



Forretningsplan

2011-2014

Indledning

I 2007 udarbejdede Movia sin første forretningsplan. Forretningsplanen udstak målene for, hvad Movia skulle arbejde med i perioden 2008-2010. Planen har bidraget til at skabe sammenhæng mellem Movias mål, det daglige arbejde i Movia og udviklingsaktiviteterne i virksomheden.

Movias medarbejdere kender forretningsplanen. Medarbejdertilfredshedsundersøgelsen fra 2009 viser således et højt kendskab til forretningsplanen og dens betydning.

Movias nye forretningsplan tager sit udgangspunkt i den trafikplan som Movia udarbejdede i 2009. I trafikplanen er der fastsat tre overordnede mål frem mod 2020:

1. Den kollektive trafiks markedsandel for pendlerture skal øges fra godt 16 pct. til 19 pct.
2. Movia skal have mindst 90 pct. tilfredse kunder, heraf skal hver tredje være meget tilfreds.
3. Movias bustrafik skal reducere udledningen af CO₂ til atmosfæren med 20 pct. pr. kørt kilometer og udledningen af NO_x og partikler med 60 pct. pr. kørt kilometer.

Forretningsplanen for 2011-2014 skal bidrage til, at Movia når Trafikplan 2009s mål i 2020.

Movia står over for en række udfordringer. En af de væsentligste er trængslen på vejene, der gør det mindre attraktivt for kunderne at vælge bussen.

Der er også en række muligheder.

Kommuner og regioner har fokus på at fremme den kollektive trafik, og det sker i konkurrence med andre vigtige velfærdsserviceopgaver. Kommuner og regioner i Movias område har i 2009 bakket op om de ambitiøse mål i Trafikplan 2009.

Transportministeriet yder økonomisk støtte til fremkommelighed og initiativer, der kan få flere til at vælge kollektiv trafik.

Movia, kommuner og regioner søger penge fra puljerne og kan via de projekter, som opnår støtte, gøre en ekstra indsats for at udvikle bustrafikken.



Café

CAFÉ STATION

2 zoner
16. nov 07
15. dec 07

.25 .50 1- 2- 5- 10- 20-

Movias opgaver

Trafikselskabet Movia løser opgaver for kommunerne og regionerne i Østdanmark. Movia varetager ifølge trafikselskabsloven busdriften, lokalbanedriften samt kørslen med handicappede kunder. Kommuner og regioner finansierer den ene del af Movias opgaver. Den anden del af finansieringen sker ved billetindtægter og ved egenbetaling i forbindelse med flextrafik.

Movia fastsætter takster for den kollektive trafik i samarbejde med DSB, Metroselskabet og Trafikstyrelsen.

Movia skal hjælpe kommunerne og regionerne med sikre og effektive transportløsninger for borgere med særlige transportbehov. Denne type opgaver løses som flextrafik og er i vækst i Movia. Flextrafik kan være en løsning på kommunernes transportopgaver fx inden for sundheds-, skole- og handicapområdet.

Busserne, flextrafikken og lokalbanerne indgår som en integreret del af den kollektive trafik i Østdanmark. Mange af kunderne i busserne benytter også enten toget eller metroen på deres rejse. Det er derfor vigtigt, at der er sammenhæng i hele det kollektive trafiksystem. Det gælder takstsystem, korrespondancer, trafikinformation og nemme skift på terminaler og stationer.

Mere end 200 millioner gange i løbet af året benytter kunder busser og lokalbaner. Derudover udføres mere end to millioner rejser af handicappede, patienter eller børn på specialskoler med flextrafik.

Al bus- og flextrafikførsel, som Movia udfører, er udbudt til private operatører på kontrakt. Udgifterne til bustrafikkontrakter beløber sig til mere end tre milliarder kr. om året. Udgifterne til flextrafik udgør lidt under ½ milliard kr.

Movia har desuden indgået forhandlede kontrakter med de to lokalbaneselskaber Lokalbanen A/S i Nordsjælland og Regionstog A/S i Sydsjælland. Udgifterne til banekontrakterne beløber sig til lige under ½ milliard kr. om året. Her dækker kontrakterne både trafik og infrastruktur.

Mission og vision

Movias mission og vision fastlægger forretningsgrundlaget for trafikskabet Movia.

Missionen

Movia skaber sammenhæng i den kollektive trafik og øger mobiliteten i Østdanmark på en miljøvenlig måde.

