



midttrafik

**Åben dagsorden
til mødet i
Bestyrelsen for Midttrafik
4. april 2014 kl. 09.30
Søren Nymarks Vej 3,
8270 Højbjerg**

Pkt.	Tekst	Side
1	Driftsregnskab for 2013	2
2	Anvendelse af mindre forbrug i Trafikselskabet	4
3	Indkaldelse og foreløbig dagsorden til mødet i Repræsentantskabet 9. maj 2014	5
4	Ændring af dato for repræsentantskabsmøde i november 2014	7
5	Ændret takst for Flextur i Randers Kommune	8
6	Pulje til Yderområder	9
7	Oplæg til app med realtid	12
8	Transport i Flextrafik af kunder med el-scooter	14
9	Kontrakter i bustrafikken - øget brug af incitament	15
10	Orientering om incitamentsforsøg	18
11	Orientering om Rejsekort i Midttrafik	20
12	Orientering om Prisberegner på Midttrafik.dk	22
13	Orientering om forsøgsrute 901X Silkeborg - Aarhus N	24
14	Orientering om evaluering af Trafikplan Aarhus	28
15	Orientering om lukning af Randers Busterminal	32
16	Orientering om den fremtidige varetagelse af billetkontrolopgaven på Lemvigbanen	33
17	Orientering om aktindsigt i udbud af billetkontrol m.v.	35
18	Orientering om udbudsvilkår i Flextrafik, herunder pauser og princippet om 1-årigt udbud i Flextrafik	36
19	Orientering om prækvalifikation - trafikdrift Aarhus Letbane	38
20	Orientering om ombygning af Aarhus Nærbane	40
21	Orientering om medarbejdertilfredshedsmåling i Midttrafiks administration	41
22	Orientering om trivselsmålinger i Busselskabet Aarhus Sporveje	42
23	Siden sidst - Direktionens orientering til Bestyrelsen	44
24	Eventuelt	48

1-22-1-13

1. Driftsregnskab for 2013

Resumé

På baggrund af de registrerede udgifter og indtægter er der udarbejdet et driftsregnskab for 2013. På alle væsentlige forretningsområder er der tale om mindreforbrug i forhold til budgettet.

Sagsfremstilling

I det følgende sammenlignes de væsentligste områder i driftsregnskabet for Midttrafik med det af bestyrelsen vedtagne budget for 2013.

- ./.
- Budgetafvigelse for de enkelte forretningsområder er gennemgået i vedlagte "Notat driftsregnskab 2013", mens budgetafvigelser for de enkelte bestillere fremgår af de vedlagte oversigter til notatet.

I hovedtræk er der følgende budgetafvigelser for forretningsområderne.

På busområdet er der en netto mindreudgift på 27,5 mio. kr. Mindreudgifterne er sammensat af merindtægter på 39,2 mio. kr., og merudgifter på 11,7 mio. kr.

De samlede udgifter er på 1.432,0 mio. kr. Størstedelen af merudgiften på 11,7 mio. kr. vedrører Region Midtjylland og skyldes primært effekten af 33. og 34. udbud med højere priser.

Indtægterne er på 728,0 mio. kr. Merindtægter i 2013 forklares hovedsageligt ved fremgang i passagerindtægter, salget af HyperCard/Ungdomskort og ved flere indtægter fra Bus & Tog "omstigere".

På handicapområdet er der netto mindreudgifter på 2,5 mio. kr. Mindreforbruget skyldes primært et fald i antal ture i forhold til det budgetterede.

"Kan-kørsel" viser merudgifter i forhold til det budgetterede på ca. 11,9 mio. kr. Størsteparten af merudgifterne vedrører regionen samt kørslen for Fynbus og Sydtrafik. Disse tegner sig alene for merudgifter på 10,3 mio. kr. Hovedparterne af kommunerne har haft mindreudgifter. Baggrunden herfor er generelt andet kørselsomfang end forudsat.

På togdriften er der netto mindreudgifter til driften på 4,0 mio. kr., mens anlæg balancerer.

Der er et akkumuleret mindreforbrug i Trafikselskabet – administration og fællesaktiviteter – i 2013 på 15,1 mio. kr. Mindreforbruget ønskes anvendt til realtidsinformation og rejsekortprojektet i 2014.

Billetkontrollen inklusiv kontrolafgifter vedrører udekukkende Aarhus Kommune. Regnskabet viser en stigning i nettoudgifterne på 1,5 mio. kr. i forhold til budgettet, men

Samlet set er der merindtægter til Aarhus Kommune, da stigningen i overførsler af kontrolafgifter til kommunen, er større end stigning i nettoudgifterne.

Udgifterne til Letbanesekretariat balancerer i forhold til budgettet. Udgifterne til operatørbuddet er overført til det nyoprettede Driftsselskab Aarhus Letbane ved udgangen af 2013.

Udgifterne til Rejsekort finansieres i 2013 delvist som udgangspunkt af Midttrafiks opsparede midler fra 2012-regnskabet, således at bestillerne ikke får udgifter til projektet i 2013. Undtaget herfra er Silkeborg og Horsens kommuner, som har ønsket at indbetale i alt 12,9 mio. kr. i 2013, finansieret af midler i kommunerne.

Der har været renteindtægter på 0,3 mio. kr. som foreslås overført til rejsekortprojektet.

Direktøren indstiller,

- at** bestyrelsen tager afrapporteringen til efterretning
- at** bestyrelsen godkender overførsel af renteindtægter på 0,3 mio. kr. til rejsekortprojektet
- at** bestyrelsen godkender at bestillerne får tilbageført mindreforbrug og bliver opkrævet for merforbrug vedrørende busdrift, togdrift, handicap- og kan-kørsel.

Bilag

- Notat driftsregnskab 2013

1-22-1-13

2. Anvendelse af mindre forbrug i Trafikselskabet

Resumé

Der er et akkumuleret mindreforbrug på 15,1 mio. kr. i Trafikselskabet som søges overført til 2014 til en række formål.

Sagsfremstilling

Administrationen har afsluttet regnskabsåret 2013 med et samlet mindreforbrug i Trafikselskabet på 15,1 mio. kr. ud af et samlet budget på 127,1 mio. kr.

Fra tidligere år var der overført 7,2 mio. kr., hvorfor det reelle mindreforbrug i 2013 er på 7,9 mio. kr.

Mindreforbruget skyldes ikke forbrugte uddannelsesmidler, udskudte projekter, opsagt serviceaftale på køreplanssystem i forbindelse med overgang til nyt system samt gennemførelse øvrige af besparelser indført i administrationen og salgsstrukturen med henblik på opsparing til realtidsinformation til kunderne, ekstraudgifter til rejsekort og zoneomlægning i hele regionen.

Overførslen på 7,2 mio. kr. fra 2012 har ligeledes været reserveret til rejsekortet og rejsekortrelaterede opgaver med forventning om, at de udmøntes i 2014.

Mindreforbruget foreslås overført til 2014 til en række initiativer, som er beskrevet i nedenstående oversigt:

Formål	Udgift i mio. kr.
Realtidsinformation	5,3
Indskud til ansvarligt lån Rejsekort A/S	2,0
Incitamentsforsøg for at øge kundetilfredsheden	1,0
Omskifttere til billetteringsudstyr i forbindelse med overgang til rejsekort	1,3
Zoneomlægning i hele Region Midtjylland så den tilpasses rejsekortet	2,5
Rejsekortprojekt og lager til rejsekortudstyr	3,0
I alt	15,1

Direktøren indstiller,

at mindre forbruget overføres til 2014 til de angivne formål

1-00-2-14

3. Indkaldelse og foreløbig dagsorden til mødet i Repræsentantskabet 9. maj 2014

Resumé

Midttrafik afholder møde i Repræsentantskabet 9. maj 2014. Bestyrelsen forelægges hermed de emner, som administrationen anbefaler at sætte på dagsordenen til det møde.

Sagsfremstilling

Midttrafik afholder 2 repræsentantskabsmøder om året. Hidtil har det været praksis, at indholdet på møderne overordnet skulle være således, at i foråret afholdes et møde med orientering om regnskabet og indledende drøftelse af budgetforudsætninger for det følgende år, og i efteråret afholdes et møde med godkendelse af byrdefordelingen for det kommende budgetår samt drøftelse af overordnede temaer, aktiviteter og handlingsplaner for det kommende år inden for det vedtagne budget.

På mødet i Repræsentantskabet, 2. november 2012, blev det foreslået, at Midttrafik bruger møderne i Repræsentantskabet til temadrøftelser, der vedrører den kollektive trafik på en bredere måde.

Mødet 9. maj 2014

Næste møde i Repræsentantskabet afholdes 9. maj 2014 kl. 12.00-14.00 på Hotel Scandic Bygholm Park, Schüttesvej 6, 8700 Horsens.

Forslag til program

Administrationen vil foreslå, at emnerne på mødet i Repræsentantskabet 9. maj 2014 bliver et kort orienteringspunkt samt en længere temadrøftelse.

Korte punkter

- Valg af dirigent
- Formandens beretning for 2013 inkl. regnskab

Temadrøftelse

- Hvilken rolle skal Midttrafik spille i forhold til effektivisering af kommunal kørsel. Baggrunden er, at staten og kommunerne har indgået aftale om effektiviseringer på 400 mio. kr. over de næste år. Konsekvenserne for taxabranchen vil også blive berørt.

Indkaldelse til mødet

Ifølge forretningsordenen for Repræsentantskabet for Midttrafik, skal formanden for Bestyrelsen sørge for indkaldelse til møder i Repræsentantskabet med 4 ugers varsel og med angivelse af en foreløbig dagsorden.

Indkaldelse til mødet 9. maj 2014 skal derfor foretages senest 11. april 2014.

Administrationen sender indkaldelse med angivelse af en foreløbig dagsorden svarende til de emner, Bestyrelsen godkender.

Direktøren indstiller,

at de foreslåede emner til dagsordenen for mødet i Repræsentantskabet 9. maj 2014 godkendes.

1-00-2-14

4. Ændring af dato for repræsentantskabsmøde i november 2014

Resumé

Formandskabet i Midttrafiks bestyrelse foreslår, at repræsentantskabsmødet i november 2014 flyttes til fredag den 21. november 2014.

Sagsfremstilling

På det seneste møde i formandskabet blev der ytret ønske om at flytte repræsentantskabsmødet i efteråret 2014 fra fredag den 14. november 2014 til fredag den 21. november 2014.

Direktøren indstiller,

at repræsentantskabsmødet den 14. november 2014 flyttes til den 21. november 2014.

1-16-5-73-4-1-13

5. Ændret takst for Flextur i Randers Kommune

Resumé

Randers Kommune ønsker 1. maj 2014 at ændre taksterne for støttet Flextur, så der kan køres til 7 kr. pr. km min. 35 kr. i oplandet. Kørsel internt i Randers by skal koste 14 kr. pr. km min. 70 kr.

Hidtil har kunderne i Randers Kommune kunne køre støttet Flextur til 7 kr. pr. km min. 35 kr. i hele kommunen.

