



midttrafik

Åben dagsorden

til mødet i

Bestyrelsen for Midttrafik

16. maj 2018 kl. 09.30

Søren Nymarks Vej 3,

8270 Højbjerg

Indholdsfortegnelse

Pkt.	Tekst	Side
1	Årsregnskab 2017 samt revisionsberetning	1
2	Aktiviteter i bestyrelsen – oplæg til drøftelse af indhold for studietur og Kunde For En Dag	3
3	Indstilling om indførelse af bonus for kundetilfredshed i bus-kontrakter	5
4	Indstilling om revideret afregningsmodel i A-kontrakter	10
5	Indstilling om strategi for chaufførfaciliteter i fremtidige udbud	13
6	Rabat på Flextur ved online bestilling	16
7	Indstilling om ændring af Midttrafiks vedtægter	18
8	Ændring af tidsplan for Midttrafiks budget 2019	20
9	Orientering om ændrede åbningstiden på Midttrafik Kundecenter	21
10	Orientering om årsberetning 2017 fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	22
11	Orientering om Trivselsmåling 2018	24
12	Siden sidst	27
13	Eventuelt	30

1-22-1-17

1. Årsregnskab 2017 samt revisionsberetning

Resumé

Midttrafiks årsregnskab 2017 forelægges bestyrelsen til godkendelse, og revisionsberetningen vedlægges til orientering, Der er givet en blank revisionspåtegning for årsregnskabet.

Samtidigt med fremlæggelse af Midttrafiks årsregnskab rapporteres den endelige byrdefordeling mellem kommunerne og Region Midtjylland, og trafikelskabets resultat, som ikke byrdefordeles, ønskes godkendt til overførsel til planlagte udgifter i 2018. Busselskabet Aarhus Sporveje er et særskilt resultatområde i Midttrafik, med egen bogføring og selskabet aflægger separat regnskab, der kun vises som note uden henvisning i Midttrafiks regnskab.

Sagsfremstilling

Årsregnskabet er udarbejdet på baggrund af gældende lovgivning og er det formelle grundlag, som bestyrelsen skal forholde sig til, samt det grundlag, revisionen reviderer regnskabet på baggrund af. Årsregnskabet forelægges bestyrelsen til godkendelse, samtidig med forelæggelse af revisionsberetningen til efterretning. Der er ikke ændret regnskabspraksis i forhold til tidligere år, men der er foretaget reklassifikation af balancen og sammenligningstal er tilpasset hertil.

Det udgiftsbaserede resultat er et overskud på 9,2 mio. kr. Efter fradrag af omkostninger, bl.a. afskrivninger på 18,2 mio. kr., en forøget hensættelse til tjenestemandspension på 27 mio. kr. samt periodisering af indtægter på 5,9 mio. kr., viser resultatet for 2017 et underskud på 37,1 mio. kr. Afskrivningerne følger den fastlagte plan for investeringerne i bus-IT og rejsekortudstyr, mens hensættelsen til tjenestemandspension er påvirket af, at Økonomi- og Indenrigsministeriet med virkning for regnskab 2017 har ændret forudsætningerne for den aktuariemæssige beregning.

På baggrund af regnskab 2017 er der byrdefordelt 1.421 mio. kr. mod de budgetterede 1.530 mio. kr. Resultatet af byrdefordelingen indenfor de enkelte områder fremgår af vedlagte bilagsmateriale.

Det skal bemærkes, at indtægtsdelingen i Regnskab 2017 er sket efter samme principper som i 2015 og 2016, og er således upåvirket af opstart af letbanekørslen i slutningen af året.

Busselskabet Aarhus Sporveje er i henhold til anvendt regnskabspraksis for Midttrafik opgjort som selvstændigt forretningsområde og selskabets resultatopgørelse samt balance vises som noter uden henvisning i årsregnskabet.

Administrationen overførte fra 2016 et akkumuleret overskud på 17 mio. kr., som hovedsagligt var disponeret til ikke afsluttede projekter og budgetværn.

Trafikelskabet har i 2017 haft et forbrug på 111,9 mio. kr. ud af et samlet budget på 119,4 mio. kr., og dermed kan det akkumulerede overskud i trafikelskabet opskrives

med 7,5 mio. kr. til 24,5 mio. kr. efter 2017. Midttrafiks akkumulerede overskud ultimo 2017 på 26,2 mio. kr. består udover de 24,5 mio. kr. fra trafikskabet også af overskuddet på letbanesekretariatet på 0,2 mio. kr. samt renteindtægter på ansvarligt lån på 1,5 mio. kr.

Det akkumulerede overskud i trafikskabet på 24,5 mio. kr. ønskes overført til 2018, hvor nye projekter påbegyndes og endnu ikke afsluttede projekter videreføres.

Nedenstående oversigt viser, hvorledes det akkumulerede mindreforbrug ønskes anvendt i 2018:

Formål	Beløb
Nye og ikke afsluttede projekter, heraf	20,3 mio.
<i>Digitaliseringsprojekter</i>	<i>6,0 mio.</i>
<i>Realtid, skærmudstyr, ny kontrolløsning mm.</i>	<i>2,7 mio.</i>
<i>Videreudvikling af Midttrafiks Mobil app</i>	<i>2,6 mio.</i>
<i>GDPR og DPO projekt med Deloitte</i>	<i>1,4 mio.</i>
<i>Opgradering af Midttrafiks IT-systemer</i>	<i>1,3 mio.</i>
<i>Flexdanmark projekt (Ny optimeringsplatform)</i>	<i>1,2 mio.</i>
Budgetværn	4,2 mio.
Samlet til overførsel	24,5 mio.

Revisionsberetningen anbefaler fortsat opmærksomhed omkring integration mellem Midttrafiks fagspecifikke systemer og økonomisystemet. Administrationen opgraderer flere fagspecifikke systemer i løbet af 2018, hvorefter integrationerne er mulige, samt afslutter en proces omkring økonomisystemet, bl.a. i relation til afstemning og rapportering.

I henhold til almindelig praksis for årsregnskaber, skal alle bestyrelsesmedlemmer underskrive årsregnskabet, revisionsberetningen samt byrdefordelingen.

Revisionen og ledelsen af Midttrafiks økonomifunktion deltager ved behandlingen af sagen.

Direktøren indstiller,

- at bestyrelsen godkender årsregnskab 2017 for Midttrafik
- at bestyrelsen tager revisionsberetning nr. 16 af 16. maj 2018 til efterretning
- at bestyrelsen godkender endelig byrdefordeling for 2017
- at bestyrelsen godkender overførslen af årets mindreforbrug og videreførelsen af det akkumulerede mindreforbrug

Bilag

- Årsregnskab 2017 for Midttrafik
- Revisionsberetning nr. 16 af 16. maj 2018
- Bilagssamling: Byrdefordelingen i regnskab 2017

1-30-75-2-14

2. Aktiviteter i bestyrelsen – oplæg til drøftelse af indhold for studietur og Kunde For En Dag

Resumé

I tidligere valgperioder har bestyrelsen været på studietur og Kunde For En Dag med det formål at få ny viden om et eller flere emner inden for kollektiv trafik og opleve den kollektive trafik i praksis. Administrationen har lavet et forslag til en studietur for bestyrelsen.

Sagsfremstilling

Som en del af aktiviteterne i en valgperiode har bestyrelsen tidligere været på studietur med det formål at opnå ny viden inden for ét eller flere områder af kollektiv transport og derved hente inspiration til bestyrelsesarbejdet fremadrettet. Nærværende sagsfremstilling skitserer forslag til fagligt indhold og destination for en studietur for bestyrelsen.

