



**Åben dagsorden
til mødet i
Bestyrelsen for Midttrafik
22. september 2019
Studietur til Groningen**

Indholdsfortegnelse

| Pkt. | Tekst | Side |
|-------------|--|-------------|
| 1 | Budget 2020 1. behandling | 1 |
| 2 | Den nye ferielov | 3 |
| 3 | Ændringer af takster fra 19. januar 2020 | 5 |
| 4 | Ny procedure for tildeling af buskontrakter og flextrafikkontrakter | 7 |
| 5 | Region Midtjyllands besparelser – generelle konsekvenser for Midttrafik og kunderne | 10 |
| 6 | Nedlæggelse af Bus-tog-sekretariatet | 14 |
| 7 | Orientering om skærpelse af kravene til miljøzonen i Aarhus | 16 |
| 8 | Passagerpulsens undersøgelser om hhv. Rejseplanen og information ved busforsinkelser | 20 |
| 9 | Digitalisering af Ungdomskort | 24 |
| 10 | Nyt indberetningssystem til køreplanforslag | 27 |
| 11 | Siden sidst | 29 |
| 12 | Eventuelt | 32 |

Indholdsfortegnelse

13 Underskriftsark

33

1-21-2-18

1. Budget 2020 1. behandling

Resumé

Midttrafiks forslag til 1. behandling af budgettet for 2020 samt budgetoverslagsårene 2021-2023 fremsættes for bestyrelsen til godkendelse. Budgetforslaget har været i administrativ høring ved bestillerne og eventuelle bemærkninger er indarbejdet i materialet. Budgetforslaget sendes i høring ved bestillerne.

Sagsfremstilling

Budgetforslag 2020 – 1. behandling

Grundlaget for budget 2020 er regnskabet for 2018, kendte ændringer i 2019 samt tilbagemeldinger fra den administrative høring. Budgetlægningen udfordres i forhold til indtægterne, da Midttrafik ikke kender konsekvensen af regionens besparelser, hvor indtægter fra ungdomskortet i forvejen er vigende. Letbanen er begyndt kørsel på alle strækninger, men er medio 2019 ikke i stabil drift og bidrager dermed også til usikkerhed. På udgiftssiden er omkostningsindekset den usikre faktor

For Kørselsudgifter er budget 2020 øget med 11,1 mio. kr. i forhold til budget 2019. Det skyldes stigningen i indeks. Bemærk at i budget 2019 var der afsat 12,1 mio. kr. til mellemfinansiering (finansiering af de regionale ruter i mellemprioriteten fra 1. april 2019 til 30. juni 2019) og 10 mio. kr. til kompensation af vognmænd. Disse poster indgår ikke i budget 2020.

For Busindtægter er indtægterne i budget 2020 reduceret med 23,6 mio. kr. i forhold til budgettet for 2019. Det skyldes faldende forventninger til passagerindtægter som følge af de regionale besparelser samt faldende forventninger til omsætning på Ungdomskort og Skolekort.

For Flextrafik er det samlede budget i 2020 forøget med 11,8 mio. kr., som primært skyldes generel vækst i antallet af kørte ture på alle områder. Desuden er der ved handicapkørsel foretaget en lovændring, som inkluderer blinde og stærkt svagtseende samt kørsel til behandling, terapi og lignende.

For Aarhus Letbane er budget 2020 forøget med 8,3 mio. kr. i forhold til budget 2019. Det skyldes stigninger i driftsbudgettet hos Aarhus Letbane I/S.

Trafikselskabets budget er forøget med 1,5 mio. kr. i forhold til budget 2019. De regionale besparelser, på yderligere 2,2 mio. kr., er indarbejdet i budgettet for 2020. I 2019 var der en besparelse på 2,3 mio. kr. – i alt 4,5 mio. kr. i regional besparelse. Det opvejes af øgede udgifter til planlægning og administration af Flexbusruter, ligesom fremskrivning af de administrative udgifter med KL's pris- og lønindeks øger budgettet. Denne besparelse vil blive forelagt i en særskilt dagsorden på næste bestyrelsesmøde.

For Billetkontrol er budget 2020 forøget med knap 3 mio. kr. Samarbejdsaftalen med Opkrævningen i Aarhus Kommune vedrørende opkrævning af ubetalte kontrolafgifter er ændret, og fremadrettet vil ubetalte afgifter blive estimeret og indgå som en udgiftspost i Midttrafiks regnskaber. Dette estimat er den primære årsag til stigningen i budgettet.

Midttrafik udsender administrativt budget 2020 1. behandling til de respektive bestillere.

Midttrafik har udarbejdet et detaljeret materiale for hver enkelt ejer, der er udsendt til dem. For at begrænse omfanget er det ikke udsendt til bestyrelsen.

Midttrafik er opmærksom på, at det udsendte budgetforslag afviger fra regionens budgetramme. Når denne ramme er endelig vedtaget, har Midttrafik selvfølgelig den opgave – i samarbejde med regionen – at forestå initiativer, der skaber overensstemmelse mellem regionens ramme og budgettet for 2020. Det gælder selvfølgelig også i forhold til kommunerne.

Direktøren indstiller,

at budgetforslaget for 2020 1. behandling godkendes.

Bilag

- Budget 2020 1. behandling

1-22-1-19

2. Den nye ferielov

Resumé

Folketinget har i januar 2018 besluttet en ny ferielov som bygger på et princip om samtidighedsferie, hvor den hidtil kendte ferielov er baseret på forskudt ferie. Samtidighedsferie indebærer, at optjent ferie kan afholdes i måneden efter optjeningen. Da de to principper overlapper hinanden, er der besluttet en overgangsordning, og der oprettes en central fond, der sikrer lønmodtagernes feriemidler fra overgangsordningen. Midttrafiks administration indstiller til bestyrelsen, at feriemidlerne registreres som hensat forpligtelse og administreres af Midttrafik.

Sagsfremstilling

Den nye Ferielov baserer sig på princippet om samtidighedsferie, således ferie kan afholdes i måneden efter den er optjent, modsat den hidtil kendte ferielov, hvor ferie afholdes i ferieåret fra 1. maj i året efter det kalenderår, den er optjent i. De forskellige principper bag gammel og ny ferielov vil uden overgangsordning medføre op til 10 ugers ferie på et år. Overgangsordningen sikrer arbejdsgiverne, således der kun kan afholdes 5 uger ferie efter ferieloven, og den sikrer lønmodtagernes feriemidler, som indefrys og udbetales, når personen forlader arbejdsmarkedet.

Ferieloven træder i kraft 1. september 2020, og herefter kan ferie afholdes i takt med den optjenes. Overgangsordningen træder i kraft den 1. september 2019 og varer til 31. august 2020, og værdien af optjent ferie i den periode registreres 1. september 2021 i et centralt register til senere udbetaling. I henhold til loven kan den enkelte arbejdsgiver afgøre om værdien af ferien indbetales til en central fond, Lønmodtagerens Feriemidler, eller hensættes i regnskabet og administreres af virksomheden efter retningslinjer fra fonden.

