man i den konkrete udformning tager højde for, at mennesker med forskellige fysiske og mentale forudsætninger kan benytte et produkt. Tit viser det sig at universelt design er til gavn for alle.

Det er vanskeligt at opretholde en kollektiv service i de tyndere befolkede områder, og det bliver ikke lettere fremover, når der tyndes yderligere ud. Det er vanskeligt at forestille sig helt at opgive betjeningen på landet eller at skære den ned til kun at omfatte skolebuskørsel. Flextur kan her vise sig at være en del af løsningen

# Værktøjerne

**FOKUS PÅ UNGE**

De fleste unge vælger en ungdomsuddannelse tæt på boligen. Det er mere undtagelsen end reglen, at gymnasieelever udnytter det frie gymnasievalg og vælger skoler i den anden ende af regionen. På erhvervsskolerne er situationen lidt anderledes, da specialiserede uddannelsestilbud af og til kræver lang trafik.

Mange unge bruger en stor del af deres ungdom i en bus. Og den tid skal de kunne udnytte. Busserne skal indrettes, så man kan slappe af, lave lektier, være på de sociale medier m.m. De unge skal betjenes af moderne busser, og der skal kunne tilbydes en siddeplads til alle som rejser over lidt længere afstande.

Det skal være cool at bruge bussen. Selvom mange af de unge ikke har valgmuligheder i forhold til, hvilket trafikmiddel de bruger, så skal de ikke føle sig som tvangskunder. De skal føle sig velkomne og prioriterede. Så er chancen for at de fortsat er kunder, også når de får andre muligheder, større.

Planlægning er nøglen til at betjene de unge bedst muligt indenfor de ressourcemæssige rammer, der er til rådighed. For unge som bor langt væk fra det højklassede kollektive trafiksystem, kan koordinering af skolebusser til højklassede busser og tog ind til de større byer være det, der gør det muligt at bruge kollektiv trafik hele vejen.

Uddannelsesstederne ligger ofte ikke centralt i forhold til bycentre og stationer, så en effektiv og hyppig bustrafik mellem uddannelsessted og busterminaler/stationer er vigtig. En løbende dialog med uddannelsesstederne om gensidige tilpasninger mellem møde- og sluttider og busbetjeningen er vigtig for at få den bedste service - herunder at undgå overfyldte busser, når alle skal hjem på samme tid.

> Midttrafik vil have særligt fokus på unge til ungdomsuddannelserne. Det vil ske ved de konkrete prioriteringer i planlægningen, og ved at Midtrafik generelt tilstræber en kommunikation og et image, som appellerer til de unge. Derudover vil Midttrafik styrke dialogen med skoler og uddannelsessteder om en gensidig tidsmæssig tilpasning.

**TILGÆNGELIGHED**

Forskellige typer af funktionsnedsættelse fx gangbesvær og syns- eller hørenedsættelser kan besværlig- eller umuliggøre anvendelse af den kollektive trafik. Den kollektive trafik skal være tilgængelig for flest mulige. Og ved omtanke i detaljen kan flere komme med om bord.