Studietur til Holland

Det foreslås, at bestyrelsen tager på studietur til Groningen i den nordlige del af Holland. Groningen er en by med ca. 200.000 indbyggere, hvor der er investeret massivt i busfremkommelighed, knudepunkter, parker & rejs-faciliteter og højklassede busløsninger, og hvor satsning på kollektiv trafik og cykel hænger tæt sammen med byens andre transportpolitikker. Det er samtidig lykkedes at få bustrafikken integreret i bymiljøet tæt på cafeliv og butikker. Byen har i øvrigt en ambition om, at alle bybusser kører på el i 2020.

Formålet med studieturen vil være at få inspiration fra en by/et større byområde, hvor kollektiv trafik er et bevidst middel til at fremme et attraktivt bymiljø. Der vil på studieturen være fokus på stoppestedsløsninger, terminaler, parker & rejs-faciliteter og busfremkommelighed i Groningen samt kollektive trafikløsninger i mindre byer og landområder uden for Groningen. Der er lagt op til, at studieturen vil bestå af en blanding af besigtigelser, både til fods og med kollektiv trafik, og oplæg fra forskellige aktører, fx det regionale trafikelskab og kommunen.

Ift. det praktiske foreslår administrationen en 3 dages studietur (2 nætter) den 22., 23. og 24. maj 2019. Der er mulighed for at flyve fra Billund til Amsterdam og tage tog videre derfra til Groningen.

Kunde For En Dag

Som et supplement til studieturen foreslås det, at bestyrelsen deltager i *Kunde For En Dag*-konceptet i løbet af 2018 eller 2019. *Kunde For En Dag* vil være en heldagsaktivitet, hvor bestyrelsen tager på tur med Midttrafiks busser, letbane, flextrafik mm. efter en plan udarbejdet af administrationen. Formålet er ved selvsyn at opleve fx kundeservice, publikumsfaciliteter, adgangsforhold, markedsføring af Midttrafik, kundeoplevelser og

meget andet. *Kunde For En Dag* er også bredt anvendt blandt medarbejdere og ledere i Midttrafik.

Direktøren indstiller,

- at bestyrelsen drøfter forslag om en studietur til Groningen i Holland, herunder tidspunkt, indhold og emner, mhp. at igangsætte planlægningen af studieturen
- at bestyrelsen drøfter forslaget om, at hele bestyrelsen deltager i Kunde For En Dag-konceptet som supplement til studieturen

1-61-1-12

3. Indstilling om indførelse af bonus for kundetilfredshed i bus-kontrakter

Resumé

Som et led i at opnå strategiplanens fokusområde om gladere kunder, indstiller administrationen til, at der udarbejdes en økonomisk incitamentsmodel, der belønner busselskaber med høj kundetilfredshed. Modellen skal indarbejdes i kommende udbud af A-kontrakter på 15.000 køreplantimer eller derover.

Sagsfremstilling

Midttrafik arbejder i sine buskontrakter med flere incitament overfor busselskaberne, både ved pålægning af bod ved kvalitetsbrister eller udgået kørsel og ved bonus i forskellige afskygninger, fx lavt brændstofforbrug eller flere kunder. Buskontrakterne giver dog fortsat ringe incitament for busselskaberne til at arbejde målrettet for at forbedre kundernes rejseoplevelse.

I strategiplanen frem mod 2020 har bestyrelsen derfor vedtaget, at incitament for gladere kunder skal være et særligt fokusområde for Midttrafik (under målet Dygtigere leverandører). Konkret er det vedtaget, at kunderne gennem simple målinger skal afgøre, hvilke busselskaber, der leverer den bedste service, og dermed skal have bonus, samt at bonussen har en størrelse, så den har reel betydning for selskaberne.

På den baggrund stiller administrationen forslag om, at der udarbejdes en økonomisk incitamentsmodel baseret på kundetilfredshed, og at modellen fremadrettet indarbejdes i udbud af alle større A-buskontrakter.

Rammer for en kundetilfredshedsmodel

Busselskaberne har gode muligheder for at påvirke, at kunden får en god rejse med bussen, og dermed har en høj tilfredshed. Faktorer som velvedligeholdte busser, rengjorte busser, venlige chauffører og god kørsel er indenfor selskabets kompetence, og er faktorer som har indflydelse på, om kunderne oplever en god rejse med Midttrafik. Det er derfor administrationens anbefaling, at en kundetilfredshedsmodel primært skal fokusere på ovenstående parametre.

Den konkrete model, antallet af bonustrin, antallet af respondenter samt intervallet for undersøgelserne skal fastlægges nærmere i samarbejde med en ekstern partner med kompetence indenfor området. For at en kundetilfredshedsmodel skal fungere succesfuldt har administrationen defineret nogle overordnede rammer for Midttrafik og hver af Midttrafiks tre interessenter; busselskaberne, bestillerne og kunderne, som skal tilgodeses.

Kunderne:

- Kunderne skal opleve en faktisk forbedring af deres rejse med Midttrafik i forhold til de parametre, som modellen belønner busselskaberne for.

Midttrafik:

- Modellen skal afspejle strategiplanen 2017-2020: modellen skal sikre flere tilfredse kunder.
- Modellen skal være enkel at administrere for Midttrafik, samtidig med at udgifterne til modellen begrænses.
- Modellen fremtidssikres, således den samme model kan benyttes i flere kontrakter.
- Modellen skal kunne benyttes til kontraktopfølgning overfor mindre dygtige busselskaber.
- Midttrafik skal kunne benytte undersøgelserne til at stille andre spørgsmål til kunden (fx demografiske spørgsmål).

Busselskaberne:

- Modellen skal være gennemsigtig og let at kommunikere, så selskaberne både på strategisk niveau, fx ved afgivelse af tilbud, og på operationelt niveau, fx chaufførens kontakt til kunden, kan målrette sin indsats.
- Modellen skal være økonomisk attraktiv, således busselskaber der præsterer tilgodeses.
- Bonusudbetalingen skal have flere niveauer, så busselskaberne belønnes i forhold til kundernes tilfredshed.
- Modellen skal være solid, så busselskaberne har tillid til modellen.

Bestillerne:

- Modellen skal give en budgetsikkerhed, således bestiller ikke pålægges uforudsete udgifter ved bonusudbetalinger.
- Modellen skal være effektiv, således bestillerne oplever mere kvalitet for pengene, uden at omkostningerne stiger proportionelt.

Indarbejdes i større kontrakter

For at sikre et rimeligt udgiftsniveau til udførelsen af undersøgelserne i busserne, anbefales det, at der udelukkende indarbejdes kundetilfredshedsmodeller i større A-kontrakter med over 15.000 køreplantimer årligt.

Dette omfatter bybusser i Aarhus, Randers, Silkeborg, Horsens, Herning, Viborg og Holstebro Kommuner og samt en række regionale ruter. Tilsammen dækker ovenstående cirka 74 % af Midttrafiks samlede A-kontraktkørsel. Herved udelukkes skolekørsel, lokale ruter og mindre bybusser.

Bilag 1 indeholder en oversigt over nuværende kontrakter med over 15.000 køreplantimer med oplysning om bestiller, kontraktens andel af Midttrafiks samlet kørsel og kontraktens tidligste udløb.

Bedste Busselskab

Indførelsen af en kundetilfredshedsmodel vil afløse ordningen Bedste Busselskab, der siden 2015 har været et en årlig incitamentsordning, som Midttrafik har gennemført. Ordningen, der er modificeret fra år til år, har kåret Midttrafiks bedste busselskab ud fra en vægtning af blandt andet kundemålinger, kundeklager og kvalitetsbrister.