Det er vurderet, at værdien af et års optjent ferie for Midttrafiks ansatte er knap 6,0 mio. kr. Administrationen foreslår, at Midttrafik foretager en regnskabsteknisk hensættelse af forpligtelsen og administrerer midlerne i henhold til de udstukne retningslinjer i lovteksten. Dette indebærer:

- Præcis opgørelse af værdien af den optjente ferie.
- En årlig regulering af hensættelsen svarende til fondens udmelding om forrentning af hensatte forpligtelser ved arbejdsgiverne
- Etablering af et register der dokumenterer værdien af den enkelte medarbejders optjente ferie i overgangsåret.

Det er til enhver tid muligt at indbetale de hensatte midler til Lønmodtagernes Feriemidler, og beslutning om indbetaling eller fortsat administration ved arbejdsgiver skal meddeles fonden en gang årligt.

| | |
|----------------------------|-----------------------|
| Bestyrelsen for Midttrafik | 22. september 2019 |
|----------------------------|-----------------------|

Det foreslås, at Midttrafik indbetaler værdien af opsparede feriemidler til fonden i forbindelse med en medarbejders ophør af ansættelse ved Midttrafik.

På nuværende tidspunkt er der ikke udsendt retningslinjer fra Indenrigsministeriet via Budget- og Regnskabssystem for kommuner om, hvorledes den nye ferielov skal håndteres regnskabsteknisk. Administrationen har søgt en foreløbig rådgivning ved Midttrafiks revision, der meddeler om en tendens til, at andre myndigheder også vil hensætte feriepengeforpligtelsen, og selv varetage administration af midlerne. Region Midtjylland har konkret rejst forespørgsel ved ministeriet i forhold til budget og regnskabssystem for regioner og afventer fortsat ministeriets svar herpå. Såfremt budget- og regnskabssystem for kommuner vil angive mere formelle eller begrænsende retningslinjer for administration ved arbejdsgiver, vil Midttrafiks administration tilpasse sine processer hertil.

Alternativet til at administrere værdien af den optjente ferie i overgangsåret vil være byrdefordeling i Midttrafiks ejerkreds i forbindelse med budget 2021, og skal da indarbejdes i overslagsårene i forbindelse med 2. behandling af budget 2020.

Direktøren indstiller,

- Midttrafik regnskabsteknisk hensætter værdien af den optjente ferie, og foretager den årlige lovpligtige regulering.
- Midlerne for en medarbejders optjente ferie i overgangsåret indbetales til Lønmodtagernes Feriemidler ved en medarbejders fratræden.
- Midttrafiks administration årligt vurderer om midlerne skal forblive ved Midttrafik eller indbetales til fonden.

1-25-1-19

3. Ændringer af takster fra 19. januar 2020

Resumé

Administrationen fremlægger forslag til ændrede takster fra 19. januar 2020.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen har udmeldt et takststigningsloft på 1,9 % for 2020. Takststigningsloftet sætter begrænsninger på, hvor meget trafikselskaberne må hæve taksterne. I budgetforslaget for 2020 er forudsat, at det fulde takststigningsloft udnyttes.

Som en del af Takst Vest er det aftalt, at trafikselskaberne og togoperatørerne skal have fælles pendlerkort, og samme takster for disse. Det fremlagte takstforslag for pendlerkort er derfor udarbejdet i samarbejde med DSB og ARRIVA-tog.

Administrationen foreslår – ud over de aftalte takststigninger på pendlerkort – at takststigninger denne gang lægges på rejsekort og mobilklip. Det skyldes, at disse takster blev holdt i ro i 2019, hvor det ud over pendlerkort var enkeltbilletter, der steg.

Sagsfremstilling

Det samlede forslag til takster for 2020 fremgår af bilag.

Pendlerkorttaksterne stiger med imellem 1,1 og 4,8 % afhængig af zoneantal. Lavest stigning er der på pendlerkort til relativt korte rejser, som er dem, der sælges flest af. Midttrafik sælger flest kort på relativt korte afstande, mens togoperatørerne sælges flest på de længere.

I forbindelse med vedtagelse af Takst Vest er det beskrevet som en målsætning at pendlerkort på sigt skal søges at have samme takster i hele Vestdanmark. Pendlerkort i Midttrafik er billigere end de er i Nordjylland, Sydjylland og på Fyn. På den baggrund er foreslået relativt store stigninger på de længere rejser, hvor de fleste kunder anvender tog. Samtidig er aftalt at pendlerkorttaksterne på de lange strækninger holdes i ro hos de øvrige trafikselskaber, for på den måde at arbejde i retning af en harmonisering.

Rabat til børn og pensionister på pendlerkort er fastlagt gennem Takst Vest. Børn får 50 % rabat og pensionister får 25 % rabat.

De særlige pensionistkort i Holstebro, Randers, Horsens, Struer og Aarhus forudsættes at fortsætte uden takstændringer.

Taksterne på rejsekort forudsættes at stige mellem 1,2 og 6,1 %. Her er stigningen størst på de mellemlange rejser på 4-6 Zoner. Taksten på mobilklip følger grundtaksten på rejsekort.

Bestyrelsen for Midttrafik

22. september
2019

Rabatterne på rejsekort fortsætter uændret. Afhængig af hvor meget man rejser, får man 10, 25 eller 40 % rabat på rejsekortrejser. Børn får 50 % rabat og pensionister får mindst 25 % rabat. I off-peak perioden som er hverdage fra 11-13 og efter 18, samt lørdag, søn- og helligdage får kunder på rejsekort desuden 20 % off-peak rabat.

Det fremlagte forslag medfører en generel takststigning på 1,9 %. Det øgede provenu er indregnet i budgetforslaget for 2020, og halvdelen kommer fra stigning på rejsekort/mobillip og den anden halvdel fra pendlerkort. Det øgede provenu er beregnet til 7,6 mio. kr., idet det er forudsat en priselasticitet på 20 % ved budgetlægningen – svarende til at hver gang en takst stiger 1 kr., kommer der 80 øre ind i form af øgede indtægter.

Direktøren indstiller,

at forslag til takster for 2020 godkendes.

Bilag

- Bilag 1 - Takster 2020 - Bestyrelsen

1-23-4-8-11

4. Ny procedure for tildeling af buskontrakter og flextrafikkontrakter

Resumé

Der stilles forslag om, at administrationen fremadrettet kan tildele buskørselskontrakter og flextrafik-kontrakter uden bestyrelsens godkendelse. Bestyrelsen skal fortsat godkende udbudsgrundlaget forud for offentliggørelse af udbudsmaterialet.

