

ÅRSRAPPORT

MIDTTRAFIK 2018



midttrafik

04 Forord

08 Tilfredse bestillere

Ny bestyrelse	10
Udbud i Midttrafik	12
Midttrafiks mobilitetspolitik	13
Trafikplan 2019-2022	14
Region Midtjyllands besparelser	15
Pensionistkort i alle kommuner	16



38 Dygtige leverandører

ChaufførNet	40
Fly High - kurser i god kundeservice	41
Bedste busselskab	42
Høj kundetilfredshed udløser bonus	43
Dårlig kvalitet udløser bøde	43



18 Tilfredse kunder

Ny salgsstrategi	20
Takst Vest	22
Flextrafik har fokus på selvbetjening	24
Forsøg med Bistå-nåle til demente	25
Forsøg med Plustur i Lemvig	26
Forsøg med straksgodkendelse af rejsegaranti	28
Forsøg med USB-stik i busser	28
Kundeservicepris til Midttrafik live	29
Midttrafik live	31
Midttrafik app	32
Åbning af Letbanen mod Odder og Lisbjerg	34
Årets gang i køreplanlægningen	36



44 Perspektiver 2019

Region Midtjyllands besparelser	46
Farvel til pap-periodekort og salgssteder i Aarhus	47
Særlig hjælp til pensionister	49
Ungdomskort på Midttrafik app	50
50 % rabat til medrejsende i handicapkørslen	51
Viborg bybusser tager cykler med gratis	51
Letbanen åbner mod Grenaa	51

52 Nøgletal

68 Årsregnskab 2018

FORORD

Ny salgsstrategi, Takst Vest, Letbanen og Region Midtjyllands besparelser er bare nogle af de opgaver, Midttrafik har arbejdet med i 2018



04



2018 har især ét tema været på dagsordenen hos Midttrafik og en række af Midttrafiks kunder – Region Midtjyllands udmeldte besparelser på den kollektive trafik på 60 mio. kr.

Kommuner og region har forhandlet om kommunernes eventuelle overtagelser af kørsel og ruter ud fra et bruttokatalog udarbejdet af Midttrafik. I skrivende stund vurderer administrationen, at ca. 55.000 køreplantimer udgår. Der er ingen tvivl om, at det er en besparelse, som Midttrafiks kunder vil kunne mærke, og er den største i Midttrafiks historie. Midttrafiks administration vil arbejde på højtryk i 2019 for at lave så sammenhængende og økonomisk bæredygtige køreplaner som muligt i tæt dialog med de kommuner, der har valgt at videreføre hele eller dele af de regionale ruter.

2018 har samtidig været et år med store milepæle for Midttrafik. Den 18. januar tiltrådte den nye bestyrelse, og vi kom hurtigt i gang. En ny salgsstrategi med fokus på digitalisering af produkter blev vedtaget, konkrete tiltag igangsat i februar, og en omfattende takstreform – Takst Vest – blev succesfuldt implementeret i marts. Senere på året besluttede bestyrelsen, at ikke-digitale kunder som pensionister og førtidspensionister skal have et andet tilbud, nemlig et særligt pensionistkort på pap, uanset hvilken kommune de bor i.

Vender vi blikket væk fra kundesiden og mod den bagvedliggende planlægning af den kollektive trafik, har bestyrelsen godkendt en gennemarbejdet mobilitetspolitik. Kommuner og region er inddraget gennem en høring, så Midttrafik kan arbejde videre med den med ejernes input. Bestyrelsen har også vedtaget at sende en overordnet trafikplan for 2019-2022 i høring hos kommuner og region. Trafikplanen danner grundlag for al øvrig planlægning i Midttrafiks område med fastlæggelsen af et hovednet og principper for kobling til øvrige ruter.

2018 har også budt på en række konkrete projekter og forsøg, som er afgørende for, at trafikskabet fortsat udvikler sig og hele tiden tænker i

nye baner for at opfylde kundernes behov. Bestyrelsen besluttede i 2018 at iværksætte et forsøg med USB-stik i udvalgte busser – digitaliseringen af Midttrafiks produkter sker på Midttrafik app og hvorfor ikke hjælpe kunderne med at få strøm på telefonen? Midttrafik har derudover samarbejdet med Aarhus Kommune om Bistå-nålen – et projekt hvor en gruppe af demente og deres pårørende har deltaget i et forsøg med en lille diskret nål, som den demente bærer på sin jakke. Dermed kan chaufføren og billetkontrolløren se, at her er en kunde, som kan have brug for lidt ekstra hjælp. Rejsegarantien blev opgraderet med straks-godkendelse, så kunderne bliver mere trygge ved at bestille fx en taxa, når bussen er meget forsinket eller ikke kommer.

Midttrafik har gennem flere år arbejdet med sin betalingsapp og ikke mindst Midttrafik live, hvor kunderne kan gå ind og se, hvor langt bussen er væk fra det busstoppested, de står og venter ved. I 2018 fik Midttrafik live Passagerpulsens pris for bedste kundeservice-initiativ. En pris som Midttrafik kan være stolt af.

Læs mere om Midttrafik live, digitalisering og en masse andre tiltag i Midttrafiks årsrapport.

God læselyst!

Formand for Midttrafiks bestyrelse
Claus Wistoft

Direktør
Jens Erik Sørensen

TILFREDSE BESTILLERE

Et strategisk mål, der indebærer, at
Midttrafik kontinuerligt arbejder på
at forbedre den kollektive trafik
i Midtjylland på alle områder

08



Ango Winther
Aarhus Kommune



Claus Wistoft
Formand
Syddjurs Kommune



Hans Okholm
1. næstformand
Silkeborg Kommune



Mads Nikolajsen
Norddjurs Kommune



Niels Viggo Lynghøj
Struer Kommune

Ny bestyrelse

Efter kommunalvalget i november 2017 var det traditionen tro skiftetid for Midttrafiks bestyrelse. Den nye bestyrelse blev valgt på et konstituerende møde i Midttrafiks repræsentantskab 18. januar 2018. Bestyrelsen består af syv medlemmer udpeget af kommunerne og to medlemmer udpeget af Region Midtjylland. Claus Wistoft blev valgt som formand, Hans Okholm som 1. næstformand og Claus Kjeldsen som 2. næstformand.

Fem ud af de ni bestyrelsesmedlemmer var nye i Midttrafiks bestyrelse. De står i spidsen for den kollektive trafik i Region Midtjylland i perioden 2018-2021 sammen med kommuner og region.

En takstreform var i sigte, og den nye bestyrelse kom hurtigt på arbejde. Allerede i starten af februar blev der besluttet en ny salgsstrategi tilpasset Takst Vest og med fokus på selvbetjente billetprodukter via kundernes smartphone eller rejsekort.dk.



Claus Kjeldsen
2. næstformand
Region Midtjylland



Simon V. Nielsen
Ikast-Brandø Kommune



Johannes F. Vesterby
Viborg Kommune



Arne Lægaard
Region Midtjylland

Udbud i Midttrafik

Kunderne i lufthavnsbusserne mod Tirstrup og Billund vil opleve fordele som nye busser, bedre komfort, mulighed for pladsreservation og gratis kaffe/te, når en samlet kontrakt for kørslen på ruterne 925X og 912X træder i kraft i september 2019. Midttrafik udbød to otteårs-kontrakter, men endte med at tildele en samlet kontrakt til Keolis Danmark A/S. Dermed bliver kørslen til de to lufthavne samlet hos en leverandør, da det er den bedste og billigste løsning. Begge ruter bliver betjent af den samme type bus. Det gør planlægningen mere fleksibel og har medført, at udgiften til kørsel på begge ruter falder med cirka 6,5 %. Udbuddet blev gennemført efter forhandlinger med fire udvalgte busselskaber. I udvælgelsen af Keolis Danmark A/S lagde Midttrafik udover tilbudsprisen vægt på busselskabernes procedurer for driftssikkerhed, bussernes kvalitet, arbejdsmiljø og tiltag for bedre kundeservice.

Inden for Flextrafik gennemførte Midttrafik sit sjette udbud i samarbejde med FynBus og Sydtrafik. En Flextrafik-leverandør udfører handicapkørsel, patientbefordring, Flextur og Flexbus, hvilket stiller krav til en vognpark med forskellige vogntyper. Lige fra en almindelig personbil til en liftvogn med plads til to kørestole og mindst fem kunder.

Derudover havde Midttrafik skærpet kravene til selskaberne, så de i fremtiden skal sikre ordentlige løn- og arbejdsvilkår for chaufførerne. Det giver Midttrafik bedre mulighed for at pålægge bod og i værste fald ophæve en kontrakt, hvis selskaberne ikke overholder overenskomsterne.

Tilbudspriserne i udbuddet fulgte i store træk den generelle prisudvikling i samfundet. Sammenlignet med seneste udbud i 2016 holdt gennemsnitspriserne sig inden for udsving på -0,3 % og +2,6 %.

Nye fordele i lufthavnsbusserne mod Tirstrup og Billund



Nye busser



Bedre komfort



Gratis kaffe/te



Mulighed for pladsreservation

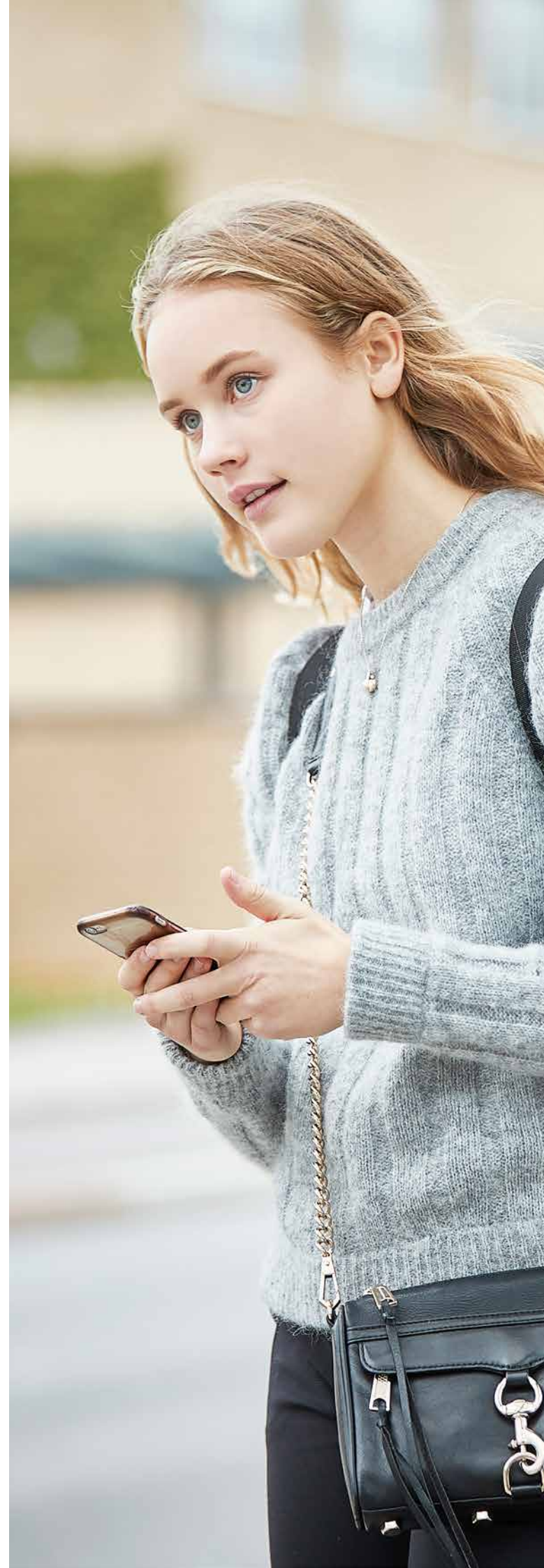
Midttrafiks mobilitetspolitik

Midttrafik har i 2018 defineret en mobilitetspolitik, der understøtter kommunernes arbejde med mobilitet og synliggør, hvilke emner Midttrafik ønsker at fokusere på i mobilitetssammenhæng i de kommende år. Grundstammen i Midttrafiks mobilitetspolitik er Midttrafiks egne produkter. Den faste kørsel med bus, letbane eller tog og den variable kørsel med Flextur, Flexbus og Plustur.

Allerede i dag supplerer produkterne hinanden på strækninger og tidspunkter, hvor kundegrundlaget er så lavt, at det bedre kan betale sig at tilbyde variabel kørsel fremfor fast rutekørsel. Digitale platforme som Midttrafik live og Midttrafik app gør det lettere for kunden både at gennemskue de forskellige transportmuligheder og købe billetter. Men mobilitet handler også om at tilbyde og synliggøre andre transportformer, som kunderne kan kombinere med Midttrafiks produkter i den samlede rejse fra A til B. Det kan være tog, færger, fly, taxa, men også delebiler, delecycler og samkørselsordninger, som er under kraftig udvikling og samlet under begrebet MaaS (Mobility as a Service). Midttrafik forventer, at samarbejdet med andre transportformer vil foregå på Rejseplanen, som allerede i dag er kundernes foretrukne platform til søgning af rejser.

Midttrafik har i 2018 deltaget i forskellige mobilitetsforsøg med kommunerne, fx udvikling af MaaS i Business Region Aarhus og Borgerbil- og busser i Viborg.

Skift mellem flere transportformer vil naturligt stille større krav til stoppesteder, ventefaciliteter, parkeringsmuligheder m.m. Det er summen af positive rejseoplevelser, der kan flytte kunderne fra bil til kollektiv trafik. Derfor vil Midttrafik øge sit fokus på forholdene ved stoppesteder i samarbejde med kommunerne som et led i mobilitetspolitikken. Ikke mindst i kraft af den kommende trafikplan som lægger op til et hovednet med gode skiftemuligheder til andre ruter, tog, variable kørselstilbud og andre mobilitetsformer.



Trafikplan 2019-2022

Mobilitet er også et gennemgående emne i den trafikplan, som Midttrafik har arbejdet på i løbet af 2018. Midttrafik skal, ligesom de øvrige trafiksel-skaber i Danmark, udarbejde en trafikplan hvert fjerde år med beskrivelse af Midttrafiks mål for de kommende års udvikling.

Udfordringer og forudsætninger for den kollektive trafik i Midttrafiks område er vidt forskellige. I de største byer er hovedudfordringen fremkommelighed, optimering af den kollektive trafik og tiltrækning af nye kunder. I de mere tyndt befolkede områder er hovedudfordringen at opretholde en acceptabel mobilitet samtidig med, at der bliver færre indbyggere, og efterspørgslen på kollektiv trafik bliver mindre.

Trafikplan 2019-2022 behandler fem temaer, der adresserer de forskellige niveauer:

Det midtjyske hovednet

Hovednettet udgør grundstammen i den kollektive trafik og forbinder de største byer og en lang række vigtige funktioner som arbejdspladser, uddannelsesinstitutioner og servicetilbud. Med hovednettet vil 79 % af borgerne i Midtjylland enten have under 2 km til en hovednetsstrækning eller være dækket af bybusbetjening.

Fleksibel kørsel i mindre byer og landdistrikter

I de mindre byer og landdistrikter er det nødvendigt at differentiere tilbuddet til aktuelle behov og lokale ambitioner. Midttrafik vil især have fokus på at udvikle den variable kørsel, så den i højere grad supplerer den faste buskørsel og tilbyder borgerne tilslutning til det midtjyske hovednet.

Bybuskørsel

Bybusnettene i de enkelte kommuner (Horsens, Randers, Silkeborg, Viborg, Herning og Holstebro) vil i trafikplanperioden blive gennemgået i forhold til de to hovedformål: Sikre bred tilgængelighed og sikre et tilbud, der kan konkurrere med privatbilismen og afhjælpe trængsel.



Kollektiv trafik i Aarhus

Midttrafik vil understøtte de strategier og planer, som Aarhus Kommune har udarbejdet for de stigende trængselsproblemer, der er i Aarhus. Det sker blandt andet ved at anvise konkrete værktøjer, der kan være med til at styrke den kollektive trafiks konkurrenceevne i Aarhusområdet.

Fremkommelighed

Da trængsel og fremkommelighed også er et problem i de øvrige bybusbyer, ønsker Midttrafik at samarbejde med en kommune omkring et fremkommelighedsprojekt, hvor problemerne bliver analyseret og forskellige værktøjer bliver afprøvet. Målet er, at projektet kan danne basis for fremkommelighedsprojekter i andre byer.

Trafikplan 2019-2022 er i høring hos kommunerne og Region Midtjylland og bliver behandlet i Midttrafiks bestyrelse 21. juni 2019.

Region Midtjyllands besparelser

Regionsrådet besluttede 31. oktober 2018, at Region Midtjylland vil stoppe finansieringen af en række regionalruter per 1. april 2019. Samlet set skal der spares 60 mio. kr. på kollektiv trafik.

Midttrafik har i samarbejde med kommunerne og Region Midtjylland fundet finansiering af regionalruterne for perioden 1. april – 29. juni 2019. Derfor vil der ikke ske ændringer på regionalruterne før køreplansskiftet 30. juni 2019.

20. november 2018 blev der afholdt et fællesmøde med alle kommuner og regionen. Der var behov for en hurtig afklaring om det fremtidige service-niveau i den enkelte kommune. Målet med mødet var en afdækning af mulighederne for at opnå en fælles og koordineret bestilling fra kommunerne om, hvilken retning og løsning Midttrafik skulle arbejde videre med.

Inden deadline for de kommunale beslutninger ved udgangen af december 2018 havde Midttrafik modtaget politisk godkendte bestillinger fra størstedelen af kommunerne. Gennemgående for bestillingerne er hensynet til de kunder, der skal til og fra uddannelse. Kommunerne har valgt at overtage finansiering af flere ruter, men med

færre afgange. Flere ruter bliver suppleret eller overtaget af Flexbus eller Flextur. Andre bliver nedlagt, fordi der kører tog eller andre busruter på strækningen. Samlet set overtager kommunerne cirka 65.000 af de 130.000 køreplantimer og 23 af de 46 kontraktbusser, som Region Midtjylland stopper finansieringen af.

Den sene afklaring fra Region Midtjylland og kommunerne betyder, at Midttrafik har været nødt til at prioritere i arbejdsgrundlaget og planlægningsprocessen, så der fx ikke er høringsproces hos kommunerne eller borgerinddragelse på de nye løsninger.

For at imødekomme pressen og kundernes spørgsmål omkring de enkelte ruter oprettede Midttrafik en informationsside på midttrafik.dk. Udover information om den enkelte rute, er der beskrivelser af baggrunden for Region Midtjyllands besparelser, processen frem til de nye køreplaner træder i kraft 30. juni 2019 og aktuelle oplysninger om de alternative løsninger, som kommunerne har truffet beslutning om. Informationssiden opdateres løbende i takt med, at arbejdet med detailplanlægningen af ruterne færdiggøres.

Region Midtjylland stopper finansieringen helt eller delvist af følgende ruter:

11, 12, 19, 23, 50, 59, 69, 75, 77, 103, 104, 107, 109, 110, 111, 112, 114, 116, 130, 200, 220, 230, 302, 311, 502, 914X, 926X.

Midttrafik er i forhandlinger med de berørte busselskaber om økonomisk kompensation.

Pensionistkort i alle kommuner

Digitalisering af Midttrafiks billetprodukter har især været en udfordring for den ældre gruppe af kunder, der ikke er digitale. Derfor besluttede Midttrafiks bestyrelse i 2018, at alle pensionister og førtidspensionister skal have mulighed for at købe et pensionistkort på pap, uanset hvilken kommune de bor i. Pensionistkortet bliver tilbudt fra sommeren 2019 og kommer i to modeller:

- Et pensionistkort, hvor de kan rejse frit inden for kommunen på alle ugens dage, undtagen mellem 7.00 - 8.30 og kl. 15.00 - 17.00 på hverdage til en månedlig pris på 180 kr. (Aarhus indførte denne løsning i marts 2018)
- Et pensionistkort med fri rejse i hele kommunen uden tidsbegrænsninger til en årlig pris på 365 kr. (Randers, Horsens, Holstebro og Struer har valgt at tilbyde denne løsning)

En webshop skal gøre det let for pårørende og kommunernes borgerservice at hjælpe pensionister med bestilling af pensionistkortet, hvis de har behov for det. De kommuner der allerede har et pensionistkort, fortsætter det nuværende salg, indtil webshoppen er klar. Hos de kommuner, der ikke har et pensionistkort i dag, vil deltids-pensionistkortet blive indført i forbindelse med webshoppens lancering.

Midttrafik er behjælpelig med beregninger mv. til de kommuner, der ønsker at indføre det særligt billige pensionistkort. ●



TILFREDSE KUNDER

Et strategisk mål, der indebærer en målrettet indsats for at skabe gode oplevelser og gøre livet lettere for de kunder, der bruger Midttrafik



18

Ny salgsstrategi

I forbindelse med Takst Vest indførte Midttrafik en ny salgsstrategi, tilpasset takstreformen og med fokus på selvbetjente billetprodukter via kundernes smartphone eller rejsekort.dk.

Deltidsperiodekort, erhvervs kort og periodekort på pap blev udfaset som en konsekvens af Takst Vest. Periodekort, som skiftede navn til pendlerkort i forbindelse med Takst Vest, blev et fælles produkt mellem trafik selskaber og togoperatører. Dette sammenholdt med bestyrelsens ønske om øget digitalisering blev pap-periodekortets og relaterede produkters exit.

Midttrafik stoppede produktsalget på en række salgssteder. Til gengæld blev der oprettet vejledningssteder, hvor kunderne kunne få vejledning om de nye digitale pendlerprodukter via Midttrafik app eller rejsekort.dk (pendlerkort og rejsekort med pendler kombi). Der blev indgået aftaler omkring vejledning med stort set alle kommuners borgerservices. Aftalerne udløber 17. marts 2019, fordi det kun er et fåtal af kunder, der har benyttet denne service. Som erstatning for deltidspendlerkortet blev der i Aarhus og Struer åbnet op for salg af særlige pensionistkort til en favorabel fast pris. I Randers, Horsens og Holstebro var der indført særlige pensionistkort inden Takst Vest.

Salgssteder og pap-periodekort fik lov at fortsætte i Aarhus i en overgangsperiode frem til 17. marts 2019.