Ordningen har fungeret på tværs af alle busselskabernes kontrakter. Det vil sige, at de bedste busselskaber er blevet belønnet med en kontant bonus for en samlet præstation, men ikke for præstationer indenfor den enkelte kontrakt. Således har busselskaberne konkurreret mod hinanden om at opnå bonus, mens busselskaber med mange kontrakter samtidig har skullet løfte kvaliteten i samlet flok.

Udgifterne på cirka 400.000 kr. til gennemførelse af Bedste Busselskab kan benyttes til afholdelse af kundetilfredshedsmålinger, således gennemførelsen af målingerne delvist er finansieret. Den restende udgift finansieres af Midttrafiks eksisterende budget. Det vurderes, at udgiften til målinger over tid vil få et omfang, der kræver, at opgaven vil skulle i offentlig udbud.

Andre trafiksselskaber

Hovedparten af de danske trafiksselskaber arbejder i dag med kundetilfredshedsmodeller i forskelligt omfang.

Movia har den mest omfangsrige model, hvor busselskaberne allerede i udbudsfasen byder ind med et kvalitetsniveau på både kundetilfredshed og andel af udført kørsel. Jo højere kvalitetsniveau busselskabet byder ind med, jo bedre muligheder har selskabet for at få tildelt en kontrakt. Movia foretager daglige målinger, og udfører i alt over 31.500 kontroller hver år. Movia har en fuldtidsmedarbejder, der administrerer ordningen. Bonuspuljen hos Movia kan maksimalt udgøre 3 % af den samlede kontraktsum. Såfremt busselskabet ikke lever op til det aftalte mål, bliver der modregnet i betalingen. Udover at kunne opnå en bonus, kan et løbende højt niveau også give busselskabet en ensidig ret til kontraktforlængelse.

Fynbus arbejder med et Kundetilfredshedsindeks i to større kontrakter. Kundetilfredshedsindekset beregnes som et gennemsnitstal af fem spørgsmål, som busselskaberne har helt eller delvist indflydelse på. Kundetilfredsheden bliver målt kvartalsvist. Den samlede bonusordning fordeles på hver kvartalsmåling, svarende til at der er afsat 450.000 kr. pr. kundetilfredshedsmåling, altså op til 1.8 mio.kr. per kontrakt.

Nordjyllands Trafiksselskab benytter en model, hvor flere parametre kombineres for at få et samlet kvalitetsindeks. Parametrene, der indgår i modellen, er kvalitetsobservationer, kontrollørskemaer, Kundetilfredshedsundersøgelser, kundeklager, garageanlægs- og endestationskontroller samt administrative oplysninger (udgåede ture mv.). Bonuspuljen udgør 2,5 % af kontraktsummen.

Sydtrafik benytter ikke kundetilfredshedsmodeller i buskontrakter.

Betydning for økonomi

I lighed med nuværende bonusmodeller finansieres bonusudbetalingen i kundetilfredshedsmodellen af bestilleren. Randers, Horsens, Herning og Holstebro kommuner arbejder allerede i dag med bonusordninger af forskellige omgang, hovedsagelig brændstofbonus. For Region Midtjylland, Aarhus, Silkeborg og Viborg kommuner vil udbetalingen af bonus være et nyt tiltag.

Det er i strategiplanen beskrevet, at en bonus skal have en størrelse, så den har reel betydning for selskaberne. Det vurderes, at bonusudbetaling i form af en procentsats på mellem 1 % og 5 % af den samlede kontraktsum vil udgøre et rimeligt, attraktivt niveau.

Af hensyn til en ensartet praksis, der er gennemsigtig og håndterbar for selskaberne, bestillerne og Midttrafik anbefales en model med en procentsats på 3 %. Herved sikres et sammenligneligt grundlag.

Hvis der tages udgangspunkt i, at der i Midttrafiks nuværende kontrakter, angivet i bilag 1, kan opnås en bonus på 3 % af den aktuelle kontraktsum, vil de maksimale årlige udgifter til bonusudbetaling per bestiller fordele sig som følger:

Bonusgrad	3 %
Aarhus Kommune	12.388.747 kr.
Region Midtjylland *	11.917.383 kr.
Randers Kommune	1.590.370 kr.
Silkeborg Kommune	1.063.836 kr.
Horsens Kommune	957.834 kr.
Herning Kommune	772.742 kr.
Viborg Kommune	675.918 kr.
Holstebro Kommune	380.034 kr.
I alt	29.746.863 kr.

* Norddjurs, Syddjurs og Favrskov Kommuner medfinansierer i begrænset omfang regionale kontrakter.

Det bemærkes, at tabellen angiver en maksimal bonusudbetaling, der vil kræve, at alle busselskaber opnår det højeste bonustrin, hvilket, afhængig af den endelige kundetilfredshedsmodel, anses som usandsynlig.

Det skal desuden sikres, at bonusudbetalingen ikke bliver ublu, og at busselskabernes motivation fortsat fastholdes, samtidig med at bestiller opnår budgetsikkerhed. Det kan ske ved, at der lægges et løft på bonusudbetalingen, således bestillerne får en garanti for en maksimal bonusudbetaling.

Det skal til ovenstående tages i betragtning, at en række kommuner, som tidligere nævnt, allerede afholder udgifter til bonusudbetalinger. Disse udbetalinger vil fremadrettet blive erstattet med bonus for kundetilfredshed. Samtidig vil indarbejdelsen af kundetilfredshedsmodellen ske gradvist i forbindelse med genudbud, hvilket betyder, at ordningen tidligst vil være fuldt ud implementeret i 2026.

Endelig vurderes det, at mulighederne for at opnå bonusudbetaling med vil medføre et mindre fald i busselskabernes tilbudspriser, henset til at selskaberne i dag afgiver tilbud ud fra, at de ikke får bonus, hvormed tiltaget ikke vil medføre en betydelig ekstraudgift for bestillerne. Niveaue for et fald i tilbudspriserne afhænger naturligvis af den endelige kundetilfredshedsmodel.

Finansieringen af puljen til bonusmodellen sker fra den enkelte bestiller. Det bemærkes i den forbindelse, at penge fra pålagte boder indgår i puljen.

Det økonomiske incitament kan eventuelt suppleres med, at busselskaberne også opnår en ensidig ret til kontraktforlængelse, såfremt tilfredsheden opnår en vist niveau.

Betydning for kunderne

Indarbejdelsen af en bonusmodel har alene til hensigt at sikre en højere kundetilfredshed. Sekundært giver modellen Midttrafik et bedre opfølgingsredskab overfor busselskaber, der ikke præsterer overfor kunderne.

Administrationen vil senere forelægge for bestyrelsen, hvilke parametre, der måles på, og hvordan det administreres.

Direktøren indstiller,

- at der i kommende udbud af A-kontrakter indarbejdes en model, der gradvist belønner busselskaberne med en bonus for høj kundetilfredshed
- at Kundetilfredshedsmodellen kun indarbejdes i kontrakter med over 15.000 køreplantimer
- at Bonusniveauet fastlægges til 3 % af den hidtidige kontraktsum

Bilag

- Bilag 1 - Oversigt over nuværende kontrakter med over 15.000 køreplantimer

1-61-1-12

4. Indstilling om revideret afregningsmodel i A-kontrakter

Resumé

Administrationen indstiller til, at afregningsmodellen i A-kontrakter revideres, så der fremadrettet indføres en ny afregningssats til dækning af busselskabets faste omkostninger.

Sagsfremstilling

Midttrafiks nuværende afregningsmodel i A-kontrakter indeholder nedenstående afregningssatser, der tilsammen skal dække samtlige busselskabets omkostninger til udførelse af kørslen.