Sagsfremstilling

Proceduren for udbud og tildeling af (bus)kontrakter er fastsat af Standard Samarbejdsaftalen mellem Midttrafik, kommunerne og Region Midtjylland. Af aftalen fremgår det bl.a. at:

»Midttrafik udarbejder et oplæg til udbudsbetingelser for den kørsel der udbydes. Det drøftes med bestillerne, hvilke krav og vilkår der ønskes indarbejdet i udbudsbetingelserne.

Midttrafik tilretter udbudsprocessen, så bestillerne kan høres om konkrete forslag og ønsker på et detaljeret niveau. Der afsættes i den forbindelse tid til eventuel politisk behandling hos bestillerne.

Midttrafik udarbejder udbudsmaterialet og gennemfører udbuddet. Midttrafiks bestyrelse træffer endelig beslutning om hovedprincipper i de enkelte udbud og træffer beslutning om tildeling af kørsel på baggrund af tildelingskriterier fastlagt i samarbejde med bestillerne.«

Nuværende procedure for tildeling af kontrakter

I maj 2015 vedtog bestyrelsen den nugældende proceduren for tildeling af bus- og flextrafik-kontrakter. Siden maj 2015 har det således været muligt for administrationen selv at tildele kontrakter, hvor tildelingen alene baserer sig på **objektive kriterier** (såsom tilbudsprisen). Efter gennemført udbud og tildeling af kontrakter, orienteres bestyrelsen om resultatet.

Bestyrelsen godkender fortsat tildelingen af kontrakter i flere tilfælde. Blandt andet når kontrakten tildeles på baggrund af administrationens vurdering af **subjektive kriterier** (såsom en vurdering af tilbudsgiverens tilbudte kvalitet). I udbud af buskørsel vægtes for eksempel, udover prisen, også parametre som "stabil drift", "arbejds miljø" og "buskvalitet".

Bestyrelsen godkender altid udbudsgrundlaget forud for offentliggørelsen af ethvert udbudsmateriale for fast buskørsel og flextrafik. Til bestyrelsens godkendelse af udbudsgrundlaget oplyser administrationen som udgangspunkt om følgende:

| | |
|----------------------------|-----------------------|
| Bestyrelsen for Midttrafik | 22. september 2019 |
|----------------------------|-----------------------|

- Den udbudte kørsel, herunder køreplantimer og kontraktbusser
- Krav til busser i sammenligning med nuværende kørsel
- Tildelingskriterie og forventet tildelingsmodel (hvilke kriterier vægtes)
- Resultat af dialog med bestilleren og eventuel lokal, politisk behandling
- Tidsplan for udbuddet
- Forventning til prisudvikling

Forslag til ny procedure for tildeling af kontrakter

Administrationen stiller forslag om, at proceduren for tildeling af buskontrakter og flextrafik-kontrakter ændres, så administrationen fremadrettet selvstændigt kan tildele alle typer af kontrakter, uanset om udbuddet er gennemført på baggrund af objektive eller subjektive kriterier.

Bestyrelsen skal fortsat godkende udbudsgrundlaget forud for et udbud, og vil således fortsat have kompetencen til at ændre de overordnede principper. Samtidig skal administrationen fortsat sikre en orientering til bestyrelsen, hvis der i løbet af udbudsprocessen opstår væsentlige ændringer, fx hvis udbuddet har givet anledning til ekstraordinær lokalpolitisk drøftelse.

Årsager til procedureændring

Der er tre hovedårsager til, at administrationen vurderer en ny procedure hensigtsmæssig.

Tildelingen af en kontrakt skal altid ske på baggrund af tildelingskriteriet (og eventuelle underkriterier) beskrevet i udbudsmaterialet for det konkrete udbud. Når administrationen således har vurderet alle indkomne tilbud i overensstemmelse med tildelingskriteriet, og lavet en indstilling om tildelingen til bestyrelsen, har bestyrelsen reelt ingen mulighed for at ændre denne indstilling, da det vil være i strid med udbudsreglerne at anvende andre kriterier for tildelingen, end det oplyste tildelingskriterium. Bestyrelsen har derfor normalt ikke andre muligheder end at godkende administrationens indstilling om tildeling af kontrakten.

Buskontrakter tildeles som regel i efteråret med henblik på kontraktstart til køreplansskiftet den næstkommende sommer. Antallet af bestyrelsesmøder i efteråret gør det til tider svært for administrationen at tilrettelægge udbudsprocessen hensigtsmæssigt, da der også skal afsættes tid til lokalpolitiske orienteringer, samt afholdes møder med tilbudsgiverne for at kvalificere de endelige tilbud. En ændring af proceduren vil give administrationen en større fleksibilitet i forbindelse med afvikling af udbud.

Siden 2015 er der i forvejen gennemført en række udbud, hvor bestyrelsen i forbindelse med godkendelsen af udbudsgrundlaget har givet administrationen kompetencen til at foretage tildelingen. Dette skyldtes, at tidsplanen for bestyrelsesmøderne i modsatfald ville medføre en flaskehals for tilbudsgiverne.

Praksis i andre trafikelskaber

I de øvrige trafikelskaber er der forskellige praksis for tildeling af buskontrakter:

- Fynbus og NT: Bestyrelsen tildeler kontrakter efter budsubud

-
- Sydtrafik: Bestyrelsen godkender udbudsprincipperne. Administrationen tildeler kontrakterne, og bestyrelsen orienteres om resultatet
 - Movia: Direktøren godkender tildelingen, og bestyrelsen orienteres om resultatet

Økonomi

En ændring af proceduren for tildeling af kontrakter efter busudbud og flextrafik-udbud har ingen økonomiske konsekvenser.

Betydning for kunderne

En ændring af proceduren for tildeling af kontrakter efter busudbud og flextrafik-udbud har ingen betydning for kunderne.

Direktøren indstiller,

- at** bestyrelsen godkender, at Midttrafiks administration foretager tildeling af bus- og flextrafik-kontrakter. Bestyrelsen godkender udbudsgrundlaget og orienteres om resultatet af udbuddet.

1-40-1-19

5. Region Midtjyllands besparelser – generelle konsekvenser for Midttrafik og kunderne

Resumé

Regionsrådet besluttede den 31. oktober 2018, at Region Midtjylland ville stoppe finansiering af en række regionalruter per 1. april 2019. Kommunerne har siden oktober haft mulighed for at træffe beslutning om eventuelle alternative løsninger, som Midttrafik har implementeret til køreplansskiftet 30. juni 2019.

I redegørelsen præsenteres Midttrafiks håndtering af besparelserne, samt kundernes oplevelser og reaktioner på de ændrede køreplaner.

Sagsfremstilling

Midttrafiks håndtering af besparelserne

Arbejdet med planlægningen af de nye køreplaner

Efter regionrådets beslutning har Midttrafik i tæt dialog og samarbejde med kommunerne udarbejdet alternative transportløsninger som erstatning for de nedlagte regionale ruter og strækninger. Grundet den sene beslutning fra Region Midtjylland og efterfølgende afklaring fra kommunerne har Midttrafik gennemført planlægningen af de nye løsninger alene ud fra de økonomiske rammer og politiske beslutninger kommunerne har udstukket. I processen har det ikke været muligt for Midttrafik at gennemføre en normal planlægningsproces med inddragelse af borgere og kunder.