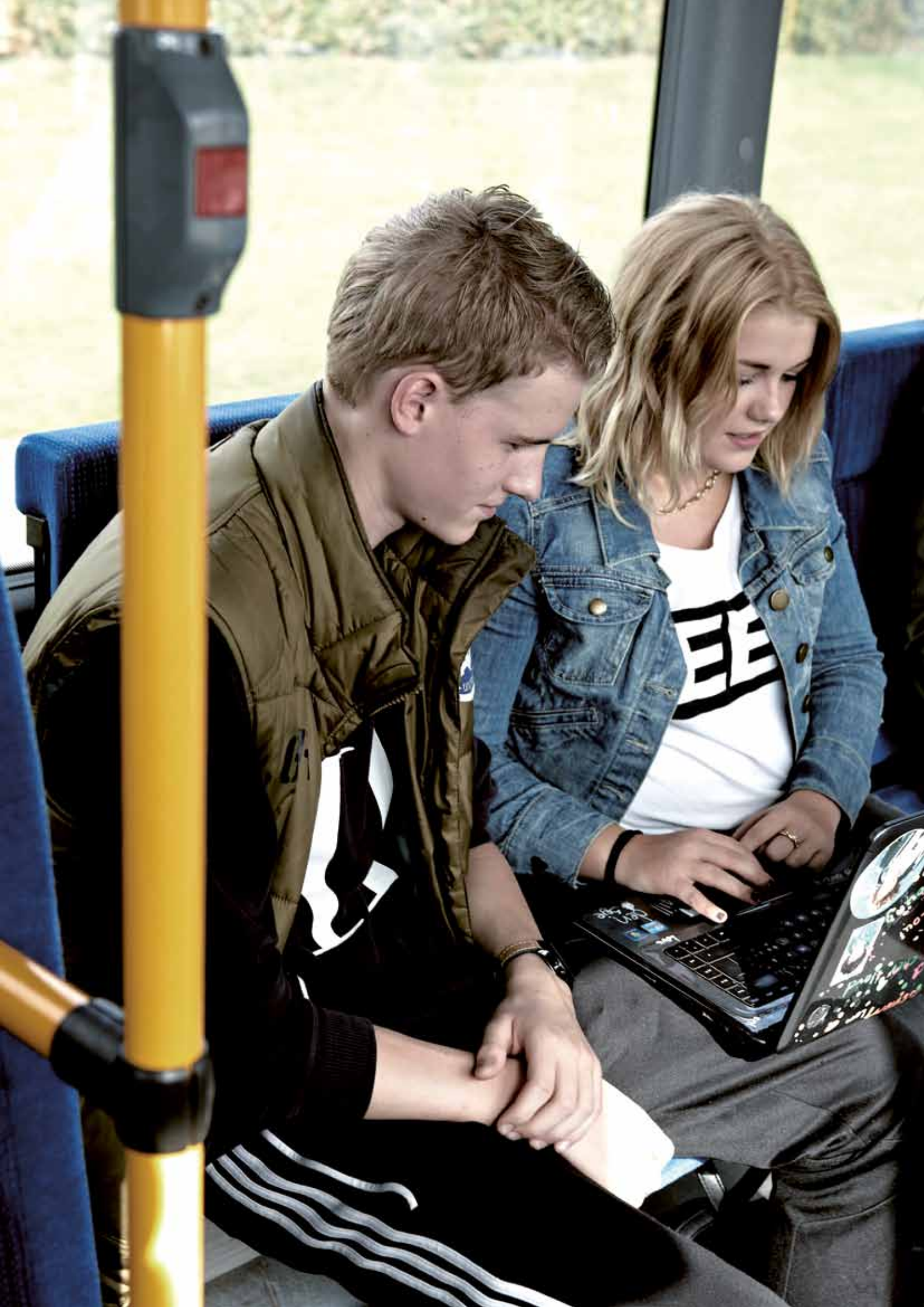
For gangbesværede er lange afstande til stoppesteder et problem, og der er en konflikt mellem et ønske om at rette linjer ud og køre direkte, og at komme tæt på rejsemål. Til tider må der supplerende systemer til fx i form af lokale servicebusser. For gangbesværede er det vigtigt at undgå høje niveauspring, noget også folk med meget bagage eller barnevogne finder irriterende.

Information af mange forskellige kanaler er til gavn ikke kun for mennesker med nedsat funktionsevne, men for de fleste kunder. For synshandikappede er det vigtigt med auditiv kommunikation fx stoppestedsannoncering i busserne. Det kommer samtidig kunder, som har læsevanskeligheder til gavn.

En vision om et fuldt udviklet universelt design tilpasset alle er ikke realistisk i den åbne kollektive trafik. Der vil fortsat være behov for supplerende trafikordninger fx den Individuelle Handicapordning, hvor svært bevægelseshæmmede kan benytte den behovstilpassede Flextrafik.