Afregningssats	Omfatter direkte	Afregningsmetode
Variable chaufføromkostninger	Chaufførløn	Pris pr. køreplantime
Variable busomkostninger	Brændstof Reparation og vedligeholdelse Rengøring	Pris pr. køreplantime
Faste busafhængige omkostninger	Renter og afskrivning Forsikringer	Pris pr. kontraktbus pr. måned

Som det fremgår, er der ikke en afregningssats, der direkte omfatter busselskabets faste omkostninger, der ikke er aktivitetsafhængig, eksempelvis omkostninger til anlægs- og værkstedsfaciliteter, administration mm. Dette bevirker, at busselskabet fordeler deres faste omkostninger på de øvrige afregningssatser.

Denne model indebærer en risiko for busselskabet, hvis der i løbet af kontraktperioden reduceres i antallet af køreplantimer eller i antallet af kontraktbusser. Alt afhængig af, hvordan de faste omkostninger er fordelt på de tre afregningssatser, vil busselskabet ved en reduktion i kontrakten miste en del af indtjeningen, som var rettet mod dækning af de faste omkostninger. Ved en reduktion i kontrakten risikerer busselskabet således, at kontrakten samlet set bliver tabsgivende.

Omvendt indebærer modellen en ulempe for Midttrafik, hvis kørselsomfanget øges i løbet af kontraktperioden og/eller ved indsættelse af ekstra kontraktbusser. Her vil Midttrafik forholdsmæssigt komme til at betale for meget for den øgede aktivitet.

De seneste år har Midttrafik generelt set gennemført flere reduktioner end udvidelser i buskontrakterne. Dette ser busselskaberne som en stor risiko i forbindelse med deres deltagelse i busudbuddene, og de indarbejder derfor et risikotillæg i afregningssatserne, således at selskaberne er dækket ind i tilfælde af reduktioner i løbet af kontraktperioden.

Dette risikotillæg vil komme til udtryk ved generelt højere afregningssatser i hele kontraktperioden.

Forslag til ny afregningsmodel

For at imødekomme dette, foreslår administrationen, at afregningsmodellen revideres, så der indføres en ny afregningsssats til dækning for busselskabets faste omkostninger. Denne afregningsssats er ikke aktivitetsafhængig, og busselskabet vil modtage denne faste betaling i hele kontraktperioden, uanset om kørselsomfanget reduceres eller udvides. Der foreslås således nedenstående afregningssatser.

Afregningsssats	Omfatter direkte	Afregningsmetode
Variable chaufføromkostninger	Chaufførløn	Pris pr. køreplantage
Variable busomkostninger	Brændstof Reparation og vedligeholdelse Rengøring	Pris pr. køreplantage
Faste busafhængige omkostninger	Renter og afskrivning Forsikringer	Pris pr. kontraktbus pr. måned
Faste administrative omkostninger	Anlægs- og værkstedsfaciliteter Administration	Pris pr. måned

Fordelen ved modellen er blandt andet, at busselskabet kan allokere alle deres faste omkostninger til den nye afregningsssats, hvorved de øvrige afregningssatser kan blive "renset" for faste omkostninger. Prissætningen på de øvrige afregningssatser kan således bedre afspejle busselskabets reelle omkostningsniveau på henholdsvis busomkostninger og chaufføromkostninger. I tilfælde af reduktion i kørselsomfanget eller antal busser vil busselskabet fortsat få betaling for de faste omkostninger. Dette minimerer den væsentlige risiko for busselskabet, som beskrevet ovenfor, hvilket på sigt kan komme Midttrafik til gavn i form af priser uden indbygget risikotillæg.

En mindre ulempe ved modellen er, at hvis en bestiller ønsker at gennemføre større besparelser på omkostningerne til den kollektive trafik, så skal der reduceres forholdsvist mere i køreplantimer og/eller antal kontraktbusser for at opnå den ønskede økonomiske besparelse, end det er tilfældet med den nuværende afregningsmodel, da satsen for de faste omkostninger ikke reduceres i forbindelse med en reduktion.

Omvendt er det en fordel ved modellen, at det vil blive billigere at udvide antallet af køreplantimer eller indsætte flere busser, end det er tilfældet i dag, da satsen for de faste omkostninger ikke stiger i forbindelse med en udvidelse. Se bilag 1 for en eksemplificering af modellen.

Modellen kendes fra Movia, der har brugt en tilsvarende model gennem længere tid, hvor modellen løbende er blevet justeret, så den i dag ligner ovenstående foreslåede model.

Indarbejdes i alle A-kontrakter i forbindelse med fremtidige udbud

Administrationen foreslår, at den nye afregningsmodel implementeres i alle A-kontrakter i takt med de fremtidige udbud af de forskellige kontrakter.

Betydning for økonomi

Administrationen vurderer, at den nye afregningsmodel vil resultere i begrænset lavere tilbudspriser i fremtidige udbud. Dette vil gøre det billigere for bestillerne at udvide kørselsomfanget. Omvendt skal der i tilfælde af større besparelser reduceres mere i antallet af køreplantimer og/eller antallet af kontraktbusser.

Betydning for kunderne

Forslaget har ikke betydning for kunderne.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen godkender indstillingen om indførelse af revideret afregningsmodel i alle kommende A-kontrakter

Bilag

- 18.10 - 050418 - Bestyrelsessag - Indstilling om revideret afregningsmodel i A-kontrakter - Bilag 1

1-34-75-1-1-17

5. Indstilling om strategi for chaufførfaciliteter i fremtidige udbud

Resumé

Administrationen indstiller til en ny strategi for, hvordan ansvaret for chaufførfaciliteter fremadrettet skal fastlægges, samt hvordan administrationen gives bedre muligheder for at følge op overfor selskaber, som ikke stiller rimelige chaufførfaciliteter til rådighed.

Sagsfremstilling

Efter henvendelse fra 3F i efteråret 2017 har Midttrafik gennemgået chaufførernes pauseforhold på en række stationer i trafikselskabets område. Blandt andet er der beset faciliteter i Silkeborg, Struer, Ringkøbing, Skanderborg, Tranbjerg, Ørnhøj, Bjerringbro og Kjellerup. På nogle lokationer har Midttrafik været behjælpelig med at forbedre faciliteterne. Forholdene har i andre tilfælde været så urimelige, at Midttrafik har krævet handling fra busselskabernes side.

Ved gennemgang har administrationen i alt registreret 64 endestationer i Midttrafiks rutenet, hvor chaufførerne har pauser af forskellig længde. Det er ikke på alle endestationer, at der er etableret faciliteter, hvilket heller ikke er nødvendigt i alle tilfælde. Se bilag 1 for oversigt over registrerede endestationer.

Nuværende ansvarsfordeling

I hovedparten af Midttrafiks kontrakter er det i dag angivet, at det er busselskabernes ansvar at sikre adgang pauselokaler til chauffører, med adgang til toilet. Denne løsning har været hensigtsmæssigt af flere årsager. For det første er chaufførerne ansat i private busselskaber, hvor arbejdsgiverne har ansvaret for pausefaciliteter for deres personale. Dernæst har busselskabernes hjemsted været et konkurrenceparameter i forbindelse med udbud. Altså har lokale selskaber ofte kunnet drage en fordel i forbindelse med udbud, idet de har faciliteter tæt på kørslens udførelse. Endelig er busselskaberne i tæt kontakt med chaufførerne og har overblik over den daglige drift. Dermed har selskaberne også de bedste forudsætninger for at følge op, hvis der opstår problemer.

Udfordringen har, som nævnt, været, at nogle busselskaber lader chauffører holde pause i bussen, stiller uegnede faciliteter til rådighed, eller i værste fald overlader det til chaufførerne selv at få adgang til et toilet.