Sagsfremstilling

Randers Kommune ønsker at finde besparelser på ca. 300.000 kr. årligt på Flextur bl.a. begrundet i kommunens merudgifter til Rejsekortet. Det er baggrunden for, at de ønsker at ændre taksterne pr. 1. maj 2014.

Kommunen ønsker indført støttet Flextur på en måde, så kunderne kan køre for 7 kr. pr. km min. 35 kr. fra Randers by til oplandet, fra oplandet til Randers by samt mellem destinationer i oplandet. Kørsel inden for Randers by skal koste 14 kr. pr. km min. 70 kr.

I 2012 blev der i Randers Kommune gennemført 9.765 støttede Flexture til en gns. pris på 64 kr. I 2013 blev der gennemført 11.172 støttede Flexture til en gns. pris på 56 kr., hvilket svarer til en stigning på 14,4 %.

Randers Kommune har en forventning om, at kunne spare ca. 300.000 kr. årligt ved at ændre taksten for støttet Flextur i Randers by, da en meget stor andel af Flexturene bliver udført i Randers by.

Midttrafik følger løbende udviklingen, og evaluerer ordningen med Randers Kommune efter 3 måneder. Hvis ovenstående ændringer ikke får den ønskede økonomiske effekt, så ønsker Randers Kommune at indføre 3 faste punkter i Randers by, hvortil/fra der kan køres til 7 kr. pr. km min. 35 kr.

Randers Kommune har bedt Midttrafik bidrage til udarbejdelse af lokal markedsføring.

Direktøren indstiller,

at ændre takst for Flextur i Randers Kommune pr. 1. maj 2014 godkendes.

1-34-75-3-1-12

6. Pulje til yderområder

Resumé

I finansloven er der i perioden 2013 - 2017 afsat 57 mio. kr. årligt til pulje til yderområder. De 2 første ansøgningsrunder er afsluttet. Ved ansøgningen i 2014 var der få ansøgninger og "kun" ansøgt om 38 mio. kr. Der gives forslag til hvorledes Midttrafiks administration kan forbedre bestillernes kendskab til puljen, og derigennem søge at øge antallet af ansøgninger fra Midttrafiks område.

Sagsfremstilling

I perioden 2013 - 2017 er der i Finansloven afsat 57 mio. kr. hvert år til projekter, der kan forbedre den kollektive trafik i yderområder. I Midttrafik er alle kommuner (undtaget Silkeborg, Randers, Horsens og Aarhus kommuner) omfattet af den gruppe af kommuner, der indgår i begrebet Yderområde og derfor kan søge.

I forhold til tidligere projekter, gives der i pulje til Yderområder støtte til drift. Dette betyder at ansøgers driftsomkostninger til forsøg med nye ruter, kan blive delvist dækket i en forsøgsperiode. Det fremgår klart defineret hvilke områder, der kan søges støtte til. Disse områder er:

- Udvikling af nye ruter, herunder driftsstøtte i op til 2 år, samt opstartsomkostninger.
- Investeringer i infrastruktur, der bidrager til at gøre den kollektive trafik i yderområderne bedre, dvs. i forbindelse med ændringer i køreplaner.

Hvis der i et projekt er andre omkostninger, skal der argumenteres herfor, f.eks. hvis en kommune ønsker at lave en større markedsføring.

Derudover skal følgende krav være opfyldt:

- projektet skal udmøntes i tyndt befolkede områder (ovennævnte kommuner)
projektet skal fremme den kollektive trafik i yderområderne
projektet skal afprøve nye ideer og innovative tiltag i yderområderne
projektet bør styrke grønne løsninger
flest muligt får gavn af projektet
de relevante myndigheders engagement og bidrag til processen indgår som et vigtigt element i ansøgningen.

Finansieringen af et projekt er 50 / 50, mellem ansøger og Trafikstyrelsen, men kun af det beløb der godkendes. Hvis der fx i et projekt er indkøb af en ny bus, er det ikke givet at omkostningen til bussen kan indgå. Der kan gives støtte i op til 2 år.

Ansøgningsfristen er 1. februar hvert år.

Puljen har eksisteret siden 2013 og der har således været 2 ansøgningsrunder:

Ansøgningsrunden 1. februar 2013.

Inden udmøntningen af de 57 mio. kr. i 2013 var der forlods afsat 20 mio. kr. til ny havn på Samsø. Puljen var således på 37. mio. kr.

Midttrafik deltog i følgende ansøgninger:

- FlexDanmark søgte til "den sammenhængende rejse" og fik tildelt 15,6 mio. kr.
- Ringkøbing-Skjern kommune søgte om midler til forbedring af stoppesteder, men fik afslag
- Sammen med Struer, Holstebro og Viborg kommune søgtes om forsøg med bedre betjening af Karup lufthavn, men fik afslag.

Ansøgningsrunden 2014:

Ved ansøgningen i 2014 er der indsendt 18 ansøgninger til ialt 38 mio. kr. til puljen på 57 mio. kr.

Midttrafik har deltaget i følgende ansøgninger:

- Forbedring af bybusnettet i Grenå som en forberedelse til Letbanen. Norddjurs kommune er projektansvarlig og der er søgt om driftstilskud på 2,6 mio. kr. incl. ønske om indsættelse af 2 minibusser.
- Vesterhavnsruten, der er et forsøg med en sommerbus mellem Blåvand (Varde kommune) og Søndervig (Ringkøbing - Skjern kommune). Sydtrafik er projektansvarlig sammen med Varde og Ringkøbing - Skjern kommune. Der er søgt om driftstilskud på 1,3 mio. kr.

Derudover har Favrskov kommune indsendt ansøgning til etablering af trinbræt ved Laurbjerg station med et ansøgt beløb på 5,4 mio. kr.

Midttrafik har hjulpet Hedensted kommune med et forslag om etablering af en Borgerservice bus i Hedensted kommune, der skulle køre på tværs af kommunen. Hedensted kommune valgte dog ikke at sende ansøgningen, pga. kravet om 50 / 50 finansiering.

Tiltag til ansøgningsrunden 2015:

Med baggrund i de afslag der blev givet i 2013, en opstramningen af tildelingskriterier og kravet om en 50/50 % finansiering, har det været vanskeligt at finde egnede projekter til ansøgningen i 2014. Administrationen ønsker at være proaktiv i forhold til ansøgningen i 2015.

Det er bestillerne, der skal finansiere et projekt og derfor er det administrationens opgave dels at sikre at bestillerne er godt bekendt med mulighederne for projekter og dels at komme med forslag til projekter til bestillerne.

Dette tænkes udført med følgende handlinger:

- Midttrafik afholder 2 årlige møder med alle bestillere i Fagligt Forum. Her vil mulighederne blive highlightet ved næste møde, der afholdes 13. maj,
- Administrationen afholder i forbindelse med Trafikplanen, strategiske møder med alle bestillere. På disse møder vil mulighederne for projekter og ansøgninger blive vendt

-
- Midttrafiks køreplanlæggere vil i forbindelse med køreplanlægningen for K15, påpege og komme med forslag til projekter til de enkelte bestiller. Dette vil ske tidligt i processen , således finansieringen kan behandles ved budgetlægningen for 2015.

Direktøren indstiller,

- at** Midttrafiks administration øger bestillernes viden om puljen gennem de foreslåede tiltag.

1-30-70-1-13

7. Oplæg til app med realtid

Resumé

Midttrafik ønsker at forbedre rejseoplevelsen, ved at give kunderne bredere muligheder for, at søge og modtage informationer før og under rejsen. Gennem medejerskab af Rejseplanen A/S har Midttrafik adgang til, at distribuere information til kunden gennem en lang række kanaler bla. web, App & skærme. Midttrafik har i dag den nødvendige teknik i 178 busser fordelt over regionen, og antallet af busser som kan levere realtidsinformation til kunden ønskes øget. I første fase etableres der et projekt for realtid i Aarhusområdet, som senere udbredes til resten af Midtjylland.

Sagsfremstilling

En af Midttrafiks strategiske målsætninger er, at øge antallet af tilfredse kunder. Til at understøtte indfrielsen af denne målsætning, ønsker Midttrafik at forbedre kundeoplevelsen ved, at tilbyde kunden aktuel trafikinformation og realtidsinformation før og under rejsen.

Realtid i busserne giver kunden mulighed for at se om bussen er rettidig eller forsinket. Kundeundersøgelser viser at tryghed i rejsen er et vigtigt parameter for det at vælge bus frem for f.eks. bil. Kan Midttrafik give kunderne information om busserne er rettidige eller forsinkede før og under rejsen, giver det kunderne en tryghed. Derfor er der et ønske om at give kunderne realtidsoplysninger. Derudover vil et realtidssystem også give busselskaberne og Midttrafik bedre muligheder for at tilpasse og optimere køreplaner. Desuden giver systemet en række muligheder for, at understøtte chaufførens arbejde bl.a. vise ruteforløb og køretid, ligesom busselskaberne kan sende driftsinformationer mm. direkte til chaufførens skærm.

Distribution af information til kunden

- ./.
- Midttrafik er medejer af Rejseplanen A/S, og har her igennem adgang til, at distribuere køreplansinformation, trafikinformation og realtidsinformation direkte til kunden via forskellige kanaler, fx rejseplanen.dk. Rejseplanens mobilapp, infoskærme, digitale stoppestedstavler, midttrafik.dk mv. For at skabe enkelhed for kunden ønsker Midttrafik udover midttrafik.dk, generelt at anvende Rejseplanens platform i den digitale kommunikation med kunden. Principskitse for distribution af realtids- & trafikinformation er vedlagt.

Midttrafik har allerede 178 busser i Midttrafiks område, som via Rejseplanens platform leverer realtid og anden information til kunden.

Bus	Realtid	Infotainment	Antal i alt
X Bus	x	x	31
Bybus Silkeborg	x	x	23
Bybus Herning	x	x	20
Bybus Viborg	x	x	15
Bybus Skive		x	5
Busser, der betjener Bjerringbro rutebilstation	x	x	3
Busser, der betjener Bjerringbro rutebilstation	x		20
Busser der betjener Viborg rutebilstation	x		61
I alt			178

Udbredelse af realtid i Midttrafiks område

Midttrafik ønsker gradvist at udvide antallet af busser, som har installeret udstyr som kan levere realtidsinformation til distribution via Rejseplanen.

Første fase som vedrører busser i Aarhusområdet planlægges igangsat ved bestyrelsens godkendelse, og forventes, at kunne være implementeret i løbet af 2014. Omkostningerne til etablering i dette område vil andrage 3,0 mio. kr. og finansieres via Midttrafiks mindreforbrug i budgetåret 2013. De løbende driftsomkostninger til systemet indarbejdes i de respektive driftsbudgetter for buskørsel.

Midttrafik vil i kommende udbud indarbejde krav om, at den nødvendige infrastruktur til at levere data til Rejseplanen er til stede i bussen.