Øvrige punkter i salgsstrategien:

- Websalgsplatformen kortsalg.midttrafik.dk blev lukket ned
- [Midttrafikbestilling.dk](https://midttrafikbestilling.dk) (grupperejser) bibeholder billetter og pladsbooking, og Midttrafik indfører rejsekort erhverv
- Digitalisering af Ungdomskort til Midttrafik app og eventuelt rejsekort



- Udvikling af et nyt kortsystem til pensionistkort og frikort
- Skolekort fortsætter i sin nuværende form
- Alle nuværende billetteringssystemer i busser samt selvbilletteringssystemer i Aarhus bybusser, Letbanen og Lemvigbanen fastholdes

Kortudstedelsessystemet, der blandt andet har håndteret pap-periodekort, pensionistkort og Ungdomskort blev forældet med Takst Vest. For at imødekomme de nye krav og beregningsprincipper, var det nødvendigt på sigt at flytte pensionistkort og Ungdomskort til nye platforme. Midttrafik har derfor fået udviklet et kortsystem til blandt andet pensionistkort, som er yderst fleksibelt, og som kan håndtere alle typer kort (dog ikke Ungdomskort), herunder arrangementsbilletter etc. Kortsystemet kan både printe til papkort og sende til app. Samtidig er et projekt med at få Ungdomskort på Midttrafik app godt undervejs.





Nedenstående tal giver et overblik over, hvilken indvirkning den nye salgsstrategi og Takst Vest har haft på de forskellige billettypers omsætning.

BILLETINDTÆGTER MIO. KR.	2017	2018	UDVIKLING
Kontantsalg i busser	123,5	106,1	- 14 %
Pap-periodekort fra salgssteder	99,7	52,7	- 47 %
Rejsekort (classic, pendlerkort, pendler kombi)	141,5	174,5	23 %
Midttrafik app	125,1	176,6	41 %
heraf klippekort	68,7	66,7	- 3 %
heraf enkeltbilletter	45,4	59,7	31 %
heraf pendlerkort	11,0	50,2	356 %

- Færre kunder køber deres billet i bussen. Det kan skyldes flere ting. Salget af pap-periodekort i busserne stoppede med Takst Vest og salget af enkeltbilletter antages at være flyttet over i Midttrafik app eller rejsekort.
- Der er stadig salg af pap-periodekort på salgsstederne i Aarhus frem til 17. marts 2019, mens salget uden for Aarhus er rykket til hovedsagelig pendlerkort på Midttrafik app, som er den absolutte højdespringer omsætningsmæssigt.
- Med Takst Vest blev rejsekort et bedre tilbud i forhold til enkeltbilletter og klippekort. Samtidig blev det muligt at købe pendlerkort på rejsekort og rejsekort med pendler kombi i Midttrafiks område. Det har betydet en omsætningsfremgang på 23 % inden for rejsekort-produkter.

Takst Vest

Takstreformen Takst Vest blev indført 18. marts 2018. Nordjyllands Trafikselskab, Midttrafik, Sydtrafik, FynBus, Arriva og DSB stod bag den historisk store reform af takstsystemet.

Med takstreformen blev priser og rabatter harmoniseret, og det blev lettere for kunderne at finde den billigste billet. Rejsekort er som udgangspunkt altid billigst, medmindre kunden rejser samme strækning hver dag, så er et pendlerkort på Midttrafik app eller rejsekort den bedste løsning.

I Midttrafik steg prisen på klippekort, fordi rejsekort skulle være den billigste billet. Mange pendlere på især de lange rejser oplevede højere priser på deres pendlerkort, fordi pendlerkortet blev et fælles produkt med togoperatørerne.

Rejsekortets rabattrin blev ændret til fire rabat-satser (0 %, 10 %, 25 % og 40 %). Det betød højere priser for de kunder, der tidligere rejste på de høje rabattrin. De blev anbefalet at skifte over til et pendlerkort.

Samlet set medførte ændringerne som følge af Takst Vest dog ikke ekstraordinære prisstigninger for kunderne.

Med Takst Vest blev priserne på rejser med bus og tog differentierede, og prisen er nu højere for en togrejse. Midttrafiks fire takstområder blev nedlagt, så hele Midttrafik nu er et takstområde, undtagen i Ungdomskort-sammenhæng.

Takstreformen betød, at mange kunder skulle skifte billettype for at få den billigste rejse. Midttrafik havde forberedt en massiv informationsindsats for at hjælpe kunderne over på de rigtige billetter. På Facebook var der indsat ekstra ressourcer, som kunne vejlede kunderne til det rigtige produkt. Alt i alt er Takst Vest forløbet stille og roligt, når man tager de store ændringer i betragtning.

Flextrafik har fokus på selvbetjening

Digitaliseringen slår også igennem i Flextrafik, hvor der i 2018 har været fokus på at få flere til at benytte selvbetjeningsløsninger til bestilling og betaling.

10 % rabat ved selvbetjening

Siden sommeren 2018 har de kunder, der vælger at bestille deres Flextur via online selvbetjening eller Flextrafiks bestillingsapp, fået 10 % rabat. Rabatten skal øge kundernes incitament til at benytte selvbetjeningsløsningerne.

Kundernes bestillingsproces bliver lettere med selvbetjening. De kan fx springe telefonkøen over og bestille deres kørsel på alle tider af døgnet. Når turen er bestilt, kan kunderne modtage information om afhentning på sms dagen inden, og 10 minutter før bilen er der.

Andelen af onlinebestillinger af Flextur er øget med 24 %, siden rabatten blev indført i juni 2018.

Betalingskort til handicapkørsel

Også brugerne af Midttrafiks handicapkørsel opnår fordele ved at bestille online eller via Flextrafiks bestillingsapp. Siden 5. november 2018

har det været muligt at betale med betalingskort, når kørslen bestilles online eller via app. Dermed er det slut med den evige jagt efter kontanter til betaling af turen. Kunderne kan tilmelde deres betalingskort en gang for alle, hvis de opretter sig til online- eller appbestilling. Så skal turen bare bestilles og betalingen trækkes på kundens konto fem-syv dage efter turen.

En mere tidssvarende betalingsform har været efterspurgt i flere år af kunder, pårørende, kommuner og organisationer. Og løsningen har da også været længe undervejs, da udvikling og implementering har taget fire år. Derfor er Midttrafik glade for, at de nu kan tilbyde onlinekunder et alternativ til kontant betaling.

Kunderne kan fortsat bestille deres tur telefonisk alle ugens dage kl. 7.00 – 20.00. I det tilfælde skal betaling ske kontant ved indstigning i bilen med lige penge.



Forsøg med Bistå-nåle til demente

Bistå-nålen til demente buskunder startede op som et forsøg i et samarbejde mellem Midttrafik og Sundhed og Omsorg, Aarhus Kommune i 2017. Demente, der er tilknyttet DemensHjørnet, kan få udleveret en Bistå-nål til deres jakke. Chauffører og kontrollører kender til Bistå-nålen og kan derfor give demensramte kunder ekstra opmærksomhed, hvis de har behov for det. En tryghed som både demente og deres pårørende er glade for.

Midttrafik har informeret chauffører og kontrollører grundigt omkring ordningen, så de kan handle derefter, hvis de møder en kunde med en Bistå-nål. Fremadrettet vil chaufførerne lære meget mere om demenssygdomme på Fly High kurserne, så de i højere grad kan forstå den dementes behov og blive bedre til at hjælpe.

Midttrafiks bestyrelse besluttede at gøre ordningen permanent fra sommeren 2018.

Midttrafik har startet et samarbejde med Syddjurs Kommune, som forventer at tilbyde Bistå-nålen til syddjurske borgere med demens fra sommeren 2019.

En pårørende til en bruger fortæller:

Vi takkede ja til Bistå-nålen, da vi hørte om den første gang. Min kone har den altid på jakken, når hun skal med bus. Det er både hun og jeg trygge ved. Bistå-nålen har flere gange været en hjælp, når der har været billetkontrol i bussen. Når kontrollørerne ser Bistå-nålen, er de opmærksomme på, at det kan være svært for min kone at huske, hvor buskortet ligger. Så det fungerer rigtig godt i praksis. Jeg har anbefalet Bistå-nålen til andre pårørende, da vi kun har haft gode oplevelser med Bistå-nålen.



Forsøg med Plustur i Lemvig

Et forsøg i Lemvig skal helt i tråd med Midttrafiks mobilitetspolitik undersøge, om Plustur kan hjælpe på mobiliteten i de områder, hvor der ikke tilbydes kollektiv trafik. En Plustur er transport fra kundens adresse til et stoppested, hvor kunden kan fortsætte sin rejse med bus eller tog. Kunderne vil blive tilbudt en Plustur, når de søger deres samlede rejse på Rejseplanen. Plustur bliver kun tilbudt, hvis der er mere end 1 km til stoppestedet. Prisen for Plustur er fast uanset længde og svarer til prisen på en enkeltbillet. Når kunden starter sin rejse i bussen eller toget, er det til normal takst.

Forsøget har kørt siden september 2018 og inden for den første måned, blev der bestilt og udført syv Plusture. Efterfølgende blev der lavet annoncering på Facebook, udsendt pressemeddelelse og annoncering i den lokale avis. Og ved årets udgang var antallet af Plusture 13 ture. Det lave antal svarer dog til forventningerne efter lignende tilbud om Plustur i Nordjylland. Forsøget bliver evalueret i løbet af foråret 2019. Herefter vil Midttrafik i samarbejde med kommunerne vurdere, om der fremover skal tilbydes Plustur og i hvilken form.



Forsøg med straksgodkendelse af rejsegaranti

Utrygheden ved at lægge penge ud til en taxa eller benzin til en bil, afholder mange kunder fra at bruge Midttrafiks rejsegaranti. Tidligere skulle kunden selv vurdere, om rejsegarantien kunne bruges til at refundere udlæg. Siden september 2018 har de kunder, der oplever forsinkelser, kunnet ringe til Midttrafik Kundecenter og få en garanti for, at de kan få en refusion. Tiltaget er startet op som et forsøg.

Langt de fleste af Midttrafiks busser har et realtidssystem installeret, og det er muligt at følge bussens færden via gps. Det åbner op for nye muligheder, der kommer kunderne til gode. Kundecenter-medarbejderen kan hurtigt undersøge, hvorfor bussen, Letbanen eller Lemvigbanen ikke er kommet, og eventuelt hvor stor forsinkelsen er. Viser det sig, at Midttrafik er skyld i forsinkelsen, kan medarbejderen forsikre kunden om, at rejsegarantien træder i kraft, og kunden kan få refunderet sit udlæg.

Med forsøget fik Midttrafik Kundecenter også mulighed for at tilkalde en Flextur, hvis de får opkald om børn eller andre kunder, der venter på fx en forsinket bus og ikke selv har mulighed for at bestille en taxa.

Forsøget bliver evalueret efter 12 måneder. Falder det heldigt ud, vil Midttrafik gøre muligheden for straksgodkendelse permanent.

Udbetalinger 2017

498.246 kr.

Udbetalinger 2018

606.288 kr.

Godkendte rejsegaranti-ansøgninger 2017:

1.436

Godkendte rejsegaranti-ansøgninger 2018:

1.968

Midttrafik antager, at en del af stigningen skyldes forsøget med straksgodkendelse, men også at det nationale fokus på rejsegarantien og en større informationsindsats har skabt større kendskab.

Forsøg med USB-stik i busser

Siden slutningen af november 2018 har kunderne i 10 bybusser i Aarhus haft mulighed for at oplade deres telefon via USB-stik i bussen. Fra december kunne også kunderne i 10 nye Arriva lavgulvsbusser på rute 100 glæde sig over denne service.

USB-stikkene er monteret på holdestængerne og ligner fra afstand de gule stopknapper. Sammen med hvert USB-stik er der opsat et klistermærke med et link, så kunderne kan give Midttrafik feedback på idéen. Og det tegner godt. Efter første uge modtog Midttrafik 35 positive tilbagemeldinger (og ingen negative) fra strømhungrende kunder.

Lever USB-stikkene op til krav om stabil drift og ingen hærværk, er Midttrafik godt på vej mod USB-stik i alle busser.

Forsøget evalueres efter første kvartal 2019.

Kundeservicepris til Midttrafik live

Glade kunder var også baggrunden for, at Passagerpulsens kårede Midttrafik live som det bedste kundevendte initiativ inden for kollektiv transport i 2018 på årets TØF-konference. For at få den flotte pris blev Midttrafik live først udvalgt som finalist af Passagerpulsens jury sammen med to andre tiltag. Herefter blev de tre tiltag sendt til afstemning i Passagerpulsens kundepanel, og til sidst var der en offentlig afstemning på Passagerpulsens Facebookside.

Afstemningen på Facebook var tæt, men i Passagerpulsens kundepanel vandt Midttrafik live med klart flest stemmer. Passagerpulsens begrundelse for valget med følgende:

“Det selskab, der vinder, har skabt en løsning på en konkret udfordring, som gør livet lettere for passagererne, når de er på farten”

Kommentarer fra kunderne i afstemning på Facebook:

“Den har virkelig reddet mig flere gange. Hvis jeg har skullet nå en bus, har man kunne se lige præcis hvor travlt, man har”

“Et fantastisk værktøj til den, der er på farten med offentlig transport!”








Midttrafik live

Og livet er sidenhen blevet endnu lettere for Midttrafik kunder. 2018 bød nemlig på to nye versioner af Midttrafik live, hvor fokus har været at styrke brugervenligheden og tilbyde nye funktioner, der giver kunderne endnu større glæde af app'en i det daglige - fx:

- Mere intuitiv og enkel brugerflade
- 'Hop' direkte til betalingsapp
- Søgning og filtrering af busser og stoppesteder

Meget tyder på, at missionen er lykket. Antallet af brugere er steget markant, og kunderne kvitterer med flotte anmeldelser - særligt på iOS-versionen, hvor kunderne giver app'en 4,3 ud af 5 stjerner. En rating, der er højere end anerkendte apps som MobilePay og Rejseplanen.

Udvikling fra juni 2018 (første nye version lanceres) til januar 2019:

	JUNI 2018	JANUAR 2019
 Google Play:	3,7 / 5	4,3 / 5
 App Store:	3,8 / 5	3,8 / 5
 Samlet antal downloads:	62.000	105.000

Der er flere gode nyheder på vej til brugerne af Midttrafik live. I 2019 kommer der flere nye funktioner i app'en. Arbejdet med at integrere Midttrafiks digitale produkter fortsætter, så man nemt kan 'hoppe' fra den ene platform til den anden. Som noget helt nyt er der oprettet et online testpanel, hvor en gruppe kunder hjælper med at udvikle Midttrafik live og Midttrafik app med afsæt i kundernes ønsker og behov i hverdagen.

Ros fra kunder

"Vi har fjernet alt det overflødige"

"Giver godt, hurtigt overblik uden jeg skal zoome frem og tilbage. I det hele taget en særdeles brugbar, velfungerende og effektiv app - godt gået!"

"Super opdatering december 2018 med mulighed for filtrering på rutenummer. Giver fuldt realtidsbillede af gule og blå busser."

Anmeldelse Google Play

Midttrafik app

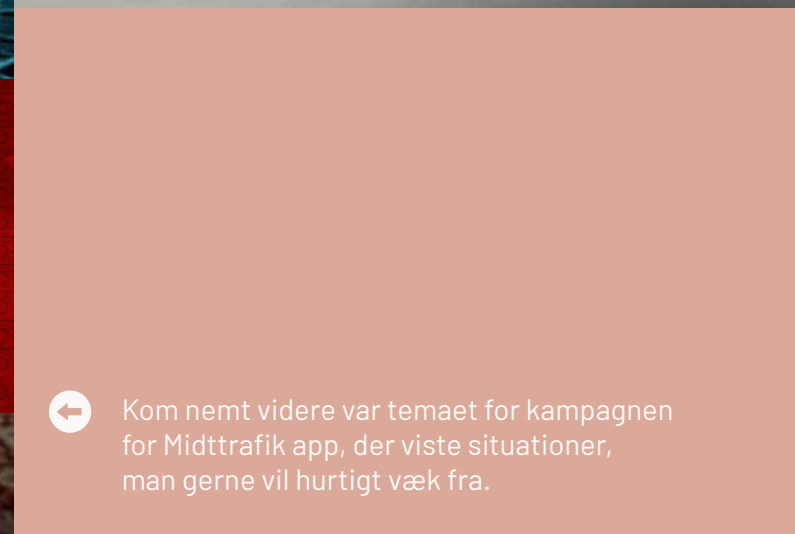
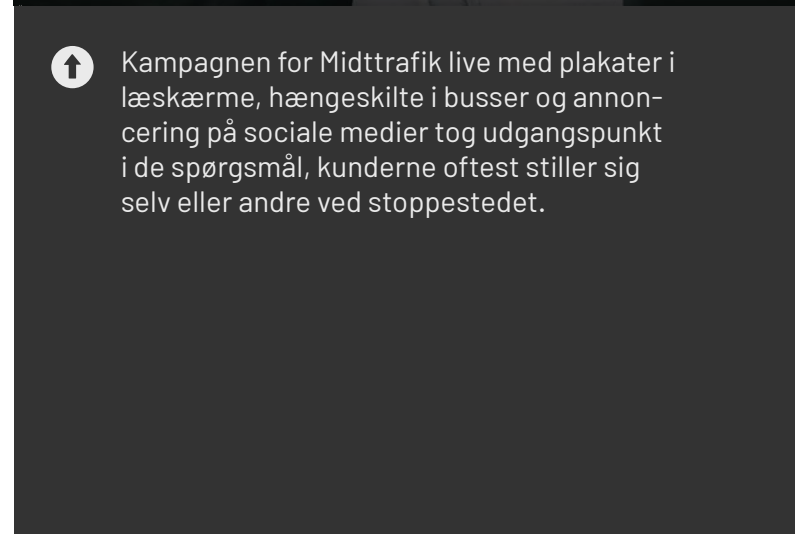
Betalingsapp'ens popularitet fortsætter i 2018 med omsætningsrekord og flotte ratings i Google Play og App Store. På trods af designændringer og omfattende ændringer af pendlerkortets funktion og beregningsmetode, var Midttrafik app ved udgangen af 2018 den bedst bedømte app inden for kollektiv trafik i Danmark.

Google Play:
4,2 / 5

App Store:
4,4 / 5

Takst Vest fik betydning for omsætningen af billetprodukterne i Midttrafik app. Klippekortet har siden 2016 skabt grundlag for app'ens omsætningsvækst. Ensretning af klippekortpriser med rejsekortets rabattrin 0 har som forventet medført en tilbagegang i salget af klippekort. Til gengæld er salget af pendlerkort steget markant. Udfasning af pap-periodekort og lukning af salgssteder uden for Aarhus har skubbet pendlerkort på Midttrafik app op i nye salgsrekorder. I oktober 2018 blev der solgt 12.100 pendlerkort i Midttrafik app. En stigning på 5.200 solgte pendlerkort sammenlignet med oktober 2017.

Sidst på året blev et nyt design implementeret i Midttrafik app og pendlerkortet blev tilrettet Takst Vest-principperne. For kunderne betød det ændringer i bestillingsflowet, funktioner og beregningsmetode af gyldige zoner og pris. Midttrafik Kundecenter var klædt godt på til at hjælpe kunderne med det nye bestillingsflow, men overgangen til det nye forløb uden store problemer og med få kundehenvendelser.



Midttrafik app var synlig på plakater i alle bybusbyer, hængeskilte i busser og på de sociale medier i form af både billeder og film.

En kampagne for Midttrafik app i efteråret 2018 gjorde opmærksom på lethed ved at rejse og købe billetter.

Kampagnen for Midttrafik live med plakater i læskærme, hængeskilte i busser og annoncering på sociale medier tog udgangspunkt i de spørgsmål, kunderne oftest stiller sig selv eller andre ved stoppestedet.

Kom nemt videre var temaet for kampagnen for Midttrafik app, der viste situationer, man gerne vil hurtigt væk fra.

Åbning af Letbanen mod Odder og Lisbjerg

Letbanen kom et skridt nærmere fuld drift, da de endelige godkendelser af letbanestrækningerne Odder-Aarhus H og Universitetshospitalet-Lisbjerg tikkede ind, så Letbanen kunne åbne i august.

Fra første dag blev der kørt med fyldte letbanetog på myldretidsafgangene. Mange kunder stod på morgenafgangene fra Odder 7.20 og 7.50 og fortsatte deres rejse gennem Aarhus H. Det gav især problemer for de ventende kunder på Aarhus H, der ikke kunne få plads i Letbanen. Åbningen mod Odder var en stor succes, men med de fyldte letbanetog blev det vanskeligt at overholde Letbanens køretider.

Indkøringsproblemer og "børnesygdomme" var forventelige. Men i efteråret 2018 betød andre trafikanters påkørsler, efterårsblade på skinner og rimfrost på køreledninger et betydeligt antal forsinkede letbanetog og udgåede ture til stor gene for kunderne.

Det 40 meter lange Tango-tog med plads til 256 passagerer blev fra start indsat mellem Aarhus H og Odder, da godkendelse af kørsel med Vario-bahn-toget på denne strækning var blevet meget forsinket. Det har driftsmæssigt givet problemer, og gjort det vanskeligt at erstatte udgåede ture, når et letbanetog har været skadet på grund af en påkørsel.

Efterårets driftsforstyrrelser lagde stort pres på informationsbehovet hos kunderne. Informationsmedierne er til stede både på Letbanens perroner i form af elektroniske skærme og højtalerudkald og på kundernes telefoner i form af Midttrafik live og Rejseplanen. Men kunderne kiggede stadigvæk forgæves efter den eftertragtede information på alle medier. Det skyldtes, at Letbanens AVLS-system ikke leverede korrekte data om forsinkelser og aflysninger til Rejseplanen, som er den platform, hvor alle medier henter informationer fra. Kundernes frustrationer over at vente helt uoplyste på letbaneperronerne var selvsagt stor og da

Midttrafik er ansvarlig for kundeinformationen, var der stort pres på Midttrafiks kundeservice.