Efter ønske fra busselskaberne har Midttrafik på enkelte stationer, i Herning, Silkeborg, Skive og Skjern indgået leje- og rengøringsaftaler, således chauffører har adgang til faciliteter. Dette sker i nogle tilfælde i samarbejde med kommunen. Typisk for disse stationer er, at flere busselskaber anløber stationerne, hvorfor det i nogen grad har vist sig hensigtsmæssigt, at der indgås én samlet aftale, der administreres af én ansvarlig part. Ved disse løsninger afholder Midttrafik udgifterne, som efterfølgende finansieres af de pågældende busselskaber.

Udfordringen ved sidstnævnte løsning er, at administrationen ofte bliver tæt involveret i driften af faciliteterne. Dermed bliver administrationen fra sin placering i Højbjerg ansvarlig for decentral opfølgning på problemer med rengøring, indvendig vedligehold, indretning, opfyldning af håndsæbe og toiletpapir med mere.

På ovenstående baggrund vurderer både branchen og administrationen, at der er behov for tydelige retningslinjer for, hvem der bærer ansvaret for etablering og drift af rimelige chaufførfaciliteter.

Skærpede kontraktkrav

Administrationen anbefaler, at kontraktens ordlyd skærpes, således det fremadrettet fremgår, at chauffører i rimelig afstand fra bussens holdeplads skal have adgang til en af to løsninger:

1. Chaufførerne skal have adgang til møblerede pauselokaler med ordentlige, rengjorte toiletforhold, rindende vand, lys og varme. Administrationen kan når som helst udbede sig en redegørelse for busselskabets overholdelse af kravet.
2. Chaufførerne skal have adgang til ordentlige, rengjorte toiletforhold med rindende vand.

I forbindelse med udbud gennemgår administrationen den udbudte kørsel, og med udgangspunkt i stationerne oplistet i bilag 1, vil der blive foretaget en vurdering af i hvilke byer, der skal kræves en af de to typer af faciliteter. Behovsvurderingen vil blandt andet afhænge af antallet af chauffører, der skal have adgang, om der foretages chaufførskifte, om chaufførerne skal spise og opholde sig længere tid i lokalerne, eller om chaufførerne blot skal have mulighed for at gå på toilettet.

Samtidig indføres en ny bodsbestemmelse i kontrakten, således Midttrafik kan sanktionere økonomisk overfor busselskabet, såfremt kravet ikke er overholdt.

Fremtidig ansvarsfordeling

Herudover tydeliggør administrationen ved kommende udbud, hvem der bærer ansvaret for etablering og drift af chaufførfaciliteter.

På stationer i mindre byer, hvor få busselskaber anløber, er det fortsat busselskabets ansvar at sikre personalefaciliteter. Dermed vil det fremgå af kontrakten, i hvilke grad busselskabet forpligtes til at etablere og drifte faciliteter i byen. Dermed får administrationen en bedre mulighed for at følge op og sanktionere overfor busselskaber, som ikke har givet adgang til de krævede faciliteter.

På stationer i større byer, primært byer med bybusser og hvor der også anløber regionale busser, er administrationen ansvarlig for at indgå aftaler om faciliteter og rengøring. Busselskaber, der anløber stationen, forpligtes kontraktligt til at bidrage økonomisk til driften, uanset om busselskabet selv kan finde andre løsninger. Midttrafik kan i forbindelse med udbud vælge at pålægge busselskabet med den største aktivitet på stationen et udvidet ansvar, fx i form af viceværtstignende funktioner.

Betydning for kunderne

Strategien får ingen direkte betydning for kunderne. Idet chaufførernes vilkår forbedres, kan der opnås en positiv synergi i chaufførens kontakt med kunderne.

Økonomi

Strategien kan blive marginalt dyrere for bestillerne i de tilfælde, hvor de nuværende faciliteter skal forbedres, eller hvor der fremover kræves etablering af faciliteter. Ud fra kontraktens samlede udgift vurderes det dog, at ekstraudgiften til chaufførfaciliteter er begrænset.

Direktøren indstiller,

- Kontraktens krav til chaufførfaciliteter skærpes, og at der indføres en bestemmelse om økonomisk sanktionering ved manglende overholdelse
- Ansvarsfordelingen for etablering og drift af chaufførfaciliteter vedtages som anført i sagsfremstillingen

Bilag

- Bilag 1 - Oversigt over registrerede endestationer i Midttrafiks område

1-30-75-7-810-1-12

6. Rabat på Flextur ved online bestilling

Resumé

Administrationen har oplevet en stigning i antallet af Flexture og dermed antal bestillinger (bilag 1). Det har medført, at Midttrafik i 2016 og 2017 har haft relativt høje administrationsomkostninger pr. tur. Samtidig ønsker administrationen at flytte flere kunderne over på selvbetjeningsløsninger, som gør vejen til bestilling nemmere for kunden. Derfor indstiller administrationen til at indføre 10 % rabat på egenbetalingen af Flextur, når kunden bestiller den online eller via Midttrafiks bestillingsapp.

Sagsfremstilling

Midttrafik har sammenlignet med de andre trafikskaber brugt et højere antal årsværk pr. flextur i 2016 og 2017. Det skyldes blandt andet, at antallet af Flexture er steget. Ligeledes opleves fra kunderne et stort behov for information og vejledning omkring kørselstilbuddet. Dette har været medvirkende til, at antallet af bestillinger og telefonopkald til Flextrafiks Servicecenter er steget. I dag er det muligt for kunden at bestille en Flextur telefonisk, online og via Flextrafiks bestillingsapp. Midttrafik har en målsætning om, at 70 % af telefonhenvendelserne skal være besvaret inden for 60 sekunder. Hvis målsætningen skal opretholdes uden at hæve årsværk yderligere, skal antallet af telefoniske bestillinger nedbringes.

Samtidig er det administrationens vurdering, at bestillingsmulighederne online og via Midttrafiks bestillingsapp letter bestillingen for kunden, når kunden er flyttet over på selvbetjeningen. En undersøgelse af kunder, der benytter Flextur viser, at der er tilfredshed med både telefonisk og digital bestilling. Samtidig viste undersøgelsen, at 43 % af de telefoniske bestillinger består af personer, som bestiller for andre.

For at flytte kunderne over på selvbetjeningen, ønsker administrationen at indføre 10 % rabat på kundens egenbetaling ved bestilling online eller via Flextrafiks bestillingsapp. Andre trafikskaber har haft stor succes med dette tiltag. Hos Movia har man fra starten tilbudt kunder en rabat på 10 % af rejsens pris ved online bestilling. Movia modtager nu 39 % af Flextur bestillingerne online. I NT har man indført samme rabat, som har resulteret i, at 20 % af bestillingerne sker online.

Midttrafik har i 2018 til og med marts modtaget 17 % af bestillingerne på Flextur online eller via app. Samt 8,1 % af handicapture

Økonomi

Midttrafik har i mindre omfang markedsført muligheden for selvbetjening, inden for handicapkørsel og Flextur.

Movia og NT tilbyder deres Flextur-kunder 10 % rabat på egenbetalingen, hvis turene bestilles via selvbetjening, og det er deres oplevelse, at kunderne anvender

selvbetjeningsløsningerne i forbindelse med bestillingen af Flextur for blandt andet at opnå en økonomisk besparelse.

At indføre 10 % rabat på onlinebestilling koster 165.240 kr., men fordi administrationsomkostningerne pr. tur bliver mindre, vil den samlede omkostning, ved en selvbetjeningsprocent på 20%, blive 83.512 kr. Ved at flere kunder benytter selvbetjeningen, opnår Midttrafik større effektivitet, fordi bestillingerne online som udgangspunkt ikke kræver administration. Omkostningen ved at indføre rabatten bliver derfor formindsket fra 165.240 kr. til 83.512 kr. ved at administrationsomkostninger pr. tur samlet set falder. Ture, bestilt online, kræver fortsat overvågning i trafikstyringen, og har derfor stadig administrationsomkostninger. Opnår Midttrafik, at 30 % af kunderne bestiller online, vil omkostningerne blive udlignet (bilag 1).