Direktøren indstiller,

- at** Midttrafik anvender Rejseplanens platform til at distribuere information som realtid, trafikinformation etc. til kunderne i Midttrafiks område.
- at** der etableres et projekt med formål, at implementere realtid i busserne i Aarhusområdet
- at** projektet finansieres ved, Midttrafiks mindreforbrug i budgetåret 2013.
- at** den løbende drift herefter finansieres via driftsbudgettet for buskørsel.

Bilag

- Principskitse for distribution af realtids- & trafikinformation

1-47-1-10

8. Transport i Flextrafik af kunder med el-scooter

Resumé

TV2 Østjylland bragte den 23. februar 2014, et indslag om fastspænding af en handicapkørsels kunde på el-scooter under transporten. Af indslaget fremgår det, at Midttrafik kræver en lægeerklæring for, at kunden må sidde på el-scooteren under transporten.

Midttrafik har fundet ud af, at der er andre regler på området, hvorfor retningslinjerne på området er ændret med virkning fra uge 10.

Sagsfremstilling

Midttrafik har sammen med øvrige trafikskaber krævet, at kunderne af Midttrafik kørselsordninger, med hjælpemidlet el-scooter, skal flyttes til et sæde under transporten. Dette for at sikre, at kunden er korrekt fastspændt under transporten. Midttrafik har vurderet, at det ikke har været muligt, at fastspænde en kunde forsvarligt med 3 punkts sikkerhedssele, på en el-scooter under transporten, på grund af denne indretning.

Kunder der benytter el-scooter, som ikke har mulighed for at flytte sig til et sæde, har hidtil ved at fremvise en lægeerklæring for fritagelse for sele, kunne forblive siddende på el-scooteren under transporten.

Efter indslaget i TV2 Østjylland har Midttrafik været i kontakt med Trafikstyrelsen, som oplyser at ifølge Færdselsloven, er en el-scooter kategoriseret som kørestol. Dermed gælder der samme regler for fastspænding af el-scooter samt kunder, som for øvrige kørestolsbrugere.

- El-scooteren skal fastspændes til vognens gulv med 4 punkts bespænding
- Kunden skal fastspændes med 3 punkts bespænding på el-scooteren, hvor hofteselen skal være fastgjort til vognens gulv. Det er ikke tilladt, at anvende den integrerede hoftesele på el-scooteren, som eneste bespænding. Chaufføren er forpligtiget til at kontakte Midttrafik, hvis det ikke er muligt at fastspænde kunde, el-scooter eller kørestol efter gældende regler. Midttrafik kontakter efterfølgende visitator med henblik på, at få foretaget ændringer på hjælpemidlet så sikkerheden er i orden.

Midttrafik har udsendt en skriftlig orientering til samtlige leverandører samt visitatorer i Region Midtjylland. Alle trafikskaber er efterfølgende informeret om Trafikstyrelsens anvisning af reglerne på området.

Direktøren indstiller,

at kunden kan forblive siddende på el-scooteren under transporten, når gældende regler for bespænding er efterlevet.

1-23-4-8-11

9. Kontrakter i bustrafikken - øget brug af incitament

Resumé

En ministeriel arbejdsgruppe har udarbejdet rapporten "Kontrakter i bustrafikken – øget brug af incitament". Administrationen har vurderet, hvordan rapportens anbefalinger kan benyttes i Midttrafik.

Sagsfremstilling

På baggrund af Produktivitetskommissionens Analyserapport "Konkurrence, internationalisering og regulering" besluttede regeringen i efteråret 2013 at igangsætte en række analyser, herunder en analyse af potentialet for brugen af nettokontrakter i bustrafikken.

Med nettokontrakter forstås kontrakter, hvor trafikselskabet indgår aftale med en leverandør, som varetager både drift, planlægning, takstfastsættelse og den samlede kundekontakt, såsom markedsføring, kampagner mv. Leverandørens indtjening består dels af offentlige tilskud, dels billetindtægterne.

./ Der har været nedsat et udvalg, der fik til opgave at analysere potentialet for nettokontrakter. Resultatet er blevet rapporten "Kontrakter i bustrafikken - øget brug af incitament", der vedlægges. Fra Trafikselskaberne i Danmark deltog underdirektør hos NT, Ole Schleemann. Midttrafik har bidraget med viden til analysen.

Analysen "Kontrakter i bustrafikken – øget brug af incitament" har haft til formål at:

- Kortlægge hovedtyper af bruttokontrakter i Danmark
- Afdække begrundelserne for de forskellige bruttokontrakter og anvendelse af dem i forskellige sammenhænge, herunder såvel geografiske overvejelser samt overvejelser omkring påvirkningen af det samlede trafiknet.
- Afdække de svenske erfaringer med forskellige kontraktformer
- Belyse fordele og ulemper ved forskellige kontraktformer i forskellige regier
- Vurdere potentiale ved nettokontrakter

Analysen mundende ud i en anbefaling af, om der er potentiale for indgåelse af nettokontrakter i Danmark.

Hovedkonklusion

Udvalget anbefaler på baggrund af erfaringerne fra Sverige og de danske særprojekter, at trafikselskaber, regioner, kommuner og leverandører arbejder videre med

partnerskabsaftaler og øget brug af incitamenter i kontrakterne, fremfor egentlige nettokontrakter.

Indføres der øget leverandørinvolvering i bruttokontrakter med incitament er det vigtigt at have fokus på, hvilke effekter leverandørerne har mulighed for at påvirke. Konsulentbureauet, der er medforfatter på rapporten, vurderer, at leverandørerne med det nuværende danske set-up vil have svært ved at påvirke passagervæksten. Leverandørerne vil derimod kunne have indflydelse på at forbedre kundetilfredsheden samt minimere omkostningerne ved friere kørselstilrettelæggelse, friere busvalg mv.

Endvidere bør bruttokontrakter med incitament alene anvendes på trafik, hvor effekterne kan mærkes. Ud fra konsulentbureauets vurdering vil brug af bruttokontrakter med incitament være relevant at anvende på de "passager-tunge" trafikårer, med en selvfinansierungsgrad på 55 % eller derover.

Konsulentbureauet peger bl.a. på bybuskontrakterne i større byer; i Midttrafiks område nævnes konkret Århus, Randers, Silkeborg, Horsens og Herning, samt de regionale linjer omkring de samme byer.

Incitament i kontrakter hos Midttrafik

På flere måder understøtter rapporten de områder, som Midttrafik i forvejen arbejder målrettet med; nemlig incitamenter i større kontrakter rettet direkte mod kundernes tilfredshed.

Udover Aarhus og Silkeborg har de nævnte byer indarbejdet bonusmodeller for brændstofforbrug i deres respektive kontrakter. Dette gælder tillige Skanderborg og Holstebro (fra 2014). Brændstofbonussen har tre hensigter; kundevenlig kørsel, miljøvenlig kørsel og bedre arbejdsmiljø for chaufføren. Det kan vurderes, om brændstofbonussen skal udvides til også at omfatte større regionale ruter.

Herudover gør Midttrafik det fra 2014 obligatorisk for alle busselskaber i A-kontrakter at deltage i incitamentsordninger, hvori der direkte måles på kundernes tilfredshed. Deltagelsen er en forlængelse af et krav om obligatorisk oplæring af chauffører på Fly High-kurserne. Et busselskab har ved sin deltagelse mulighed for at vinde op til 800.000 kr. pr. kontraktperiode - se andet dagsordenspunkt.

Endelig er der indgået en enkelt partnerskabsaftale i Randers mellem kommune, Nobina og Midttrafik. Vurderingen er, at indgåelse af partnerskabsaftaler i højere grad fordrer investering af fælles midler, klarere mål og strammere styring, end tilfældet har været i Randers. Ønsker Midttrafik i højere grad samarbejdsaftaler indarbejdet i kontrakterne, bør der derfor forinden evalueres på samarbejdet i Randers for at skabe en mere effektiv model.

Direktøren indstiller,

at sagen drøftes.

Bilag

- rapporten "Kontrakter i bustrafikken - øget brug af incitamenten"

1-23-4-8-11

10. Orientering om incitamentsforsøg

Resumé

I august 2012 blev Midttrafiks Bestyrelse orienteret om, at det er Midttrafiks mål, at en del af buskørslen skal udbydes på incitamentskontrakter. Administrationen foreslog derfor et forsøg med incitament, hvor busselskaberne fik kontant bonus, hvis de opnåede en given fremgang i kundetilfredsheden. Forsøget skulle give Midttrafik og busselskaberne praktiske erfaringer og viden om, hvordan modellen virkede.

Sagsfremstilling

Der var 7 af Midttrafiks leverandører, der tilmeldte sig til incitamentsforsøget, og der indgik i alt 60 ruter i stikprøven:

- Busselskabet Aarhus Sporveje
- De Blaa Busser
- De Grønne Busser
- Holstebro Turistbusser
- Malling Turistbusser
- Nobina
- Thykjær

De tilmeldte leverandører var fordelt på både bybusser og regional busser, fra forskellige dele af Midttrafiks område. Fælles for de tilmeldte ruter var, at de skulle være på en A-kontrakt.

Forud for tilmeldingen til forsøget, stillede Midttrafik krav om at størstedelen af chaufførerne på de tilmeldte ruter skulle have deltaget i Fly High I og/eller Fly High II, inden starten på bonusrunden.

I februar 2013 blev der gennemført en førmåling og i december 2013, blev der gennemført en eftermåling. Målingerne bestod af følgende spørgsmål:

- Generel tilfredshed med denne rejse
- Chaufførens venlighed og vejledning
- Chaufførens kørsel
- Tryghed i bussen

Målingerne blev gennemført af et uvildigt analysebureau, som gennemførte personlige interviews i busserne. Der er blevet gennemført stikprøver og der er således ikke gennemført interviews på samtlige tilmeldte ruter.

De tilmeldte busselskaber dystede i 3 kategorier, og om en samlet pengepræmie på 700.000 kr.:

- Højeste kundetilfredshed i slutmålingerne: 325.000 kr.
- Næsthøjeste kundetilfredshed i slutmålingerne: 275.000 kr.
- Højeste stigning i kundetilfredsheden mellem før- og eftermålingerne: 100.000 kr.

Ved præmieoverrækkelsen i marts 2014, redegjorde de vindende busselskaber for, hvad de betragtede som god service og, hvordan de ville bruge præmiepengene sammen med chaufførerne. Nogle ville bl.a. tage på en studietur.

Erfaringerne fra forsøget viser, at det for størstedelen af busselskaberne er svært at opretholde en høj tilfredshed over en længere periode. De busselskaber, der har oplevet den største positive udvikling mellem før- og eftermålingerne, har typisk ikke haft en meget høj tilfredshed fra begyndelsen, og ender, på trods af den positive udvikling, stadig ikke blandt dem, med den højeste tilfredshed.

Erfaringerne viser således, at der er behov for at målrette busselskabernes og chaufførernes indsats til at øge kundetilfredsheden. Det er nødvendigt med nogle klare rammer for, hvordan tilfredsheden øges.