Situationen var uholdbar over for kunderne, og Midttrafik iværksatte en nødløsning, hvor alle driftsinformationer ligger på Midttrafiks trafikinfo på midttrafik.dk, indtil Letbanens AVLS-system kan levere korrekt data til Rejseplanen. Aarhus Letbane arbejder ihærdigt på at få løst problemet inden Letbanen åbner mod Grenaa. Der er afsat ekstra ressourcer og Aarhus Letbane har en tæt dialog med leverandøren af systemet.

Med driftsinput fra Aarhus Letbane udarbejdede Midttrafik nye køreplaner og indsatte i december 2018 to ekstra afgangene for at aflaste strækningen mellem Aarhus H og Universitetshospitalet og skabe mere stabil drift mellem Aarhus H og Odder. Midttrafik har af to omgange vurderet passagertal ud fra forskellige parametre, fordi de automatiske passagertællere, der er placeret i seks letbanetog, ikke giver et retvisende billede på grund af tekniske problemer eller fordi, de har siddet i tog, der er udgået af drift på grund af påkørsler.

Der blev gennemført en manuel tælling første gang i april 2018 på strækningen Aarhus H-Universitetshospitalet. Tællingen viste, at der på en hverdag var 8.400 påstigere. Midttrafik har estimeret kundetilstrømningen på både indre strækning og på strækningen mod Odder i fjerde kvartal ud fra en udregning af kundernes brug af rejsekort på Letbanen og de tidligere tællinger. Midttrafik vurderer, at der i gennemsnit var godt 14.000 påstigere på hverdage i fjerde kvartal i 2018 i forhold til tællingen i april måned 2018.



Årets gang i køreplanlægningen

Flexbus i Randers

Et bedre tilbud til landdistrikterne i Randers Kommune var baggrunden for et forsøg med Flexbus på aften- og weekendafgange på rute 230 og 237. Flexbusafgangene skulle bestilles senest en time før afgang og blev kørt af Flextrafik-vogne. Kunderne kunne bruge Midttrafik app eller enkeltbilletter som betaling. Rejsekort var ikke muligt, da der ikke er installeret rejsekort i "Flexbussen".

Forsøget har kørt i perioden 1. april – 30. september 2018. Især de unge kunder har været glade for aften- og weekendafgangene. Midttrafik og Randers Kommune har derfor konkluderet, at Flexbussen som supplement til almindelig bustrafik giver bedre service i landdistrikterne. Det skyldes muligheden for at lave væsentlig flere afgange til samme økonomi. I dette forsøg svarede udgiften til de 22 Flexbusafgange til tre faste søndagsafgange på rute 237. Samtidig med et mere fleksibelt tilbud på tidspunkter og strækninger, hvor der er få kunder.

Rute 230:

16 % af Flexbusturene blev udført

Rute 237:

57 % af Flexbusturene blev udført

75 % af turene blev kørt med en kunde og 25 % af turene blev kørt med to eller flere kunder i vognen.

Nyt bybusnet i Herning

Politikerne i Herning Kommune ønsker at tilbyde borgerne en bedre service inden for kollektiv trafik. Midttrafik har i 2018 samarbejdet med Herning Kommune omkring et nyt bybusnet, der skal træde i kraft sommeren 2019. Bybuschaufførerne i Herning har bidraget med erfaringer og viden.

Grundprincippet i det nye bybusnet er, at bybusserne kører samme vej ud og hjem så direkte som muligt. Køretiden er vægtet på de enkelte linjer, så køretiden kan overholdes – også i myldretiden. På Herning Station bliver der mere tid til at skifte mellem busserne, og det giver bedre sammenhæng i bybusnettet.

I Gjellerup, Snejbjerg og Tjørring kan der for nogle kunder være tidsbesparelser på op til 10 minutter, fordi bybusserne kører begge veje rundt på en bybuslinje med en afgang i timen. Kunderne kan vælge linjevariant afhængig af, hvor de bor på ruten. Kunder, der bor først på bybuslinjen, oplever den største tidsbesparelse om morgenen. Kunder, der bor sidst på bybuslinjen, oplever den største tidsbesparelse om eftermiddagen.

Det nye regionshospital i Gødstrup bliver betjent af rute 150 (Herning-Vildbjerg-Ørnholm) på hverdage i dagtimerne i første omgang. Når Regionshospitalet åbner, vil der også være kørsel til hospitalet aften og weekend.

Nyt bybusnet i Viborg

Også i Viborg vil der ske ændringer på hele bybusnettet fra køreplansskiftet i 2019. Midttrafik har sammen med Viborg Kommune udarbejdet forslag til nye køreplaner i løbet af 2018.

Et nyt bybusnet er nødvendigt, fordi anlægsarbejdet omkring Banebyen, Banevejen og den nye indgang til Regionshospitalet er afsluttet. Samtidig er første etape af den nye bydel Arnbjerg, syd for Viborg blevet færdig, og de første familier er flyttet ind i området.

Viborg Kommune ønsker, at udvidelsen i betjeningen af nye byområder holdes inden for de nuværende økonomiske rammer.

I arbejdet med de nye køreplaner og ruteforløb er byen blevet opdelt i områder. Den eksisterende betjening er blevet vurderet i forhold til de ændrede forhold i byen, og hvornår behovet for busser er størst. En generel gennemgang af passagertal for de forskellige linjer har afdækket om ressourcerne er fordelt rigtigt i forhold til benyttelsen. De nye ruter er derfor blevet simplificeret og ensrettet til fordel for kunderne og de nye områder. Til de nye områder i Arnbjerg og Bruunshåb bliver der oprettet en helt ny bybuslinje.

Nyt planlægnings- og afregningssystem

Siden 1. juli 2018 har Midttrafik lavet køreplaner i et nyt planlægnings- og afregningssystem. Ved første øjekast er køreplanerne de samme, som kunderne plejer at møde på midttrafik.dk, men datamæssigt er det nye system anderledes og bedre end det, Midttrafik har benyttet tidligere. Den nye og forbedrede sammenhæng mellem data betyder bedre og mere korrekt information til kunden, som søger sin rejse på Rejseplanen. Kunden vil få oplyst en mere korrekt placering af stoppesteder og Midttrafik vil være i stand til at levere bedre, og mere korrekte linjeføringer til Rejseplanen. Nye navngivningsprincipper tager udgangspunkt i en bedre kundesvendt information og sikrer en klar rød tråd mellem oplysningerne i Rejseplanen, i køreplanen, på stoppestedet og på chaufførernes skærme i bussen.

Arbejde med køretider

Korrekte køretider er helt centrale for en god køreplan og har derfor høj prioritet, når Midttrafik laver køreplaner. En køreplan indeholder typisk en række ture for hverdage, lørdage og søndage. De enkelte tures køretid skal kunne overholdes hele året, uanset vejrforhold og kundemængde. Et godt værktøj i køreplanlægningen er bussernes realtidsudstyr, som registrerer bussernes faktiske køretid på samtlige ruter. Midttrafik har adgang



til store datamængder og har i 2018 udviklet eget analyseprogram, der kan belyse fakta i driften på alle ruter. Analyseprogrammet giver Midttrafik mulighed for systematisk at følge op på alle køretider og tilrette den enkelte køreplan med præcise data. Chaufførerne er dog stadig en vigtig kilde til input om køretider, da de har den bedste viden om årsager til køretidsudfordringer, den trafikale situation og fremkommelighedsudfordringer. ●

DYGTIGE LEVERANDØRER

Et strategisk mål, der indebærer, at
chaufførerne løbende bliver informeret
og motiveret, så de yder en god
service over for kunderne



38

ChaufførNet

Midttrafiks ChaufførNet gik i luften september 2017 og bliver i dag brugt af mere end 1.200 chauffører samt en række driftsmedarbejdere hos bus-selskaberne. Børnesygdommene er blevet fikset, og så er der kommet nye tiltag til. Siden september 2018 er alle nyheder fx blevet indtalt, så det nu er muligt at lytte til seneste nyt fra Midttrafik. Det har chaufførerne gjort mere end 900 gange.

En af ChaufførNets fornemmeste opgaver er at formidle relevant viden på en hurtig og let måde. I sidste ende er det derfor chaufførernes viden, der bedst indikerer, om ChaufførNet er en succes. At ChaufførNet bidrager positivt til chaufførernes viden, afspejles i et markant fald i den type kundeklager, der ofte er relateret til chaufførernes viden.

Kundehenvendelser - fejlbillettering

1. jan. - 14. sept. 2017 1. jan. - 14. sept. 2018

231

143

Videreudvikling af ChaufførNet var temaet i en workshop, Midttrafik afholdte med en gruppe chauffører i december 2018. På workshoppen bekræftede chaufførerne, at de oplevede ChaufførNet som et vellykket forum og et godt arbejdsredskab. Men der var også ønsker til nye tiltag og emner, som kan gøre ChaufførNet endnu bedre.

Et af de nye tiltag i 2019 bliver små quizzes, hvor chaufførerne kan teste deres viden. Svarer chaufføren forkert, bliver det rigtige svar leveret. Efterfølgende modtager chaufføren en form for diplom for at have gennemført quizen. Tiltaget bygger på gamification-teori og målet er, at Midttrafik vedligeholder chaufførernes viden på en sjov måde, og samtidig understøtter chaufførernes faglige stolthed.

For at styrke chaufførernes ejerskab for ChaufførNet bliver der fra 2019 åbnet op for, at chaufførerne selv kan være med til producere indholdet. Billeder, sjove historier, skæve oplevelser eller gode råd kommer på forsiden af ChaufførNet, så andre kan se dem, lære af dem eller bare få et godt grin.

ChaufførNet i tal siden start (september 2017):



1.346 brugere – heraf **1.233** chauffører



411 unikke spørgsmål fra chauffører siden start



147 nyheder sendt ud

Fly High – kurser i god kundeservice

ChaufførNet har også fundet vej til Midttrafiks kurser i god kundeservice. På Fly High 4 bliver chaufførerne introduceret til ChaufførNet med det formål, at endnu flere chauffører kan få glæde af det fælles forum og den viden, der formidles på ChaufførNet. Et andet nyt tema er undervisning i håndtering af demente i busserne. Her har Midttrafik medvirket til et direkte samarbejde mellem DemensHjørnet i Aarhus og Fly High chaufførud-dannelsen. Det er en videreudvikling af projektet Bistå-nålen.

Fly High Kurser i 2018:

Fly High 1:
11 kurser med 202 deltagere

Fly High 2:
7 kurser med 106 deltagere

Fly High 3:
7 kurser med 108 deltagere

Fly High 4:
10 kurser med 162 deltagere

Fly High Flextrafik:
6 kurser med 111 deltagere

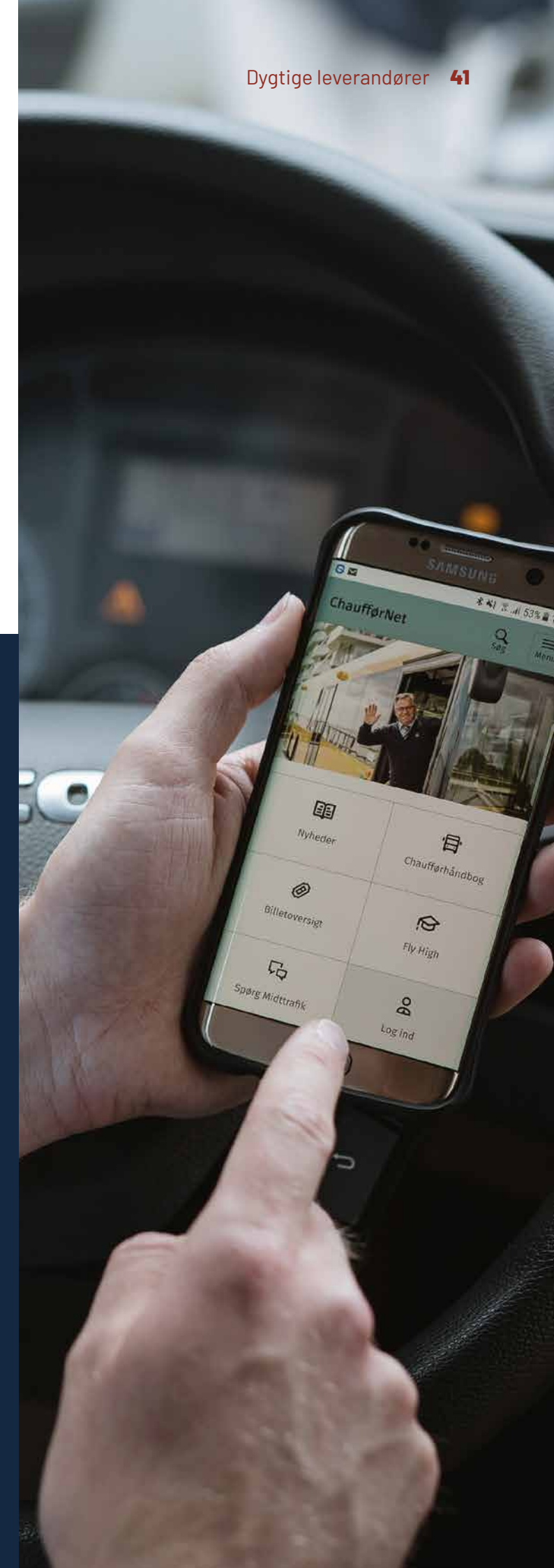
Gennemførte kurser i alt siden opstart af Fly High:

Fly High 1:
146 kurser

Fly High 2:
100 kurser

Fly High 3:
63 kurser

Fly High 4:
23 kurser



Bedste busselskab

Hvor Fly High kurserne uddanner chaufførerne i god kundeservice, belønner Bedste busselskab chaufførernes indsats ude i busserne. Derfor var der store smil og stolte chauffører, da Midttrafik i maj kårede de to busselskaber, der har leveret den højeste kundetilfredshed i år, til "Bedste busselskab 2017/2018".

TK-Bus vandt puljen med små ruter, der kører mindre end 15.000 køreplantimer om året, mens De Grønne Busser tog sig af puljen med store ruter, der kører mere end 15.000 køreplantimer om året. Med prisen følger 150.000 kr. til begge busselskaber.

Kundetilfredshedsmålingerne viser, at den samlede tilfredshed er høj på tværs af alle de busselskaber, som kører for Midttrafik. Busselskaberne i puljen med små ruter scorer i gennemsnit 8,2 på en skala fra 0-10, mens scoren i puljen med store ruter er 8,1.

Som noget nyt kårede Midttrafik også de to busselskaber, der præsterer bedst på chaufførernes service og kørsel. Her vandt De Gule Busser for de små ruter, mens De Grønne Busser også tog denne pris for de store ruter.



Bedste busselskab har kørt siden 2015 og skaber incitament til, at chaufførerne yder en god kundeservice og giver kunderne en god oplevelse i Midttrafiks busser. Bedste busselskab gennemføres som to tilfredshedsmålinger, hvor kunderne svarer på, hvor tilfredse de er med busrejsen, chaufførens service, chaufførens kørsel, rengøringen og bussens indvendige vedligehold. Ud over kundetilfredshedsmålinger tages der højde for, hvilken kvalitet busselskaberne har leveret i perioden. Her inddrages kundeklager om chaufførernes service og kørsel, og om de har deltaget på chaufførudannelsen Fly High i perioden.



Høj kundetilfredshed udløser bonus

Som et led i Midttrafiks strategiplan frem mod 2020 vil busselskabernes incitament for glade kunder blive styrket med et økonomisk klap på skulderen til de selskaber, der arbejder målrettet med kundetilfredshed. Helt konkret kan selskaberne få en bonus på op til 3 % af kontraktværdien, hvis kundetilfredsheden er i top.

Velvedligeholdte og rengjorte busser, venlige chauffører og god kørsel er alle faktorer, hvor busselskaberne kan påvirke, at kunden oplever rejsen med Midttrafik som god. Og det er netop her, at busselskabernes indsats kan gøre en stor forskel.

For at sikre et rimeligt udgiftsniveau bliver den nye kundetilfredshedsmodel kun indarbejdet i større kontrakter med over 15.000 køreplantimer årligt. Dette omfatter bybusser i Aarhus, Randers, Silkeborg, Horsens, Herning, Viborg og Holstebro kommuner og en række regionale ruter. Tilsammen dækker dette cirka 75 % af Midttrafiks samlede kontraktkørsel. Skolekørsel, lokale ruter og mindre bybusser er ikke omfattet af ordningen.

Modellen vil blive indfaset efterhånden, som Midttrafiks buskontrakter kommer i udbud. Dermed er modellen først fuldt ud implementeret tidligst i 2026. Første gang den nye bonusmodel kommer i spil er i 2019, når de nye kontrakter om lufthavn-ruterne til Billund og Tirstrup samt bybusserne i Herning træder i kraft.

Dårlig kvalitet udløser bøde

Hvor der er gulerod til de busselskaber, der leverer høj kundetilfredshed, er der bod til de busselskaber, der ikke lever op til Midttrafiks krav om kvalitet. De senere års fokus på den gode kundeoplevelse har ført til flere stramninger af buskontrakterne, samt opbygning af systemer og procedurer, der løbende kontrollerer busselskabernes kvalitet.

I takt med stramningerne har Midttrafik samtidig gjort mere aktiv brug af buskontraktens mulighed for at pålægge busselskabet en økonomisk sanktion, hvis centrale bestemmelser i kontrakterne ikke bliver overholdt. Eksempler herpå kan være, at en gammel bus ikke udskiftes rettidigt, hvis bussens skader ikke udbedres, eller hvis en tur udgår uden at busselskabet orienterer Midttrafik og kunderne.

Midttrafik pålagde i 2018 busselskaberne økonomiske sanktioner for knap 2,2 mio. kr. Beløbet er en fordobling fra 2017. Fordoblingen er ikke et udtryk for, at busselskaberne begår flere fejl, men nærmere at Midttrafik har fokus på, at busselskaberne lever op til det aftalte kvalitetsniveau. Den hyppigste årsag til sanktioner er, at busselskaberne ikke orienterer om forskellige uregelmæssigheder i busdriften. ●

PERSPEKTIVER 2019

Nye politiske vinde gør 2019 til et spændende år for Midttrafik, der fortsat vil arbejde for en bedre kollektiv trafik og gode kundeoplevelser



444

Region Midtjyllands besparelser

Kommunernes bestillinger til Midttrafik tikkede ind før jul. Gennemgående for bestillingerne er hensynet til de kunder, der skal bringes til og fra skoler og uddannelsesinstitutioner. Kommunerne har valgt at overtage finansiering af flere af de besparede ruter/strækninger, men med færre afgang, der typisk vil blive kørt morgen og eftermiddag. Flere ruter bliver suppleret eller overtaget af Flexbus eller Flextur. Andre ruter bliver nedlagt, fordi der enten kører tog eller andre busruter på strækningen. Region Midtjylland har valgt fortsat at finansiere enkelte uddannelsesruter helt eller delvist.

Samlet set overtager kommunerne cirka 65.000 køreplantimer af de 120.000 køreplantimer og 23 af de 46 kontraktbusser, som Region Midtjylland stopper finansieringen af.

Midttrafik forventer, at kunderne vil reagere på det betydeligt ændrede serviceniveau. Der vil antageligt komme et pres for udvidelse af serviceniveauet i takt med, at bestillingerne bliver mere konkrete og ikke mindst, når køreplanerne bliver offentliggjort og træder i kraft. Ønsker kommunerne herefter justeringer, kan de først blive gennemført på et senere tidspunkt end køreplansskiftet 30. juni 2019. Sker det, vil det give udfordringer i forhold til busselskaberne, der planlægger og tilpasser personalemæssigt i april 2019, når de modtager de endelige køreplaner. Hos Midttrafik skal kommunernes ønsker prioriteres, da der ikke er ressourcer til at imødekomme alle ønsker på en gang.

På midttrafik.dk har Midttrafik samlet alle informationer om den enkelte rute i en overskuelig liste, der giver overblik over Region Midtjyllands besparelser. Alle kunder, der henvender sig til Midttrafik omkring besparelserne, vil blive henvist til informationssiden eller blive informeret ud fra denne. Siden er tænkt som en service til kunderne og et værktøj for de medarbejdere, der besvarer kundehenvendelser.



Region Midtjyllands krav til besparelser betyder, at Midttrafiks budget bliver beskåret med cirka 5 mio. kr. – et budget, der i forvejen er landets laveste blandt trafiksselskaber. Samtidig får Midttrafik en række nye opgaver med at effektivisere kommunernes kollektive trafik. Midttrafik har desuden besluttet at investere i digitalisering og tilføre ekstra ressourcer hertil. Skarp prioritering og effektivisering gør det muligt at balancere de forskellige hensyn.

Farvel til pap-periodekort og salgssteder i Aarhus

Dispensationen til at køre videre med et pap-periodekort på maksimalt 4 zoner, som Aarhus fik i forbindelse med Takst Vest i marts 2018, udløber 17. marts 2019. Midttrafik har siden efteråret 2018 forsøgt at påvirke de cirka 13.000 kunder med pap-periodekort til at skifte til enten Midttrafik app eller rejsekort. Pensionister og førtidspensionister kan som de eneste fortsætte med et papkort, i form af et deltidspensionistkort.

5.000 kunder har skiftet papkort ud i 2018. Frem til marts 2019 er det last call for de sidste 8.000 aarhusianere, der endnu ikke har besluttet, hvad de vil skifte til. Målgruppen er 0-97 år, og informationsindsatsen tager højde for, at nogle kunder

skal motiveres til at skifte, mens andre kunder skal have hjælp til skiftet.

Med udfasningen af pap-periodekortet lukker alle salgssteder ned i Aarhus, undtagen Midttrafik Kundecenter, ligesom det er sket i resten af Midttrafiks område i kraft af Takst Vest. Det samme gælder de vejledningssteder, der blev oprettet for at hjælpe kunderne over på digitale billettyper. Tilbage er kun de salgssteder, som sælger pensionistkort i udvalgte kommuner.

Midttrafik Kundecenter vil fortsat hjælpe kunderne med information og vejledning via telefon, chat eller personlig betjening efter 17. marts 2019.