De særlige behov formuleres bedst af dem der kender til dem. Kommunernes inddragelse af de lokale Handicapråd tidligt i større beslutningsprocesser, kan bidrage til at få truffet de løsninger som er bedst for flest. Har man først fået indkøbt busser, som ikke er handicapvenlige, eller har man først ombygget adgangsvejene uden hensyntagen til tilgængeligheden, så skal man leve med det i mange år efter.

> Ved større nyanskaffelser eller ombygninger bør de lokale kommunale Handicapråd inddrages. Som led i Midttrafiks generelle politik om en udbygget dialog med kunderne, indgår også dialog med grupper med særlige behov.



FLEXTUREN ER DEN ÅBNE DEL AF FLEXTRAFIKKEN, HVOR ALLE BORGERE MOD BETALING KAN BLIVE KØRT FRA A TIL B.

**FLEXTUR/TELETAXA**

Public Service forpligtigelsen kan være dyr at opfylde med konventionelle køreplanlagte busser der, hvor der er langt mellem kunderne og behovene er tidsmæssigt spredt hen over døgnet. Løsningen er her behovstilpasset kørsel, som er tilrettelagt efter de konkrete behov. Teletaxaer har en køreplan, men kører kun, hvis der er bestillinger. Flextrafik bestilles individuelt, og kørslen tilrettelægges løbende.

En meget stor del af Flextrafikken er kørsel med borgere, som af forskellige grunde er visiteret til at blive kørt fra dør til dør. Flexturen er den åbne del af Flextrafikken, hvor alle borgere mod betaling kan blive kørt. Midttrafik vil udarbejde en særskilt trafikplan for Flextrafikken og alle dens forskellige kørselsopgaver.

Flextur kan vise sig at være det, der skal til for i de tyndere befolkede områder at opretholde et tilbud om kollektiv trafik. Målt på den enkelte tur er Flexture dyre for kommunerne, da de på trods af brugernes egenbetaling kræver et betydeligt tilskud. Samlet set er der imidlertid både økonomiske og betjeningsmæssige fordele ved Flextur i mange områder. Kommunerne har haft en vis tilbageholdenhed med at introducere Flextur, men nu er der efterhånden så mange erfaringer, at konceptet kan rulles fuldt ud.

Taksterne for brug af Flextur er forskellige rundt om i de kommuner, der har tilsluttet sig ordningen. Det gør det ikke nemt at kommunikere produktet ud til borgerne, og det gør det ikke nemt for rejsende på tværs af kommunegrænser. Midttrafik ser gerne, at Flexturs produktet harmoniseres, så det er det samme, der tilbydes i hele Region Midtjylland. Taksten for at benytte teletaxa svarer til den almindelige kollektive trafik, dog med den begrænsning, at der ikke kan benyttes klippekort.

> På steder og tider hvor efterspørgslen er begrænset, er det hverken samfundsøkonomisk eller miljømæssigt holdbart at vedblive med at betjene med store køreplanlagte busser. Der kommer ikke flere kunder. Flextur og evt. teletaxa vil mange steder i kombination med skolebusser være den måde, man kan opretholde et tilbud om åben offentlig transport.

# MÅL OM BÆREDYGTIGHED

Midttrafik har et mål om at den kollektive bustrafik skal bidrage til en grønnere udvikling. Hvert år skal brændstof-effektiviteten øges med 2 %, for tilsvarende at reducere $CO_2$ udslippet med 2 %. Udslip af de sundhedsskadelige $NO_X$'er og partikler skal mindskes med 6 % hvert år. Fra 2013 til 2017 betyder det at:

- Brændstofforbruget reduceres med 10 % per kørt kilometer
- $CO_2$ udslip reduceres med 10 %
- $NO_X$ udslip reduceres med 30 %
- Partikeludslip reduceres med 30 %