Midttrafik ønsker derfor bl.a. at gøre det obligatorisk for chaufførerne at deltage i efteruddannelse på Fly High I, II og III, ligesom Midttrafik ønsker at gøre det obligatorisk for busselskaberne at deltage i Fly High bonusprogram, hvor den bedste buschauffør kåres af kunderne to gange årligt, samt hvor kundetilfredsheden måles en gang årligt. Erfaringerne fra incitamentsforsøget viser, at der er god viden at hente, ved at spørge om 3-5 spørgsmål, som chauffører og busselskab har direkte indflydelse på.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning

1-25-01-813-4-13

11. Orientering om Rejsekort i Midttrafik

Resumé

Indtil nu har udrulning af rejsekort fulgt udrulningsplanen, som blev godkendt på bestyrelsens møde 21. juni, med åbning af Odderbanen og busruterne 918X og 960X i januar 2014. I starten var der fejl i prissystemet, som gjorde at 918X og 960X ikke kunne give korrekte priser i Midtjylland. Dette er rettet sammen med en prissætningsfejl på Århus nærbane.

Sagsfremstilling

På Odderbanen er der ikke opsat rejsekortudstyr på Kongsvang, Vilhelmsborg, Egelund og Assedrup stationer. Kunderne er orienteret om at benytte de billetter, de plejer at bruge. Der er opsat rejsekortautomater på 4 stationer, men de sættes først i drift når Midttrafik senere bliver konfigureret på rejsekortsystemet.

Næste skridt er Horsens Bybusser.

Installation af rejsekortudstyr startes i uge 13 og forventes afsluttet inden for planen. Ibrugtagningsmåned for Horsens bybusser "Prøvedrift" er sat til maj 2014. I aftalen med rejsekort og East West om udrulning er det en forudsætning at Midttrafik sættes i drift i forbindelse med en større systemopdatering. Denne opdatering, som var sat til den 28. marts i aftalen om Midttrafik's tilslutning til rejsekort, har rejsekorts leverandør East West (Thales) annonceret ikke kan nås. Nuværende plan fra East West viser at opdatering af system til næste version sker i weekenden 24-25. maj. Idet der var afsat en måned til at komme ind i rejsekort administration og økonomirutiner forventes ibrugtagningsdato for Horsens udsat, således at ibrugtagning i stedet forventes ultimo juni 2014.

Opdateringsdatoen 24-25. maj for ny version på rejsekortsystemet er behæftet med en risiko for yderligere forsinkelser, hvis man f.eks. ikke er tryk ved at opdatering og efterfølgende drift kan sikres med den kvalitet, performance og stabilitet systemet har på opdateringstidspunkt.

Installation af busser forventes at følge den lagte plan. Udfordringen kan blive hvornår det teknisk er muligt for os at åbne for at kunders brug af rejsekort i et område. Når rejsekortsystemet er opdateret til næste version starter prøvedrift Horsens en måned senere og samtidig revurderes den samlede ibrugtagningsplan. Berørte områder orienteres løbende, hvis forsinkelsen bliver så stor, at det påvirker den plansatte ibrugtagningsdato.

I nogle områder af Midttrafik sælges der i dag klippekort og fornyes månedskort i bussen bl.a. i Horsens og på regionale ruter. Udstyret hertil fjernes når rejsekort sættes i drift. Der kan fortsat sælges fortrykte klippekort i bussen, men fornyelse af månedskort vil ikke længere kunne ske i bussen.

Trin	Sted / område	Busser*	Installation gennemført	Rejsekort ibrugtages
1	Odderbanen	-	Dec. 2013	Feb. 2014
2	X Bus (918X + 960X)	Ca. 10	Jan. 2013	Feb. 2014
3	Horsens bybusser "Provedrift"	20	Maj 2014	Maj 2014
4	Horsens - Hedensted - Silkeborg	10/64	Juli 2014	Sept. 2014
5	Herning - IK-BR- Ringkøbing-Skjern Holstebro - Struer - Lemvig	25/90	Aug. 2014	Sept. 2014 Okt. 2014
6	Viborg - Skive	25/63	Okt. 2014	Nov.-dec. 2014
7	Randers - Norddjurs - Syddjurs	12/124	Nov. 2014	Feb.-Marts 2015
8	Faurskov - Skanderborg - Odder + opsamling	4/113	Jan 2015	Marts 2015
9	Aarhus	195	Marts 2015	Fra april 2015
10	Letbanen	-	2016	Planlagt 2017

* Bus Light/fuld løsning 76/679, i alt 755 busser.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-15-0-80-1-10

12. Orientering om Prisberegner på Midttrafik.dk

Resumé

I forbindelse med kommende etablering af nyt zonesystem i Midttrafik, etableres en Prisberegner på Midttrafiks hjemmeside.

Prisberegneren har til formål at gøre det enkelt for kunden at se, hvor mange zoner en given rejse indeholder – og dermed beregne takster for kontantbilletter, klippekort, periodekort og Rejsekort.

Prisberegneren er inspireret af tilsvarende faciliteter på Sydtrafik's og Fynbus' hjemmesider.

Sagsfremstilling

I forbindelse med indførelse af nyt zonesystem i Midttrafik vil nogle kunder opleve ændrede takster i forhold til i dag. Nogle vil kunne få dyrere rejser, og andre vil få billigere rejser.

Mange kunder vil således opleve, at de takster de er vant til på deres rejser er anderledes. Der vil måske være behov for at købe et andet klippekort eller et andet periodekort end tidligere.

For at hjælpe disse kunder bedst muligt, arbejder Midttrafik på at etablere en såkaldt Prisberegner på Midttrafiks hjemmeside. Dette skal medvirke til at gøre informationen til kunder omkring nye zoner og priser så overskuelig som overhovedet muligt. Især i Aarhus-området vil prisberegneren være et vigtigt værktøj for de kunder, der skal billettere sig selv på automaterne i bussen.

Prisberegneren fungerer på den måde, at man klikker på et grafisk kort. Man klikker sin "startzone" og sin "slutzone". Herefter fortæller prisberegneren hvor mange zoner rejsen er på, og de relevante takster oplyses.

Samme oplysninger kan man få via Rejseplanen, men her skal man først vælge rute og afgangstid inden man får oplyst prisen for rejsen. Med prisregneren vil det blive enklere for kunden.

Prisregneren vil blive tilgængelig på alle medier. Der vil således også være adgang til prisregneren på Smartphones og Tablets. Det betyder at mange kunder også vil have adgang til prisberegneren ved stoppestedet eller i bussen.

Udgifter på ca. 0,2 mio. kr. i etablering finansieres indenfor Midttrafiks budget.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning

1-30-75-1-01-6-11

13. Orientering om forsøgsrute 901X Silkeborg - Aarhus N

Resumé

Administrationen orienterer om forløbet med forsøgsrute 901X mellem Silkeborg og Aarhus N på opfordring fra regionens repræsentanter i Midttrafiks bestyrelse.

Sagsfremstilling

./ I nærværende sagsfremstilling orienterer administrationen om forsøgsrute 901X, herunder baggrund og succeskriterier for etableringen af forsøget med en pendlerrute mellem Silkeborg og Aarhus N. Der redegøres for forsøgsperioden og den løbende opfølgning, evaluering af ruten bilag vedlagt "Evaluering af pendlerrute 901X" samt beslutning hos Region Midtjylland.

Baggrund

Midttrafik og Region Midtjylland ansøgte Trafikstyrelsen om tilskud til etablering af pendlerrute 901X, som et forsøg i en periode på 3 år. Ruten blev etableret med driftsstart januar 2011.

I forbindelse med ansøgningen til Trafikstyrelsen blev der opstillet 5 mål:

- Mål 1: At prøve og etablere en specifik pendlerrute med høj kvalitet; at afprøve om man får pendlere til at skifte fra transport med egen bil til bustransport, når man kan tilbyde en hurtig og direkte forbindelse
- Mål 2: At søge at dæmpe trafikpresset i myldretiderne til/fra Århus Nord og i selve Århus Nord, hvor man på grund af forsat udbygning af området kan forudse yderligere trafikproblemer i løbet af nogle år.
- Mål 3: At afprøve om busser med en række nye komfort- og serviceindretninger kan tiltrække kunder fra det professionelle segment.
- Mål 4: At teste nye metoder i forbindelse med iværksættelse af nye ruter/ændring af eksisterende ruter, såsom markedsføring, udbudsprocesser og indretning af busser.
- Mål 5: At formindske miljøbelastningen i form af reduktion af brændstofforbrug og CO2 udledning

De opstillede succeskriterier for rutens resultater over den 3 årige skulle måles i passagertilvæksten, hvor det endelige mål var at ruten økonomisk skulle hvile i sig selv. Altså et mål om total selvfinansiering efter 3 år.

Målene omkring passagetilvæksten i perioden var:

	Dagligt passagertal år 1	Dagligt passagertal år 2	Dagligt passagertal år 3
Uddannelsespendlere	Ca. 125	Ca. 150	Ca. 180
Erhvervspendlere	Ca. 70	Ca. 100	Ca. 150
I alt	Ca. 195	Ca. 250	Ca. 330

Forsøgsperioden

Etablering og planlægning af ruten

Planlægning af rutens forløb og afgangstider blev fastlagt på baggrund af kundeundersøgelser og analyser af pendlingsstrømme. Ruten fik forløb fra den vestlige del af Silkeborg (Hvinningdal) via Galten, Skovby og Harlev til Skejby i Aarhus N og videre til Universitetet i Aarhus.

Rutens betjeningsomfang blev berammet til 3 morgenafgange og 3 eftermiddagsafgange. Betjeningsomfanget blev fastlagt ud fra de økonomiske rammer.

Under driftsperioden har Midttrafik løbende evalueret på ruten – både ruteforløb og afgangstider. Overordnet set er kørselsomfanget holdt nogenlunde konstant, men afgangstiderne er blevet tilpasset.

Markedsføringsindsats

Da rute 901X var en hel ny rute og et helt nyt koncept var det vigtigt med markedsføringen af ruten i opstarten af projektet. Medieoplægget omfattede:

2011: Opstart. Direkte markedsføring over for virksomheder i Aarhus Nord gennem uddeling af kurv med chokolade, informations papskilt, informationsfolder med et klippekort med gratis prøvetur (første 2 uger). Desuden indeholdt planen: alternative stoppestedstavler, busdekoration, køreplaner, vandflasker til uddeling og information blev også udbredt via annoncer, Midttrafiks hjemmeside og gennem pressemeddelelser.

2011: Efterår. Opfølgende kampagne i efteråret 2011, hvor man tilbød passagererne på ruten, at: " tage en ven med gratis". Der blev uddelt en folder med et klippekort som kunne anvendes. Der blev også gjort opmærksom på initiativet via hængeskilte.

2012: Efterår. Grundet svigtende passagertilstrømningen fra byerne: Galten, Skovby og Harlev blev der etableret en målrettet markedsføringsindsats. Der blev lavet en kampagne for de kollektive trafikforbindelser fra disse byer i efteråret 2012. Der blev husstandsomdelt foldere og annonceret i aviser. Der blev, ligesom ved den tidligere kampagne, mulighed for at køre gratis. I folderen var der afsat en speciel side til rute 901X.