Særlig hjælp til pensionister

Især den ældre målgruppe har svært ved digitaliseringen af Midttrafiks billetprodukter. Fra sommeren 2019 vil alle pensionister og førtidspensionister derfor få mulighed for at købe et særligt pensionistkort på pap, uanset hvilken kommune de bor i. Pensionistkortet kommer i to modeller:

- Et pensionistkort, hvor de kan rejse frit inden for kommunen på alle ugens dage, undtagen mellem 7.00 - 8.30 og kl. 15.00 - 17.00 på hverdage til en månedlig pris på 180 kr. (Aarhus indførte denne løsning i marts 2018)
- Et pensionistkort med fri rejse i hele kommunen uden tidsbegrænsninger til en årlig pris på 365 kr. (Randers, Horsens, Holstebro og Struer har valgt at tilbyde denne løsning)

Pensionistkortet skal være let tilgængeligt for kunderne i Midttrafiks område, og samtidigt opfylde krav fra salgsstrategien om digitalisering og færre salgssteder. Derfor vil salget af pensionistkort fremover ske via en webshop. Bestillingen skal være nem og brugervenlig i form af en webformular, hvor kunden blot udfylder de samme oplysninger, som oprindeligt skulle oplyses til salgsstedet. Det gør det nemt for pårørende, sagsbehandlere og borgerservices at hjælpe de ikke-digitale borgere. Pensionistkortet kan leveres som et papkort med posten eller på Midttrafik app - afhængig af kundens ønske.

I særlige tilfælde kan kunder, som ikke har mulighed for at bestille selv eller få hjælp til det, kontakte Midttrafik Kundecenter telefonisk eller personligt, og få dem til at udfylde bestillingen.

Ungdomskort på Midttrafik app

Helt anderledes ser det ud for den målgruppe, der bruger Ungdomskort. Her er man mere end parat til at sparke pap-kortet til hjørne. Efterspørgslen fra de unge er stor og arbejdet med at kunne tilbyde Ungdomskort på Midttrafik app er i fuld gang. Det betyder blandt andet udvikling af et nyt og mere brugervenligt kortudstedelsessystem.

Udover at Ungdomskortet kommer på et mere tidssvarende medie, betyder det også en række fordele for kunderne: Leveringstiden bliver markant kortere – fra op til 14 dage til 0-1 dage,

betalingen foregår direkte i Midttrafik app med betalingskort eller MobilePay og ændringer af perioder kan foretages direkte i Midttrafik app.

Sideløbende samarbejder Midttrafik med de øvrige trafikelskaber og togoperatører om at få Ungdomskortet over på rejsekort. Midttrafik har et ønske om at kunne tilbyde de unge samme valgmulighed, som kunderne har ved køb af et pendlerkort. Midttrafik forventer, at de første kunder kan få Ungdomskort på app fra august og Ungdomskort på rejsekort i løbet af 2020.



50 % rabat til medrejsende i handicapkørslen

Medrejsende til en bruger af Midttrafiks handicapkørsel kan fra 1. januar 2019 få 50 % rabat på rejsen. Tidligere skulle en medrejsende betale samme pris som den visiterede handicapkunde. Det betyder en økonomisk besparelse for de handicapkunder, der har medrejsende med på deres handicapkørsel. Handicapkørslen er hermed i højere grad sidestillet med den øvrige kollektive trafik, hvor det er muligt at opnå rabat via et ledsagerkort.

Viborg bybusser tager cykler med gratis

Siden 1. januar 2019 har kunderne kunnet medbringe cykel i Viborg bybusser. Undtagen på hverdage mellem kl. 7.00 og 9.00. Det er gratis at tage sin cykel med. Til gengæld er pladsen begrænset. Der er plads til max to cykler og pladsen deles med barnevogne, kørestole, rollatorer og lignende efter først-til-mølle-princippet. Muligheden for at blive afvist af chaufføren har i første omgang skabt bekymring hos en række kunder på de sociale medier. Om det har noget på sig, bliver afgjort i den to-årige forsøgsordning, som Viborg Kommune har iværksat for at styrke Viborg som cykelby. Midttrafik følger forsøget tæt for at samle erfaringer, der kan videregives til andre kommuner med samme ønsker.

Letbanen åbner mod Grenaa

Kunderne på Djursland kan glæde sig til, at Letbanen begynder at køre på strækningen mod Grenaa 30. april 2019. I første omgang vil Letbanen kun køre mellem Aarhus H og Grenaa. Senere, når driften er sikker, vil Letbanen fortsætte til Mårslet og Odder, som det oprindeligt er planlagt. Lært af erfaringerne fra åbningen mod Odder, vil Midttrafik denne gang sikre sig, at driften kører som den skal. På den måde undgås at eventuelle opstartsvanskeligheder skaber forsinkelser andre steder i letbanesystemet. Kunderne i Mårslet vil dog ikke blive snydt for letbanedrift fire gange i timen. Når Letbanen tager hul på sidste del af den planlagte strækning, vil der to gange i timen køre letbanetog igennem fra Lystrup til Mårslet.

Når ejere (Aarhus Kommune og Region Midtjylland), kommuner, Aarhus Letbane, Midttrafik og borgerne i Syddjurs og Norddjurs kommuner fejrer åbningen af sidste del i etape 1, vil standsningsstederne i Thorsager og Hessel være en del af festen, selvom de først åbner for letbanekørsel senere på året. Standsningsstederne var ikke med i den første bestilling fra ejerne, og er derfor ikke en del af den sikkerhedsgodkendelse, der muliggør åbning på strækningen mod Grenaa. ●



NØGLETAL

Få overblik over de vigtigste poster i Midttrafiks forretning



52

Bustrafik

	2017	2018
Køreplantimer pr. år	1,99 mio. kr.	1,94 mio. kr.
Kontraktbusser	882	892
Ruter	619	610
Udgifter	1.403 mio. kr.	1.417 mio. kr.
Indtægter	735 mio. kr.	708 mio. kr.
Udgifter pr. køreplantime	704	731
Indtægter pr. køreplantime	369	365
Selvfinansierungsgrad	52 %	50 %

Indtægtskilder i Midttrafik

INDTÆGTSKILDE	2017		2018	
	INDTÆGTER	ANDEL	INDTÆGTER	ANDEL
Billetsalg i busser	124.123	16,88 %	106.146	14,99 %
Salg på salgssteder	93.537	12,72 %	52.670	7,44 %
Rejsekort	141.549	19,25 %	174.527	24,64 %
Midttrafik app	118.818	16,16 %	176.586	24,93 %
Ungdomskort	113.996	15,51 %	115.293	16,28 %
Skolekort	30.699	4,18 %	23.396	3,30 %
Bus og tog (netto -inkl. Indtægter for omstigningsrejser)	34.307	4,67 %	31.388	4,43 %
Øvrige indtægter	78.152	10,63 %	28.320	4,00 %
I ALT	735.182	100 %	708.326	100 %

(Beløb 1.000kr)

Togtrafik/Buserstatningskørsel

	BUSERSTAT- NINGSKØRSEL	ARHUS LETBANE	LEMVIGBANEN
Længde km (inkl. Grenaabanen)		110	57,6
Standsningssteder og trinbræt (ekskl. Grenaabanen)		32	20
Påstigere/rejser 2018		3.280.355	199.000
Person km. pr. år			3.720.828
Udgifter Tog		139.730.000	19.318.269
Indtægter Tog		44.983.744	2.769.303
Køreplantimer 2018	54.508	30.081	6.685
Kørte tog kilometer			393.000
Udgifter bus erstatning	37.489.168		
Indtægter Bus erstatning	16.138.272		
Udgift pr. køreplantime	688	4.645	2.890

Bemærk at strækningen mod Odder åbnede for letbanetraffic fra 25. aug. 2018. Strækningen mod Grenaa var lukket for letbanetraffic i 2018. Midttrafik har indsat buserstatningskørsel på begge strækninger i perioden hvor banerne var lukkede.



Midttrafik app og rejsekort

	2017	2018
Busser med fuldt rejsekortudstyr	785	771
Busser med BusLight-udstyr	55	54
Driftsudgifter rejsekort	45,0 mio. kr.	43,7 mio. kr.
Antal aktive rejsekortbrugere i Midtjylland over 12 år	145.000	180.000
Rejsekort %-mæssig andel af passagerindtægter	27 %	35 %
Driftsudgifter Midttrafik app	2,4 mio. kr.	2,9 mio. kr.
Antal Midttrafik app kunder	295.000	377.000
Midttrafik app %-mæssig andel af passagerindtægter	24 %	35 %

Køreplantimer

	2017 ANTAL	2018 ANTAL	2018 ANDEL
Favrskov Kommune	18.721	19.040	0,98 %
Hedensted Kommune	6.092	5.048	0,26 %
Herning Kommune	66.330	66.321	3,42 %
Holstebro Kommune	41.810	39.925	2,06 %
Horsens Kommune	67.721	68.207	3,52 %
Ikast-Brande Kommune	19.926	20.278	1,05 %
Lemvig Kommune	9.498	9.785	0,50 %
Norddjurs Kommune	21.467	21.993	1,13 %
Odder Kommune	9.388	9.313	0,48 %
Randers Kommune	122.856	121.856	6,28 %
Ringkøbing-Skjern Kommune	33.658	34.128	1,76 %
Samsø Kommune	2.736	0	0,00 %
Silkeborg Kommune	83.762	84.438	4,35 %
Skanderborg Kommune	30.287	30.605	1,58 %
Skive Kommune	39.304	39.157	2,02 %
Struer Kommune	12.547	10.762	0,56 %
Syddjurs Kommune	20.063	20.188	1,04 %
Viborg Kommune	72.198	71.440	3,68 %
Aarhus Kommune	579.201	537.440	27,72 %
Region Midtjylland	734.735	729.190	37,60 %
I ALT	1.992.301	1.939.115	100,00 %

Kundehenvendelser fordelt på emner

	2017	I PROCENT	2018	I PROCENT
Drift	5.071	46,21 %	5.954	48,62 %
Billet- og takstsystem	2.686	24,47 %	2.972	24,27 %
Andet	334	3,04 %	359	2,93 %
Information	435	3,96 %	581	4,74 %
Komfort	312	2,84 %	367	3,00 %
Ros	138	1,26 %	175	1,43 %
Service	1.999	18,21 %	1.839	15,02 %
I ALT	10.975	100,00 %	12.247	100,00 %

Bemærk at én kundehenvendelse kan have flere årsager.

Kundehenvendelser fordelt på kanal

	2017	I PROCENT	2018	I PROCENT
Skriftlig (email, brev)	9.976	3,04 %	11.148	3,52 %
Chat	27.739	8,46 %	38.141	12,06 %
Facebook	17.203	5,24 %	13.392	4,23 %
Telefon	146.271	44,59 %	158.387	50,06 %
Personlig betjening	125.975	38,40 %	94.597	29,90 %
Klage over kontrolafgift	854	0,26 %	712	0,23 %
I ALT	328.018	100,00 %	316.377	100,00 %





Ruter fordelt på typer

ANTAL	2017	2018
Bybusser	162	161
Regionale ruter	89	88
Lokalruter	134	127
Rabatruter/åbne skoleruter	234	234
I ALT	619	610

Rejsegaranti

	2017	2018
Antal ansøgninger	1.686	2.037
Berettiget til refusion	1.594	2.031
Udbetalt	499.083	591.111
Gennemsnit refusion	313	291

Kvalitetsmål

	2017		2018	
	MÅL	REALISERET	MÅL	REALISERET
Opkald til Midttrafik Kundecenter besvares inden for 60 sek.	70 %	71 %	70 %	60 %
Svartid på henvendelser til Kundeservice	5 dage	NA	5 dage	NA
Besøgstal på midttrafik.dk pr. måned	430.000	608.024	430.000	597.079
Følgere på Facebook	NA	22.662	NA	23.894
Kvalitetskontroller i busserne*	NA	3.445	5.000	4.816
Gennemførte ture	99,80 %	99,90 %	99,80 %	99,89 %

* Grundet omstrukturering i Midttrafik og udbud af opgaven vedr. kvalitetskontrol var der i 2017 ikke opsat mål for antal kvalitetskontroller.

Flextrafik		
ANTAL TURE	2017	2018
Handicapkørsel	181.087	189.861
Flexbus	13.164	11.242
Flextur*	143.694	158.604
Kommunal kørsel	111.700	117.371
Specialkørsel	211.501	80.827
Patientbefordring	411.791	421.573
Antal vognmænd	175	181
UDGIFTER/INDTÆGTER	2017	2018
Udgifter handicapkørsel	42.939.202	45.985.800
Indtægter handicapkørsel	8.764.723	9.371.015
Udgifter kommunal kørsel	17.558.756	17.640.507
Indtægter kommunal kørsel	28.800	21.870
Udgifter Flextur	16.644.471	19.144.103
Indtægter Flextur	8.599.518	9.762.899
Udgifter Flexbus	2.136.374	1.968.600
Indtægter Flexbus**	241.256	312.754
Udgifter patientbefordring	121.303.616	130.808.793
Udgifter specialkørsel	33.820.684	12.665.258
Udgifter pr. tur inkl. egenbetaling og handicapkørsel	189	193
Udgifter pr. tur inkl. egenbetaling, kommunal kørsel	157	150
Udgifter pr. tur inkl. egenbetaling, Flextur	56	59
Udgifter pr. tur inkl. egenbetaling, Flexbus**	144	147
Udgifter pr. tur, patientbefordring	295	310
Udgifter pr. tur, specialkørsel	160	157

* Inkl. "Ikke-Støttet" Flextur (ej kommune fordelt)

** Indtægter 2018 er inkl. buskort og app betaling. Det var ikke muligt at tælle det med i 2017.

Oversigt over Flexbusrejser		
ANTAL REJSER	2017	2018
Favrskov	10	27
Hedensted	2.198	1.577
Herning	15	34
Holstebro	636	696
Horsens	281	309
Ikast-Brande	0	0
Lemvig	0	0
Norddjurs*	0	101
Odder	984	1.432
Randers**	0	707
Ringkøbing-Skjern	0	0
Samsø***	2.721	0
Silkeborg	1.140	864
Skanderborg	924	1.556
Skive	661	778
Struer***	47	0
Syddjurs	0	0
Viborg	2.346	1.731
Aarhus	0	0
Region Midtjylland	1.201	1.430
I ALT	13.164	11.242

* Norddjurs har opstartet Flexbus sommer 2018

** Randers kørte 6 mdr. forsøgsordning på Flexbus i 2018

*** Samsø og Struer har ikke længere Flexbusordning via Midttrafik

Overzicht over Flexurrejser

ANTAL REJSER	2017	2018
Favrskov	10.168	10.776
Hedensted	12.376	14.754
Holstebro	1.900	1.686
Horsens	5.925	7.239
Ikast-Brande	2.401	2.966
Lemvig	4.441	4.358
Norddjurs	17.469	20.113
Odder	1.068	1.670
Randers	3.820	4.248
Ringkøbing-Skjern	11.406	13.109
Silkeborg	6.929	8.088
Skanderborg, Støttet Flextur	11.998	15.390
Skanderborg, UNG	2.026	1.978
Skive	5.147	1.235
Struer	1.512	1.453
Syddjurs	16.335	18.180
Viborg	3.176	3.375
Aarhus	9.227	10.322
"Ikke-Støttet" Flextur*	16.370	17.664
I ALT	143.694	158.604

* Fra 2016 blev alt "Ikke-Støttet" Flextur trukket ud af kommunernes økonomi og tæller derfor ikke med i turantallet for Flextur under de pågældende kommuner.



Øversigt over handicapkørsel

ANTAL REJSER	2017	2018
Favrskov	4.898	4.825
Hedensted	4.291	4.268
Herning	9.028	8.489
Holstebro	6.386	7.034
Horsens	13.190	14.805
Ikast-Brande	3.426	3.579
Lemvig	2.323	2.323
Norddjurs	2.770	2.946
Odder	4.669	4.704
Randers	13.978	14.899
Ringkøbing-Skjern	4.957	4.568
Samsø	526	33
Silkeborg	12.575	12.131
Skanderborg	5.000	5.804
Skive	5.313	6.030
Struer	2.211	2.347
Syddjurs	2.427	2.963
Viborg	10.480	11.113
Aarhus	72.639	77.000
I ALT	181.087	189.861

Øversigt over kommunal kørsel inkl. skolekørsel

ANTAL REJSER	2017	2018
Favrskov	31.501	37.392
Hedensted*	97	0
Herning	0	0
Holstebro	7.250	7.698
Horsens	16.896	18.701
Ikast-Brande	0	0
Lemvig	572	350
Norddjurs	11.576	18.507
Odder	0	0
Randers	11.040	10.913
Ringkøbing-Skjern	0	0
Samsø	459	66
Silkeborg	14.492	13.765
Skanderborg	851	560
Skive	55.896	56.786
Struer	0	0
Syddjurs	11.395	9.006
Viborg	0	0
Aarhus**	161.176	24.454
I ALT	323.201	198.198

* Opstart af skolekørsel i Hedensted Kommune i 2016, ophørt 2017.

** Opstart af specialkørsel i Aarhus Kommune i 2016, ophørt juni 2017.



Indtægtskilder Flextrafik

EGENBETALING	2017		2018	
	INDTÆGTER	ANDEL	INDTÆGTER	ANDEL
Egenbetaling, handicapkørsel	8.765	55,29 %	9.371	54,04 %
Egenbetaling, Flextur	6.818	43,01 %	7.634	44,03 %
Egenbetaling, Flexbus	241	1,52 %	313	1,80 %
Egenbetaling, kommunal kørsel	29	0,18 %	22	0,13 %
I ALT	15.853	100 %	17.340	100 %

(Beløb 1.000kr)

Oversigt over patientbefordring

ANTAL REJSER	2017	2018
Region Midtjylland	411.791	421.573

Kvalitetsmål 2018 i Flextrafik

	MÅL	REALISERET
Opkald til Flextrafik besvares inden for 60 sek. (fra kunder)	70 %	69 %
Opkald til Flextrafik besvares inden for 60 sek. (fra leverandører)	70 %	72 %
Rettidig afhentning af Flextrafik-kunder	90 %	95 %
Rettidig aflevering af Flextrafik-kunder	96 %	97 %



Midttrafiks administration

	2017	2018
Busadministration	105.779.000	104.753.000
Handicapadministration	13.614.000	13.941.000
Kommunal kørsel administration	2.083.960	2.529.777
Specialkørsel administration	2.521.027	514.657
Flextur administration	2.992.118	3.390.775
Flexbus administration (inkl. Flexbus erstatningskørsel)	801.767	679.221
Patientbefordring administration	5.362.000	10.876.961
Administrationsomkostninger vedr. Flextrafik (Sydtrafik og FynBus)	554.902	571.000

UDGIFTSFORDELING FOR MIDTTRAFIK:

	2017	2018
Driftsudgifter inkl. løn	92 %	91 %
Salgsudgifter inkl. løn	6 %	5 %
Administrationsudgifter inkl. løn	3 %	3 %

Antal årsværk

	2017	2018
Bus planlægning og udvikling	23	22
Flextrafik planlægning og udvikling	27	28
Kundeservice	39	36
Administration	35	38
I ALT	125	123

ÅRSREGNSKAB 2018



← Scandinavian Center
Aros

← Søren Frichs Vej
Nr. 1-26

Søren Frichs Vej →
Nr. 27-115


Miljøzonen
undtaget
Zone

←
ty

5a Martenlund
VN 9796E

68

72 Oplysninger om selskabet

74 Ledelsespåtegning

76 Den uafhængige revisors
revisionspåtegning

80 Ledelsesberetning

90 Midttrafiks regnskab 2018

100 Noter til resultat, balance og
pengestrømsopgørelse



Oplysninger om selskabet

Navn	Midttrafik
Adresse, postnr., by	Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg
CVR-nr.	29943176
Regnskabsår	1. januar – 31. december
Hjemmeside	www.midttrafik.dk
Telefon	87 40 82 00
Bestyrelse	<p>Claus Wistoft Syddjurs Kommune, Formand (V)</p> <p>Hans Okholm Silkeborg Kommune, 1. næstformand (F)</p> <p>Claus Kjeldsen Region Midtjylland, 2. næstformand (A)</p> <p>Mads Nikolajsen Norddjurs Kommune (F)</p> <p>Niels Viggo Lynghøj Struer Kommune (A)</p> <p>Arne Lægaard Region Midtjylland (V)</p> <p>Ango Winther Aarhus Kommune (S)</p> <p>Johannes F. Vesterby Viborg Kommune (V)</p> <p>Simon V. Nielsen Ikast-Brande Kommune (O)</p>
Direktion	Jens Erik Sørensen (Direktør)
Revision	Ernst & Young Godkendt Revisionspartnerselskab Værkmestergade 25 8000 Aarhus C

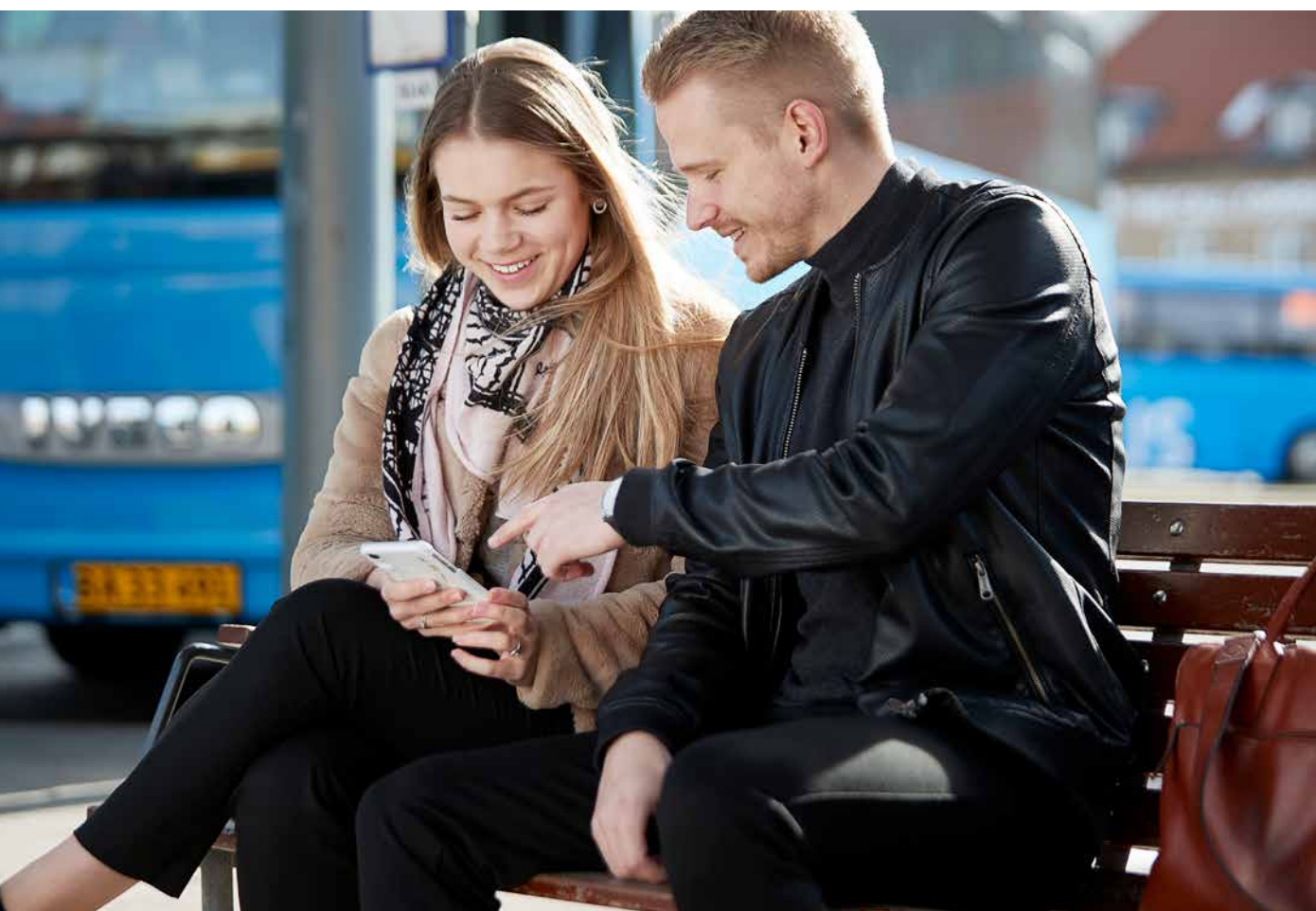


Ledelsespåtegning

Bestyrelse og direktion har dags dato behandlet og godkendt årsrapporten for Midttrafik for regnskabsåret 1. januar – 31. december 2018. Årsregnskabet er aflagt i overensstemmelse med reglerne i Økonomi- og Indenrigsministeriets "Budget- og Regnskabsystem for kommuner".