Det betyder, at vi:

- Sikrer mobilitet, så trængslen i byerne begrænses, og så mennesker uden for byerne kan komme rundt uden at have bil til rådighed.
- Har trafiktilbud til alle og målrettet hver kundegruppes behov.
- Arbejder for helhed i trafiknettet – trafiklinjer på tværs af kommunegrænserne. Køreplaner, der passer sammen med tog, metro og andre busser. Et sammenhængende takstsystem. Kommunikation og information på tværs af trafiksystemerne.
- Løbende arbejder på at gøre busser og lokalbaner til endnu mere miljøvenlige alternativer til bilen.

Visionen

Flere og flere vælger Movia, fordi det er attraktivt, nemt, hurtigt og pålideligt.

Movia er en effektiv servicevirksomhed med fokus på kunden.

Movia har kompetente medarbejdere, der sætter nye standarder for den kollektive trafik.

Visionen er Movias ledestjerne, og vi arbejder for:

- Tilfredse kunder, der er loyale og gode ambassadører for Movia.
- Et sammenhængende og tilgængeligt trafiksystem, som er enkelt at benytte.
- En rejsehastighed i bykerne, som kan konkurrere med cykel og bil.
- En høj grad af trykthed og troværdighed. Vi kører på de tidspunkter, vi har lovet 24/7/365.
- Hurtig og præcis information om bussernes ankomst – også når der er driftsforstyrrelser.
- Optimal anvendelse af ressourcerne når vi udbyder og køber trafik.
- At lytte, skabe dialog, og levere løsninger, der matcher kommunernes og regionernes behov – og hvor kunden er i centrum.
- At rådgive og have dialog med kommunerne og regionerne samt kunderne baseret på innovation, ambitioner og viden.
- Transport med god komfort – service, materiel, stoppesteder og terminaler af høj kvalitet.
- At Movias medarbejdere anerkendes internt og eksternt for gode samarbejdsevner, faglighed og troværdighed.

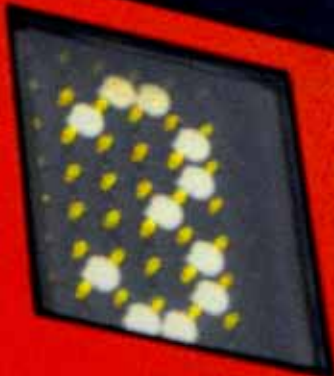


Hovedbanegården

1A

Avedøre st.
eller

Hvide





Flere kunder

Overordnede mål

Trafikplan 2009

Frem mod 2020 skal den kollektive trafik's markedsandel i pendlertrafikken øges. Det er Movias mål at bus, tog og metro tilsammen står for 19 pct. af pendlerturene i 2020.

Forretningsplan 2011-2014

Movias mål for 2011-2014 er at fastholde markedsandelen. Persontrafikken er stigende, og fastholdelse af markedsandelen kræver, at Movia øger antallet af påstigere i busser og lokalbanetog hvert år. Det betyder, at vi skal have mere end 5 mio. flere påstigere i busser og lokalbaner i perioden. Stigningen i antal påstigere skal ske ved, at eksisterende kunder rejser flere ture, og ved at der kommer nye kunder til.

Udfordringer

Den kollektive trafik bliver ofte opfattet som langsom, upræcis og besværlig. Det skaber et dårligt image. For at tiltrække nye kunder, og få de eksisterende kunder til at rejse mere, skal vi tilbyde en acceptabel rejsetid og høj pålidelighed.

Kunderne ønsker at komme fra A til B på den letteste og hurtigste måde – og til tiden. Det er derfor afgørende, at der er god sammenhæng mellem bus, tog og metro. Udfordringen består i at forbedre sammenhængen i informationen, billetsystemet og på skiftsteder.

Trængslen på vejene er en udfordring for busserne. Det bliver mindre attraktivt at tage bussen, når den ikke kan komme tilstrækkeligt hurtigt frem. Dette koster årligt kommunerne og regionerne mange mio. kr. i driftstilskud, som i stedet kunne være anvendt på bedre service for borgerne.

Movia er sammen med DSB, Metroselskabet, NT og Sydtrafik i gang med at introducere rejsekortet. Det er en stor opgave for trafiksselskaberne at lære kunderne at bruge den nye teknologi, så den bliver en hjælp til lettere at benytte kollektiv trafik.