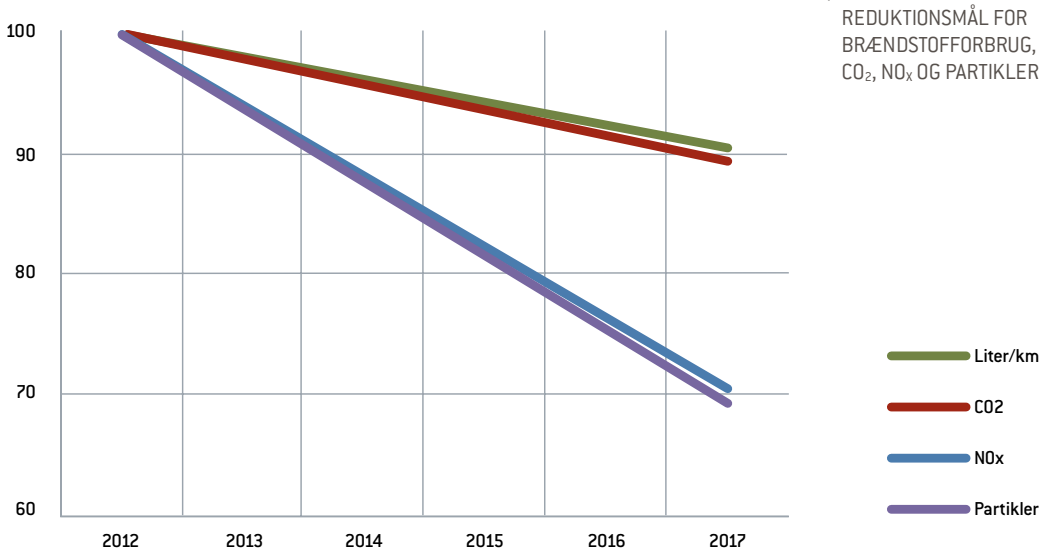
## MILJØ PÅ DEN KOMMUNALE DAGSORDEN

Bæredygtighed handler om at skabe de bedst mulige betingelser for mennesker og miljø både nu og fremover. Det er ikke tilstrækkeligt at fokusere på de kortsigtede behov, hvis det bringer de fremtidige generationers muligheder for at opfylde deres behov i fare.

Trafikkens energiforbrug og det tilknyttede $CO_2$ udslip har primært betydning i et globalt perspektiv, da $CO_2$ er en drivhusgas, som bidrager til den globale opvarmning med tilhørende risiko for klimaforandringer. Der er stor fokus på $CO_2$ problematikken, og mange kommuner har gennem de såkaldte "Borgmesteraftaler" forpligtiget sig til sammen med andre europæiske kommuner at gå forrest for at reducere $CO_2$ udslippet. Der afsøges områder, hvor der kan gøres en indsats, og den lokale bustrafik er et af stederne.

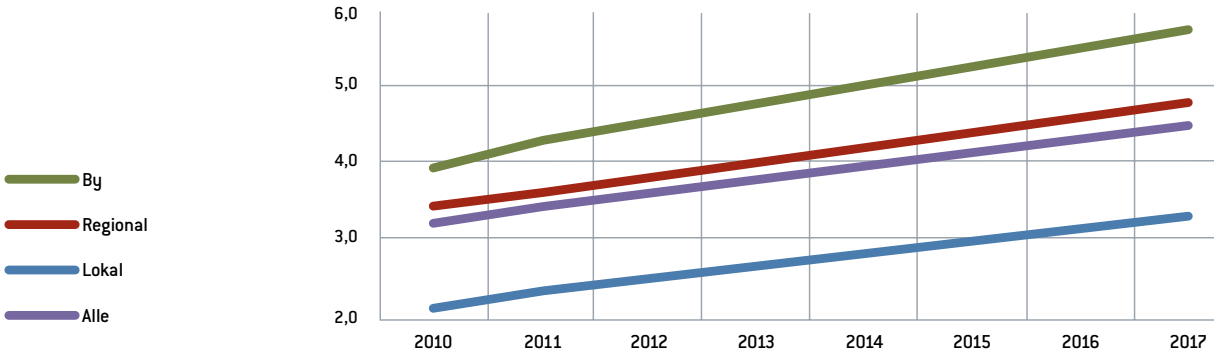
Kvælstofdioxid ($NO_x$) og partikler er de mest sundhedsskadelige stoffer i luftforureningen fra køretøjer. Kvælstofdioxid irriterer luftvejene, giver vejrtrækningsproblemer, nedsat lungefunktion og øger risiko for infektion i lungerne. Undersøgelser har påvist, at flere mennesker dør af vejtrafikkens luftforurening end af trafikuheld. Problematikken er størst i byernes tætte gaderum, hvor mange færdes og hvor udslippet er koncentreret. Det er en problematik, der naturligt nok optager især de større bykommuner.