Det er vores opfattelse, at årsregnskabet giver et retvisende billede af selskabets aktiver, passiver og finansielle stilling pr. 31. december 2018 samt af resultatet af selskabets aktiviteter og pengestrømme for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2018.

Det er endvidere vores opfattelse, at ledelsesberetningen indeholder en retvisende redegørelse for udviklingen i Midttrafiks aktiviteter og økonomiske forhold, årets resultat og for Midttrafiks finansielle stilling.



Aarhus 16. maj 2019

Direktion:

Jens Erik Sørensen
Direktør

Bestyrelsen:

Claus Wistoft
Formand

Hans Okholm
1. Næstformand

Claus Kjeldsen
2. Næstformand

Ango Winther

Mads Nikolajsen

Niels Viggo Lynghøj

Johannes F. Vesterby

Arne Lægaard

Simon V. Nielsen

Den uafhængige revisors revisionspåtegning

Til bestyrelsen for Midttrafik

Konklusion

Vi har revideret årsregnskabet for Midttrafik for regnskabsåret 1. januar – 31. december 2018, jf. siderne 90-117 i årsregnskabet 2018, der omfatter resultatopgørelse, balance, pengestrømsopgørelse, noter og anvendt regnskabspraksis samt uddrag af internt regnskab for 2018 for Busselskabet Aarhus Sporveje.

Årsregnskabet udarbejdes efter kravene i bekendtgørelse om kommuners budget- og regnskabsvæsen, revision m.v.

Det er vores opfattelse, at årsregnskabet i alle væsentlige henseender er rigtigt, det vil sige udarbejdet i overensstemmelse med bekendtgørelse om kommuners budget- og regnskabsvæsen, revision m.v.

Grundlag for konklusion

Vi har udført vores revision i overensstemmelse med internationale standarder om revision, de yderligere krav, der er gældende i Danmark, samt standarderne for offentlig revision, idet revisionen udføres på grundlag af bestemmelserne i lov om

kommunernes styrelse. Vores ansvar ifølge disse standarder og krav er nærmere beskrevet i revisionspåtegningens afsnit "Revisors ansvar for revisionen af årsregnskabet". Det er vores opfattelse, at det opnåede revisionsbevis er tilstrækkeligt og egnet som grundlag for vores konklusion.

Uafhængighed

Vi er uafhængige af Midttrafik i overensstemmelse med internationale etiske regler for revisorer (IESBA's etiske regler) og de yderligere krav, der er gældende i Danmark, ligesom vi har opfyldt vores øvrige etiske forpligtelser i henhold til disse regler og krav.

Efter vores bedste overbevisning er der ikke udført forbudte ikke-revisionsydelser som omhandlet i bekendtgørelse om kommunal og regional revision.

Valg af revisor

Vi blev af bestyrelsen første gang valgt som revisor for Midttrafik ved etableringen 1. januar 2007 og har varetaget revisionen i en sammenhængende periode på 12 år frem til og med regnskabsåret

2018. Vi blev senest valgt efter en udbudsrunde i 2015, hvor vi fik forlænget revisionsaftalen for en 4-årig periode frem til og med regnskabsåret 2019.

Centrale forhold ved revisionen

Centrale forhold ved revisionen er de forhold, der efter vores faglige vurdering var mest betydelige ved vores revision af årsregnskabet for regnskabsåret 2018. Disse forhold blev behandlet som led i vores revision af årsregnskabet som helhed og udformningen af vores konklusion herom. Vi afgiver ikke nogen særskilt konklusion om disse forhold. For nedennævnte forhold er beskrivelsen af, hvordan forholdet blev behandlet ved vores revision, givet i denne sammenhæng. Vi har opfyldt vores ansvar som beskrevet i afsnittet "Revisors ansvar for revisionen af årsregnskabet", herunder i relation til nedennævnte centrale forhold ved revisionen. Vores revision har omfattet udformning og udførelse af revisionshandlinger som reaktion på vores vurdering af risikoen for væsentlig fejlinformation i årsregnskabet. Resultatet af vores revisionshandlinger, herunder de revisionshandlinger vi har udført for at behandle nedennævnte forhold, danner grundlag for vores konklusion om årsregnskabet som helhed.

Indregning af busindtægter

Busindtægter er en betydelig regnskabspost og kompleks, da datagrundlaget for indregningen af indtægter sker fra flere forskellige indtægtssystemer og indtægtskilder, herunder fra serviceleverandører. Som følge heraf har vi anset dette område som et centralt forhold ved revisionen. Ved revisionen har vi opnået forståelse for de af ledelsen tilrettelagte forretningsgange og interne kontroller, der sikrer, at der sker korrekt indregning af indtægter, herunder at indtægter afstemmes til underliggende systemer og kilder. Revisionen har desuden omfattet gennemgang af de af Midttrafik udarbejdede afstemninger, analyser af udviklingen i de enkelte indtægtsgrupper, dataanalyse af udvalgte omsætningstransaktioner

samt gennemgang af revisorerklæringer fra serviceleverandører. Vi har endvidere gennemgået grundlaget for periodisering af indtægter i det omkostningsbaserede regnskab samt analyseret eventuelle reguleringer vedrørende tidligere år.

Fremhævelse af forhold vedrørende revisionen

Midttrafik har som sammenligningstal i årsregnskabet medtaget de af bestyrelsen godkendte budgettal for 2018. Disse sammenligningstal har ikke været underlagt revision.

Ledelsens ansvar for årsregnskabet

Ledelsen har ansvaret for udarbejdelsen af et årsregnskab, der i alle væsentlige henseender er rigtigt, det vil sige udarbejdet i overensstemmelse med bekendtgørelse om kommuners budget- og regnskabsvæsen, revision m.v. Ledelsen har endvidere ansvaret for den interne kontrol, som ledelsen anser for nødvendig for at udarbejde et årsregnskab uden væsentlig fejlinformation, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl. Ved udarbejdelsen af årsregnskabet er ledelsen ansvarlig for at vurdere Midttrafiks evne til at fortsætte driften, at oplyse om forhold vedrørende fortsat drift, hvor dette er relevant, samt at udarbejde årsregnskabet på grundlag af regnskabsprincippet om fortsat drift, medmindre ledelsen enten har til hensigt at likvidere Midttrafik, indstille driften eller ikke har andet realistisk alternativ end at gøre dette.

Revisors ansvar for revisionen af årsregnskabet

Vores mål er at opnå høj grad af sikkerhed for, om årsregnskabet som helhed er uden væsentlig fejlinformation, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl, og at afgive en revisionspåtegning med en konklusion. Høj grad af sikkerhed er et højt niveau af sikkerhed, men er ikke en garanti for, at en revision, der udføres i overensstemmelse med internationale standarder om revision, de yderligere krav, der er gældende i Danmark, samt standarderne for offentlig revision, jf. lov om kom-



munernes styrelse, altid vil afdække væsentlig fejlinformation, når sådan findes. Fejlinformationer kan opstå som følge af besvigelser eller fejl og kan betragtes som væsentlige, hvis det med rimelighed kan forventes, at de enkeltvis eller samlet har indflydelse på de økonomiske beslutninger, som regnskabsbrugerne træffer på grundlag af årsregnskabet.

Som led i en revision, der udføres i overensstemmelse med internationale standarder om revision, de yderligere krav, der er gældende i Danmark, samt standarderne for offentlig revision, jf. lov om

kommunernes styrelse, foretager vi faglige vurderinger og opretholder professionel skepsis under revisionen. Herudover:

- **Identificerer og vurderer vi risikoen for væsentlig fejlinformation i årsregnskabet, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl, udformer og udfører revisionshandlinger som reaktion på disse risici samt opnår revisionsbevis, der er tilstrækkeligt og egnet til at danne grundlag for vores konklusion. Risikoen for ikke at opdage væsentlig fejlinformation forårsaget af besvigelser er højere end ved væsentlig fejlinformation forårsaget af fejl, idet besvigelser kan omfatte sammensværgelser, dokumentfalsk, bevidste udeladelser, vildledning eller tilsidesættelse af intern kontrol.**
- **Opnår vi forståelse af den interne kontrol med relevans for revisionen for at kunne udforme revisionshandlinger, der er passende efter omstændighederne, men ikke for at kunne udtrykke en konklusion om effektiviteten af Midttrafiks interne kontrol.**
- **Tager vi stilling til, om den regnskabspraksis, som er anvendt af ledelsen, er passende, samt om de regnskabsmæssige skøn og tilknyttede oplysninger, som ledelsen har udarbejdet, er rimelige.**
- **Konkluderer vi, om ledelsens udarbejdelse af årsregnskabet på grundlag af regnskabsprincippet om fortsat drift er passende, samt om der på grundlag af det opnåede revisionsbevis er væsentlig usikkerhed forbundet med begivenheder eller forhold, der kan skabe betydelig tvivl om Midttrafiks evne til at fortsætte driften. Hvis vi konkluderer, at der er en væsentlig usikkerhed, skal vi i vores revisionspåtegning gøre opmærksom på oplysninger herom i årsregnskabet eller, hvis sådanne oplysninger ikke er tilstrækkelige, modificere vores konklusion. Vores konklusioner er baseret på det revisionsbevis, der er opnået frem til datoen for vores revisionspåtegning. Fremtidige begivenheder eller forhold kan dog medføre, at Midttrafik ikke længere kan fortsætte driften.**

emner, om de undersøgte dispositioner, der er omfattet af regnskabsaflæggelsen, er i overensstemmelse med de relevante bestemmelser i bevillinger, love og andre forskrifter samt indgåede aftaler og sædvanlig praksis. I vores forvaltningsrevision vurderer vi med høj grad af sikkerhed, om de undersøgte systemer, processer eller dispositioner understøtter skyldige økonomiske hensyn ved forvaltningen af de midler og driften af de aktiviteter, der er omfattet af årsregnskabet.

Hvis vi på grundlag af det udførte arbejde konkluderer, at der er anledning til væsentlige kritiske bemærkninger, skal vi rapportere herom i denne udtalelse.

Vi har ingen væsentlige kritiske bemærkninger at rapportere i den forbindelse.

Aarhus den 16. maj 2019

ERNST & YOUNG

Godkendt Revisionspartnerselskab

CVR-nr. 30 70 02 28

Jes Lauritzen

statsaut. revisor
mne10121

Lis Andersen

statsaut. revisor
mne10892

Vi kommunikerer med den øverste ledelse om blandt andet det planlagte omfang og den tidsmæssige placering af revisionen samt betydelige revisionsmæssige observationer, herunder eventuelle betydelige mangler i intern kontrol, som vi identificerer under revisionen.

Udtalelse om ledelsesberetning

Ledelsen er ansvarlig for ledelsesberetningen, side 80-89.

Vores konklusion om årsregnskabet dækker ikke ledelsesberetningen, og vi udtrykker ingen form for konklusion med sikkerhed om ledelsesberetningen.

I tilknytning til vores revision af årsregnskabet er det vores ansvar at læse ledelsesberetningen og i den forbindelse overveje, om ledelsesberetningen er væsentligt inkonsistente med årsregnskabet eller vores viden opnået ved revisionen eller på anden måde synes at indeholde væsentlig fejlinformation. Hvis vi på grundlag af det udførte arbejde konkluderer, at der er væsentlig fejlinformation i ledelsesberetningen, skal vi rapportere om dette forhold.

Vi har ingenting at rapportere i den forbindelse.

Udtalelse om juridisk-kritisk revision og forvaltningsrevision

Ledelsen er ansvarlig for, at de dispositioner, der er omfattet af regnskabsaflæggelsen, er i overensstemmelse med meddelte bevillinger, love og andre forskrifter samt med indgåede aftaler og sædvanlig praksis. Ledelsen er også ansvarlig for, at der er taget skyldige økonomiske hensyn ved forvaltningen af de midler og driften af de aktiviteter, der er omfattet af årsregnskabet. Ledelsen har i den forbindelse ansvar for at etablere systemer og processer, der understøtter sparsommelighed, produktivitet og effektivitet.

I tilknytning til vores revision af årsregnskabet er det vores ansvar at gennemføre juridisk-kritisk revision og forvaltningsrevision af udvalgte emner i overensstemmelse med standarderne for offentlig revision. I vores juridisk-kritiske revision efterprøver vi med høj grad af sikkerhed for de udvalgte



Ledelsesberetning

Resultatet til byrdefordeling 2018 mellem kommunerne, Region Midtjylland, Fynbus og Sydtrafik blev 45,4 mio. kr. lavere end budgetteret. Udviklingen skyldes primært den sene opstart med letbane- trafik på strækningen til mod Odder og Grenaa, der netto reducerer byrdefordelingen med 26,2 mio. kr. Desuden er der givet en rabat på 21,4 mio. kr. for ikke-udbudt kørsel ved Busselskabet Aarhus Sporveje.

Resultatopgørelsen viser et udgiftsbaseret resultat efter finansiering på 2,1 mio. kr. i overskud, men resultatet er et underskud på 7,6 mio. kr. Det omkostningsbaserede resultat skyldes afskrivninger på rejsekortudstyr og bus-IT samt hensættelse til tjenestemandspensioner og periodisering af forudbetalte billetprodukter.

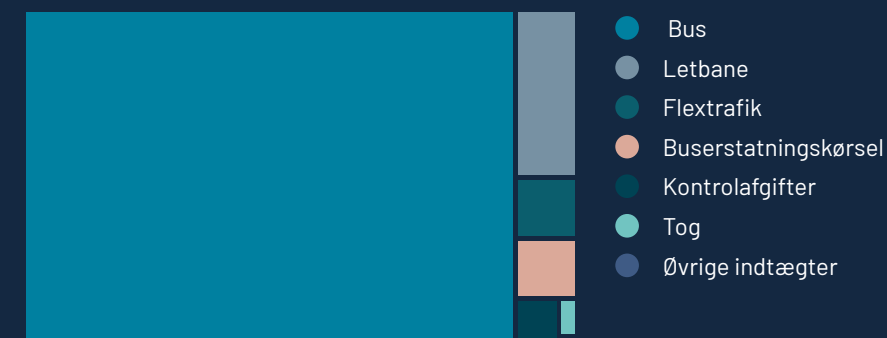
Det ses af nedenstående diagrammer, at Midttrafiks største aktivitetsområde stadig er busdriften, idet udgifterne vedrørende busdriften udgør knap 2/3-dele af Midttrafiks samlede udgifter. Efter busdriften er Flextrafik det næststørste område som tegner sig for 23 % af de samlede udgifter. På indtægtssiden er Midttrafiks primære indtægtskilde passagerindtægter, hvor indtægterne ved bus og letbane udgør 94 % af de samlede indtægter.

Der indledes med en kort gennemgang af de forskellige forretningsområder med tilhørende oversigtstabeller, hvori specifikationerne vises som afrundede tal. Efter oversigtstabellerne præsenteres Midttrafiks regnskab, byrdefordeling, balance og pengestrømsopgørelse for regnskabsåret 2018 med tilhørende noter. I regnskabets tilhørende bilagssamling gennemgås byrdefordeling for de enkelte kommuner og Region Midtjylland.

Indtægter 2018

(Beløb i mio.kr.)

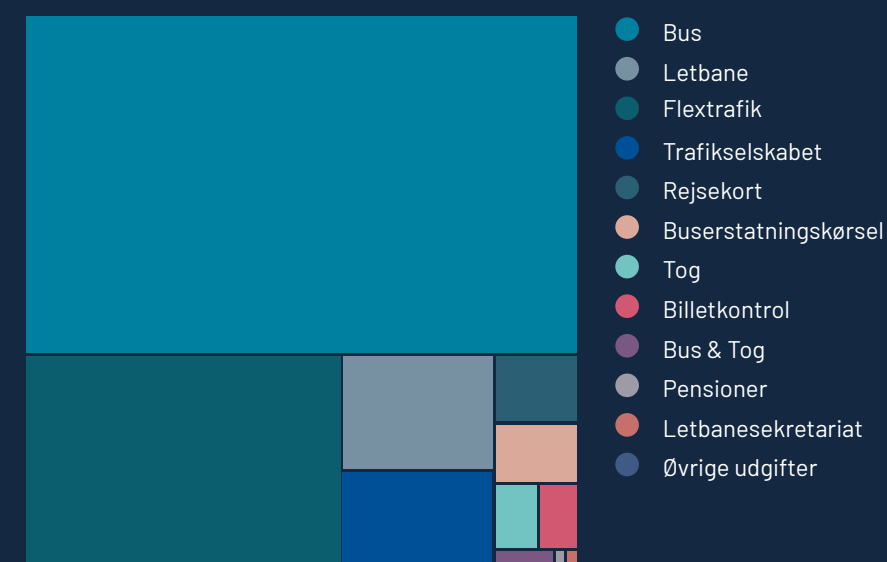
OMRÅDE	REGNSKAB 2018
Bus	718,0
Letbane	45,0
Flextrafik	17,3
Buserstatningskørsel	16,1
Kontrolafgifter	9,1
Tog	2,8
Øvrige indtægter	0,7
I ALT	808,9



Udgifter 2019

(Beløb i mio.kr.)

OMRÅDE	REGNSKAB 2018
Bus	1.414,2
Flextrafik	536,9
Letbane	141,9
Trafikselskabet	116,3
Rejsekort	45,7
Buserstatningskørsel	39,5
Tog	22,8
Billetkontrol	19,6
Bus & Tog	9,6
Pensioner	1,5
Letbanesekretariat	1,4
Øvrige udgifter	0,4
I ALT	2.349,8



Busdrift

Busdrift - Regnskab 2018

	BUDGET 2018	REGNSKAB 2018	DIFFERENCE	DIFFERENCE I PCT.
Udgifter	1.386.459	1.395.542	9.083	0,7 %
Bus-IT og øvrige udgifter	18.488	18.705	217	1,2 %
Rejsekort - busser	51.000	44.765	-6.235	-12,2 %
Indtægter	-683.000	-708.326	-25.326	3,7 %
- heraf Bus & Tog-samarbejdet	67.000	9.647	-57.353	-85,6 %
- heraf busindtægter	-750.000	-717.973	32.027	-4,3 %
BUSDRIFT I ALT	772.947	750.686	-22.261	-2,9 %

(Beløb 1.000kr)

Kørselsudgifter

Udgifter til buskørsel i 2018 er 9,1 mio. kr. højere end det vedtagne budget, men denne afvigelse omfatter også rabatten for ikke-udbudt kørsel på 21,4 mio. kr. Dermed er de reelle udgifter 30,4 mio. kr. højere end det vedtagne budget. Årsagen til dette er i høj grad et stigende omkostningsindeks som følge af stigende dieselpriiser i 2018. Samlet set vurderes det højere omkostningsindeks at have givet en merudgift på 17,0 mio. kr. i forhold til budgettet.

I forhold til budgettet for 2018 er den samlede kørselsaktivitet forøget med 15.143 køreplantimer til i alt 1.924.014 timer, svarende til en forøgelse på 0,8 %. Dette har resulteret i en merudgift på 10,9 mio. kr. Forøgelsen i køreplantimer er primært drevet af en forøgelse i Region Midtjyllands kørsel på 12.331 køreplantimer.

Den resterende merudgift på 2,5 mio. kr. i forhold til budgettet fremkommer af modsatrettede kommunespecifikke udgifter. Særligt har Aarhus Kommune haft øgede kørselsudgifter, da budgettets forudsætning om reduktioner på busdriften ikke kunne gennemføres på grund af udsættelsen

af Letbanen. Desuden har der været merudgifter i forbindelse med genudbud af billige buskontrakter på regional kørsel.

Bus-IT og øvrige udgifter

Der er et samlet merforbrug til drift af bus-IT, billettering, kunde- og holdepladsfaciliteter samt rejsegaranti på 0,2 mio. kr., som skyldes merudgifter til bus-IT, samt færre udgifter til billetteringsudstyr.