Ved at øge mængden af kunder, der bestiller online, kan Midttrafik opretholde det nuværende serviceniveau, uden at øge antallet af medarbejdere i Flextrafiks Servicecenter. Kunderne vil fortsat have behov for at kontakte Midttrafik med henblik på vejledning og forespørgsler.

Kundemæssige konsekvenser

For de kunder, der fremadrettet vælger at bruge selvbetjeningsplatformen, vil der være en rabat på 10 % af deres egenbetaling. Det vil fortsat også være muligt at bestille telefonisk.

Kommunikation

Midttrafik udarbejder en pressemeddelelse. Derudover kommer informationerne på Midttrafiks hjemmeside, og selvbetjeningsplatformen opdateres med information om besparelsen på 10 % samt de nye vilkår for online bestilling af Flextur.

Ved telefonisk bestilling vil information om rabatmuligheden ved online bestilling også fremgå af telefonfrasen fra 1. juni 2018.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen godkender indførelsen af 10 % rabat ved online bestilling af Flextur.

Bilag

- Bilag 1 - Økonomi ved indførelse af rabat på flextur

0-3-3-07

7. Indstilling om ændring af Midttrafiks vedtægter

Resumé

Transportministeriet har fremsendt en høring over ændring af trafikskabernes standardvedtægter. Trafikskaberne bakker op om ændringen, og administrationen indstiller derfor til en ændring af Midttrafiks vedtægter.

Sagsfremstilling

Høringen er foranlediget af et fælles ønske fra trafikskaberne, om, at datoen for budgetvedtagelse ændres, således at trafikskabernes bestyrelser fremadrettet træffer beslutning om årsbudgettet og budgetoverslagene vedtagelse den 15. december forud for det pågældende regnskabsår, i stedet for som nu den 15. september.

Trafikskaberne ønsker § 28, stk. 2 ændret for at skabe bedre sammenhæng mellem trafikbestillingstidspunktet og kommunernes og regionernes budgetproces, samt for at sikre at trafikbestillingen baseres på det bedst mulige grundlag.

Midttrafik har afgivet et positivt høringssvar, og indstiller i den forbindelse til, at bestyrelsen og repræsentantskabet godkender ændringen.

Hvis ændringen vedtages i Transportministeriet, offentliggøres en ny bekendtgørelse om standardvedtægten. Herefter skal Midttrafiks vedtægter ændres. Dette skal formelt godkendes af Midttrafiks bestyrelse, Midttrafiks repræsentantskab og Regionsrådet for Region Midtjylland. Afslutningsvis skal til Midttrafiks vedtægter godkendes af Transportministeren og Økonomi- og indenrigsministeren.

Betydning for kunderne

Ingen.

Økonomi

Ingen.

Direktøren indstiller,

at ændringen af Midttrafiks vedtægter godkendes, således bestyrelsen fremadrettet træffer beslutning om årsbudgettet og budgetoverslagene vedtagelse d. 15. december

Bilag

- Bilag 1 - Høring over ændring af trafiksekskabernes standardvedtægter.
- Bilag 2 - Bekendtgørelse nr 1374 af 25. november 2015 om vedtægter for organisering af trafiksekskaber (standardvedtægt)
- Bilag 3 - TiDs høringssvar

1-00-1-18

8. Ændring af tidsplan for Midttrafiks budget 2019

Resumé

På baggrund af Transportministeriets høring over ændring af trafiksekskabernes standardvedtægter ønsker administrationen at ændre årshjulet for budgetvedtagelse.

Sagsfremstilling

Jævnfør tidligere punkt ønsker administrationen at ændre dato for budgetvedtagelse 2019.

Transportministeriets høring om, at datoen for budgetvedtagelse ændres til 15. december forud for det pågældende regnskabsår, i stedet for som nu den 15. september, giver anledning til at administrationen ønsker at ændre årshjulet for 2019.

18. maj 2018

Budget 2019 fremsendes til administrativ høring ved bestillerne. Deadline for administrative høringssvar er 1. august 2018.

18. september 2018

1. behandling af budget 2019. Det foreløbige budgetforslag for 2019 drøftes på bestyrelsesmødet.

19. september 2018

Det ajourførte foreløbige budget fremsendes til politisk høring ved bestillerne. Deadline for politiske høringssvar er 31. oktober 2018.

14. december 2018

2. behandling af budget 2019. Bestyrelsen behandler det endelige budget for Midttrafik.

Betydning for kunderne

Ingen.

Økonomi

Ingen.

Direktøren indstiller,

at den ændrede tidsplan for Midttrafiks budget for 2019 godkendes.

1-13-816-42-17

9. Orientering om ændrede åbningstiden på Midttrafik Kundecenter

Resumé

Direktionen har besluttet at gennemføre ændrede åbningstider på Midttrafik Kundecenter pr. 2. juni 2018.

Sagsfremstilling

Midttrafik Kundecenter har løbende tilpasset sine åbningstider alt efter kundernes behov og mønster i deres henvendelser. Senest i 2016, hvor åbningstiden om aftenen blev ændret fra kl. 23 til kl. 19, da analyser viste, at det var meget få henvendelser der lå i tidsrummet kl. 19-23.

Midttrafik har lavet løbende analyser på spredningen af kundehenvendelser i åbningstiden, da det i høj grad handler om den mest hensigtsmæssige anvendelse af personaleressourcerne i Kundecenteret.

På baggrund af de indsamlede data, har direktionen besluttet at ændre den nuværende åbningstid på hverdage samt i weekenden – se oversigten over ændringerne nedenfor.

	Nuværende åbningstid	NY åbningstid
Hverdage	07.00-19.00	07.00-18.00
Lørdage	07.00-19.00	10.00-17.00
Søndage	07.00-19.00	10.00-17.00

Samtidig med de ændrede åbningstider træder en ny vagtplan i kraft, som skal sikre en bedre spredning af personaleressourcer, så især de spidsbelastede tidspunkter er bedre bemandede til gavn for først og fremmest kunderne, men også medarbejderne.

De ændrede åbningstider og den nye vagtplan træder i kraft den 2. juni 2018.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning

1-61-1-12

10. Orientering om årsberetning 2017 fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Resumé

Administrationen orienterer om årsberetningen 2017 fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, samt om ankesager omhandlende klager mod Midttrafik.

Sagsfremstilling

Midttrafik er omfattet af Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, som behandler klager fra kunder over problemer oplevet i bus, tog og metro. Det giver kunderne i den kollektive trafik mulighed for at gå videre med deres klage, hvis de ikke er tilfredse med den afgørelse, som blandt andet Midttrafik har truffet.

Midttrafik deltager i Ankenævnets behandling af sager, som Trafikselskabernes repræsentant.

Årsberetning fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

I marts 2018 fremlagde Ankenævnet for Bus, Tog og Metro deres årsberetning for 2017. Af årsberetningen fremgår, at sekretariatet i 2017 oprettede i alt 311 klagesager mod henholdsvis 299 og 313 i årene før. Antallet har således ligget stabilt de seneste år.

En række klagesager afsluttes, inden nævnet behandler klagen. Dette kan skyldes blandt andet, at sekretariatet gør klager opmærksom på, hvis der foreligger tidligere domme fra identiske sager, hvorefter klager frafalder. Det kan også være trafikvirksomheden, der i sagens forberedelser vælger at imødekomme klager. Ankenævnet behandlede i alt 197 sager, hvoraf klager fik medhold i knap 12 % af sagerne.