REDUKTIONSMÅL FOR BRÆNDSTOFFORBRUG, $CO_2$, $NO_x$ OG PARTIKLER



BUSPARKENS GENNEMSNITLIGE EURO-NORM I MIDTTRAFIK

Udviklinger 2010-2012 og forventninger 2013-2017



**EURO-NORMERNE SÆTTER STANDARDEN**

Det er gennem krav i kontrakter for rutekørsel, at bussernes miljøstandard kan fastlægges. Mængden af miljø- og sundhedsskadelige stoffer, der udledes via bussernes udstødning kontrolleres lovmæssigt af EU's Euro-normer, hvor kravene til stadighed strammes. Den teknologiske udvikling er gået stærkt, hvilket afspejles i, at niveauerne for udledninger af sundhedsskadelige stoffer er reduceret med 50-100 % fra de første normer i 1992 til de seneste normer.

EURO-norm 3 var standarden for en ny bus i 2000 og Euro-norm 5 er standarden i 2013. Vognparkens gennemsnitlige Euro-norm er et udtryk for, hvor moderne busparken er. I dag er den gennemsnitlige norm for den buspark, der betjener Midttrafiks område 3,5. Frem til 2017 skal den gerne hæves til 4,5.

De strengeste krav skal stilles til bybusserne, da de kører steder, hvor mange mennesker færdes. Regionalbusserne skal der også stilles strenge krav til, men de kører en del af ruten i åbent land, og det er derfor rimeligt, de ligger på et lidt lavere niveau end bybusserne. Lokalruterne er dem med laveste euro-norm krav. Det skal imidlertid ikke være sådan, at busser med en lav standard ender her. Der skal også stilles krav til lokalbusser.

**FLERE I BUSSERNE**

Målet om flere kunder per køreplanstime understøtter direkte miljømålet. $CO_2$ udledningen er lavere per person i en traditionel bus end i en bil, når der er mere end syv personer i bussen. Derfor er flere kunder i busserne også et middel til at forbedre den kollektive trafiks miljøfordele. Flere i bussen giver mere miljø for indsatsen.

Det er ikke realistisk på alle steder og tider at få syv eller flere personer i bussen. I nogle tilfælde vil andre hensyn, fx at folkeskoleelever kan komme i skole tælle højere. Dertil kommer, at busrejsen skal ses i en sammenhæng. Fx kan det vise sig, at den samlede rejse er miljøvenlig, når en halvtom bus bringer kunderne til en længere togrejse.

Hel- og halvtomme busser er miljømæssigt ufornuftigt, og sender ikke et grønt signal til omverdenen. Den kollektive trafik har ellers generelt et godt miljøimage i befolkningen. De fleste forbinder busser og tog med bæredygtig trafik. Det er et image, der skal plejes og vedligeholdes. Og det gør man bedst ved ikke at sende modsatrettede signaler. Flere i busserne styrker miljø, driftsøkonomi og image på samme tid.