Evaluering af ruten

Der er i perioden 2011 til og med 2013 gennemført passagertællinger i form af på- og afstigningstællinger. Der er udført følgende tællinger:

- 2011 - 4 tællinger
- 2012 - 3 tællinger
- 2013 - 2 tællinger

Udviklingen i passagertilstrømningen viser generelt, at efterspørgslen på de første 2½ år er mere end fordoblet. Den første markante stigning skete i vinteren 2011/12 til et ugentligt niveau på omkring 400 passagerer. Næste stigning skete i efteråret 2013 til et ugentligt niveau på omkring 600 passagerer.

Tællingerne viser generelt, at passagertilstrømningen er absolut bedst på den tidlige morgentur, og generelt lavere på eftermiddagsafgangene. Det hænger sammen med at turene ind om morgenen passer bedre sammen med mødetiderne end turene hjem om eftermiddagen, hvor et begrænset udbud på 3 ture gør det vanskeligt at tilgodese de mange forskellige behov.

I perioden er der ligeledes gennemført spørgeskemaanalyse, der analyserer passagerernes holdninger til rutens performance og kvaliteten på ruten. Ligeledes er der spurgt til benyttelse af ruten, hvilke rejsehjemler man har benyttet, hvorledes man er kommet til og fra ruten, hvor tilfreds man er med rutens services, rutens køreplan, rutens markedsføring og tilfredshed med ruten generelt.

Generelt har målingerne af kundernes tilfredshed med rute 901X fremvist et meget positivt resultat. Den samlede tilfredshed viser, at 45 % er meget tilfredse og 53 % er tilfredse. Ingen af kunderne har responderet, at de er utilfredse. På enkelt faktorer scorer især chaufførernes venlighed og deres kørsel meget højt. Chaufførernes kørsel scorer 77 % på kategorien meget tilfreds og chaufførernes venlighed scorer 85 % på kategorien meget tilfreds.

Busselskabet vandt også Midttrafiks måling om højeste kundetilfredshed.

Særligt er det gældende, at der er en del, som ikke er tilfredse med afgang- og ankomsttiderne. Med kun 3 afgang i hver retning er det svært at ramme de mange behov. Det kan også ses af det antal passagerer, der om eftermiddagen vælger alternative måder til hjemtransport. Det begrænsede antal afgang blev valgt ud fra økonomiske forhold

Samlet set viser evalueringen, at kunderne er meget tilfredse med rute 901X, men ruten opnår ikke de økonomiske succeskriterier, som er opstillet for ruten.

I tabellen nedenfor er indtægter for ruten i 2011-2013 vist. Ud fra disse tal og ud fra de opgjorte entreprenøruddgifter er de årlige underskud og finansieringsandelen beregnet.

Indtægtsopgørelserne fra 2011 og 2012 baserer sig på faktiske regnskabstal, mens de er beregnet for 2013. Beregninger af indtægterne for 2013 er sket ved at sammenstille de for tællingerne i 2013 gennemsnitlige ugentlige passagertal med gennemsnitpassagertallene for de i 2011 foretagne tællinger.

I forhold til de økonomiske kriterier viser ovenstående opgørelse, at rute 901X ikke opfylder den forventede selvfinansieringsandel. I 2013 er andelen mindre end halvdelen af det forudsatte.

Region Midtjyllands beslutning

På baggrund af erfaringerne med rute 901X har Region Midtjylland bedt Midttrafik arbejde videre med en nedlæggelse af rute 901X fra køreplansskiftet juni 2014.

Midttrafik udsendte på den baggrund et oplæg i offentlig høring. Oplægget indebar en nedlæggelse af rute 901X, hvor første tur fra Silkeborg (Hvinningdal kl. 6.22) til Aarhus Universitetet ankomst 7.50 opretholdes på rute 913X.

Midttrafik har modtaget 71 høringssvar fra kunder, som generelt klager over den voldsomme reduktion af ruten, hvor flere kunder efterlyser afgang om eftermiddagen. Midttrafik har anbefalet, at eftermiddagsturen fra Universitetet til Silkeborg kl. 15.50 også bibeholdes.

Efter høringsbehandlingen er det Region Midtjyllands beslutning, at rute 901X fortsætter med en kraftig reduktion, hvor der fra køreplansskiftet vil være én tur om morgenen og én tur om eftermiddagen.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- Evaluering af pendlerrute 901X

1-15-0-77-3-10

14. Orientering om evaluering af Trafikplan Aarhus

Resumé

Midttrafik har i december 2013 og januar 2014, i samarbejde med Aarhus Kommune og Regionen, gennemført en evaluering af Trafikplan Aarhus, som blev implementeret i august 2011.

Evalueringen er gennemført af et analysebureau og består af fire kvantitative spørgeskemaundersøgelser, blandt borgere, kunder, ikke-kunder, chauffører og andet frontpersonale.

Sagsfremstilling

Der er gennemført følgende undersøgelser:

- Telefoninterviews med 1004 repræsentativt udvalgte kunder og ikke-kunder i Aarhus Kommune. Ikke-kunder refererer i denne forbindelse til personer, der kører med bus årligt eller aldrig
- Webinterviews med 1012 repræsentativt udvalgte borgere i Aarhus Kommune
- Webinterviews med 1479 besøgende på Midttrafiks hjemmeside
- Selvdudfyldte spørgeskemaer fra 142 chauffører og øvrigt frontpersonale

Evalueringen er gennemført et par år efter implementeringen af Trafikplanen. Fordelen er, at kunderne har haft tid til at vænne sig til det nye system og det er muligt at opnå en viden om busnettet fra borgere som er kommet ud over den første usikkerhed og forvirring over ændringerne.

Midttrafik har haft ansvaret for tilrettelæggelsen af evalueringen, aftaler med analysebureau og gennemførelse af undersøgelserne. Midttrafik har bidraget aktivt med fokus for undersøgelserne, både i forhold til evaluering, men også i forhold til at få en vinkel, der peger fremad, således at der samtidig indhentes viden til gavn for udvikling af den nye trafikplan.

./. Rapporten "Evaluering af tilfredshed med busnettet i Aarhus" vedlægges.

Bybusbetjening i Aarhus, før implementeringen af den nuværende trafikplan, var præget af korte gangafstande, men mange steder også af ikke-direkte ruteforløb, lav hastighed, lav frekvens, lange rejsetider, lange ventetider og manglende koordination.

Det nuværende busnet består derimod af et net af få, enkle og direkte højklassede A-buslinjer, som med høj frekvens, lav rejsetid og mulighed for effektive skift især kører langs de store indfaldsveje og ringvejene. A-buslinjerne suppleres af nogle almindelige bybuslinjer, som dækker de øvrige områder.

Med det nuværende busnet er det prioriteret at forbedre forholdene for de store rejsestrømme, mens betjeningen af de små rejsestrømme afstemmes mere efter

behovet. Mange kunder har derfor fået hyppigere afgang, kortere rejsetid og et samlet bedre tilbud. Til gengæld har andre fået længere gangafstand til nærmeste stoppested, og i nogle områder er det tidligere transporttilbud reduceret eller helt bortfaldet.

Et af de nye tiltag i trafikplanen var også, at kunderne i yderområderne fik mulighed for at bestille en flextur, som del af det kollektive trafiktilbud. Kendskabet til Flextur er også blevet undersøgt i evalueringen.

Sidst i rapporten er der listet en række konkrete forbedringsforslag. Disse forslag, er valgt ud fra en metode, hvor respondenterne er blevet "tvunget" til at prioritere mellem forskellige forslag. Dette angiver nogle helt konkrete forbedringsmuligheder, som kunderne vægter.

Hovedkonklusioner:

Linjenettet:

- Der kører busser til de steder, borgerne har brug for det i det daglige. Dog er borgerne, der bor i Sabro, uenige i dette.
- Kigger man på kunder og ikke-kunder, så er kunderne enige i, at der kører busser til de steder, hvor de har brug for det i det daglige, mens ikke-kunder i mindre grad er enige.
- Borgerne synes der er god information om rejsemulighederne.
- Det er vigtigt for borgerne, at busserne kører så direkte som muligt for at få lavest rejsetid.
- Overordnet er busbetjeningen passende i forhold til borgernes behov. Dog er der nogle områder, der er mindre tilfredse. Især er borgere, der bor i Hjortshøj, ikke tilfredse med busbetjeningen. Halvdelen af chaufførerne har også oplevet, at borgerne klager over linjenettet.
- Borgerne er enige i, at der skal satses på A-bus linjer med hyppige afgang. Halvdelen af chaufførerne har da også oplevet, at borgerne er glade for A-bus linjerne.

Gåafstande:

- Borgerne er enige i, at det er acceptabelt at gå lidt længere til et stoppested, hvis der til gengæld kører flere busser fra stoppestedet.
- Samtidig mener borgerne også, at det er ok, at bussen kører omveje for at sikre kort gåafstand for flest mulige.

Omstigning:

- Omstigningen er tilfredsstillende for en del borgere, men især for borgere i Egå, passer omstigningen dårligt, ligesom der er mange, der er i tvivl om, hvad de mener om omstigningsmulighederne.
- Der er blandt borgerne ikke enighed om, hvorvidt skift kan afholde folk fra at tage bussen.
- Mange borgere har sjældent brug for at skifte bus, der hvor de rejser.
- Flest borgere har brug for at skifte i Brabrand og Beder.

Rejsetid:

- Halvdelen af borgerne mener, at der er en acceptabel samlet rejsetid mellem bopæl og arbejde/uddannelse. Dog svarer 26% af borgerne "Ved ikke" til spørgsmålet. Borgere i Trige og Hjortshøj mener ikke, at det er en acceptabel rejsetid.
- Tiden der bruges fra bopæl til busstoppested er acceptabel for de fleste borgere.
- Det samme gælder for rejsetiden, fra man stiger på bussen, til man stiger af. Dog ikke for Hjortshøj. Her er borgerne mere utilfredse med den rejsetid, der bruges i bussen.
- Der er også tilfredshed med den tid, det tager at komme fra busstoppestedet til rejsemålet. Der er dog mindst tilfredshed med dette blandt borgere i Egå.

Afgange:

- Det deler vandene, hvorvidt busserne opleves som overfyldte. Dog er borgerne i Lystrup og Tilst enige i, at der ikke er plads nok i busserne, og de er overfyldte.
- Borgerne i Solbjerg er enige i, at der burde være flere afgange om aftenen og i weekenden. Dette er dog ikke tilfældet for borgerne i kommunen samlet set. Dog oplever et flertal af chaufførerne, at borgerne ønsker flere afgange på disse tidspunkter.
- Borgerne i Egå er dem, der oftest vælger at gå længere til et andet stoppested, fordi busserne her kører hyppigere.
- Over halvdelen af borgerne mener, at der er et passende antal busafgange i forhold til deres behov, i de områder de færdes i.