Movia og operatørernes egne medarbejdere skal også omstille sig til den nye forretningsmodel, som rejsekortteknologien vil føre til.

Flere kunder

Virkemidler

Vi arbejder for bedre fremkommelighed for busserne

Rejsetiden er en central konkurrenceparameter for bussen. Rejsetiden skal forbedres ved busbaner og signalregulering til fordel for bussen. Eller ved at bussen kører i egen bane isoleret fra den øvrige vejtrafik - betegnet Bus Rapid Transit (BRT).

Bedre fremkommelighed for busserne påvirker endvidere miljøet positivt, fordi bussen skal standse og sætte igang færre gange.

Vi lytter til kunderne

Kundernes ønsker til forbedringer skal indgå i udviklingen af busnettet og busserne. Kunderne skal inddrages aktivt i produktudviklingen og inviteres til at komme med forslag til forbedringer på "deres" buslinje.

Vi planlægger trafik med høj frekvens

Erfaringer fra København og købstæder på Sjælland viser, at der er god bustrafik og god økonomi i at samle ressourcerne på færre buslinjer, som betjener et stort kundeunderlag på centrale strækninger med høj frekvens – A-buslinjer. Høj frekvens og et enkelt net understøtter kundernes ønske om, at det skal være nemt at benytte kollektiv trafik.

Vi udbygger partnerskaber

Incitamentsaftaler mellem operatører, kommuner og Movia fungerer som grundlag for partnerskaber med det fælles formål at skaffe flere kunder til den kollektive trafik. Incitamentet giver parterne mulighed for tilsammen at levere den service, som skaber mest værdi for kunderne.

Vi sørger for sammenhæng

Der skal være god sammenhæng i kollektiv trafik. Det betyder, at bussen skal passe til togtiderne, og til andre busser i de mest benyttede rejserelationer.

Vi sørger for kollektiv trafik af høj kvalitet

Kommunikation og generel markedsføring af kvaliteterne i den kollektive trafik skal målrettes de forskellige kundegrupper for at vise, hvordan Movia opfylder den enkeltes behov.

Vi sørger for god tilgængelighed

Tilgængelighed handler om de fysiske forhold, og om at det er nemt for kunderne, at få overblik over, hvordan de kører kollektivt. På større stoppesteder og terminaler skal der være realtidsinformation. En stadig større del af trafikinformationen på tværs af de forskellige kollektive transportformer leveres mobilt til kunderne bl.a. via Rejseplanen.





Høj kundetilfredshed

Overordnede mål

Trafikplan 2009

I 2020 skal 90 pct. af kunderne være tilfredse og hver tredje af disse være meget tilfredse.

Forretningsplan 2011-2014

Ved udgangen af perioden 2011-2014 skal 94 pct. af kunderne være tilfredse og 25 pct. meget tilfredse. Borgernes tilfredshed med den samlede kollektive trafik skal stige fra 60 pct. i 2010 til 65 pct. i 2014.

Målet fra trafikplanen er skærpet, da tilfredsheden på enkelte ture allerede i dag ligger højt. De meget tilfredse kunder er de mest loyale og kan bidrage til at tiltrække nye kunder.

Udfordringer

Kunderne betragter det kollektive transportsystem som ét sammenhængende system. Oplever de ringe pålidelighed, manglende korrespondancer og lange rejsetider ét sted i systemet, påvirker det den samlede oplevelse. Det gælder derfor om at styrke hele det kollektive transportsystem.

Den kollektive trafiks image skal forbedres i samarbejde med de andre parter i den kollektive trafik.

Rejsetid og pålidelighed samt chaufførens service er de vigtigste drivere af tilfredshed. Det gælder derfor først og fremmest om at møde kundernes behov på disse områder.

Virkemidler

Vi skal tiltrække nye kunder

For at gøre den kollektive trafik attraktiv for flere borgere, skal Movia tydeliggøre bussens og lokalbanetogets egenskaber som et pålideligt og effektivt transporttilbud.

Vi reducerer den oplevede rejsetid

Ved at øge kundernes muligheder for at udnytte tiden i bussen og i toget til hvad, de har behov for, reducerer vi den oplevede rejsetid. Afhængig af den enkelte kundes rejsemønster kan tiden anvendes til at arbejde og studere, at læse, at blive opdateret på nyheder eller simpelthen til at slappe af.