Størstedelen af alle klager knytter sig til kontrolafgifter, hvilket stemmer overens med de tidligere år. Desuden ses det, at Rejsekortets udbredelse udmønter sig i, at 85 klager vedrører rejser på rejsekort, og dermed isoleret set udgør den største sagskategori.

Ankesager ved Midttrafik

Ankenævnet har i 2017 behandlet 11 klager over Midttrafik. Fem af disse sager blev optaget til behandling i Ankenævnet tilbage i 2016. Af de 11 sager fordelte afgørelserne sig som følger:

Medhold til Midttrafik i 6 sager:

- 3 sager vedrørende straksbillettering fra 2016
- 1 sag hvor kunden ikke ville vedkende sig kontrolafgiften fra 2016
- 1 sag vedrørende ingen billet fra 2016
- 1 sag vedrørende manglende check-ind med rejsekort fra 2017

Midttrafik har imødekommet klager inden ankenævnsbehandling i 3 sager:

- 1 sag hvor mobiltelefonen var løbet tør for strøm fra 2017
- 1 sag vedrørende rejsegaranti fra 2017
- 1 sag vedrørende handicapkørsel fra 2017

Klageren frafaldt klagen:

- 1 sag vedrørende manglende mobilbillet fra 2017

Klagen afvist/henvist til selskab:

- 1 sag vedrørende forskelsbehandling fra 2017

I klagersager mod Midttrafik forelægges sagen Midttrafiks direktion til vurdering af, hvorvidt administrationens afgørelse fastholdes, inden sagen kommer til behandling i Ankenævnet, eller om kunden skal gives medhold, hvormed sagen ikke når til behandling i Ankenævnet.

Uddrag af sager mod Midttrafik

En af de principielle sager, som Ankenævnet tog stilling til i 2017 var en klage over en kontrolafgift udstedt af Midttrafik i en bybus i Aarhus. Ankenævnet skulle vurdere om en kunde skal have mulighed for at lægge sin bagage fra sig, inden der foretages check ind med rejsekort i en bus. Et flertal af nævnets medlemmer gav Midttrafik medhold ud fra, at klagerens søn havde passeret et tjek ind stander på sin vej ned i bussen for at stille sine tasker. Herudover kræves det, efter rejsereglerne for bybusser i Aarhus, at en kunde checker sit rejsekort ind uden unødigt ophold efter påstigning, og før pågældende finder en siddeplads.

Den anden sag vedrørte en klage over, at Midttrafik havde udfaset pap-klippekort og kun udviklet en mobilklippekort-applikation til smartphones og Android-telefoner og ikke Windows-baserede telefoner. Ankenævnet afviste klagen med den begrundelse, at Trafikselskaberne i henhold til Lov om trafikselskaber § 5, stk. 1, nr. 2, fastsætter takster og billetteringssystemer inden for sit geografiske område. Herudfra inkluderede nævnet også Midttrafiks rettighed til at vælge hvilke billetprodukter, der tilbydes på hvilke platforme.

Betydning for kunderne

Ingen

Økonomi

Ingen

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-13-1-18

11. Orientering om Trivselsmåling 2018

Resumé

Der er i perioden 14. – 28. februar 2018 gennemført en Trivselsmåling i Midttrafiks administration. Der gennemføres Trivselsmåling ca. hvert andet år, senest i november/december 2015.

Undersøgelsen dækker alle medarbejdere på Søren Nymarks Vej, i Videbæk og på Midttrafik Kundecenter på Rutebilstationen, på nær studentermedhjælpere og timelønnede. Svarprocenten er 89 %, hvilket er et tilfredsstillende højt niveau og betyder, at undersøgelsen giver et reelt billede af trivslen i Midttrafik.

Der redegøres for Trivselsmålingens indhold og overordnede resultater nedenfor.

Sagsfremstilling

Trivselsmålingen blev både i 2015 og i 2018 gennemført af et eksternt konsulentfirma, Eanalyser. Undersøgelsen er bygget op omkring 10 temaer, hvoraf de 9 kan bruges til benchmark med andre offentlige arbejdspladser. Det 10. tema "Work/Life Balance" er tilføjet af Midttrafik og kan derfor kun sammenlignes med egne resultater tidligere.

De 10 temaer:

- Omdømme
- Arbejdsopgaver
- Effektivitet
- Social kapital - Samarbejde
- Social kapital - Tillid og retfærdighed
- Nærmeste leder
- Direktionen
- Faglig og Personlig udvikling
- Forandring og Omstilling
- Work/Life Balance

Spørgeskemaet indeholder 46 spørgsmål, der vurderes på en skala fra 1-7, hvor 1 er "meget uenig" og 7 er "meget enig".

Overordnede resultater

Midttrafiks trivsel ligger over det offentlige benchmark på alle de 9 temaer, hvor det er muligt at lave benchmark.

Trivslen er generelt steget siden sidste måling i 2015. Der er stigninger på alle områder i den overordnede Midttrafik rapport, hvilket er særdeles positivt.

"Samlet set er jeg tilfreds med at være ansat på min arbejdsplads" opnår scoren 6,0 på 7-points skalaen, hvilket til sammenligning opnåede en score på 5,4 i 2015. Der er udsving på afdelings- og teamniveau, men generelt indenfor et rimeligt niveau.

Der er tre spørgsmål vedrørende nærmeste leder på top 5 over de højeste scorerer i undersøgelsen. "Min nærmeste leder er generelt en god leder", der er spørgsmålet med det højeste gennemsnit, opnår en score på 6,2 på 7-points skalaen.

Fokusområder

Analysen har på baggrund af Trivselsmålingens resultater udarbejdet en analyse, der viser, hvilke indsatsområder det har størst effekt at forbedre. Analysen identificerer de temaer og spørgsmål, der betyder mest og har den største effekt på arbejdsglæde og engagement i organisationen.

Temaerne *Nærmeste leder*, *Faglig og personlig udvikling* og *Arbejdsopgaver* kategoriseres som styrker, da de har stor betydning for medarbejdernes motivation og engagement og samtidig opnår en relativ høj vurdering. Her skal den høje vurdering fastholdes.

Teamet *Forandring og omstilling* kategoriseres som indsatsområde, da betydning er stor, men vurderingen relativ lav. Forbedrende tiltag kan med fordel tage afsæt her, da man her vil få den største effekt af indsatsen. Temaet, herunder spørgsmålet "Min arbejdsplads er god til at forny sig", har bl.a. været drøftet på et fællesmøde i april.

Et niveau dybere, hvor analysen tager udgangspunkt i de 46 spørgsmål fremfor de 10 temaer, viser analysen blandt andet, at følgende spørgsmål har størst betydning for medarbejdernes motivation og engagement:

- I mit arbejde udnyttes mine evner og færdigheder bedst muligt (score 5,5)
- Mine arbejdsopgaver er generelt interessante og udfordrende (score 5,9)
- Jeg har mulighed for at udføre mit arbejde i den rigtige kvalitet (score 5,6)
- Mine ansvars- og arbejdsopgaver er tilstrækkeligt klart defineret (score 5,7)

Det er et vedvarende fokus at fastholde høje scorerer og forbedre hvor muligt på områder, der har stor betydning for medarbejderne.

Medarbejdere, der har svaret 1-4 til udsagnet "Jeg vil anbefale andre at søge job hos Midttrafik", segmenteres under betegnelsen "Kritiske". Der ses en meget positiv udvikling i denne andel, der er faldet fra 37 % i 2015 til 17 % i 2018.