Flexitur:

- De fleste borgere har ikke hørt om flexitur og har heller ikke benyttet sig af flexitur.
- Et flertal af borgerne mener, at det er i orden, at der gives skattefinansieret tilskud til en flexitursordning til borgerne i kommunens landdistrikter.
- Af de borgere, der har benyttet sig af flexitur, mener halvdelen, at det er nemt at foretage en bestilling. Desuden dækker det tidsrum, hvor man kan bestille en flexitur behovene hos halvdelen af brugerne. Prisen er, ifølge borgerne, der har benyttet sig af flexitursordningen, acceptabel.
- Var Flexitur der ikke, ville halvdelen af borgerne ikke tage en taxa som erstatning.

Ønsker:

- Får man kunderne til at prioritere mellem forskellige forslag til, hvad der skal til for at få et bedre busnet, vil flest have hyppigere busafgange om aftenen og i weekenden.
- Ikke-kunder ønsker omvendt bedre dækning af kommunens yderområder, men dog også hyppige busafgange om aftenen og i weekenden.

Hos Aarhus Kommune orienteres Teknisk Udvalg om Epinions rapport den 24. marts. Byrådet vil behandle den samlede evaluering inden sommerferien.

Midttrafik bemærker, at der generelt tegner sig et positivt billede af opbakning til Trafikplanen blandt respondenterne, dog med ønsker til forbedringer i nogle af lokalområderne. Midttrafik vil i det fremadrettede arbejde, anbefale, at der arbejdes videre med A-busnettet med høj frekvens, direkte linjer og lav rejsetid. Det vil være grundstammen i busnettet sammen med letbanen.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning

Bilag

- Evaluering af tilfredshed med busnettet i Aarhus

1-60-1-07

15. Orientering om lukning af Randers Busterminal

Resumé

Midttrafiks Bestyrelse blev i oktober 2013 orienteret om at Randers Kommune har indgået budgetforlig for 2014-2017. Som en del af finansieringen af Rejsekortet aftaltes bl.a., at billetsalget på Randers Busterminal skal lukkes.

Sagsfremstilling

Midttrafik har 3 fastansatte medarbejdere, hvis stillinger vil blive nedlagt ved lukning af Busterminalen. De berørte medarbejdere har fået tilbud om omplacering i Midttrafik. De berørte medarbejdere har ikke ønsket at tage imod dette tilbud, hvorved de afskediges.

Fremtidigt salg vil blive varetaget af Føtex Dytmærskens 14, som er placeret i umiddelbar nærhed af Busterminalen. Åbningstiderne for salg bliver fra kl. 8.00 til kl. 21.00 alle dage. Kunderne vil desuden også have mulighed for at foretage køb i busserne, på Midttrafiks webbutik, søge information på Midttrafiks hjemmeside, Facebook, on-line chat, Rejseplanen og få telefonisk information. Midttrafiks Kundecenter kan kontaktes alle dage fra kl. 7.00 til kl. 23.00.

Chaufførlokalerne på Busterminalen vil blive drevet af Randers Kommune, og der er således ikke nogen ændringer for chaufførerne.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning

1-13-4-15-09

16. Orientering om den fremtidige varetagelse af billetkontrolløpgaven på Lemvigbanen

Resumé

Dansk Jernbaneforbund har rettet henvendelse til Kommunernes Landsforening om et mæglingssmøde, idet Dansk Jernbaneforbund var af den opfattelse, at Midttrafik brød dem mellem KL og Dansk Jernbaneforbund indgåede overenskomst, ved at lade trafikkontrollører, der var ansat på en FOA-overenskomst, udføre billetkontrol på Lemvigbanen. Midttrafik havde tidligere orienteret Dansk Jernbaneforbund om forholdet, men Dansk Jernbaneforbund havde ikke reageret herpå. Der blev afholdt mæglingssmøde 21. januar 2014, hvor parterne blev enige om at løse konflikten, ved at lade Lemvigbanen uddanne personale, der er ansat i henhold til overenskomsten med Dansk Jernbaneforbund, til at foretage de fornødne kontroller på banen.

Sagsfremstilling

Midttrafik har den 21. januar 2014 deltaget i et mæglingssmøde mellem KL, Midttrafik og Dansk Jernbaneforbund.

Der var indkaldt til mæglingssmøde, idet Dansk Jernbaneforbund var af den opfattelse, at Midttrafik brød dem mellem KL og Dansk Jernbaneforbund indgåede overenskomst, ved at lade trafikkontrollører, der var ansat på en FOA-overenskomst, udføre billetkontrol på Lemvigbanen.

Sagen blev forligt på mødet den 21. januar 2014, og følgende blev aftalt mellem parterne:

- At Lemvigbanen uddanner 1 eller 2 personer til at foretage billetkontrol på Lemvigbanen.
- At det personale, der uddannes til at foretage kontrollerne, er personale, der normalt udfører arbejde, der er dækket af overenskomst med Dansk Jernbaneforbund.
- At Dansk Jernbaneforbund orienteres om, hvem der bliver uddannet til opgaven.

Baggrunden for sagen er følgende:

Midttrafik og Dansk Jernbaneforbund havde i 2009 en forhandling om overførsel af togrevisorer til Midttrafik, med henblik på at Midttrafik selv kunne varetage kontrolfunktionen på Odderbanen. Der kunne ikke opnås enighed mellem parterne, hvorfor togrevisorerne bevarede deres ansættelse ved Midtjyske Jernbaner.

Togrevisorerne på Odderbanen har i 2010, 2011 og delvist i 2012 lejlighedsvis udført kontrol på Lemvigbanen.

DSB overtog den 9. december 2012 driften af Odderbanen og dermed også personalet. Efter overdragelsen af togrevisorerne havde Midtjyske Jernbaner således ikke længere ansat personale til kontrolarbejdet.

Midttrafik havde herefter behov for at få afklaret, hvordan opgaven med kontrolfunktionen på Lemvigbanen fremadrettet kunne løses.

Midttrafik rettede derfor den 30. november 2012 henvendelse til Dansk Jernbaneforening, med forespørgsel om, hvorvidt Dansk Jernbaneforbund havde bemærkninger til at de trafikkontrollører, der i forvejen var ansat hos Midttrafik gennemførte kontroller på Lemvigbanen i begrænset omfang, idet der ville være tale om en væsentlig bedre udnyttelse af Midttrafiks samlede ressourcer, hvis Midttrafik kunne bruge trafikkontrollørerne til denne opgave.

Dansk Jernbaneforbund reagerede ikke på Midttrafiks henvendelse i sagen og Midttrafiks trafikkontrollører har i 2013 foretaget ca. 10 kontroller på Lemvigbanen.

Dansk Jernbaneforbund anmodede herefter Kommunernes Landsforening om et mæglingsmøde på grund af overenskomstbrud. Mæglingsmødet blev afholdt den 21. januar 2014.

På mæglingsmødet blev parterne enige om at løse konflikten ved at Midtjyske Jernbaner uddanner personale, der er ansat i henhold til overenskomsten med Dansk Jernbaneforbund, til at foretage de fornødne kontroller på banen.

Midtjyske Jernbaner udnævner blandt sit nuværende personale 1 person til at foretage kontrollen.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-12-70-2-14

17. Orientering om aktindsigt i udbud af billetkontrol m.v.

Resumé

Der har været stor interesse for Midttrafiks udbud og udlicitering af billetkontrol m.v. i bybusserne i Aarhus. En journalist fra Fagbladet FOA søgte om aktindsigt i udbudsmaterialet og fik det. I tilbudsgivernes tilbud på opgaven var priserne ekstraheret, således at disse ikke kunne ses, hvilket den pågældende journalist indklagede for Klagenævnet for udbud. Midttrafik fik medhold i, at journalisten ikke skulle have indsigt i priserne.

Sagsfremstilling

Midttrafiks udbud og udlicitering af billetkontrol m.v. i bybusserne i Aarhus har været genstand for stor interesse. Efter udbuddets afslutning søgte en journalist fra Fagbladet FOA aktindsigt i alt materiale vedrørende udbuddet. Alt materiale blev fremsendt uekstraheret, dog med undtagelse af tilbudsgivernes tilbud på opgaven. Her var blandt andet fjernet tilbudspriserne på opgaven.

Journalisten fra Fagbladet FOA indklagede Midttrafiks ekstrahering af tilbudspriserne til Klagenævnet for udbud.

Klagenævnet for udbud afgjorde klagesagen til fordel for Midttrafik, som fik medhold i, at der var foretaget en korrekt ekstrahering af priserne fra materialet, og at journalisten ikke skal have aktindsigt i tilbudspriserne.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-23-4-2-13

18. Orientering om udbudsvilkår i Flextrafik, herunder pauser og princippet om 1-årigt udbud i Flextrafik

Resumé

Midttrafik udbyder hvert år den variable kørsel, med kontraktstart den 1. marts. Kørslen er fordelt på henholdsvis et garantivognsudbud, hvor der i år er udbudt 28 garantivogne på 2 årige kontrakter, og et variabelt udbud, hvor der i år er indgået kontrakt, med 118 leverandører i Region Midtjylland, med samlet 1385 vogne. Kontraktperioden på det variable udbud er på 1 år.

Midttrafik forventer at gennemføre ca. 900.000 ture i kontraktperioden, som udløber den 28.2.2015.

Der gives en orientering om ændringer i forhold til tidligere udbud.

Sagsfremstilling

Den variable kørsel omfatter kørselstyperne, Handicapkørsel, Flextur, Teletaxi, kommunekørsel, patientkørsel og kørsel med børn med særlig behov til specialskoler. Midttrafik arbejder til stadighed for, at optimere kravene i udbuddene for at sikre, at kunderne bliver transporteret trygt og sikkert af vores leverandører.

Midttrafik stiller krav om førstehjælpskursus for samtlige chauffører, samt kursus i befordring af bevægelseshæmmede for alle chauffører, der udfører kørsel i liftvogn. Der stilles ligeledes krav om kursus i kørselens udførelse for garantivogne. Der tilbydes i hele kontraktperioden kurser for nye chauffører og vognmænd ved Midttrafik.

I nuværende udbud med opstart den 1. marts 2014, er der følgende væsentlige ændringer, i forhold til tidligere udbud:

- Krav om at alle chauffører bærer uniform – mørke bukser og jakker.
- Alle leverandører skal indsende gyldig tilladelse samt registreringsattest, inden der åbnes for kørsel til vognen.
- Alle vogne skal være udstyret med 2 skilte, med påskriften FLEXTRAFIK.
- Alle liftvogne skal have en indvendig lofthøjde på 180 cm, og være udstyret med en lift der kan løfte 500 kg.

Midttrafik stiller krav om, at alle vogne skal holde 30 minutters pause, for hver 5 timers aktivitet. Pausen betales af leverandøren.

For at sikre at det sker, har Midttrafik bidraget til udvikling af en pausefunktion, der via planlægningssystemet automatisk tildeler vognen en pause, når der er krav herom. Det har ikke været teknisk muligt, at anvende pausefunktionen på alle vogne, hvorfor der er

krav om, at chaufførerne i de vogne der ikke automatisk tildeles en pause, skal kontakte Midttrafik, for hver 5 timers aktivitet, for at få lagt en pause ind.