Udgifterne til drift og vedligehold af IT-udstyr i busserne er højere end forventet, og der er ekstraordinære udgifter vedrørende den gamle tælleløsning i Aarhus, der fremover bliver omfattet af Midttrafiks standardløsning for tælleudstyr. Ved udskiftning af busser flyttes IT-udstyr mellem busserne, og Aarhus Kommune har i den forbindelse en ikke budgetteret ekstraudgift i kompensationsbetaling. Der har i 2018 ikke været kørsel på nye kontrakter, hvilket giver en generel besparelse vedrørende flytning af udstyr.

Der har været lavere udgifter til billetteringsudstyr, der dels skyldes lavere udgifter til drift af udstyret, dels færre udgifter til transaktionsgebyrer i Midttrafik app.

Rejsekort - busser

For rejsekort i busser er der netto et mindreforbrug på 6,2 mio. kr. sammenlignet med budgettet.

Afvigelsen skyldes lavere udgifter til drift af udstyr, og udgifterne til leasing af udstyr har været væsentlig lavere i 2018, end normalt. Desuden har der været lavere abonnementsbetaling til

Rejsekort A/S og en højere tilbagebetaling af ansvarligt lån fra Rejsekort A/S.

Flere kunder har brugt rejsekortet i 2018, og det medfører højere kunderelaterede udgifter, ligesom der har været ekstra udgifter til udvikling af gruppe-check-ind-funktionalitet i bybusser.

Busindtægter - Regnskab 2018

	BUDGET 2018	REGNSKAB 2018	DIFFERENCE	DIFFERENCE I PCT.
Passagerindtægter	467.600	501.961	34.361	7,3 %
Refusion/takstnedsættelse - off-peak	12.000	19.052	7.052	58,8 %
Erhvervskort	3.600	471	-3.129	-86,9 %
Omsætning Ungdomskort	93.200	84.397	-8.803	-9,4 %
Ungdomskort - kompensation fritidsrejser	9.000	8.594	-406	-4,5 %
Omsætning skolekort	32.100	23.396	-8.704	-27,1 %
Kompensation - Fælles børneregler	36.600	37.314	714	2,0 %
Fribefordring Værnepligtige	1.800	1.614	-186	-10,3 %
Andre indt. (bl.a. indtægtsdækket kørsel)	100	137	37	37,4 %
Billetindtægter - Togrejser DSB/Arriva	67.000	13.638	-53.362	-79,6 %
Billetindtægter - Tog omstigningsrejser	27.000	27.397	397	1,5 %
Indtægter Busdrift	750.000	717.973	-32.027	-4,3 %
Betaling DSB/Arriva - togrejser (udgift)	-67.000	-9.647	57.353	-85,6 %
PASSAGERINDTÆGTER I ALT	683.000	708.326	25.326	3,7 %

(Beløb 1.000kr)

Busindtægter

I 2018 blev busindtægterne 25,3 mio. kr. højere end budgetteret, da der i forbindelse med Trafikplan Aarhus blev forudsagt færre busindtægter på grund af Letbanen, og det har ikke været så markant som forventet. Samtidig er der større afvigelser i positiv retning på den statslige refusion for rejser med off-peak rabat og i negativ retning for indtægter på Skolekort og Ungdomskort. Nedenfor er de væsentligste afvigelser i forhold til budgettet forklaret nærmere.

Passagerindtægterne - som er kundernes køb af kort og billetter - er 34,4 mio. kr. større end budgetteret. Det skyldes primært, at det er lykkedes at gennemføre bustilpasningerne i Aarhusområdet uden de negative indtægtsmæssige konsekvenser som var forventet ved indførelse af Letbanen.

Off-peak kompensationen fra staten er ca. 7 mio. kr. over budgettet. Forklaringen er øget brug af rejsekort, der i forbindelse med Takst Vest blev relativt mere favorabelt i forhold til klippekort.

Derfor vælger flere kunder rejsekort, og det udløser større rabat til kunderne – og tilsvarende kompensation til Midttrafik – end forventet. Off-peak rabatten er på 20 % i forhold til normal rejsekortpris.

Omsætningen på erhvervskort er 3,1 mio. kr. mindre end forventet, da kortet blev afskaffet i forbindelse med Takst Vest, og blot kunne købes i første kvartal af 2018. Indtægter for salg af Ungdomskort til unge på ungdomsuddannelser er 8,8 mio. kr. mindre end budgetteret. Det er desværre en generel tendens, at indtægterne fra disse kort falder. Tendensen har stået på de sidste 3-4 år, og ses også i de øvrige trafikelskaber.

Takstsamarbejdet er ændret efter indførelsen af Takst Vest, hvor der nu kun afregnes for pendlerkortrejser. Indtægter og udgifter i 2018 vedrører således udelukkende første kvartal samt endelig afregning fra tidligere år, da pendlerkortrejser opgøres som en del af de samlede passagerindtægter. Dette er forklaringen på den store afvigelse vedrørende takstsamarbejdet. I budgettet var forudsat billetindtægter for togoperatørerne på 67 mio. kr., som tilsvarende var forudsat afregnet som efterfølgende betaling til togoperatørerne. Regnskabet viser indtægter på 13,6 mio. kr., og betaling til DSB og Arriva på 9,6 mio. kr. I 2018 er der lavet endelig afregning med DSB til og med 2016, og der er lavet foreløbig afregning af takstsamarbejdet i 2017. I takstsamarbejdet med Arriva er der indgået aftale om endelig afregning svarende til den allerede afregnede aconto betaling. Samlet er der merindtægter på knap 4 mio. kr. vedrørende takstsamarbejdet med DSB og Arriva.

Omsætning på salg af skolekort er 8,7 mio. kr. mindre end budgetteret. I forbindelse med Takst Vest blev det aftalt, at alle pendlerkort til børn skulle have 50 % rabat i forhold til voksentakst, og samtidig er kommunerne blevet refunderet for en fejl i forhold til betalingen de tidligere år. Det skal bemærkes, at der ikke er tale om et nettotab for kommunerne, idet kommunerne har haft en tilsvarende mindre udgift ved at købe kortene.

To kommuner har indført billige pensionistkort efter budget 2018 var godkendt af bestyrelsen. Dette har en konsekvens for passagerindtægterne på 0,7 mio. kr.



Flextrafik

Flextrafik - Regnskab 2018				
	BUDGET 2018	REGNSKAB 2018	DIFFERENCE	DIFFERENCE I PCT.
Handicapkørsel	36.140	36.615	475	1,3 %
Flextur	11.810	12.905	1.095	9,3 %
Flexbus	2.343	2.102	-241	-10,3 %
Kommunal kørsel	466.631	468.042	1.411	0,3 %
FLEXTRAFIK I ALT	516.923	519.663	2.740	0,5 %

(Beløb 1.000kr)

Handicapkørsel

Kommunernes udgifter til handicapkørsel er 36,6 mio. kr., hvilket er en merudgift på 0,5 mio. kr. i forhold til budgettet, svarende til 1,3 %. Årsagen til merforbruget skal findes i flere kørte ture, som skyldes indførelse af kørsel med stærkt svagtseende samt kørsel til behandling, genoptræning mv.

Flextur

Kommunernes udgifter til Flextur udgør 12,9 mio. kr., hvilket er en merudgift på 1,1 mio. kr. i forhold til budgettet, svarende til 9,3 %. Årsagen til merforbruget skyldes en vækst hos flere kommuner, og tilskrives et bedre kendskab til produktet blandt borgerne.

Flexbus

Kommunernes samlede udgifter til Flexbus udgør 2,1 mio. kr., hvilket er en mindre udgift på 0,2 mio. kr. i forhold til budgettet, svarende til -10,3 %. Flexbus er endnu ikke en udbredt form for kollektiv trafik, og derfor vil umiddelbart små ændringer have betydning for afvigelsen i forhold til budgettet. I 2018 er særligt en enkelt rute blevet benyttet i mindre grad end tidligere.

Kommunal kørsel

Kommunal kørsel i Midttrafik er 468,0 mio. kr. i 2018, hvilket er et merforbrug på 1,4 mio. kr. i forhold til budgettet, svarende til 0,3 %. Årsagen til det lille merforbrug skal ses samlet for de mange kørselsområder der er under kommunal kørsel.

Der er ikke en entydig forklaring på resultatet men derimod en blanding af mer- eller mindre-forbrug fordelt ud på kommuner og kørselsområder. Sidende patientbefordring, som udføres for Region Midtjylland, har et merforbrug på 7,9 mio. kr. i 2018 på grund af flere kørte ture, men dette udlignes af et væsentligt mindreforbrug i kørslen for fem andre kommuner.

Tog og letbane

Tog og letbane - Regnskab 2018				
	BUDGET 2018	REGNSKAB 2018	DIFFERENCE	DIFFERENCE I PCT.
Letbanedrift	142.700	96.956	-45.744	-32,1 %
Letbanesekretariat	1.016	1.422	406	39,9 %
Rejsekort - letbane	6.004	4.667	-1.337	-22,3 %
Buserstatningskørsel	3.800	23.363	19.563	514,8 %
Togdrift	19.852	20.073	221	1,1 %
TOG OG LETBANE I ALT	173.372	146.480	-29.892	-15,5 %

(Beløb 1.000kr)

Letbanedrift

Regnskabsresultatet viser et mindreforbrug på 45,7 mio. kr. i forhold til budgettet. Afvigelsen skyldes hovedsageligt den forsinkede opstart med letbanedrift.

I budgettet var forudsat fuld letbanedrift i 12 måneder på indre strækning og på strækningen mod Odder, samt opstart af letbanedrift mod Grenaa fra 1. april 2018. Den forsinkede opstart med letbanedrift mod Odder og Grenaa har en tilsvarende konsekvens både for udgifterne til køb af letbanetrafik og for passagerindtægterne.

Letbanesekretariat

Regnskabet viser et merforbrug til Letbanesekretariatet på 0,4 mio. kr. Budgetoverskridelsen skyldes flere udgifter til rådgivning og til ekstern konsulentbistand end forventet. Merforbruget finansieres fra tidligere års opsparede midler i Letbanesekretariatet.

Sekretariatsbetjeningen af Letbanesamarbejdet ligger hos Midttrafik. Der er personaleudgifter til betjening af Letbaneråd, Letbanesamarbejdets styregruppe og sagsbehandling på en række områder.

Rejsekort - letbane

Driftsudgifterne til rejsekort på Letbanen giver et mindreforbrug på 1,3 mio. kr. i 2018 sammenlignet

med budgettet. Afvigelsen er sammensat af lavere udgifter til udstyrsdrift, lavere abonnementsbetaling til Rejsekort A/S samt højere kunderelaterede udgifter, da flere kunder har benyttet rejsekort i 2018, end forventet i budgettet.

Buserstatningskørsel

Regnskabet for buserstatningskørslen viser en merudgift på 19,6 mio. kr. i forhold til budgettet. Den store budgetoverskridelse skyldes den forsinkede åbning af Letbanen på strækningen mod Odder og Grenaa. I budgettet var forudsat åbning mod Odder allerede fra 1. januar 2018 og åbning af letbanetrafik mod Grenaa fra 1. april 2018. Midttrafik har derfor opretholdt buserstatningskørslen i en længere periode end forventet.

Togdrift

Udgifterne til togdrift var i 2018 på 20,1 mio. kr. og dermed en merudgift i forhold til budgettet på 0,2 mio. kr. Det skyldes dels et fald i antal passagerer og dels en efterregulering af kontraktbetalingen til Midtjyske Jernbaner

Administration og øvrige

Administration og øvrige områder - Regnskab 2018				
	BUDGET 2018	REGNSKAB 2018	DIFFERENCE	DIFFERENCE I PCT.
Administration				
Busadministration	104.753	89.419	-15.334	-15 %
Handicapadministration	13.941	12.636	-1.305	-9 %
Trafikselskabet primær drift	118.694	102.055	-16.639	-14 %
Udviklingsprojekter	23.728	14.263	-9.465	-40 %
TRAFIKSELSKABET I ALT	142.422	116.318	-26.104	-18 %
Øvrige områder				
Billetkontrol	9.250	10.526	1.276	14 %
Tjenestemandspensioner	1.722	1.488	-234	-14 %
ØVRIGE OMRÅDER I ALT	10.972	12.015	1.043	10 %

(Beløb 1.000kr)

Trafikselskabet

Trafikselskabet har i 2018 et samlet budget på 118,7 mio. kr., for busadministration og handicapadministration. Det samlede forbrug for de to områder er 102,1 mio. kr.

Mindreforbruget på 16,6 mio. kr. ønskes overført til 2019, hvor det - udover en medfinansiering på 4,1 mio. kr. vedrørende Region Midtjyllands besparelser - vil blive disponeret til udviklingsprojekter med henblik på forbedrede administrative og kundeorienterede processer. Der vil således kunne disponeres over 12,5 mio. kr. til nye projekter og budgetværn i 2019.

Midttrafiks administration har i 2018 disponeret over et akkumuleret mindreforbrug på 24,5 mio. kr., der - bortset fra akkumuleret mindreforbrug ved Letbanesekretariatet - i henhold til bestyrelsens beslutning anvendes til udviklingsprojekter.

I løbet af regnskabsåret er der godkendt projekter for 23,7 mio. kr. Der er tale om forskellige projekter indenfor bus-IT og billetsystemer, men der er også prioriteret projektmidler til forbedring af

IT i administrationen og opfyldelse af GDPR-lovgivningen. Få projekter har endnu ingen udgifter, og en del er ikke helt afsluttede. Det samlede forbrug til udviklingsprojekter i 2018 er på 14,3 mio. kr., og dermed er tidligere års akkumulerede overskud til udviklingsprojekter nedbragt til 9,5 mio. kr. Uafsluttede projekter i 2018 fortsættes i 2019.

Trafikselskabets udgifter til administration har i 2018 udgjort 3 % af Midttrafiks samlede udgifter, hvilket er på niveau med de foregående år.

Det skal bemærkes, at resultatet for Trafikselskabet ikke efterreguleres med bestillerne.

Billetkontrol

Billetkontrollen vedrører udgifter til billetkontroladministration, indtægter fra kontrolafgifter samt overførsel af ubetalte kontrolafgifter, og vedrører kontrol i bybusser, Letbanen og på regionale og kommunale ruter. Sammenholdt med budget 2018 er der en merudgift på 1,3 mio. kr. Resultatet i billetkontrollen påvirkes af, at ubetalte kontrolafgifter fra Aarhus Kommunes busser overføres til kommunen, og dermed ikke indgår i Midttrafiks regnskab.

Midttrafik har en aftale med Opkrævningen i Aarhus Kommune som varetager inddrivelse af ubetalte kontrolafgifter, og herunder eventuel overførsel til inddrivelse via SKAT.

I 2018 er andelen af overførte kontrolafgifter steget til ca. 76 %, hvilket er en stigning i forhold til 2017, men er på niveau med tidligere år.

Det skal bemærkes, at Midttrafik i 2018 har haft en udgift på ca. 0,4 mio. kr. til dækning af advokat-omkostninger vedrørende igangværende personalesager.

Tjenestemandspensioner

Samlet er der mindre udgift til tjenestemandspensioner i 2018 på 0,2 mio. kr. sammenholdt med budgettet. I 2018 var der et budget for tjenestemandspensioner på 1,7 mio. kr. mod et forbrug på 1,5 mio. kr.

Midttrafiks regnskab 2018

Midttrafiks resultat for 2018, som fremgår af tabellen Resultatopgørelse 1. januar - 31. december 2018, viser resultatet af primær drift, finansieringsbehovet, det udgiftsbaserede resultat samt det omkostningsbaserede resultat.

Resultat 2018

Resultatopgørelsen viser indtægter henholdsvis udgifter fordelt på de enkelte aktivitetsområder, og resultat af primær drift udgør nettoudgifter på 1.541,2 mio. kr. Dermed er udgiftsniveauet 45,2 mio. kr. lavere end det vedtagne budget, og udover rabat for ikke-udbudt kørsel er årsagen, at Letbanens kørsel mod Odder og Grenaa ikke er begyndt som planlagt.

Det udgiftsbaserede resultat efter indregning af finansiering fra bestillere udgør et overskud på 2,1 mio. kr.

Årets indtægter udgør 808,9 mio. kr. mod 844,9 mio. kr. i 2017. Udviklingen skal ses i forlængelse af Trafikplan Aarhus, der har medført reduceret buskørsel i Aarhus i forbindelse med Letbanens åbning. Desuden har der været færre indtægter fra togrejser ved DSB og Arriva.

De samlede udgifter i 2018 udgør 2.350,1 mio. kr. mod 2.252,2 mio. kr. i 2017. Stigningen skyldes stigende busudgifter som følge af øgede brændstofpriser samt kørsel med Letbanen på den indre strækning i Aarhus, samt til Odder.

Finansindtægter i 2018 vedrører Midttrafiks likviditetsdepot, kontante indlån samt renteindtægt på ansvarligt lån til Rejsekort A/S og gav en samlet gevinst efter gebyrer på 0,2 mio. kr.

Likviditetsdepotet gav 1,7 mio. kr. i renteindtægt og urealiseret gevinst, og realiserede et kurstab på 1,6 mio. kr. Før gebyrer er årets resultat på likviditetsdepotet således under 0,1 mio. kr.

Midttrafik har i første halvdel af 2018 haft et stort kontant indlån, da en del af den likvide beholdning afventede en mere langsigtet investering i henhold til finanspolitikken. Markedet herfor var dog ikke gunstigt og i stedet blev det eksisterende depot øget med 170 mio. kr. Samtidigt blev kassekreditte øget og dermed er det lettere at bevare cashflow indenfor rammerne af kassekreditte, så renteudgifter af positivt indlån minimeres. Konsekvensen af de kontante indlån i 2018 har været renteudgifter på knap 0,3 mio. kr.

Det ansvarlige lån til Rejsekort A/S har i 2018 fået tilskrevet renter for 0,5 mio. kr.

I det omkostningsbaserede resultat overføres årets investeringer til balancen som anlægsaktiver, og resultatet indeholder i stedet afskrivninger beregnet på grundlag af aktivets forventede brugstid. Desuden indregnes årets hensættelser vedrørende fremtidige forpligtelser, og indtægter vedr. pendler-, rejse- og klippekort periodiseres mellem regnskabsårene.

Efter regulering af årets investeringer, afskrivninger, forskydning i tjenestemandspension og periodisering af forudbetalte billetprodukter udgør det omkostningsbaserede resultat et underskud på 7,6 mio. kr., hvor det i 2017 var et underskud på 37,1 mio. kr. Resultatet i 2017 var påvirket af en regulering på hensættelse til tjenestemandspension på 27,1 mio. kr. Den tilsvarende regulering i 2018 er på 3,9 mio. kr.

Årets afskrivninger på 16,0 mio. kr. består primært af 10,1 mio. kr. vedrørende billetsystemer og 4,1 mio. kr. vedrørende Bus-IT.

Byrdefordeling 2018

Midttrafiks resultat af primær drift finansieres af kommuner og region på baggrund af den besluttede byrdefordeling for 2018. Resultatet af primær

drift korrigeres i byrdefordelingen for tidsforskydningen ved lånefinansiering på rejsekort.

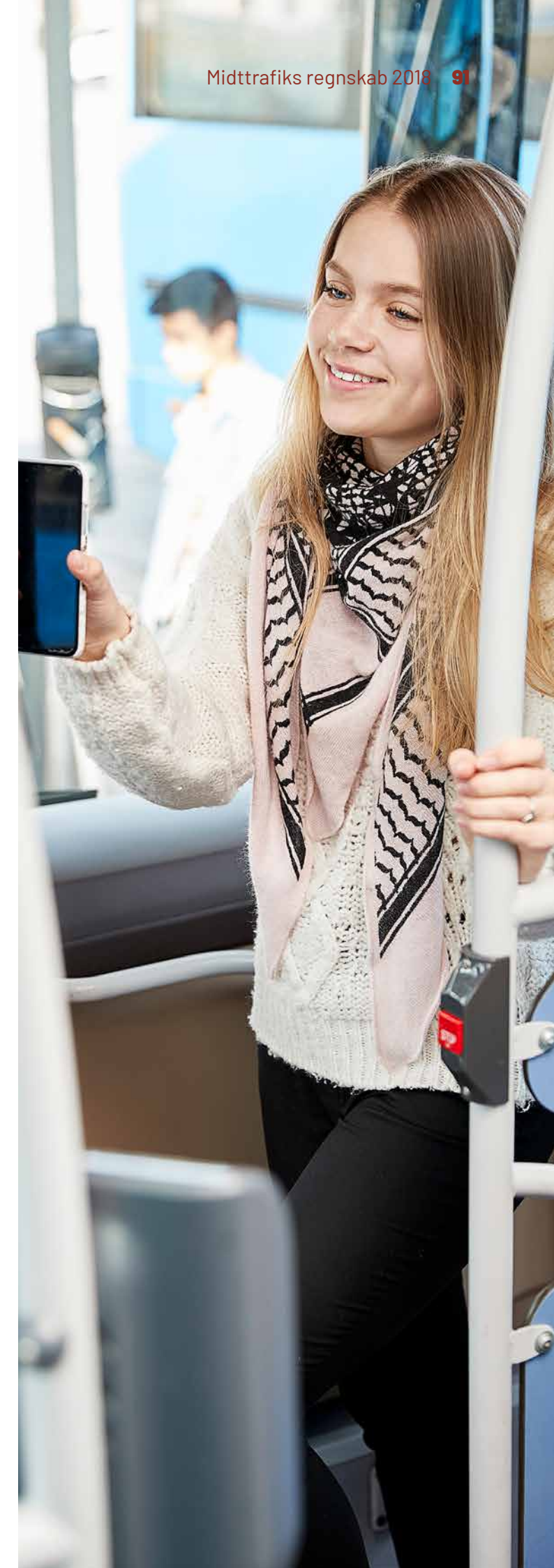
Der henvises til tabellen Byrdefordeling 2018, der viser omregningen fra resultatet af primær drift til grundlaget for årets byrdefordeling, samt fordelingen heraf på den enkelte kommune eller til regionen. Resultat af primær drift øges netto med 6,3 mio. kr. til byrdefordelingen for 2018. Lånefinansiering af rejsekortinvesteringen samt tilbagebetaling af ansvarligt lån til Rejsekort A/S udgør 3,6 mio. kr. af reguleringen, mens resultatet af Trafikselskabet, Letbanesekretariatet samt finansindtægter ikke byrdefordelles og dermed øger resultat til byrdefordeling med 2,4 mio. kr. Samlet byrdefordelles i alt 1.547,5 mio. kr. vedrørende 2018.