Høj kundetilfredshed

Virkemidler

Vi informerer om, hvornår bussen og toget er fremme

Troværdig realtidsinformation om ankomst til stoppesteder, hvor på ruten bussen eller toget befinder sig, og hvornår den er fremme ved givne destinationer, øger oplevelsen af en pålidelig transportform.

Kommunikation af regularitet og rettidighed skal bidrage til at tiltrække nye kunder.

Vi sikrer samarbejdet med de andre trafikselskaber

Movia samarbejder med kommuner, regioner, operatører, Metroen og DSB, de øvrige trafikselskaber og vejmyndighederne om hele tiden at have fokus på kundernes behov.

Det udmønter sig i kontrakter med operatører, i trafikplaner og i køreplaner.

Vi kommunikerer mobilt med kunderne

Mobile applikationer er et effektivt kommunikationsmiddel i forhold til kunderne. Individualisering af kommunikation om driftsforstyrrelser og nye køreplaner øger kundernes oplevelse af pålidelighed.

Mobiltelefonen skaber mulighed for en direkte forbindelse fra kunden til Movia og omvendt, og kan bidrage til, at kunderne føler sig tættere knyttet til Movia. Den individualiserede information er med til at gøre den kollektive trafik attraktiv for nye kunder.

Movia vil have særlig fokus på de unge, som erfaringsmæssigt er mere kritiske.





Bedre miljø globalt og lokalt

Overordnede mål

Trafikplan 2009

I 2020 skal CO₂-udledningen være reduceret med 20 pct., NO_x og partikler begge med 60 pct. pr. kørt kilometer.

Forretningsplan 2011-2014

I perioden 2011-2014 skal bussernes udledninger af CO₂ reduceres med 6 pct. og NO_x og partikler med hver 30 pct. pr. kørt km. CO₂-reduktioner bidrager til at forbedre det globale miljø, og reduktionen af NO_x og partikler bidrager til forbedring af det lokale miljø.

Udfordringer

Kollektiv trafik er miljøvenlig transport. Og Movia forventer, at miljøaspektet over de kommende år får stigende betydning for kunderne.

En forudsætning for at sikre en forbedring af det globale og lokale miljø er, at der fortsat sker en teknologisk udvikling af busserne.

I perioden 2011- 2014 forventer Movia, at det særligt er hybridbusser, der anvendes som alternativ til dieselbusserne.

Virkemidler

Vi samarbejder med operatørerne

Incitamentskontrakter skal motivere operatørerne til at have fokus på miljøet. Miljøaspek-

ter skal indgå i vurderingen af de tilbud operatørerne byder med. Og chaufførerne skal køre busserne på en brændstøfoekonomisk måde.

Vi fremmer anvendelse af miljøvenlige busser

Movias miljø- og materielstrategi stiller krav til busserne, som ligger over EURO-normerne. Dette indgår i udbudsmaterialet. Det giver de største operatørvirksomheder mulighed for at lægge pres på producenterne i forhold til at udvikle mere miljøvenlige busser.

Ved at anvende mindre busser på strækninger og tidspunkter med få passagerer styrkes omverdens oplevelse af bussen som et fleksibelt og miljøvenligt transportmiddel.

Vi fortsætter miljøcertificeringen

Miljøcertificeringen skal bredes ud til operatørerne, hvor medarbejderne skal have fokus på det økonomiske potentiale, der ligger i at spare på ressourcerne.

Vi informerer kunderne om miljø og trafik

Resultaterne af miljøaktiviteterne skal kommunikeres og understrege bussens miljøvenlige image.

Sikker og stabil vækst i flextrafik

Overordnede mål

Forretningsplan 2011-2014

Det overordnede mål for flextrafik i 2011-2014 er en sikker og stabil vækst i omfanget af de opgaver, kommuner og regioner indgår aftale med Movia om at løse. De opgaver som Movia allerede varetager, skal løses med høj kvalitet og til uændret pris samtidig med, at Movia påtager sig nye transportopgaver.

Det er Movias mål, at andelen af samordnede kørsler øges, og at kundetilfredsheden stiger i perioden 2011-2014.

Udfordringer

Flextrafik er et område i vækst. Samtidig med at vi tager nye opgaver ind, skal de eksisterende transportopgaver løses uden at forringe økonomien eller kvaliteten for de kommuner og kunder, som allerede benytter flextrafik.

Inden en kommune tager flextrafik i anvendelse skaber kommunen i samarbejde med Movia fuldt overblik over præcis hvilke kørselsopgaver, der skal indgå i flextrafik. På den måde sikres en sikker drift til gavn for kunderne og for kommunens økonomi.