Kommunikationen til kunderne

./ Den 9. januar 2019 informerede Midttrafik generelt på midttrafik.dk og på Facebook om de kommende besparelser, samt hvilke 27 ruter der ville blive ramt. Herudover blev der oprettet en informationsside på midttrafik.dk, hvor kunderne kunne holde sig orienteret om, hvad der kom til at ske med de forskellige ruter. Udover information om den enkelte rute, kunne kunden også læse om baggrunden for Region Midtjyllands besparelser, processen frem til de nye køreplaner trådte i kraft, samt finde aktuelle oplysninger om de alternativer, som kommunerne havde truffet beslutning om.

Efter informationssidens lancering, blev den løbende opdateret i takt med, at arbejdet med de enkelte kommuner kom på plads. Siden har fungeret som et godt informationsværktøj til kunder og andre interessenter, som Midttrafiks medarbejdere med fordel har kunnet henvise til. Særligt i den første periode, hvor der ikke var noget konkret, der kunne meldes ud.

De endelige godkendte køreplaner for de alternative transportløsninger blev offentliggjort på Midttrafiks hjemmeside medio maj, hvor også rejseplanen.dk var

Bestyrelsen for Midttrafik

22. september
2019

opdateret. På dette tidspunkt var det således muligt for kunder at se, hvilke konkrete konsekvenser de regionale besparelser ville have for deres daglige rejser.

De regionale besparelser i pressen

Midttrafik er løbende, siden regionens udmelding, blevet kontaktet af journalister. Disse har særligt haft fokus på konsekvenserne for kunderne. Interessen har været særlig stor i starten af januar, samt ved køreplansskiftet den 30. juni.

Kundernes oplevelse af besparelserne

Kundernes reaktion

Midttrafik modtager henvendelser fra kunderne på flere forskellige platforme: skriftligt på mail, telefonisk til Midttrafik Kundecenter og via Facebook.

Både telefonisk, og i de skriftlige henvendelser, har kunderne været meget frustrerede over de gennemførte besparelser. Det er ofte svært for kunderne at acceptere baggrunden for besparelserne, og det giver en generel utilfredshed med den offentlige transport som produkt i Region Midtjylland.

Det store ryk i henvendelser har Midttrafik oplevet efter skolestart den 12.09.19, hvor særligt Midttrafiks Kundecenter har modtaget rigtig mange henvendelser. Midttrafiks erfaring er, at det først er på dette tidspunkt, kunderne reagerer, da de skal prøve de nye køreplaner.

Midttrafik giver også kunderne mulighed for at kommentere køreplaner direkte på hjemmesiden, som køreplanafdelingen kan medtage til kommende revision af køreplaner. Via "kommenter din køreplan" på hjemmesiden har Midttrafik siden offentliggørelsen af køreplanerne medio maj modtaget omkring 290 henvendelser, hvoraf 160 relaterer sig til ruter omfattet af de regionale besparelser.

De regionale besparelser har ikke fyldt så meget i kommunikationen med kunderne, som Midttrafik havde forventet.

Dette ses dog ikke som en indikator for, at der ikke er mange kunder, der er blevet påvirket af besparelserne. Midttrafiks erfaring er, at man kun hører fra at fåtal af kunderne. Størstedelen accepterer forandringerne, eller ytrer deres utilfredshed på andre platforme eller i andre fora.

Letbanens ustabile drift, efter åbningen til Grenaa den 30. april kan også være en faktor, i forhold til den opmærksomhed de regionale besparelser har fået - hos pressen såvel som kunderne.

Oversigt over henvendelser der knytter sig til de regionale besparelser

| Periode | Antal samlet | Antal der knytter sig til køreplanønsker | Antal der knytter sig til de berørte ruter |
|-------------------|--------------|--|--|
| 01.01.19-11.08.19 | 6600 | 368 | 49 |
| 12.08.19-30.08.19 | 1050 | 95 | 18 |

| | |
|----------------------------|-----------------------|
| Bestyrelsen for Midttrafik | 22. september 2019 |
|----------------------------|-----------------------|

Oversigt over henvendelser der knytter sig til letbanen

| Periode | Antal samlet | Antal der knytter sig til Letbanen |
|-------------------|--------------|------------------------------------|
| 01.01.19-11.08.19 | 6600 | 3012 |
| 09.08.19-30.08.19 | 1050 | 542 |

Fordelingen af henvendelser på ruteniveau kan ses i bilag 1.

Kundernes oplevelse?

Kundehenvendelserne kan overordnet opdeles i tre kategorier:

1. De der oplever en konkret ændring i deres hverdag
2. En generel utilfredshed med besparelserne
3. Spørgsmål til Flexbus

Eksempler på kundehenvendelser kan læses i bilag 2.

1. Konkrete ændringer i hverdagen

Mange oplever øgede udfordringer i forbindelse med transport til og fra skole, uddannelse eller arbejde. Her beskriver mange kunder, at de kommer til at bruge væsentlig længere tid på transport end tidligere, kommer til at få meget ventetid, eller at det er helt umuligt for dem at komme fra A til B.

Denne sidste kundegruppe har særligt Kundecenteret oplevet. Selvom medarbejderne har forsøgt at hjælpe med alternative ruter, ved at søge via rejseplanen, er der nogle, hvor medarbejderne ikke har kunnet hjælpe med et reelt alternativ.

2. Generel utilfredshed med besparelserne

Når der sker besparelser, og nogle kunder bliver ramt, er der flere kunder der bruger det som en mulighed for at ytre deres generelle utilfredshed. Denne type kunder henvender sig særligt via Facebook, men også på mail i forlængelse af andre oplevelser.

I Midttrafik lytter-og håndterer vi henvendelserne ved at forklare, hvorfor beslutningerne bliver truffet, som de gør. Nogle gange skaber det en forståelse hos kunden, andre gange gør det ikke.

3. Spørgsmål til Flexbus

For flere kunder betyder de nye køreplaner, at kunden fremadrettet skal benytte Flexbus. Da det er et forholdsvis nyt produkt, genererer det naturligt spørgsmål.

Kundehenvendelserne der knytter sig til Flexbus kan opdeles i to overordnede kategorier:

1. Betaling i en Flexbus
2. Bestilling og brug af Flexbus

1. Betaling i en Flexbus

Den største udfordring er, at det ikke er muligt at check ind/ud med rejsekort i en Flexbus. Det betyder, at kunder, der ikke har pendlerkort, skal købe en billet i Midttrafik App, eller betale kontant til chaufføren.