33

# Værktøjerne

### UDBUDSKRAV OG INCITAMENTER

Nøglen til at få en mere miljøvenlig buspark er de udbudsbetingelser Midttrafik stiller og de konkrete aftaler der indgås med vognmænd. Skærpede miljøkrav er i praksis normalt forbundet med øgede udgifter. Og i afvejningen mellem miljø og økonomi er det ofte sidstnævnte, der vinder.

Kontrakter kan med fordel bygge på incitamenter, hvor man belønner busselskaberne for en god miljøindsats. Det har med held været afprøvet i udbud af bybustrafikken i Randers, Herning og Skive. Det har vist sig muligt både af frivillighedens vej og ved udbetaling af bonus at opnå brændstofbesparelser og nyere og mere miljøvenlige køretøjer. Redskaberne har bl.a. været mindre busser aften og weekend og uddannelse i miljørigtig kørsel. Med ændret kørestil og mindskelse af tomgangskørsel har det vist sig muligt at spare op til 5- 8 % af brændstofforbruget og dermed også $CO_2$ udslippet.

> Det er gennem kontrakterne med operatørerne, at Midttrafik sikrer, at busparken løbende bliver mere klima- og miljøvenlig. Det skal fremover ske i en kombination af krav og incitamenter.

### NY TEKNOLOGI

Selvom der eksperimenteres med alternative drivmidler, så vil diesel stadig være dominerende i 2017. Den teknologiske udvikling indenfor dieselteknologien gør det realistisk fortsat at få mere kørsel per liter diesel. De moderne dieselbusser er langt mere miljøvenlige end tidligere. De kører længere på literen, og deres udslip er reduceret. Dieselpriserne giver vognmændene et incitament til at indkøbe brændstofbesparende køretøjer og til at uddanne chauffører i miljøvenlig kørestil.

Det er ikke i øjeblikket entydigt, hvilken der er fremtidens busteknologi. Der er fortsat behov for at eksperimentere med forskellige løsninger, inden en afløser til diesel er fundet. Midttrafik rådgiver og bidrager gerne, hvis der er kommuner, der ønsker at afprøve alternative teknologier og brændstoftyper. Det er vigtigt at få afprøvet, opsamlet og videregivet erfaringer.

Flere teknologier er i øjeblikket i spil:

- Hybridbusser, hvor man kan genanvende bremseenergien.
- Elbusser er en lokalt miljøvenlig teknologi med potentiale for $CO_2$ besparelse.
- Brintbusser er en lokalt miljøvenlig teknologi med potentiale for $CO_2$ besparelser.
- Biodiesel fremstillet af biomasse fra afgrøder eller affaldsstoffer.
- Natur- og biogas kan bidrage til at mindske afhængigheden af fossile brændstoffer.
- Bioethanol, der kan bruges i benzinmotorer.

> Der er fortsat behov for at eksperimentere med forskellige alternative teknologier, før dieselbussens afløser er fundet. I mellemtiden anskaffes den mest miljøvenlige diesel, når der anskaffes nye køretøjer. Midttrafik rådgiver og deltager gerne i projekter, hvor kommuner ønsker at afprøve ny bus- og brændstofteknologi.

## KØRETØJERNES STØRRELSE

Det både er og opleves som mere miljørigtig adfærd, når man sidder få i en lille bus, end hvis man er få i en stor bus. En minibus bruger 2-3 gange mindre brændstof end en almindelig stor bus. Og så koster den en tredjedel af en stor bus i anskaffelse.

Argumentet for ikke bare at indsætte små busser ved lav efterspørgsel er, at de ofte er for små i myldretiden, og det er for dyrt både at have en stor og lille bus til at betjene samme rute på forskellige tider af dagen. Men måske skal der tænkes mere på tværs. De små busser er der allerede. De kører fx med elever og ældre i dagtimerne og kunne godt bruges i køreplanlagt drift på andre tidspunkter. Der er potentiale i en større fleksibilitet i den konkrete busanvendelse på tværs af linjer, evt. på tværs af åben og lukket kørsel og på forskellige tidspunkter. Udfordringen består i at lave udbudspakker og incitamentskontrakter, som gør det interessant for vognmændene at byde ind med forskellige vognstørrelser.