Der bliver minimum en gang om måneden gennemført kontrol af, om kravet om pauser efterleves.

Kontrollen gennemføres ved, at alle vogne der har udført kørsel en udvalgt dag gennemgås. Ved de sidste 3 gennemførte kontroller, har der været 1-2 % af vognene, der ikke har overholdt reglerne om pause. Leverandører der ikke har afholdt pauser, bliver registret for en kvalitetsbrist og tildelt en bod på 1.000 kr.

Midttrafik ønsker med kravet om pauser at sikre, at chaufførerne altid har mulighed for at hvile sig, eller fortage chaufførskift, så vores kunder altid møder friske og veludhvilede chauffører. Ud over pauserne for hver 5. time, kan en chauffør altid og på et hvilket som helst tidspunkt, kontakte Midttrafik for at få yderligere pauser lagt ind.

Direktøren indstiller,

at orientering tages til efterretning.

1-70-1-2-13

19. Orientering om prækvalifikation - trafikdrift Aarhus Letbane

Resumé

Det er tidligere aftalt med interessenterne i Aarhus Letbane Drift I/S, at driften af Aarhus Letbane udbydes af Midttrafik for selskabet som et begrænset udbud med forhandling.

Denne udbudsform indledes med en prækvalifikation af interesserede virksomheder, hvor det sikres, at kun økonomisk solide virksomheder, som har den fornødne tekniske og faglige formåen til varetagelse af den fremtidige drift af Aarhus Letbane, får lov til at afgive tilbud på opgaven.

Til august vil de prækvalificerede virksomheder modtage udbudsmaterialet, hvorefter processen omkring udvælgelse af det økonomisk mest fordelagtige tilbud på driften starter.

Prækvalifikationsmaterialet forelægges den 9. april 2014 bestyrelsen i Aarhus Letbane Drift I/S til godkendelse, da prækvalifikationen skal offentliggøres i april 2014 af hensyn til den samlede idriftsættelse af Aarhus Letbane.

Sagsfremstilling

Aarhus Letbane Drift I/S (ALD) er ordregiver under denne udbudsforretning. Midttrafik forestår efter tidligere aftale med interessenterne bag selskabet, Aarhus Kommune og Region Midtjylland, udbudsforretningen på vegne af ALD.

Udbuddet gennemføres, som et begrænset udbud med forhandling. At udbuddet er begrænset betyder, at kun de virksomheder, som anses for økonomisk solide og har den fornødne tekniske og faglige formåen til udførelse af den fremtidige drift af Aarhus Letbane, får lov til at afgive tilbud på opgaven. Det er denne udvælgelse, der sker igennem prækvalifikationen.

Af hensyn til tidsplanen for den samlede idriftsættelse af Aarhus Letbane skal processen med udbud af trafikdriften påbegyndes nu. Det er derfor planen, at prækvalifikationsmaterialet den 9. april 2014 forelægges bestyrelsen i Aarhus Letbane Drift I/S til godkendelse.

Driftsudbuddet af Aarhus Letbane omfatter:

Driften af 1. etape af Aarhus Letbane samt en option på driften af næste etaper, hvis de tages i brug i sidste del af kontraktperioden.

Opgaverne består af:

- Drift af letbanekøretøjerne herunder bl.a. udførelse af køreplaner fastsat af Midttrafik og ALD
- Klargøring og rengøring af letbanekøretøjerne

- Trafikstyring
- Administration
- Øvrige driftsopgaver i naturlig tilknytning til operatørens opgaver
- Uddannelse af fjernstyringsmedarbejdere, driftsledere og letbaneførere
- Ansvar for opnåelse af og vedligeholdelse af relevante tilladelser og myndighedsgodkendelser, som er en forudsætning for driften.

Kontraktperioden er 6 års driftsperiode med option på forlængelse i op til 3 gange, hver med op til 12 måneder. Denne periode svarer til den aftale anlægsselskabet, Aarhus Letbane I/S, indgår med leverandøren af letbanekøretøjer om vedligehold af køretøjerne.

Kontrakten udbydes som en bruttokontrakt med bod bonus for kvaliteten i driften.

De virksomheder, som prækvalificeres, vil til august modtage udbudsmaterialet, hvorefter processen omkring udvælgelse af det økonomisk mest fordelagtige tilbud på opgaven starter. Denne proces løber over en længere periode, hvor de udvalgte virksomheder afgiver flere tilbud. I perioderne mellem tilbudsgivernes afgivelse af tilbud, forhandles der med tilbudsgiverne med henblik på at opnå det bedst mulige tilbud på opgaven, såvel på kvalitet som på pris.

Interessenterne ønsker, at letbanetrafikken bliver en integreret del af Midttrafiks samlede trafikudbud. ALD bliver således leverandør af letbanetrafik til Midttrafik - i princippet på linie med busselskaberne og de nuværende privatbaner. Det er så Midttrafiks ansvar, at letbanetrafikken koordineres med øvrig kollektiv trafik, og at det samlede trafiksystem fremstår som en helhed for kunderne.

Da operatørkontrakten i alt væsentligt definerer betingelserne for ALD's leverance af letbanetrafik til Midttrafiks samlede trafiksystem, er der en række forhold i operatørkontrakten af betydning for Midttrafiks tilrettelæggelse af trafikalskabsopgaverne. Det gælder bl.a.:

- Operatørens bidrag af informationer m.v. til den løbende køreplanlægning
- Betingelser for erstatningskørsel
- Forpligtelser til levering af information om driftsforstyrrelser til Midttrafiks systemer og til rejseplanen
- Bod bonus for udgåede ture, forsinkelser og kvalitet
- Rejseregler
- Tilrettelæggelse af billetkontrol

Midttrafiks bestyrelse vil derfor senere også få forelagt udbudsbetingelserne med henblik på godkendelse af snitfladerne til Midttrafiks opgaveløsning.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning

1-70-1-2-13

20. Orientering om ombygning af Aarhus Nærbane

Resumé

Letbanens anlægsarbejder lukker Aarhus Nærbane ned i to perioder. I perioden 3. maj til 17. oktober kører toget ikke mellem Skolebakken og Aarhus H. I perioden 28. juni til 28. juli kører toget ikke mellem Lystrup og Viby J.

Sagsfremstilling

Midttrafik har i samarbejde med DSB fundet alternative løsninger til Aarhus Nærbanes kunder.

I perioden 3. maj til 17. oktober kan kunderne stige af ved Østbanetorvet og tage en bybus linje 33 til Aarhus H. Linje 33 fungerer i perioden som togbusser med køretider, der er tilpasset ankomst- og afgangstider på Aarhus Nærbane. Alternativt kan kunderne vælge at gå 950 meter fra Skolebakken til Aarhus H.

Rejsekortkunder skal tjekke ud/ind ved Østbanetorvet og kan rejse med linje 33 mod fremvisning af deres rejsekort.

I perioden 28. juni til 28. juli indsætter DSB togbusser fra Lystrup, som stopper ved alle stationer ind mod Aarhus H. Kunder fra Oddersiden kan stå af i Viby og springe på Intercity- eller lyntoget, som stopper i Viby i den nævnte periode, og køre ind til Aarhus H. Andre alternativer er Arrivas regionaltog eller bybus linje 4A.

Der udarbejdes en særkøreplan for begge perioder. Særkøreplanen indeholder udover køreplaner, en liste med forslag til busalternativer og information om anlægsarbejdet.

Midttrafik og DSB har udarbejdet en kommunikationsplan, som skal sikre, at kunderne ved hvad de kan gøre og hvornår. Allerede fra april vil der være opslag på perron og i togene. Fra maj måned bliver opslagene suppleret af højtalerudkald.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-13-3-5-13

21. Orientering om medarbejdertilfredshedsmåling i Midttrafiks administration

Resumé

Der er i perioden den 7.- 17. marts 2014 foretaget en medarbejdertilfredshedsmåling i Midttrafiks administration. Målingen blev gennemført med en svarprocent på 87 %, og viser, at der er 92 % af medarbejderne, der samlet set er tilfredse eller meget tilfredse med at arbejde ved Midttrafik. Der var i alt 97 besvarelser.

Sagsfremstilling

Direktionen har besluttet, at der hvert kvartal gennemføres en kort medarbejdertilfredshedsmåling, bestående af fire spørgsmål:

1. Min nærmeste leder er god til at skabe engagement og motivation i opgaveløsningen
2. Det kollegiale samarbejde er rigtigt godt i min afdeling
3. Jeg vil anbefale andre at søge en stilling hos Midttrafik.
4. Hvor tilfreds er du samlet set med at arbejde ved Midttrafik

Undersøgelsen indgår i Midttrafiks målopfølgningsarbejde, og der er således opsat et mål på 80 % for medarbejdertilfredsheden, målt på spørgsmål nr. 4.

Der er i perioden den 7.- 17. marts 2014 foretaget en medarbejdertilfredshedsmåling, og målingen blev gennemført med en svarprocent på 87 %, og viser, at der er 92 % af medarbejderne, der samlet set er tilfredse eller meget tilfredse med at arbejde ved Midttrafik. Der var i alt 97 besvarelser.

./ Af bilaget Medarbejdertilfredshed - Marts 2014 fremgår, hvorledes besvarelserne fordeler sig inden for de fire kategorier i øvrigt.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Bilag

- Medarbejdertilfredshed - Marts 2014

1-35-77-1-12

22. Orientering om trivselsmålinger i Busselskabet Aarhus Sporveje

Resumé

På det seneste bestyrelsesmøde, den 25. februar 2014, ønskede et bestyrelsesmedlem at administrationen skulle undersøge i hvilket omfang Busselskabet Aarhus Sporveje gennemfører trivselsmålinger. Busselskabet har oplyst, at der er gennemført Trivselsmålinger i 2007, 2009 og 2012.

Den senest gennemførte undersøgelse blev drøftet på et MED-udvalgsmøde i Busselskabet den 29. marts 2012. Undersøgelsen viste, at der på flere områder var en tydelig fremgang i den rigtige retning i forhold til undersøgelsen i 2009.

Busselskabet har oplyst, at det planlægges af gennemføre en ny trivselsmåling i 2015.

Sagsfremstilling

På det seneste bestyrelsesmøde, den 25. februar 2014, ønskede et bestyrelsesmedlem at administrationen skulle undersøge i hvilket omfang Busselskabet Aarhus Sporveje gennemfører trivselsmålinger. Busselskabet har oplyst, at der er gennemført Trivselsmålinger i 2007, 2009 og 2012.

Den senest gennemførte undersøgelse blev drøftet på et MED-udvalgsmøde i Busselskabet den 10. april 2012. Undersøgelsen viste, at der på flere områder var en tydelig fremgang i den rigtige retning i forhold til undersøgelsen i 2009.

Forudsigelighed og belønning har rykket markant i positiv retning.

Ledelseskvalitet lå meget lavt, og lå stadig i den tunge ende, hvilket også gjorde sig gældende for socialt samvær og feedback både fra ledelse og kolleger. Der er dog sket en positiv udvikling i forhold til undersøgelsen i 2009.