For app kunder er det ikke en udfordring, men kunder, der betaler til chaufføren, får ikke en billet. Chaufføren kan udstede en kvittering, hvis kunden beder om en sådan. Kvitteringen kan ikke benyttes til omstigning til øvrig kollektiv trafik. Det vil sige, at kunder der betaler Flexbus kontant, og som skal skifte videre til en bus, kommer til at betale for den samme zone to gange, da de skal købe en ny kontantbillet i bussen. At kunderne ikke kan betale med rejsekort betyder samtidig, at rejsen i de fleste tilfælde bliver dyrere, da kunden ikke optjener rejsekort mængderabat eller får tidsrabat i off peak tidsrummene.

2. Bestilling og brug af Flexbus

Kunderne skal lære at bruge Flexbus som produkt, hvilket har givet flere forskellige udfordringer, på trods af markedsføring og vejledning på midttrafik.dk.

Ved bestillingen af flexbuskørsel har der vist sig udfordringer i kommunikationen mellem kunden og bestillingsmodtageren. Flexbuskørsel skal bestilles til/fra de stoppesteder, som fremgår af køreplanen/Rejseplanen. Det vil sige, at kunden skal vide, hvilket konkret stoppested (navnet) man ønsker kørslen fra/til, hvilket de ikke altid gør.

Alle Midttrafiks stoppesteder har et unikt navn, og hvis der er flere stoppesteder på samme vej, så er stoppestederne unikt navngivet ud fra hvilken sidevej eller interessepunkt, det er placeret ved det konkrete stoppestednavn. Navnet på stoppestedet fremgår også af afgangstavler på stoppesteder, men kunne med fordel tydeliggøres fx med navn på topskiltet.

Herudover er der oplevet forskellige praktiske problemstillinger, som fx manglende muligheder for at tilbyde autostole, eller at for mange kunder er mødt op for at tage en Flexbus. Dette gælder særligt skoler og institutioner, der oplever det som en udfordring, at de ikke kan rejse sammen.

I løbet af efteråret 2019, vil Midttrafik begynde en indsats, der skal markedsføre Flexbus som produkt. Indsatsen forventes bl.a. at bestå af en animationsfilm og markedsføring via Midttrafiks egne kanaler og sociale medier.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager ovenstående redegørelse til efterretning.

1-01-75-8-14

6. Nedlæggelse af Bus-tog-sekretariatet

Resumé

Administrationen orienterer om, at parterne bag Bus-tog-samarbejdet har besluttet at nedlægge Bus-tog-sekretariatet.

Sagsfremstilling

I forbindelse med sammenlægningen af Rejsekort og Rejseplan til ét selskab har direktørgruppen i Bus-tog samarbejdet besluttet at nedlægge det såkaldte Bus-tog sekretariat.

Nedlæggelsen af sekretariatet skal også ses i lyset af, at takstaftaler og aftaler om indtægtsdeling nu er adskilt i to forskellige systemer – et på Sjælland - kaldet "Takst Sjælland", og et i Jylland og på Fyn – kaldet "Takst Vest".

Bus-tog-sekretariatet har hidtil håndteret tværgående opgaver og projekter for trafikelskaberne og togoperatørerne om bl.a. takster, indtægtsdeling, fælles rejseregler m.m.

Nogle af disse opgaver overflyttes til Rejsekort/Rejseplan-selskabet, mens koordinering af andre opgaver sker ved, at et enkelt selskab er tovholder for fælles løsninger.

F.eks. vil Movia fremover fungere som tovholder i arbejdet med fælles landsdækkende rejseregler mens DSB er tovholder i forhold til en opgave omkring håndtering af netværk om dør-til-dør befordring af bevægelseshæmmede.

Det nye selskab Rejsekort/Rejseplan håndterer fremover fælles Kundetilfredshedsundersøgelser – herunder naturligvis tilfredshed med Rejsekortets funktionalitet. Rejsekort/Rejseplan vil ligeledes håndtere økonomi- og administrationsopgaver i forhold til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, der behandler klager over problemer i den kollektive trafik. Dette ankenævn fortsætter uændret.

Rejsekort/Rejseplan vil ligeledes sekretariatsbetjene parterne i Takst Vest i forhold til indtægtsdelingsmæssige forhold og evt. ændringer og justeringer i aftaler om Takst Vest. Dette vil ske på kontrakt for de berørte selskaber.

Bus-tog-sekretariatet nedlægges formelt den 31. december 2019.

Midttrafiks budget til Bus og Tog samarbejdet er i 2019 1,8 mio. kr. Budgettet for 2020 forventes at blive indarbejdet i betalingen til Rejsekort og Rejseplanen A/S fra 2020. Det endelige budget er endnu ikke vedtaget, men forventes at blive reduceret i den nye organisation.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-61-1-12

7. Orientering om skærpelse af kravene til miljøzonen i Aarhus

Resumé

Folketinget vedtog i maj et lovforslag, der skærper kravene til dieseldrevne lastbiler og busser, samt indfører krav for dieseldrevne varebiler og deres adgang til kørsel i miljøzonen. Formålet med loven er at forbedre luftkvaliteten i de tætte byområder. I Midttrafiks område får det betydning for op mod 124 bybusser og 88 regionale busser, der kører ind i Aarhus midtby.

Sagsfremstilling

I 2010 blev der indført en miljøzone for dieseldrevne busser og lastbiler i Aarhus midtby for at nedbringe luftforureningen. Miljøzonen i Aarhus omfatter midtbyen inden for Ringgaden. Dog ikke Nørrebrogade/Randersvej samt en del af Bernhard Jensens Boulevard, hvormed trafikken til og fra færgehavnen er undtaget.

Miljøkravene er med tiden blevet så lave, at zonen ikke længere havde effekt på luftkvaliteten. Derfor ønskede folkettinget at skærpe kravene til køretøjerne. Skærpelser af kravene i miljøzonen indgik også i regeringens klima- og luftudspil 'Sammen om en grønnere fremtid' af 9. oktober 2018.

I høringsen af udkastet til loven anbefalede Midttrafik i lighed med Trafikselskaberne i Danmark (TiD), at en skærpelse tog udgangspunkt i køretøjernes EU-miljøstandard (euronormen) frem for køretøjernes registreringsdato. Midttrafiks hørings svar fremgår af bilag 1. Midttrafiks anbefaling tager hensyn til, at busser med euronormerne 5, EEV og 6 kan være indregistreret før end euronormernes lovmæssige ikrafttræden. Altså kan busserne godt leve op til lovens hensigter om bedre luftkvalitet, selvom de er af ældre dato. Anbefalingen blev dog ikke fulgt.

Med den nye lov sker der derfor følgende stramninger for dieseldrevne lastbiler og busser:

- Pr. 1. juli 2020: krav om, at køretøjets 1. registreringsdato er 1. oktober 2009 eller senere.
- Pr. 1. juli 2022: krav om, at køretøjets 1. registreringsdato er 1. januar 2014 eller senere.