Der hvor efterspørgslen er meget spredt i tid og rum, er teletaxaer og Flextur de mest miljøvenlige kollektive tilbud. Dels køres der kun, når der er behov, og dels køres der med små køretøjer.

> Potentialet for en større fleksibilitet i den konkrete busanvendelse på tværs af linjer, evt. på tværs af åben og lukket kørsel og på forskellige tidspunkter skal undersøges. Udfordringen består i at lave udbudspakker og incitamentskontrakter som ikke har unødvendige krav om store busser og som har en tilstrækkelig fleksibilitet, der gør det interessant for vognmændene at byde ind med forskellige vognstørrelser.

## BUSTRAFIKKENS GRØNNE IMAGE

Forbrugerne efterspørger i stigende grad produkter og ydelser som belaster miljøet mindst muligt. Den kollektive trafik opfattes af de fleste som miljøvenlig. Hidtil har det ikke i stor stil flyttet bilister til den kollektive trafik, men fremtidens forbrugere vil måske være mere villige til at skabe overensstemmelse mellem miljøholdninger og adfærd.

Midttrafik skal fortælle om den kollektive bustrafiks miljøfordele. Og det gør ikke noget det sker på bekostning af personbilen. Vi skal forstærke det positive miljøimage som allerede eksisterer. Kunderne må gerne opleve, at deres trafikvalg er det rigtige ikke kun for dem selv, men også for omgivelserne.

I kampagnen "Verdensredder" henvendte Midttrafik sig til de unge og brugte netop miljøargumentet som en grund til at bruge bus. Mange unge er optaget af klimaproblemer, og det kan måske få nogen til at vedblive med at bruge bus også i en senere alder. Midttrafik vil også fremover aktivt inddrage miljøargumenterne i kampagner.

Gode miljøløsninger er altid gode pressehistorier. Letbanen i Aarhus og elektrificering af hele strækningen mellem Odder og Grenå, 10 nye biogasbusser i Holstebro og eksperimenter med små el-busser på Samsø. Alt sammen noget der har fået positiv omtale og som bidrager til at styrke den kollektive trafiks miljøimage.

> Den kollektive trafiks grønne image skal fastholdes og styrkes. Miljøfordelene skal langt frem i markedsføring, salg og imagepleje. Konkrete miljøfremmende tiltag skal formidles, så kunderne også kender til dem.

VI SKAL FORSTÆRKE DET POSITIVE MILJØIMAGE SOM ALLEREDE EKSISTERER.

# FREM TIL NÆSTE TRAFIKPLAN

Trafikplan 2013-2017 er det fælles grundlag som Midttrafik sammen med ejerkredsen af kommuner og Region Midtjylland arbejder ud fra de kommende år - frem til den næste Trafikplan. Gennem fælles overordnede målsætninger er det håbet, at mange forskellige initiativer til forbedringer af den kollektive trafik kan sættes i værk, på en måde så de tilsammen giver størst mulig effekt.

Midttrafik vil i den løbende dialog med ejerkredsen tage Trafikplanen frem, når det handler om de fremadrettede initiativer. Planen er udgangspunktet, men den giver ikke svaret på, hvad man konkret skal gøre. Trafikplanen og dens forskellige forslag til initiativer skal fortolkes lokalt, og der skal arbejdes konkret med udførelsen.

Midtrafik vil en gang hvert år i planperioden følge op på, om udviklingen går i den ønskede retning.

**Vi vil konkret se på, om der er:**

- Flere tilfredse kunder
- Bedre sammenhæng
- Fokus på Public Service
- Bæredygtig kollektiv trafik

Samtidig vil Midttrafik løbende samle op og formidle gode ideer og initiativer både internt i Region Midtjylland og andre steder.

# TRAFIKPLAN
2013-2017

**Midttrafik**
Søren Nymarks Vej 3
8270 Højbjerg