Balance pr. 31. december 2018

Midttrafik har pr. 31. december 2018 samlede aktiver på 638,3 mio. kr. mod 588,7 mio. kr. ved udgangen af regnskabsår 2017.

Ændringen i balancen skyldes hovedsageligt Midttrafiks beholdning af likvide aktiver, en reduktion i kortfristede tilgodehavender, en øgning af kortfristet gæld til leverandører samt en øget gældsforpligtelse vedr. afregning af byrdefordeling.

Beholdningen af immaterielle og materielle anlægsaktiver er reduceret med netto 6,9 mio. kr. Midttrafik har store afskrivninger på ibrugtaget rejsekortudstyr og bus-IT m.m. og der er investeret i nyt IT i mødelokaler samt i IT-infrastruktur. Ultimo 2018 er der igangværende arbejde for 5,6 mio. kr. vedrørende implementering af Ungdomskort på Midttrafik app, og udvikling af program til den kommende indtægtsdeling fra 2020. Udskiftning til nyt pc-miljø i Midttrafiks administration er også et igangværende projekt ved udgangen af 2018. De immaterielle anlægsaktiver er øget med 2,6 mio. kr. hvilket afspejler investeringer i nye løsninger i Midttrafik app herunder tilpasninger til Takst Vest.



Den samlede værdi af de finansielle anlægsaktiver er reduceret med 7,6 mio. kr. som primært skyldes tilbagebetaling af ansvarligt lån fra Rejsekort A/S. Værdien af aktiebeholdningen i Rejseplan A/S er er reduceret med 0,1 mio. kr.

Det langfristede tilgodehavende vedrørende pension til tjenestemænd er øget med 3,1 mio. kr., hvoraf 2,5 mio. kr. skyldes en regulering vedrørende Region Midtjylland. Årets lovpligtige hensættelse på 20,3 % til tjenestemandspension udgør 0,6 mio. kr. Den lovpligtige hensættelse til tjenestemandspension er byrdefordelt, men opkræves ikke, da den nuværende udbetaling af pensioner er på et lavt niveau. Derfor registreres hensættelsen som et langfristet tilgodehavende.

75 % af investeringen i rejsekortudstyr er lånefinansieret, og i relation til kommunerne og regionen afspejles det i et langfristet tilgodehavende svarende til lånets løbetid. I 2018 er det langfristede tilgodehavende vedrørende udstyr nedbragt med 6,2 mio. kr. Det langfristede tilgodehavende afdrages indtil kontraktudløb med Rejsekort A/S i 2028.

Tilgodehavender er reduceret med 63,7 mio. kr. og skyldes i alt væsentlighed nedbringelse af øvrige debitorer, samt rettidig betaling af a conto-bidrag fra kommuner og region, og afspejler administrations effektive opfølgning på tilgodehavender.

Midttrafiks likvide aktiver, indestående på bankkonti samt likviditetsdepot, er øget med 127,9 mio. kr. til 332,9 mio. kr. ultimo 2018. Korrigeres der for likviditet fremskaffet via repoforretning pr. 31. december 2018 udgør de likvide aktiver 217,9 mio. kr. Denne store likvide beholdning opstår dels ved udnyttelse af kassekredit sammen med repoforretningerne, dels årets mindreforbrug i forhold til a conto afregningen.

Midttrafiks egenkapital er reduceret med 9,6 mio. kr. til 69,2 mio. kr. ved udgangen af 2018. Årets reguleringer i egenkapitalen er primært fra netto-reguleringer af investeringer og afskrivninger i rejsekortudstyr og bus-IT samt aktier og ansvarligt lån.

Den hensatte forpligtelse vedrørende pension til tjenestemænd reguleres på baggrund af en aktuarmæssig beregning foretaget af Sampension. Årets regulering af hensættelsen er på 3,9 mio. kr. og beregnes ud fra forventet pensionsalder på 62 år, i henhold til reglerne fra Økonomi- og Indenrigsministeriets vedrørende lønudvikling, levetid, inflation m.m.

Den langfristede gæld vedrørende investering i rejsekort er reduceret med årets afdrag på lån ved Kommunekredit og udgør ultimo 111,8 mio. kr.

Gældsforpligtelsen til kommunerne og regionen er netto øget med 28,1 mio. kr. og afspejler byrdefordelingen for 2018 i forhold til årets a conto-betalinger.

Pengestrømsopgørelsen for regnskabsåret 2018

Pengestrømsopgørelsen for regnskabsåret 2018 viser en positiv likviditetspåvirkning fra driften på 26,2 mio. kr. og dermed er likviditetsvirkningen fra driften ændret med 47,2 mio. kr. i forhold til regnskabet for 2017. Det omkostningsbaserede resultat var i 2017 påvirket af en høj regulering af hensættelse til tjenestemandspensioner, hvor den i 2018 blot var på 3,9 mio. kr. Dette forhold afspejler sig dels i resultatet, dels i de ikke-likvide reguleringer til resultatet.

Ændringen i driftskapital er i 2018 på 46,5 mio. kr. og skyldes årets samlede reduktion i tilgodehavender samt en øget kreditorgæld, og øget gæld til kommuner og regionen vedr. efterregulering af årets resultat. Bankgæld på 115 mio. kr. knyttet til repo-forretning er reguleret i posten ændring i driftskapital, da repo-forretningen ikke har direkte relation til Midttrafiks likviditetsregulering fra driften og vises særskilt i relation til likviditetsvirkningen i året.

Den anvendte likviditet er fordelt med investering på 9,1 mio. kr. i immaterielle og materielle anlægsaktiver til Bus-IT og Midttrafik app. Udbetaling af en andel af det ansvarlige lån bidrager positivt til likviditeten med 7,5 mio. kr. og afdrag på den langfristede gæld vedr. rejsekortinvesteringen reducerer likviditeten med 11,6 mio. kr.

De likvide aktiver er øget med 127,9 mio. kr. og udgør 332,9 mio. kr. ultimo 2018. Stigningen i den likvide beholdning kan primært henføres til fald i tilgodehavender på 63,8 mio. kr. og en øgning af den kortfristede gæld på 47,0 mio. kr.

Efterfølgende begivenheder

Der er ikke efter årsafslutningen indtruffet begivenheder af væsentlig betydning for årsregnskabet for 2018.



Resultatopgørelse 1. januar - 31. december 2018

	NOTE	REGNSKAB 2018	BUDGET 2018	REGNSKAB 2017
Indtægter				
Bus		-717.973	-750.000	-794.031
Handicapkørsel		-9.371	-9.329	-8.765
Kommunal kørsel		-22	-31	-29
Flextur og Flexbus		-7.872	-7.000	-8.841
Togdrift		-2.769	-2.900	-2.516
Buserstatningskørsel		-16.138	-3.400	-17.581
Letbanedrift		-44.984	-70.800	0
Kontrolafgifter	4	-9.080	-13.106	-11.073
Rente- og øvrige indtægter	6	-670	0	-2.069
Indtægter i alt		-808.879	-856.566	-844.905
Udgifter				
Bus	2	1.414.247	1.404.947	1.416.961
Handicapkørsel		45.986	45.469	42.939
Kommunal kørsel		453.767	452.069	452.881
Flextur og Flexbus		19.117	17.590	18.781
Flextrafik administration		18.058	18.156	13.939
Tog, drift		19.318	19.228	18.679
Tog, investering		3.524	3.524	3.390
Buserstatningskørsel		39.501	7.200	44.788
Trafikselskabet*	3	116.318	118.694	111.850
Billetkontrollen	4	19.607	22.356	19.160
Letbanesekretariat		1.422	1.016	760
Tjenestemandspensioner		1.488	1.722	1.390
Letbanedrift		141.939	213.500	27
Rejsekort	5	45.731	50.533	47.168
Bus & Tog samarbejdet		9.647	67.000	58.849
Øvrige udgifter	6	428	0	606
Udgifter i alt		2.350.098	2.443.003	2.252.168
RESULTAT AF PRIMÆR DRIFT		1.541.219	1.586.437	1.407.263

(Beløb 1.000kr)

Resultatopgørelse 1. januar - 31. december 2018 (fortsat)

	NOTE	REGNSKAB 2018	BUDGET 2018	REGNSKAB 2017
Finansiering				
Finansiering Kommuner og Region Midtjylland*		-1.250.155	-1.291.410	-1.135.453
Finansiering, Sydtrafik og FynBus		-293.138	-295.027	-281.051
Udskudt finansiering vedr. Bus-IT		-36	0	0
Finansiering i alt		-1.543.330	-1.586.437	-1.416.504
UDGIFTSBASERET RESULTAT		-2.111	0	-9.239
Øvrige omkostninger				
Anlægsudgifter optaget på balancen		-9.127		-4.816
Afskrivning på anlægsaktiver		16.015		18.158
Regulering vedr. pensionsforpligtelse		3.922		27.083
Periodisering, rejsekort og periodekort		-1.072		5.891
Omkostninger i alt		9.738	0	46.316
OMKOSTNINGSBASERET RESULTAT 2018		7.628	0	37.077

(Beløb 1.000kr)

NOTE: Resultatopgørelsen er opgjort brutto for de enkelte aktivitetsområder uafhængigt af byrdefordelingen.

*Der er foretaget korrektion af budgetposter vedr. administrationsudgifter for Flextrafik. Korrektionen har alene præsentationsmæssig betydning for resultatopgørelsen.

Resultatdisponering

	NOTE	REGNSKAB 2018	BUDGET 2018	REGNSKAB 2017
Underskud, jf. resultatopgørelsen		7.628	0	37.077
Overført vedr. tidligere år, Trafikselskabet		-24.036	-24.036	-16.726
Overført vedr. tidligere år, Letbanesekretariatet		-475	-475	-242
RESULTAT TIL DISPONERING, I ALT		-16.883	-24.511	20.109

(Beløb 1.000kr)

Byrdefordeling 2018				
	NOTE	REGNSKAB 2018	BUDGET 2018	REGNSKAB 2017
Resultat 2018 af primær drift		1.541.219	1.586.437	1.407.265
Rejsekort, afdrag på lån		11.630	11.631	11.625
Regulering af rejsekortinvestering, Samsøs udtræden		67	0	0
Bus-IT, byrdefordeles i 2019-2020		-36	0	0
Regulering Administration og Letbanesekretariat		2.376	0	7.776
Rejsekort tilbagebetaling ansvarligt lån		-7.997	-5.160	-6.855
Finansindtægter, byrdefordeles ikke		241	0	1.463
RESULTAT TIL BYRDEFORDELING		1.598.500	1.592.908	1.421.274
Byrdefordeling				
Favrskov		22.420	21.625	20.897
Hedensted		4.882	4.658	5.369
Herning		41.143	40.677	40.334
Holstebro		28.052	26.926	27.085
Horsens		40.349	37.058	36.619
Ikast-Brande		15.444	15.460	15.046
Lemvig		9.419	9.469	9.038
Norddjurs		21.757	24.002	19.682
Odder		7.471	6.895	6.914
Randers		76.135	74.980	75.151
Ringkøbing-Skjern		25.124	24.643	23.654
Samsø		50	54	2.291
Silkeborg		43.531	42.819	40.656
Skanderborg		24.984	24.554	23.522
Skive		33.184	32.757	32.096
Struer		6.733	6.945	7.896
Syddjurs		17.793	18.514	17.941
Viborg		38.100	37.307	36.612
Aarhus		274.521	318.658	264.345
Region Midtjylland		522.763	529.881	434.975
Øvrige trafikelskaber		293.138	294.927	281.051
Midttrafik		507	101	99
BYRDEFORDELING I ALT		1.547.500	1.592.908	1.421.274

(Beløb 1.000kr)

Balance pr. 31. december 2018				
	NOTE	REGNSKAB 2018	REGNSKAB 2017	
AKTIVER				
Anlægsaktiver				
Immaterielle anlægsaktiver	7	2.689	677	
Materielle anlægsaktiver	7	103.244	112.144	
Finansielle anlægsaktiver	8	72.215	79.821	
Deposita, tilgodehavende		13	12	
Anlægsaktiver i alt		178.161	192.654	
Langfristede tilgodehavender				
Langfristede tilgodehavender - Pension til tjenestemænd	9	11.370	8.293	
Langfristede tilgodehavender - Rejsekort og Bus-IT	10	55.832	62.007	
Langfristede tilgodehavender i alt		67.202	70.300	
Omsætningsaktiver				
Tilgodehavender		53.582	117.296	
Tilgodehavende, efterregulering bestillere	13	6.407	3.416	
Omsætningsaktiver i alt		59.989	120.712	
Likvide aktiver				
Likvide aktiver i alt		332.945	205.018	
AKTIVER I ALT		638.297	588.684	
PASSIVER				
Egenkapital				
Egenkapital		78.770	115.433	
Årets overskud og bevægelser		-9.617	-36.663	
Egenkapital i alt	12	69.153	78.770	
Hensatte forpligtelser				
Hensatte forpligtelser, pension til tjenestemænd		94.646	90.724	
Hensat forpligtelse, øvrige		1.627	1.627	
Hensættelser i alt		96.273	92.351	
Langfristede gældsforpligtelser				
Langfristet gæld vedr. Kommunekredit	11	111.845	123.475	
Langsfristede gældsforpligtelser i alt		111.845	123.475	
Kortfristede gældsforpligtelser				
Deposita, gæld		133	103	
Gældsforpligtelse, efterregulering bestillere	13	107.627	76.536	
Forudbetalinger vedr. rejsekort og periodekort		17.110	18.183	
Kortfristet gæld i øvrigt		236.156	199.267	
Kortfristede gældsforpligtelser i alt		361.026	294.088	
PASSIVER I ALT		638.297	588.684	

(Beløb 1.000kr)

Pengestrømsopgørelse 2018

	NOTE	REGNSKAB 2018	REGNSKAB 2017
Pengestrøm fra driftsaktivitet			
Omkostningsbaseret resultat		-7.628	-37.077
Reguleringer	14	16.960	45.748
Ændring i driftskapital	15	16.831	-29.687
Pengestrøm fra driftsaktivitet i alt		26.163	-21.016
Pengestrøm fra investeringsaktivitet			
Køb af immaterielle anlægsaktiver		-2.556	-1.015
Køb af materielle anlægsaktiver		-6.570	-3.800
Afdrag på finansielle anlægsaktiver		7.456	4.274
Salg af finansielle aktiver vedr. andre kapitalandele		65	0
Pengestrøm fra investeringsaktivitet i alt		-1.605	-541
Pengestrøm fra finansieringsaktivitet			
Afdrag på langfristet gæld		-11.630	-11.625
Likviditet fremskaffet via repoforretning		115.000	70.000
Pengestrøm fra finansieringsaktivitet i alt		103.370	58.375
Årets pengestrøm			
Årets pengestrøm		127.927	36.819
Likvide beholdninger, primo		205.018	168.200
Likvid beholdning ultimo regnskabsåret		332.946	205.018

(Beløb 1.000kr)

Den likvide beholdning ultimo er på balancetidspunktet påvirket positivt af repo-forretning på 115 mio. kr.

Noter uden henvisning:

- Eventualforpligtelse og sikkerhedsstillelser
- Personaleoversigt
- Resultatopgørelse, Busselskabet Aarhus Sporveje 1. januar 2018 - 31. december 2018
- Busselskabet Aarhus Sporveje, balance pr. 31. december 2018

Midttrafiks overskud i 2018 på netto 16,5 mio. kr. fremgår fordelt på bevillingsniveau af overstående tabel. Bevillingsoversigtens budget indeholder den andel af det overførte mindreforbrug, der er disponeret til udviklingsprojekter. Det afviger derfor fra budgettet i resultatopgørelsen.

Regnskabsoversigt på bevillingsniveau 2018

		BUDGET 2018	REGNSKAB 2018	RESULTAT	OVERFØRSEL TIL 2019
Busdrift					
Resultat byrdefordeles	(1)	721.947	705.884	-16.063	0
Handicapkørsel					
Resultat byrdefordeles	(1)	36.140	36.615	475	0
Flextur og Flexbus					
Resultat byrdefordeles	(1)	10.590	11.245	655	0
Kommunal kørsel og Siddende patientbefordring					
Resultat byrdefordeles	(1)	452.038	453.746	1.708	0
Flextrafik administration					
Resultat byrdefordeles	(1)	18.156	18.058	-98	0
Buserstatningskørsel					
Resultat byrdefordeles	(1)	3.800	23.363	19.563	0
Togdrift					
Resultat byrdefordeles	(1)	19.852	20.073	221	0
Rejsekort					
Resultat byrdefordeles	(1)	50.533	45.767	-4.766	0
Letbanedrift					
Resultat byrdefordeles	(1)	142.700	96.956	-45.744	0
Letbanesekretariatet					
Resultat er finansieret af akk. mindreforbrug	(3)	1.016	1.422	406	406
Renter					
Resultat overføres	(1)	0	-241	-241	-241
Billetkontrollen					
Resultat byrdefordeles	(1)	9.250	10.526	1.276	0
Tjenestemandspensioner					
Resultat byrdefordeles	(1)	1.722	1.488	-234	0
Trafikselskabet					
Resultat overføres	(1)	118.694	102.056	-16.638	-16.638
Disponeret overskud vedr. tidligere år	(2)	23.728	14.263	-9.465	-9.465
I ALT		1.610.165	1.541.220	-68.945	-25.940

(Beløb 1.000kr)

Se desuden bilagssamlingen, der viser byrdefordelingen af årets resultat indenfor de enkelte bevillingsområder:

- (1) Besluttet på bestyrelsesmødet den 15. september 2017 - 2. behandling af budget 2018
- (2) Besluttet på bestyrelsesmødet den 16. maj 2018 - at det akkumuleret mindreforbrug vedr. tidligere år overføres til 2018
- (3) Merforbruget i 2018 er finansieret af mindreforbrug i de to forgående regnskabsår

Noter til resultat, balance og pengestrømsopgørelse

Note 1 Anvendt regnskabspraksis

Årsregnskabet aflægges i henhold til budget- og regnskabssystemet for kommuner, fastsat af Økonomi- og Indenrigsministeriet. Den anvendte regnskabspraksis er uændret i forhold til sidste år.

Udgiftsbaseret resultatopgørelse

Det udgiftsbaserede resultat omfatter indtægter og udgifter i det år, hvor transaktionen finder sted, og den primære funktion er at sammenholde regnskabet med budgettet, der også er opgjort efter udgiftsbaserede principper.

Årets investeringer afholdt i regnskabsåret udgiftsføres i resultatopgørelsen. Finansielle leasingaftaler registreres alene i resultatopgørelsen med de leasingydelser, der er forfaldne til betaling i regnskabsåret.

Forskydninger i tjenestemandsansatte medarbejders optjening af ret til pension, varebeholdninger m.v. registreres ikke i den udgiftsbaserede resultatopgørelse.

Omkostningsbaseret regnskab

Det omkostningsbaserede resultat omfatter årets periodiserede indtægter fratrukket årets periodiserede ressourceforbrug. Kriteriet for indregning af indtægter i resultatopgørelsen er, at levering har fundet sted inden regnskabsårets udløb. I resultatopgørelsen indregnes endvidere forskydning i varebeholdninger, samt regulering af hensættelser til tjenestemandspensioner i takt med disse optjenes. Årets investeringer indregnes i resultatopgørelsen i form af afskrivninger fordelt over en årrække svarende til aktivets forventede brugstid.

Resultatopgørelse, balance og pengestrømsopgørelse er opstillet ud fra omkostningsbaserede

regnskabsprincipper. Balancen viser virksomhedens aktiver, herunder værdien af anlægsinvesteringer og virksomhedens gældsforpligtelser.

Immaterielle anlægsaktiver

Indretning af lejede lokaler samt anskaffelser af software over 100.000 kr. indregnes under immaterielle anlægsaktiver. Immaterielle anlægsaktiver måles ved første indregning til kostpris.

Immaterielle aktiver afskrives lineært over den forventede brugstid baseret på følgende vurdering af aktivernes forventede brugstid:

Indretning af lejede lokaler	3-10 år
Software over 100.000 kr.	3-6 år

Materielle anlægsaktiver

Materielle anlægsaktiver, herunder materielle anlægsaktiver under opførelse, måles til kostpris med fradrag af akkumulerede af- og nedskrivninger.

Materielle anlægsaktiver til en kostpris mindre end 100.000 kr. pr. enkeltanskaffelse indregnes i resultatopgørelsen i anskaffelsesåret. Dog aktiveres og afskrives flere ensartede mindre aktiver, eksempelvis IT-udstyr og inventar på kontorarbejdspladser, såfremt den samlede anskaffelse overstiger 100.000 kr.

Materielle anlægsaktiver afskrives lineært over den forventede brugstid baseret på følgende vurdering af aktivernes forventede brugstider: Rejsekortudstyr forventes at have en brugstid på 15 år og afskrives over perioden 2013 til 2028.

Tekniske installationer bygninger	10 år
Tekniske anlæg, rejsekortudstyr m.v.	7 - 15 år
Andre anlæg, driftsmateriel og inventar	4-5 år
Inventar	4-5 år
IT-udstyr	3-5 år

Efterfølgende tilgang afskrives over hovedaktivets resterende brugstid.

Fortjeneste og tab ved afhændelse af materielle anlægsaktiver opgøres som forskellen mellem salgsprisen med fradrag af salgskostninger og den regnskabsmæssige værdi på salgstidspunktet. Fortjeneste eller tab indregnes i resultatopgørelsen i det år, hvori bindende aftale indgås.

Leasingkontrakter

Ydelser i forbindelse med operationel leasing og øvrige lejeaftaler indregnes i resultatopgørelsen over kontraktens løbetid. Selskabets samlede forpligtelse vedrørende operationelle leasing- og lejeaftaler oplyses under eventualposter m.v.

Finansielle anlægsaktiver

Kapitalandele i selskaber som Midttrafik har medejerskab til, indgår i balancen med den andel af virksomhedernes indre værdi jf. senest foreliggende årsregnskab for selskabet, som svarer til

Midttrafiks ejerandel ultimo regnskabsåret. Langfristet udlån måles til nominel værdi.