De skærpede miljøkrav berører cirka 124 bybusser og 88 regionale busser, der kører ind til Aarhus midtby.

Kommuner med en miljøzone kunne inden den 1. juli 2019 vælge at afskaffe denne. Aarhus Kommune har valgt at bibeholde miljøzonen.

Bestyrelsen for Midttrafik

22. september
2019

Løsningsmuligheder

For at leve op til de skærpede miljøkrav har Midttrafik i samarbejde med Aarhus Kommune, Region Midtjylland og de berørte busselskaber følgende muligheder:

1. Indkøbe nyere busser med euronorm 6.
2. Eftermontere partikelfiltre på de nuværende busser.
3. Søge Miljøministeren om dispensation for fortsat kørsel i miljøzonen.
4. Foretage busrokeringer, så kun nyere busser kører ind i Aarhus.

I forbindelse med valget af løsning bør der tages højde for, at kommune og region indenfor en årrække på 5-10 år via lov kan blive tvunget til at skifte til alternative busteknologier. Aarhus Kommune vedtog allerede i maj 2019, at alle bybusser skal være udskiftet til nul-emissions busser (brint eller el) inden udgangen af 2030.

De fire valgmuligheder vurderes nærmere nedenfor.

Ad 1) Indkøb af nye eller brugte busser med euronorm 6 medfører, at en del busser skal udskiftes før planlagt. Løsningen er det dyreste alternativ, da busser normalt afskrives over 12 år. Samtidig kan også euro-6 busserne blive tvunget til en for tidlig udskiftning, hvis der senere vedtages ny lovning om grøn omstilling, som beskrevet ovenfor. Endelig er brugt markedet for busser med euronorm 6 begrænset, da mange busser fortsat kører i gældende kontrakter.

Ad 2) Eftermontering af partikelfiltre medfører en udgift på ca. 150.000 kr. per bus til indkøb samt en ekstraudgift til løbende vedligehold. Fordelen vil være, at de nuværende busser kan fortsætte i miljøzonen og udskiftes som planlagt.

Ad 3) Opnåelse af en dispensation er en oplagt løsning, da hverken kommune eller region bliver pålagt ekstra udgifter. Løsningen reducerer dog ikke luftforureningen i Aarhus. Samtidig har ministeriet tilkendegivet, at muligheden for at opnå dispensation anses som begrænset.

Ad 4) Rokeringer af busser er endnu en oplagt løsning, da hverken kommune eller region kan blive pålagt ekstra udgifter. Løsningen vil medføre en renere luft i Aarhus, men tilsvarende medføre en ringere luftkvalitet i de områder, hvor nye busser skiftes ud med ældre. For de regionale busser er dette af mindre betydning, da busserne mest kører uden for byerne.

Bybusserne i Aarhus

Ud af Busselskabet Aarhus Sporvejes (BAAS) 189 busser, overholder 78 ikke kravene per 1. juli 2020, og yderligere 46 busser overholder ikke kravene per 1. juli 2022.

I samråd med Aarhus Kommune er det besluttet at eftermontere partikelfiltre på hovedparten af busserne. Dermed vil busserne fortsat kunne køre i miljøzonen, og samtidig vil BAAS ikke være tvunget til planlægge driften efter, hvor i Aarhus selskabets busser må køre. Endelig tager løsningen højde for kommunens mål om en omstilling til emissionsfri bustrafik inden udgangen af 2030.

Regionale busser

På regionale ruter er omfanget af påvirkede busser særdeles usikkert. Bruttotallet estimeres til at være 46 busser i 2020 og 42 busser i 2022. Antallet er steget siden

| | |
|----------------------------|-----------------------|
| Bestyrelsen for Midttrafik | 22. september 2019 |
|----------------------------|-----------------------|

Midttrafikks høringssvar (bilag 1), hvilket skyldes, at der som en del af de regionale besparelser er indgået kontraktforl ngelser, samt at der i bilag 1 kun er medtaget kontraktbusser, mens bruttotallet indeholder alle typer af busser.

Der er flere årsager til den store usikkerhed om antallet af busser, der kan blive omfattet:

1. Nogle busser overholder lovens tiltænkte miljøstandard, men er indregistreret for tidligt i forhold til lovens krav. Det var denne problematik, Midttrafik påpegede i sin høring, jf. bilag 1.
2. Nogle busser udfører udelukkende dubleringsk rsel for rutebusserne. Aftaler om dubleringsk rsel kan ofte opsiges fra Midttrafikks side. Der kan dog opstå udfordringer med at indgå nye aftaler, hvis der stilles skærpede krav til bussernes alder p a. miljøzonen.
3. Nogle busser kører i kontrakter, der har udløb *under*  t år efter, at stramningerne træder i kraft, henholdsvis 1. juli 2020 og 1. juli 2022

| <i>Lovkravs ikrafttræden</i> | <i>Brutto-antal busser påvirket</i> | <i>Ad A) Korrekt euronorm</i> | <i>Ad B) Antal dubleringsbusser</i> | <i>Ad C) Udløber indenfor 1 år</i> |
|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| 1. juli 2020 | 46 | 20 | 25 | 14 |
| 1. juli 2022 | 42 | 14 | 2 | 0 |

Det er Midttrafikks hensigt at forsøge at afhjælpe udfordringen for de regionale busser ved flere tiltag.

Først og fremmest vil Midttrafik søge om Miljøministeriet om dispensation til fortsat kørsel med busser, der har den tiltænkte euronorm og/eller står foran snarlig udskiftning (jf. ad A og ad C). Dernæst vil Midttrafik skærpe kravene til dubleringsbussernes alder (jf. ad B) og indgå nye k rselsaftaler som følge heraf. Endelig vil Midttrafik i samarbejde det største regionale busselskab, Arriva forsøge at foretage busrokeringer, således der flyttes nyere busser fra andre dele af Østjylland ind til Aarhus midtby.

For resterende busser kan det blive nødvendigt at indgå i dialog om busudskiftninger eller eftermontering af partikelfiltre.

Betydning for  konomi

For BAAS forventes udgiften til indkøb af filtre at blive op mod 3 mio. kr. i 2020 og op mod 3,5 mio. kr. i 2022. For at reducere udgiften, varetager BAAS selv monteringen af filtre. Herudover kan der forventes en driftsudgift til vedligeholdes af filtrene.

Driftsudgiften forventes at medføre et mindre fald i overskuddet af BAAS, og dermed reduktion i den årlige tilbagebetaling til Aarhus Kommune.

Der er afholdt møde mellem KL og staten med henblik på at fastlægge, om kommunerne skal kompenseres for merudgiften. Det er dog fastslået, at miljøzone-ordningen er frivillig for kommunerne, og at kommunerne havde indtil 1. juli 2019 til at udtræde af ordningen. Som følge heraf kompenseres kommunerne ikke.