Sammenhæng mellem arbejde og fritid lå tæt på det generelle gennemsnit, og havde taget et markant ryk i positiv retning.

Værdier – dvs. virksomhedens sociale kapital – var rykket i positiv retning, men lå stadig lidt til den tunge ende. Retfærdighed og respekt havde også udviklet sig i positiv retning, men lå ligeledes lavt.

Busselskabet har oplyst, at det planlægges at gennemføre en ny trivselsmåling i 2015, hvor det er forventningen, at der vil blive brugt en anden model, idet Busselskabet ikke var tilfreds med besvarelsesprocenten i 2012.

- ./. Referat fra Busselskabets LMU-møde 10. april 2012 vedlægges. Heri indgår en gennemgang af de enkelte afdelingers målinger.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- Referat fra Busselskabets LMU-møde 10. april 2012

1-00-1-14

23. Siden sidst - Direktionens orientering til Bestyrelsen

Resumé

Direktionen orienterer om væsentlige forhold siden mødet i Bestyrelsen 25. februar 2014.

Sagsfremstilling

Passagerinformation ved nedbrud på Rejsekortsystemet

Trafiksekskaberne og Metroselskabet har følgende input til ministerens besvarelse af TRU 424:

Spørgsmål:

"Ministeren bedes redegøre for, hvilke initiativer ministeren har iværksat for at sikre, at passagererne entydigt informeres om, at passagerer på Rejsekort kan køre gratis, når Rejsekortsystemet helt eller delvist er ude af drift."

Svarudkast:

"Det er et grundlæggende princip i den kollektive transport at det er kundens ansvar at have en gyldig billet. Det fremgår af såvel trafiksekskabernes som Rejsekort A/S' rejseregler og gælder ved alle typer af billetter, herunder også ved Rejsekort. Ved fejl på kortlæsere, automater eller mindre driftsnedbrud er det kundens ansvar at skaffe en billet på anden vis. Det er således ikke kutyme, at kunderne i den kollektive kan køre gratis, hvis billetteringssystemerne er ude af drift.

På baggrund af et stort landsdækkende driftsnedbrud på rejsekortet fredag den 14. februar 2014 besluttede trafiksekskaberne ekstraordinært, at rejsekortkunderne skulle forsøge check ind og hvis det ikke virkede kunne de fremvise rejsekortet som gyldig rejsehjemmel. Det er trafiksekskabernes ansvar, at informere kunderne i sådanne tilfælde. På baggrund af nedbruddet den 14. februar vil trafiksekskaberne skærpe de aftalte procedurer for håndtering af sådanne hændelser, herunder hurtig information til kunder med rejsekort.

Det skal understreges, at trafiksekskaberne i det enkelte tilfælde af uregelmæssighed på rejsehjemmelsiden tager stilling til eventuelle særlige kunderettede initiativer".

Delkendelse i klagenævns sagen - G4S mod Midttrafik

SECURITAS A/S vandt Midttrafiks udbud af billetkontrol m.v. i bybusserne i Aarhus, fordi SECURITAS A/S afgav det for Midttrafik "økonomisk mest fordelagtige" tilbud. SECURITAS A/S havde kontraktstart den 1. marts 2014 på billetkontrol m.v. i bybusserne i Aarhus.

Da Midttrafik besluttede at udlicitere billetkontrollen, var ønsket, hurtigt at få opgaven ud af huset. G4S fik, efter en kort tilbudsrunde, opgaven og har varetaget den, indtil SECURITAS overtog 1. marts 2014.

G4S var ikke tilfreds med, at SECURITAS vandt opgaven og indgav en klage til Klagenævnet for Udbud med flere anbringender. Et af disse anbringender var, at G4S's klage skulle have opsættende virkning, så hele processen måtte stoppes, og G4S kunne fortsætte kontrakten, indtil Klagenævnet for Udbud havde truffet afgørelse i sagen.

Der er netop afgivet en delkendelse fra Klagenævnet for udbud i sagen G4S mod Midttrafik.

Klagenævnet for udbud har afgjort delkendelsen til fordel for Midttrafik, som fik medhold i, at G4S's klage ikke skulle have opsættende virkning.

Opfølgning på bestillertilfredshedsundersøgelse:

Der blev gennemført en bestillertilfredshedsundersøgelse, forelagt for bestyrelsen i december 2014. Administrationen har fulgt op på denne. Direktøren har været på besøg hos de to kommuner, der havde ytret mest utilfredshed. Kritikken viste sig at være mere afdæmpet, og er adresseret fremadrettet. Administrationen arbejder hele tiden for at forbedre den faglige kvalitet i sin rådgivning og være opmærksom på at samarbejdet koordineres bedre internt mellem funktioner i Midttrafik.

Øget samarbejde mellem Midttrafik, NT, Sydtrafik og Fynbus:

Direktørerne mødes hvert kvartal for at udveksle erfaringer og øge samarbejdet på de områder, hvor det giver merværdi for kunderne og styrker effektiviteten. Parterne har bl.a. besluttet at udarbejde oplæg til takstpolitisk samarbejde, der kan forelægges for bestyrelserne efter sommerferien.

Passagerpuls

13. Marts har transportministeren holdt møde med direktørerne i trafikselskaberne om forbrugerrådets forslag til en passagerpuls.

Den består af to dele:

- nationale kundeundersøgelser med hovedvægt på kundernes samlede rejse, der skal erstatte dem, trafikselskaberne laver i dag
- og dannelse af et nationalt passagerpanel, der skal fremme dialogen mellem dem, trafikselskaber m.fl...

Når forslagets økonomi og øvrige konsekvenser er kendt, orienteres bestyrelsen nærmere herom.

Takststigningsloftet 2015

Trafikstyrelsen har den 21. februar 2014 udmeldt takststigningsloft for 2015.

Takststigningsloftet for 2015 er fastsat til 0,6 %.

Takststigningsloftet er udtræk for den maksimale procentsats trafikselskaberne må øge taksterne ved det normale takstændringstidspunkt i januar måned 2015. Taksterne må således i 2015 kun øges meget beskedent.

Takststigningsloftet er beregnet i et omkostningsbaseret indeks som indeholder:

- Nettoprisindekset (generelt)

- Nettoprisindekset for brændstof
- Lønudviklingen for den private sektor
- Den gennemsnitlige obligationsrente

Det udmeldte takststigningsloft udgør en udfordring for Midttrafik, idet det i 2015 var forudsat at grundtaksten for kontantbilletter skulle stige fra 20 til 22 kr., for at tilpasse taksten til "Den landsdækkende enkeltbillet". En sådan ændring medfører en samlet takststigning på 1,1 %, og kan derfor ikke holdes inden for det udmeldte takststigningsloft.

Administrationen er for tiden ved at undersøge muligheder for løsning af den problemstilling.

Familiebillet på Lemvigbanen

Lemvigbanen introducerer efter aftale med Midttrafik til sommer en såkaldt familiebillet.

Familiebilletten koster 99 kr., og gælder til rejse med Lemvigbanen på hele strækningen fra Thyborøn til Vemb en hel dag for 2 voksne og 4 børn. Billetten gælder ikke til busser.

Tilbuddet har primært til formål at gøre det mere attraktivt for især turister i området, at rejse med Lemvigbanen. Lemvigbanen udarbejder en særlig folder om tilbuddet, som distribueres til lokale turistkontorer m.m. – ligesom der vil blive oplyst om billetten på Midttrafiks og Midtjyske Jernbaners hjemmeside.

Påbud fra Arbejdstilsynet vedrørende unødigt støj i Flextrafiks callcenter.

Midttrafiks administration fik den 17. februar 2014 uanmeldt besøg fra Arbejdstilsynet.

Der blev i forbindelse hermed truffet afgørelse om at Midttrafik påbydes:

- *At undgå unødigt støj i Callcenter/Flextrafiks servicecenter.*

Virksomheden påbydes at sikre, at unødigt støjpåvirkninger jf. ovenstående undgås, og at støjbelastning i Flextrafiks servicecenter på Søren Nymarks Vej 3, Aarhus holdes så lavt, som det er rimeligt under hensyntagen til arbejdets karakter og den tekniske udvikling.

Påbuddet skal være efterkommet senest den 1. juli 2014.

Medarbejdertrivsel og et godt arbejdsmiljø er en af forudsætningerne for at Midttrafik kan nå sine målsætninger, og er derfor et løbende indsatsområde i Midttrafik.

Direktionen har straks - bl.a. via lederen og arbejdsmiljørepræsentanten for området - iværksat de fornødne tiltag for at imødekomme Arbejdstilsynets påbud og afgørelse. Tiltagene tager udgangspunkt i Arbejdstilsynets vejledninger.

Der er søgt rådgivning via Arbejdsmiljøcentret (tidl. BST) og der er aftalt et møde den 21. marts 2014, hvor foreløbige forslag til ombygning af lokalerne vil blive forelagt Arbejdsmiljøcenteret. Endvidere er administrationen ved at indhente materiale fra andre firmaer med store callcentre, herunder fra TDC, til brug for inspiration til indretning af lokalet, således at der opstår så få støjgener som muligt.

Endelig vil der blive udarbejdet en handlingsplan, som vil blive forelagt Arbejdstilsynet til godkendelse inden den 1. juli 2014.

I forbindelse med tilsynsbesøget den 17. februar 2014 oplyste Arbejdstilsynets tilsynsførende i øvrigt, at Midttrafiks administration havde været et behageligt sted at være på tilsyn og at det var tydeligt for dem, at der generelt er godt styr på arbejdsmiljøopgaverne i Midttrafiks administrationsbygninger.

Informationsskærme i Midttrafik busser.

På sidste bestyrelsesmøde spurgte et bestyrelsesmedlem til omfanget af informationsskærme i Midttrafik busser på baggrund af medieomtale vedrørende indhold på informationsskærme på offentlige steder bl.a. i busser. Omtalen skete på baggrund af en episode, hvor der har været vist et nyhedsklip fra urolighederne i Kiev.

Midttrafik har installeret tilsvarende skærme i 97 busser, hvor der bl.a. vises nyhedsopdateringer fra TV2 News. Nyhedsindholdet leveres direkte fra TV2 News som er ansvarlig for redigering, i forhold til at dette afspejler dagens nyhedsstrøm, samtidig med at der tages de nødvendige hensyn til, at nyhederne vises i det offentlige rum.

Omtalen skete på baggrund af kundeklager til Trafikselskabet Movia. Midttrafik overvåger løbende nyhedsindholdet på skærmene, ligesom vi nøje overvåger kundehenvendelser herom. Midttrafik har ikke modtaget klager over distribueret indhold. Midttrafik følger udviklingen og har forsat tillid til, at TV2 News lever op til ansvaret om at sikre etikken af det indhold som de distribuerer til skærme i det offentlige rum.

Oversigt over infoskærme hos Midttrafik

Bus		Antal i alt
X Bus		31
Bybus Silkeborg		23
Bybus Herning		20
Bybus Viborg		15
Bybus Skive		5
I alt		97 busser

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-00-1-14

24. Eventuelt