Det er en vigtig opgave at sikre konkurrence mellem de operatører, der leverer trafikløsninger til Movia. Tilsvarende er det vigtigt, at operatøren har de rigtige kompetencer.

Det giver både gode priser for kommuner og regioner, og det giver et godt og sikkert samarbejde mellem Movia og den enkelte operatør.





Flextrafik
P movia

Sikker og stabil vækst i Flextrafik

Virkemidler

Vi arbejder for synergi mellem transportopgaverne

Movia skal have en overordnet plan for væksten i flextrafikopgaverne. Det vil oftest være mest effektivt at udbygge opgaveløsningen geografisk, så den hænger sammen med områder, der allerede har flexordninger.

Vi bistår kommuner med Flextur

Flextur er et transporttilbud i den kollektive trafik, der giver borgerne et tilbud om mobilitet på tider og steder, hvor det primært af økonomiske årsager ikke er hensigtsmæssigt at tilbyde mobilitet med almindelige rutebusser. Ved at tilbyde Flextur, som et supplement til bustrafikken, skabes der mulighed for en mere effektiv linjeplanlægning for almindelig rutetrafik.

Vi sørger for forsyningsikkerhed

Vækst i den kommunale kørsel vil oftest betyde, at der kan opnås synergigevinster. Det gælder både i de direkte kørselsomkostninger, og i kommunens administrative omkostninger. Samtidig vil kommunerne have en større forsyningsikkerhed, idet Movia umiddelbart kan skalere sin kørsel op via allerede indgåede aftaler med operatører.

Vi arbejder for flere tilfredse kunder

Movia ønsker at måle kundetilfredshed løbende, som det er tilfældet for busserne og lokalbanerne. Vækst og høj kvalitet skal gå hånd i hånd.

Vi udvikler vores service

Movia vil udnytte de mobile og elektroniske medier i forhold til Flextur og flextrafik i øvrigt. Det drejer sig fx om rejseplanlægning, bestilling, sms-besked om ankomst, betaling, rejsekort mv.

Kompetente og engagerede medarbejdere

Overordnede mål

Forretningsplan 2011-2014

Movias medarbejdere og ledere arbejder effektivt, og vi benchmarker vores produktivitet med andre virksomheder. Vi tilstræber, at Movia er en arbejdsplads med høj faglighed, arbejds-glæde og engagement.

Udfordringer

Movia er en servicevirksomhed, som dagligt leverer et vigtigt velfærdsgode til borgerne i Østdanmark. Virksomhedens væsentligste ressource er engagerede og kompetente medarbejdere og ledere.

Sammen med kommuner og regioner skaber Movias medarbejdere resultater til gavn for kunderne i den kollektive trafik.

Udrulningen af rejsekortet vil betyde nye forretningsprocesser og samarbejdsflader og stiller krav til Movias kompetencer og fleksibilitet.

Incitamentaftaler skaber nye samarbejds-måder, som ligeledes stiller nye krav til medarbejderne hos både Movia, operatører og kommuner, og er med til at udvikle medarbejderne.

Virkemidler

Vi opstiller klare mål for opgaverne

Forretningsplanens mål konkretiseres i opgaver så alle medarbejdere ved, hvilke opgaver

de skal løse og hvorfor. På den måde sikrer vi sammenhæng og fokus igennem hele organisationen. Vi følger løbende op på målene for at sikre, at den indsats, der ydes, er egnet for at nå målene.

Vi har kompetente og fleksible medarbejdere

For at levere høj kvalitet i alle opgaver, er det nødvendigt, at vi løbende justerer organisationen, og at arbejds-gange og -metoder effektiviseres.

Medarbejdere skal være fleksible og kompetente i forhold til de opgaver, de skal løse på såvel kort som langt sigt.

Vi måler samarbejdspartneres tilfredshed

Kommuners, regioners og operatørers tilfredshed med Movias indsats er vigtige indikatorer på, om vi leverer tilstrækkelig kvalitet i opgaveløsningen.

Vi måler medarbejdernes tilfredshed

Movia måler medarbejdernes trivsel og arbejds-glæde, og har fokus på, at høj arbejds-glæde og et højt kompetenceniveau tilsammen er fundament for at skabe gode resultater.



Trafikselskabet Movia
Gammel Køge Landevej 3
2500 Valby

www.moviatrafik.dk