Der afventer fortsat forhandler mellem Danske Regioner og staten.

| | |
|----------------------------|-----------------------|
| Bestyrelsen for Midttrafik | 22. september 2019 |
|----------------------------|-----------------------|

Betydning for kunderne

Skærpelsen af miljøzonerne vil medføre en renere luft i Aarhus midtby. Ved fuld implementering af miljøzonen i 2025 har Nationalt Center for Miljø og Energi på vegne af Miljø- og Fødevareministeriet vurderet, at skærpelsen af kravene vil medføre til en 25 % reduktion i partikeludstødningen og 5 % reduktion af NOx (kvælstofoxid).

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- Bilag 1 - Orientering om skærpede krav i miljøzonen i Aarhus

1-15-0-77-3-10

8. Passagerpulsens undersøgelser om hhv. Rejseplanen og information ved busforsinkelser

Resumé

Den 4. juli 2019 offentliggjorde Passagerpulsens en undersøgelse om passagerernes tilfredshed med Rejseplanen. Den 31. juli fulgte en undersøgelse omkring passagerernes oplevelse af information ved busforsinkelser. Fællesnævnerne for de to undersøgelser er omfanget og kvaliteten af information til kunder, der benytter kollektiv transport. Nedenfor orienteres om undersøgelsestater, Passagerpulsens anbefalinger samt hvilke tiltag Midttrafik arbejder videre med.

Sagsfremstilling

Passagerpulsens har i deres seneste to undersøgelser lagt vægt på kundevent information – først i form af det landsdækkende værktøj Rejseplanen og senest mere bredt ved at undersøge informationsgivningen ifm. busforsinkelser. Et fælles fokusområde for begge undersøgelser er, at relevant og pålidelig information er tilgængeligt for kunderne.

Metode

Begge undersøgelser er gennemført via Passagerpulsens eget passagerpanel. Web-paneler har typisk en lavere andel af svage ældre, af lavfrekvente IT-brugere og af danskere med anden etnisk baggrund. Undersøgelserne er derfor ikke med sikkerhed fuldstændig repræsentative.

Undersøgelsen vedr. rejseplanen er baseret på 1.245 besvarelser blandt personer, der benytter kollektiv transport minimum én gang om måneden.

Undersøgelse vedr. information ved busforsinkelser er baseret på 1.180 besvarelser blandt personer, der benytter bustransport mindst én gang i kvartalet. Stikprøverne er for alle andre selskaber end Movia for små til at kunne give selvstændig information. Når resultaterne nedbrydes på selskabsniveau, er der derfor kun tale om mulige indikationer.

Hovedresultater og anbefalinger - Rejseplanen

Alle adspurgte passagerer i undersøgelsen benytter Rejseplanen i et eller andet omfang. Omfanget afhænger ikke overraskende af, hvor ofte der rejses med kollektiv transport. 94 % benytter Rejseplanen som et planlægningsværktøj forud for rejsen, 53 % orienterer sig om eventuelle forsinkelser inden de tager afsted og 51 % finder rejseinformation, når der opstår forsinkelser og aflysninger.

Tilfredsheden med Rejseplanen er høj. 76 % angiver en tilfredshedsscore på 7-10 på en skala fra 0 til 10. 82 procent angiver, at de altid eller næsten oplever at modtage korrekt information, når trafikken forløber planmæssigt. Dette tal falder til 47 %, når brugerne

skal vurdere rejseinformationen via Rejseplanen, når der opstår forsinkelser eller aflysninger.

80 % angiver at de tilgår Rejseplanen fra deres smartphone og 60 % fra computer. Der er sammenhæng mellem valgt platform og rejsefrekvens. En større andel af de passagerer, der rejser ofte, benytter smartphone og en større andel af de, der rejser med lav frekvens, benytter computer.

Rejseplanen tilbyder en lang række funktioner, hvortil passagernes kendskab og brug varierer. Kendskabet til de fleste funktionaliteter har forbedringspotentiale. Fx kender 32 % muligheden for at angive maksimal gang- og cykelafstand og 30 % ved, at man kan indstille ventetiden pr. skift. Henvendt til en mere snæver målgruppe, så er muligheden for at angive, om man sidder i kørestol el.lign. kendt af 5 %. Der er en generel tendens til, at yngre brugere under 30 år kender flere funktioner end ældre brugere.

Passagerpulsens anbefaler, at:

1. Selskaberne bag Rejseplanen intensiverer bestræbelserne på at levere troværdige oplysninger, så hurtigt som muligt.
2. Funktionaliteten ved aktuelle forsinkelser og aflysninger udvikles.
3. Muligheden for at finde alternative rejser forbedres.
4. Generel brugervenlighed, hastighed og integration med forskellige typer af enheder udvikles.
5. Alle rejseforslag fremvises på Rejseplanen, med frasorteringsmuligheder ud fra relevante kriterier.
6. Kendskabet til Rejseplanens underliggende funktioner øges.
7. En række private kollektive transportformer såsom fjernbusser inkluderes i Rejseplanen.

Hovedresultater og anbefalinger – Information ved busforsinkelser

788 passagerer ud af de adspurgte 1.180 (heraf har ca. 165 angivet at de rejser med Midttrafik) oplever forsinkelserne eller aflysninger på min. 1 ud af 10 ture. 47 % heraf angiver, at de aldrig får information om driftsforstyrrelser inden afgang. 15 % oplever, at de altid eller næsten altid modtager information.

Blandt de 331 passagerer, der oplever at få information om driftsforstyrrelser i et eller andet omfang, er den primære kilde til information Rejseplanen (67 %), efterfulgt af Count down-standere (39 %) og infoskærme (37 %). Når de benyttede informationskanaler nedbrydes på selskabsniveau afspejler resultatet, at selskaberne satser forskelligt. Midttrafiks passagerer skiller sig ud ved at 39 % angiver *App fra busselskabet* som informationskilde, hvilket indikerer, at Midttrafik Live udgør et væsentligt bidrag til Midttrafiks kunder, når de søger information om deres rejse.

52 % af ovenfornævnte 331 passagerer oplever nogle gange at få information om driftsforstyrrelser fra flere informationskanaler og langt størstedelen oplever overensstemmelse mellem informationerne.

87 % af alle adspurgte passagerer angiver, at de ikke er tilmeldt en sms- eller e-mailservice fra trafikelskabet eller push-notifikationer fra Rejseplanen.