Tilgodehavender

Tilgodehavender indregnes til nominel værdi. Der foretages nedskrivning til imødegåelse af forventet tab, såfremt det vurderes, at der er risiko for at tilgodehavendet ikke kan inddrives.

Tilgodehavender, der forfalder til betaling efter 1 år indregnes som langfristede tilgodehavender under omsætningsaktiver.

Langfristede tilgodehavender vedrørende tjenestemandspension relaterer sig til den årlige byrdefordeling af regulering i pensionsforpligtelsen. Langfristede tilgodehavender vedrørende rejsekort svarer beløbsmæssigt til det optagne Kommunekreditlån til finansiering af investeringen i rejsekort. Tilgodehavende afvikles i takt med betaling af afdrag på Kommunekreditlånet.





Periodeafgrænsningsposter

Periodeafgrænsningsposter omfatter forudbetalte omkostninger vedrørende efterfølgende regnskabsår.

Pensionsforpligtelser

Pensionsforpligtelser vedrørende tjenestemandsansatte og medarbejdere på tjenestemandslignende vilkår optages i balancen under hensatte forpligtelser. Finansieringen af den årlige hensættelse på 20,3 % er siden 2010 bestillerfordelt som et tilgodehavende hos bestillerne.

Kapitalværdien af forpligtelsen bliver ultimo hvert regnskabsår beregnet ved hjælp af en aktuarberegning. Beregningen baseres på forudsætninger om den fremtidige udvikling i lønniveau, rente, inflation og dødelighed.

Andre forpligtelser, eksempelvis miljøforpligtelser, garantiforpligtelser m.v. indregnes, når Midttrafik som følge af en tidligere begivenhed har en retlig forpligtelse, som forventes at medføre et forbrug af økonomiske ressourcer.

Leasinggæld

Forpligtelser vedrørende operationelt leasede aktiver oplyses under eventualforpligtelser.

Øvrige langfristede gældsforpligtelser

Finansielle gældsforpligtelser indregnes ved lånoptagelse til det modtagne provenu og måles efterfølgende til nettorealiseringsværdien.

Kortfristede gældsforpligtelser

Under kortfristet gæld er indregnet gæld til pengeinstitutter (driftskreditter), skyldige omkostninger, forudbetalinger fra kunder m.v. Forudbetalinger for rejser på rejse-, pendler- og klippekort optages til nominel værdi.

Busselskabet Aarhus Sporveje

Ifølge indgået aftale mellem Underudvalget vedrørende forberedelse af Trafikselskabet i Region Midtjylland og Aarhus Kommune skal Busselskabet Aarhus Sporveje udgøre et særskilt resultatområde i Midttrafik. Busselskabet skal således være organisatorisk, budget- og regnskabsmæssig

adskilt fra Midttrafik. Direktøren for busselskabet refererer dog til Midttrafiks direktør.

Ifølge aftalen indgår busselskabet principielt som operatør i Midttrafik på lige fod med Midttrafiks øvrige operatører, dvs. via kontrakter om kørsel m.v. Driften af busselskabet finansieres af Aarhus Kommune via kontrakter med Midttrafik om buskørsel i Aarhus Kommune.

Den sammenfattende konsekvens af aftalen indebærer, at Midttrafik betaler for buskørsel leveret af busselskabet. Aarhus Kommune pålægges den tilsvarende udgift via byrdefordelingsregnskabet. Disse udgifter og indtægter indgår således i Midttrafiks driftsregnskab.

Busselskabet har egen bogføring og aflægger et internt årsregnskab for selskabets udgifter og indtægter. Hvis busselskabets resultatområde nedlægges, skal restværdien af busselskabets aktiver tilbageføres til Aarhus Kommune.

Med henvisning til den indgåede aftale er busselskabets drift og balance ikke indarbejdet i Midttrafiks årsregnskab, men oplyses som en note.

Note 2 Busudgifter

	REGNSKAB 2018	BUDGET 2018	REGNSKAB 2017
Udgifter			
Drift af busruter	1.395.156	1.386.459	1.402.568
Advokatombkostninger vedr. billetkontrol	385	0	584
Bus-IT	18.705	18.488	13.810
UDGIFTER I ALT	1.414.247	1.404.947	1.416.961

(Beløb 1.000kr)

Note 3 Trafikselskabet

	REGNSKAB 2018	BUDGET 2018	REGNSKAB 2017
Busadministration			
Løn og personale	51.849	57.636	53.304
Markedsføring og information, Fly High, samt øvrige udgifter	24.600	31.712	32.195
IT-anskaffelser (realtid installation, tællesystem)	1.121	1.523	2.588
Drift og vedligehold af IT, servere	8.205	8.547	7.215
Husleje og rengøring	7.971	7.376	7.955
Konsulentytelser og rådgivning mm.	-4.325	-2.041	-4.372
Busadministration i alt	89.420	104.753	98.885
Handicapadministration			
Løn og personale	7.058	7.103	6.941
Materiale- og aktivitetsudgifter (FlexDanmark og Overhead)	5.578	6.838	6.024
Handicapadministration i alt	12.636	13.941	12.965
Administration	102.056	118.694	111.850
Projekter			
Disponeret vedr. overskud tidligere år	0	-23.728	0
Akkumuleret overskud Letbanesekretariatet - overførsel	0	475	0
Midttrafik app, Takst Vest, Indtægtsdelingsmodel, GDPR-lovgivning	10.621	15.451	0
Kontrolløsning, udskiftning af kabler og andre IT-projekter	1.938	5.065	0
FlexDanmark , udvikling trafikservice, snitflader mm.	1.704	2.737	0
Projekter i alt	14.263	0	0
TRAFIKSELSKABET RESULTAT I ALT	116.319	118.694	111.850
AKKUMULERET OVERSKUD 2018	-26.103		

(Beløb 1.000kr)

Tabellen i Note 3 viser de overordnede formål med de afholdte udgifter i Trafikselskabet i 2018, opdelt på henholdsvis bus- og handicapadministration.

Der er registreret indtægter for 4,3 mio. kr. som hovedsageligt vedrører kommunernes ekstraordinære betaling for konkrete rådgivningsytelser, men også afspejler lejemaal på Midttrafiks Kundecenter.

Tabellens nederste del viser en gruppering af de udviklingsprojekter der er igangsat for det akkumulerede overskud.

Note 4 Billetkontrollen

	REGNSKAB 2018	BUDGET 2018	REGNSKAB 2017
Kontrolafgifter	-9.080	-13.106	-12.200
Billetkontroladministration	12.725	14.197	11.999
I alt	3.645	1.091	-201
Overførsel af kontrolafgifter til Aarhus Kommune	6.881	8.159	9.366
Nettoudgifter	10.526	9.250	9.164

(Beløb 1.000kr)

Note 5 Rejsekort

	REGNSKAB 2018	BUDGET 2018	REGNSKAB 2017
Drift og investering			
Kontantfinansierede anlægsudgifter	100	0	0
Lånefinansierede anlægsudgifter	0	0	0
Finansiering - renter	1.952	1.896	2.119
Drift	43.678	48.637	45.050
Resultat af drift	45.731	50.533	47.168
Korrektion af resultat til byrdefordeling			
Betalte afdrag på lån i Kommunekredit	11.630	11.631	11.625
Tilbagebetaling af ansvarligt lån	-7.997	-5.160	-6.855
Regulering vedr. Samsø's udtræden af Midttrafik	68	0	0
Resultat til byrdefordeling	49.432	57.004	51.939

(Beløb 1.000kr)

Note 6 Øvrige indtægter og udgifter

	REGNSKAB 2018	BUDGET 2018	REGNSKAB 2017
Likviditetsdepot renter, kursgevinst, øvrige renteindtægter	-128	0	-1.353
Renteindtægt, ansvarligt lån til Rejsekort A/S	-542	0	-716
Indtægter i alt	-670	0	-2.069
Likviditetdepot gebyr, renter, kurstab, øvrige renteudgifter	428	0	606
RESULTAT, NETTO	-241	0	-1.463

(Beløb 1.000kr)

Note 7 Materielle og immaterielle anlægsaktiver

	OMBYGNINGER	DRIFTSMATE- RIEL OG BILER	INVENTAR OG IT	IGANGVÆREN- DE ARBEJDE	IMMATERIELLE AKTIVER	I ALT
Kostpris						
Kostpris pr. 1. januar 2018	3.377	160.398	2.490	673	8.724	175.663
Tilgang	814	127	737	5.567	1.883	9.127
Overført vedr. igangværende arbejde				-673	673	0
Afgang		-2.246	-941		-7.241	-10.428
Kostpris pr. 31. december 2018	4.191	158.279	2.286	5.567	4.039	174.362
Af- og nedskrivninger						
Af- og nedskrivninger pr. 1. januar 2018	-2.376	-50.173	-2.246		-8.047	-62.842
Årets afskrivninger	-501	-14.602	-368		-544	-16.015
Af- og nedskrivninger afhændede aktiver	0	2.246	941		7.241	10.428
Af- og nedskrivninger 31. december 2018	-2.877	-62.529	-1.673	0	-1.350	-68.429
REGNSKABS-MÆSSIG VÆRDI 31. DECEMBER 2018	1.314	95.750	613	5.567	2.689	105.933

(Beløb 1.000kr)

Note 8 Finansielle anlægsaktiver

	AKTIER I REJSEKORT A/S	ANSVARLIG LÅN TIL REJSEKORT A/S	ANDRE KAPITALANDELE	AKTIER I REJSEPLANEN A/S	I ALT
Kostpris					
Kostpris pr. 1. januar 2018	79.319	64.752	58	1.584	145.713
Årets til- og afgang	0	0	0	0	0
Kostpris pr. 31. december 2018	79.319	64.752	58	1.584	145.713
Reguleringer					
Reguleringer og afdrag pr. 1. januar 2018	-60.031	-5.127	7	-742	-65.893
Årets reguleringer og afdrag	0	-7.456	-65	-84	-7.605
Tilbageført værdiregulering, afhændede aktiver					
Reguleringer 31. december 2018	-60.031	-12.583	-58	-826	-73.498
REGNSKABSMÆSSIG VÆRDI 31. DECEMBER 2018	19.288	52.169	0	758	72.215

(Beløb 1.000kr)

Udover de indregnede finansielle anlægsaktiver på 72,2 mio. kr. har Midttrafik en aktie-besiddelse inkl. stemmeret i Midtjyske Jernbaner A/S. Aktieposten er i årsregnskabet 2018 værdiansat under 1.000 kr., da selskabet gennem en årrække har haft varierende resultater, der i overvejende grad har været et driftsunderskud. Midttrafiks andel af selskabets aktiekapital udgør 87,66 %.

Note 9 Langfristet tilgodehavende vedr. pension til tjenestemænd

	SALDO PRIMO 2018	REGULERING 2018	SALDO ULTIMO 2018
Favrskov	20	4	24
Hedensted	24	2	26
Herning	362	20	382
Holstebro	231	12	243
Horsens	366	21	387
Ikast-Brande	89	5	94
Lemvig	52	2	54
Norddjurs	83	5	88
Odder	38	3	41
Randers	684	38	722
Ringkøbing-Skjern	157	9	166
Samsø	43	-43	0
Silkeborg	162	27	189
Skanderborg	51	8	59
Skive	235	13	248
Struer	69	3	72
Syddjurs	41	5	46
Viborg	366	23	389
Aarhus	3.205	168	3.373
Region Midtjylland	2.014	2.753	4.767
I ALT	8.292	3.078	11.370

(Beløb 1.000kr)

Det langfristede tilgodehavende vedrørende tjenestemandspensioner er finansieringen af den lovpligtige hensættelse på 20,3 % i henhold til reglerne i Økonomi- og Indenrigsministeriets budget- og regnskabssystem, som Midttrafik har valgt ikke at opkræve ved kommunerne og Region Midtjylland i det enkelte regnskabsår.

Midttrafik har pr. 31. december 2018 fået opgjort den samlede pensionsforpligtelse til 94,6 mio. kr. og reguleringen af hensættelsen er foretaget i det omkostningsbaserede resultat.

Note 10 Tilgodehavende vedr. rejsekort og Bus-IT

	PRIMO 2018	ÆNDRING 2018	ULTIMO 2018
Favrskov	191	-15	176
Hedensted	337	-50	287
Herning	1.954	-196	1.758
Holstebro	1.098	-99	999
Horsens	77	-20	57
Ikast-Brande	-48	48	0
Lemvig	-24	24	0
Norrdjurs	84	2	86
Odder	96	-14	82
Randers	4.056	-476	3.580
Ringkøbing-Skjern	620	-29	591
Samsø	-36	36	0
Silkeborg	105	-28	77
Skanderborg	863	-134	729
Skive	1.212	-150	1.062
Struer	148	6	154
Syddjurs	248	-1	247
Viborg	2.381	-263	2.118
Aarhus	16.588	-1.318	15.268
Region Midtjylland	32.058	-3.497	28.561
I ALT	62.008	-6.176	55.832

(Beløb 1.000kr)

Kommunerne og Region Midtjylland som hæfter solidarisk for de lån Midttrafik har optaget ved Kommunekredit må i samråd med egen revisor afgøre, hvordan forpligtelsen til Midttrafiks lån opgøres.

Baseret på de anvendte fordelingsnøgler vedr. investeringen i rejsekortet har Midttrafik beregnet nedenstående fordeling af låneforpligtelsen.

Note 11 Restgæld vedr. lån til rejsekortinvestering

	ULTIMO 2018
Favrskov	381
Hedensted	478
Herning	3.534
Holstebro	2.031
Horsens	61
Ikast-Brande	293
Lemvig	147
Norrdjurs	247
Odder	134
Randers	7.027
Ringkøbing-Skjern	1.390
Silkeborg	82
Skanderborg	1.226
Skive	2.449
Struer	451
Syddjurs	651
Viborg	4.601
Aarhus	32.984
Region Midtjylland	53.678
I ALT	111.845

(Beløb 1.000kr)

Note 12 Egenkapital

	REGNSKAB 2018	REGNSKAB 2017
Egenkapital 1. januar 2018	78.770	115.433
Omkostningsbaseret resultat 2018	-7.628	-37.077
Øvrige egenkapitalreguleringer	-1.989	415
- heraf investering i rejsekort, mellemregning over tid	-2.511	
- heraf værdiregulering af aktier	-84	
- øvrige reguleringer	606	
EGENKAPITAL PR. 31. DECEMBER 2018	69.153	78.770

(Beløb 1.000kr)

Note 13 Specifikation af efterregulering med bestillere

	PRIMO 2018	ÅRETS ØVRIGE BEVÆGELSER	HENSÆTTELSE BYRDEFORDE- LING 2018	ULTIMO 2018
Favrskov	-1.511	1.367	796	651
Hedensted	-627	-304	224	-708
Herning	616	369	464	1.449
Holstebro	-2.061	2.093	1.173	1.205
Horsens	-2.820	2.315	-77	-582
Ikast-Brande	-374	738	-16	348
Lemvig	-10	0	-50	-60
Norddjurs	157	-101	-949	-893
Odder	-229	12	576	359
Randers	832	-612	514	733
Ringkøbing-Skjern	-350	-175	481	-43
Samsø	-94	95	-27	-26
Silkeborg	-1.653	1.014	-13	-651
Skanderborg	438	54	430	923
Skive	-1.455	28	-329	-1.756
Struer	-107	10	-182	-279
Syddjurs	1.373	87	-721	739
Viborg	-1.077	152	794	-130
Aarhus	-15.143	15.369	-44.143	-43.918
Region Midtjylland	-49.025	7.304	-16.861	-58.582
TOTAL	-73.120	29.816	-57.916	-101.220

(Beløb 1.000kr)

Note 14 Reguleringer til pengestrøm

	ULTIMO 2018	ULTIMO 2017
Afdrag vedr. rejsekortinvestering, kommuner og Region Midtjylland	-2.511	-1.908
Reguleringer vedr. forudbetalte billetprodukter	-1.072	5.891
Afskrivninger ifølge anlægsnote	16.015	18.158
Regulering af hensættelse til tjenestemandspension	3.922	27.083
Øvrige reguleringer	606	-3.476
REGULERINGER I ALT	16.960	-45.748

(Beløb 1.000kr)

Note 15 Ændring i driftskapital

	ULTIMO 2018	ULTIMO 2017
Ændring i deposita, tilgodehavende	-2	0
Ændring i tilgodehavender	63.821	-18.181
Ændring i kortfristet gæld, herunder bankgæld vedr. repo-forretning	-46.988	-11.506
ÆNDRING I DRIFTSKAPITAL I ALT	16.831	-29.687

(Beløb 1.000kr)

Eventualforpligtelser og sikkerhedsstillelser

	ULTIMO 2018
Forpligtelse, overførte medarbejdere til FlexDanmark	489
Operationel leasing og øvrige lejeaftaler	52.714
EVENTUAL FORPLIGTELSE I ALT	53.203

(Beløb 1.000kr)

Udover tabellens viste eventualforpligtelser pågår der sager i fagretlige fora og ved domstolene. Der er enkelte tvister, hvor ledelsens vurdering er, at det ikke får væsentlig økonomisk betydning for Midttrafik.

Der afventer endelig afregning med DSB for Bus & Tog samarbejdet i 2017.

Midttrafik har desuden aftalt en renteswap til fast rente på 1,56 %:

- Modpart på renteswap er Kommunekredit
- Kontrakten er indgået i danske kroner
- Kontraktens hovedstol er på 163,4 mio. kr.
- Kontraktens nominelle restværdi pr. 31. december 2018 er 107,0 mio. kr.
- Kontraktens markedsværdi i danske kroner, opgjort pr. 31. december 2018, er 5,4 mio. kr. i Kommunekredits favør
- Kontrakten udløber 26. juni 2028

Midttrafik har det etablerede likviditetsdepot som sikkerhedsstillelse for repo-forretninger.

Personaleoversigt		
AFDELING	ÅRSVÆRK 2017	ÅRSVÆRK 2018
Direktion		
Direktion	2,00	2,00
Direktionssekretariat		
Kommunikation, strategi, markedsføring og udvikling	3,91	4,39
Løn, HR, sekretariatsbetjening og intern service	6,00	5,73
FLEX Planlægning og udvikling		
FLEX Planlægning og udvikling	25,66	27,57
BUS Planlægning og udvikling		
Rådgivning og mobilitet	7,00	7,00
Køreplanlægning	15,80	14,61
Økonomi, It og Kontrakter		
Økonomi og Regnskab	12,78	16,97
Kontrakter	10,41	8,72
Kundeservice og Trafikservice		
Kundeservice	26,70	26,92
Trafikservice	11,00	9,00
I ALT	121,26	122,91

Antallet af årsværk 2018 betragtes reelt som uændret sammenlignet med 2017 og indenfor den almindelige ændring ved barsel, besættelse af stillinger m.m.

Der er bl.a. flyttet 2 medarbejdere fra Kontrakter & IT samt 1 medarbejder fra Kundeservice til Økonomi, hvor der også er blevet ansat en elev.



Busselskabet Aarhus Sporveje - resultatopgørelse 1. januar - 31. december 2018			
	REGNSKAB 2018	BUDGET 2018	REGNSKAB 2017
Indtægter			
Indtægter, busdrift	455.447	448.412	471.341
Rabat, ikke-udført kørsel	-23.059	0	-21.358
Indtægter, øvrige	8.535	7.397	8.534
Indtægter i alt	440.923	455.809	458.517
Variable produktionsomkostninger			
Chaufføromkostninger	244.534	246.034	254.574
Vognomkostninger	67.711	64.208	65.499
Variable produktionsomkostninger i alt	312.622	310.241	320.073
Dækningsbidrag	128.301	145.568	138.444
Faste omkostninger			
Øvrige værkstedsomkostninger	4.800	5.943	6.984
Lokaleomkostninger	19.094	19.911	19.477
Lønomsomkostninger	47.551	48.031	49.118
Øvrige faste omkostninger	9.711	9.648	10.107
Faste omkostninger i alt	81.156	83.533	85.686
Resultat før renter og afskrivninger	47.145	62.035	52.758
Afskrivninger	35.839	34.298	36.502
Renter	3.528	2.460	1.627
BAAS4	-1.575	0	1.024
Lønsum af årets resultat	387	280	561
ÅRETS RESULTAT	8.966	24.996	13.044

(Beløb 1.000kr)

Busselskabet Aarhus Sporveje, balance pr. 31. december 2018			
	PRIMO 2018	ÅRETS BEVÆGELSER	ULTIMO 2018
AKTIVER			
Anlægsaktiver			
Anlægsaktiver	212.228	-25.454	186.774
Anlægsaktiver i alt	212.228	-25.454	186.774
Omsætningsaktiver			
Varelager	10.645	-1.339	9.306
Varelager i alt	10.645	-1.339	9.306
Tilgodehavender			
Tilgodehavender debitorer	712	-203	509
Tilgodehavender, vekselpenge	375	-6	369
Tilgodehavender, depositum	45	0	45
Tilgodehavender, periodeafgrænsning	1.922	2	1.924
Tilgodehavender, Silkeborg Data	0	643	643
Tilgodehavender, bus 701	1.881	0	1.881
Tilgodehavender i alt	4.935	437	5.372
Formuekonto	102.922	-463	102.459
Likvide beholdning	41.912	6.994	48.906
Omsætningsaktiver i alt	149.769	6.968	166.041
AKTIVER I ALT	372.641	-19.825	352.816
PASSIVER			
Egenkapital og lign.			
Egenkapital			
Egenkapital primo	89.949	13.044	102.993
Periodens resultat	13.044	-4.076	8.968
Egenkapital ultimo i alt	102.993	8.968	111.961
Langfristet gæld			
Langfristet gæld i alt	159.049	-14.686	144.363
Kortfristet gæld			
Mellemregning Midttrafik (rest)	20.692	2.075	22.767
Gæld til kreditorer	19.294	-7.186	12.108
Anden gæld	1.331	-408	923
Hensættelse til personskader	5.123	-1.106	4.017
Forskud på løn	3.427	-1.890	1.537
Skyldig løn og feriepenge	60.731	-5.591	55.140
Kortfristet gæld i alt	110.598	-14.107	96.491
PASSIVER I ALT	372.641	-19.825	352.816

(Beløb 1.000kr)