Det kritiske segment opnår desuden lave scorerer på følgende områder:

- Rammerne for mit arbejde gør, at jeg kan udføre mine arbejdsopgaver så effektivt som muligt (score 3,9)
- De ansatte involveres i tilfredsstillende i beslutninger om forandringer på arbejdspladsen (score 3,4)
- Min arbejdsplads er god til at forny sig (score 3,9)
- Mit arbejde tager sjældent så meget af min energi, at det går ud over mit privatliv (score 3,9)

Det er interessant, at der blandt medarbejderne i det kritiske segment, er nogle sammenfald i form af lave vurderinger. Det kan hjælpe til at skabe større forståelse for og målrette eventuelle indsatser til dette segment for at nedbringe andelen yderligere.

Der er tale om spredte tendenser, der ikke ville være tydelige på afdelingsniveau, hvorfor det her er en fordel at se på tværs af hele organisationen.

Andelen af kritiske medarbejdere ligger over gennemsnittet på 17 % i 3 ud af 5 afdelinger, hvormed mulige indsatser med fordel kan fokuseres i *Bus Planlægning og Udvikling*, *Flex Planlægning og Udvikling* samt *Kundeservice og Trafikservice*.

Efterbehandling

Ledere og medarbejdere drøfter resultatet i de enkelte teams og udarbejder i samarbejde en handlingsplan, hvis de vurderer, at trivslen kan løftes ved at igangsætte nogle aktiviteter. Der vil være drøftelse af og opfølgning på de fælles handlingsplaner på ledermøde og LMU.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- Bilag 1_Trivselsmåling 2018 - Midttrafik rapport

1-00-1-18

12. Siden sidst

Sagsfremstilling

Midttrafik mødes med udvalg

Vej- og planudvalget i Silkeborg, hvor næstformand Hans Okholm er formand, inviterede 30. april Midttrafiks direktør til en præsentation af Midttrafik og udfordringer for den kollektive trafik i kommunen. Repræsentanter for kommunens børn-og unge-byråd deltog også.

Den 17. maj kommer teknisk udvalg i Viborg kommune til møde i Midttrafik for at få en orientering og præsentation.

Orientering fra Ankestyrelsen

Jan West-Hansen har henvendt sig til Statsforvaltningen med en klage vedr. Midttrafik. Først den 15. juni 2016 med en henvendelse om, at det er i strid med almennytteskriteriet, at Midttrafik den 15. januar 2017 har besluttet at udfase pap-klippekortet. Statsforvaltningen sendte klagen videre til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Dernæst fremsendte Jan West-Hansen en henvendelse til Statsforvaltningen den 27. september 2017 sammen med en afgørelse fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, hvor han bad om genoptagelse af sagen. Slutteligt en henvendelse den 10. november 2017, hvor klagen præciseres til, at Midttrafik har overtrådt § 5, stk. 3, nr. 3 i lov om trafikkselskaber.

Ifølge Ankestyrelsen har Ankenævnet fastslået, at trafikkselskaber med hjemmel i lov om trafikkselskaber, selv kan fastsætte takster og billetteringssystemer inden for sit geografiske område, og at det også betyder, at trafikkselskaber selv kan beslutte hvilke billetprodukttyper, der tilbydes på hvilke platforme. Et standpunkt Trafik, Bygge- og Boligstyrelsen også tidligere har udtalt.

Ankestyrelsen har derfor ikke fundet, at der er anledning til at rejse en sag mod Midttrafik, fordi der ikke er grundlag herfor.

Midttrafiks bestyrelsesformand deltog i KL's strategiske møde: Mobilitet – mulighederne som kommunalpolitiker

Den 12. april 2018 deltog formand for Midttrafiks bestyrelse, Claus Wistoft, i KL's strategiske møde om *Mobilitet – mulighederne som kommunalpolitiker*.

Claus Wistoft præsenterede sig som den nye formand for Trafikkselskaberne og fortalte om sin motivation for at arbejde med kollektiv transport og mobilitet i kommunen, og hvordan han ser, at politikerne mere generelt kan tage fat i emnet, når de vil skabe en god kommune.

Emnet var mobilitet, som ofte indeholder temaer om selvkørende busser, letbaner mv, men ser man på kundernes rejsemønster så er hovedproduktet dog bussen på 12 meter

i fast rutefart - bussen står for 51 pct. af turene og 34 pct. af kilometerne i den kollektive transport.

Trafikselskaberne er kommunernes og regionernes samarbejdspartnere i adskillige mobilitetsprojekter og skal være med til at sikre sammenhæng i hverdagen for de mange borgere, der bruger kollektiv transport. Claus Wistoft understregede, at det netop er gennem samarbejde og en prioritering – også landspolitisk - af den kollektive trafiks forudsætninger, at trafikselskaberne også i fremtiden kan løse den samfundsmæssige opgave, de er sat i verden for.

Der var inspiration til, at politikkerne også prioriterer sagen, når de kommer hjem.

Vestjysk Busser

Bestyrelsens blev på sit møde d. 15. marts orienteret om Vestjysk Bussers konkurs samt administrationens håndtering heraf. Vestjysk Busser udførte indtil konkursen kørsel med 22 garantivogne for Flextrafik. Med henblik på at få dækket trafikselskabets ekstra omkostninger til kørsel efter konkursen, og dermed holde bestillere økonomisk skadesfri, har Midttrafik hævet den til kontrakten hørende bankgaranti på 220.000 kr., og tilbageholdt betaling til konkursboet for udført kørsel. Det tilbageholdte beløb var på 953.100 kr., hvorfra der er blevet modregnet 38.000 kr. i bod for kvalitetsbrister i perioden op til konkursen. Administrationen har nu indgået aftaler med andre selskaber om erstatning af 19 af de 22 vogne, således at kapaciteten igen er på højde med situationen før konkursen. Samtidig har Administrationen konstateret, at de ekstra udgifter til kørsel kan dækkes af bankgarantien, og har således ikke yderligere grundlag for at tilbageholde betalingen på 915.100 kr. Beløbet er derfor nu tilbageført til konkursboet.

Erstatningssag mod trafikselskaberne i Klagenævnet for udbud.

Administrationen har i december 2017 orienteret den tidligere bestyrelse om, at selskabet Vojens Taxi og Servicetrafik ApS (VTS) efter gennemførelsen af det seneste udbud af FlexGaranti (FG5) havde anlagt sag ved Klagenævnet for udbud med påstand om, at trafikselskaberne (Sydtrafik, Fynbus og Midttrafik i forening) ikke havde tildelt tre kontrakter (ud af 276) i overensstemmelse med tildelingskriteriet "pris". De tre kontrakter var alle hjemmehørende i Sydtrafiks område. Klagenævnet gav i november 2017 VTS medhold.

Som følge heraf anlagde VTS efterfølgende en erstatningssag mod trafikselskaberne i Klagenævnet for udbud. VTS krævede at få tildelt de tre vognløb og få en erstatning frem til overtagelsestidspunktet. Som alternativ hertil krævede VTS at få erstatning for hele kontraktperioden, i alt 568.555 kr. Klagenævnet har d. 16. april 2018 afvist VTS' krav om erstatning. Dette skyldes, at trafikselskaberne dog havde fulgt den tildelingsmodel, der var beskrevet i udbuddet, og dermed ikke lovligt kunne have foretaget en anden tildeling. Som anført i sagsfremstillingen til bestyrelsen "Indstilling om godkendelse af udbud af FlexGaranti og FlexVariabel" er tildelingsmodellen ændret til kommende udbud af flextrafik, således den følger Klagenævnets kendelse fra november 2017.

Bilag

- Bilag 1 - Orientering fra Ankestyrelsen

1-00-1-18

13. Eventuelt