Passagerpulsens anbefaler, at trafikskaberne:

1. Forbedrer informationen på terminaler og større busstoppesteder fx via informationskærme, Count down-standere eller højtalerudkald.
2. Udvikler mulighederne for opdateret liveinformation via digitale informationskanaler.
3. Forbedrer og udbreder kendskabet til de eksisterende muligheder for at få tilsendt besked ved forsinkelser og aflysninger på Rejseplanen og via sms.
4. Samarbejder på tværs og udveksler erfaringer om, hvordan man sikrer bedst mulig trafikinformation til passagererne. Her fremhæves Midttrafik Live, der vandt Passagerpulsens Initiativpris i 2018.
5. At passagererne altid får information om alternative rejseruter, hvis der er tale om længerevarende forsinkelser.
6. Sikrer tydelig information om rejsegarantien, både på busterminaler, apps, og hjemmesider.
7. Bevarer de trykte køreplaner.
8. Udbreder den ordening, Midttrafik som det eneste selskab har, hvor passageren via kundeservice kan få besked om, at rejsegarantien dækker, inden passageren tager en taxa.

Midttrafiks videre arbejde

Midttrafik arbejder med flere tiltag, der har til formål at forbedre muligheden for at kunne levere målrettet og valid driftsinformation til gavn for vores kunder

I september indfører Midttrafik et nyt driftsindberetningssystem. Dette vil skabe nogle forbedringer i den tilgængelige information og anvendelsesmulighederne, hvor budskaberne i de forskellige kundeorienterede informationskanaler i højere grad kan målrettes, så kunden modtager relevant driftsinformation. Fx vil en kunde, der på rejseplanen fremsøger en rejse fra Malling til Aarhus Rutebilstation med rute 100, ikke længere få besked om et nedlagt stoppested mellem Odder og Malling.

Med Midttrafik Live tilbydes Midttrafiks kunder et supplement til det landsdækkende værktøj, Rejseplanen. Rejseplanen er velegnet til planlægning af rejser, særligt på tværs af transportmidler og/eller på tværs af landet. Rigtig mange af Midttrafiks kunder, der rejser hyppigt, har ikke brug for at planlægge deres rejse, men derimod et behov for at vide, om bussen kommer til tiden. Midttrafik Live er målrettet til denne hurtige og nu-og-her opdatering af, hvad der foregår i trafikken. Midttrafik Live er kort sagt hurtigt, visuelt og målrettet hyppigt rejsende.

Rejseplanen og Midttrafik Live bygger på samme data, men har en forskellig tilgang til positionering af busserne. Midttrafik Live er baseret på bussens faktiske position, hvor Rejseplanen estimerer positionen ud fra en beregning. Midttrafik live leverer således en mere pålidelig placering af bussen.

Igangværende og mulige udviklingsprojekter kredser om muligheden for en mere proaktiv levering af målrettede budskaber. Aktuelt arbejdes der i Midttrafik Live på en ny

påmindelsesfunktion (push information), der kan give kunderne besked, når deres bus nærmer sig et valgt stoppested. Denne funktion kan anvendes før rejsen, men også under rejsen, hvor kunden kan blive påmindet om, at de snart skal stå af. Derudover vil der i løbet af efteråret blive opstartet et mere overordnet projekt omkring push-beskeder, hvor forskellige anvendelsesmuligheder vil blive nærmere undersøgt og eventuelt testet hos en afgrænset målgruppe. På sigt har Midttrafik et ønske om at kunne tilbyde Midttrafik Live-brugere en abonnementsløsning, hvor man kan abonnere på driftsinformation på en given afgang.

Slutteligt arbejdes mod højere grad af synergi mellem Midttrafik App og Midttrafik Live, så kunden ud fra en købt billet i Midttrafik App kan gå direkte til at overvåge driften i Midttrafik Live eller omvendt.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- Bilag_Passagerernes tilfredshed med og ønsker til Rejseplanen
- Bilag_Passagerernes oplevelse af information ved busforsinkelser

1-16-4-819-1-18

9. Digitalisering af Ungdomskort

Resumé

Ungdomskort bliver digitaliseret i løbet af efteråret og kommer på Midttrafik app. I den forbindelse er der udviklet et nyt kortudstedelsessystem, der gør det muligt at transformere kundernes data fra den fælles portal, mitungdomskort.dk og ned i Midttrafik app. Digitaliseringen medfører en række kundefordele, og gør Midttrafiks sagsbehandling lettere.

Sagsfremstilling

Midttrafiks unge kunder får i løbet af september måned mulighed for at udskifte deres Ungdomskort på pap med en digitaliseret udgave i Midttrafik app. Ungdomskortet er et fælles produkt med de andre trafikskaber og togoperatører i Danmark. Det bliver bestilt på den fælles portal mitungdomskort.dk, som fordeler kunderne efter det område de bor og rejser i.

Ungdomskortet er et subsidieret pendlerkort til unge, der går på en ungdomsuddannelse, en videregående uddannelse eller er mellem 16 og 19 år. De unge kan rejse frit med bus, tog og letbane, inden for det prisområde de bor i og med rabat i resten af Danmark. Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen samt Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte subsidierer Ungdomskortet.

Det har været nødvendigt at udvikle et nyt kortudstedelsessystem for at kunne tilbyde Ungdomskortet på Midttrafik app. Det nye system hedder CIS, og det er herfra, Midttrafik i fremtiden kommer til at administrere Ungdomskortkunder, der har valgt levering i Midttrafik app. Udover administrationen gør systemet det muligt at sende kort -og kundedata fra den fælles portal mitungdomskort.dk, og videre ned i Midttrafik app og retur.

Fordele ved digitaliseringen

Unge, der bestiller et Ungdomskort for første gang, skal bestille det i trafikskabernes fællesportal, mitungdomskort.dk. Vælger de levering på app, vil de fremover få Ungdomskortet leveret automatisk på deres telefon, når en ny periode begynder.

En selfiefunktion giver den unge mulighed for at tage billedet i app'en, fremfor at skulle uploade et paslignende foto på mitungdomskort.dk. Erfaringsmæssigt giver det problemer i forhold til godkendelse og rettidig levering af Ungdomskortet på pap. Alternativt kan den unge vælge et godt billede fra kamerarullen.

Ungdomskortet bliver betalt med enten kreditkort eller MobilePay i app'en, og det bliver muligt at ændre sine fremtidige perioder direkte i Midttrafik app. Leveringstiden på et papkort er i dag op til 14 dage på grund af produktionen af pap-kortet og leveringstid

med posten. Med Ungdomskort på app kommer leveringstiden ned på maksimalt 24 timer ved første bestilling, og tæt på strakslevering ved de efterfølgende bestillinger.

Bedre service til kunderne og mindre pres på kundeservice

Midttrafik Kundecenter oplever i dag et massivt pres på både telefon og indbakke, hver gang en ny periode starter op. Kunderne henvender sig typisk, fordi de ikke har modtaget deres Ungdomskort med posten. Ikke godkendte billeder, manglende betaling af betalingslink, for sent bestilte kort, bestilling af forkerte kort - og kort, der er forsvundet i posten, er de mest almindelige grunde til, at kunderne henvender sig til Midttrafik.

Når kunderne kan betale direkte i Midttrafik app og leveringstiden bliver kortere, forventer Midttrafik, at presset på Midttrafik Kundecenter bliver mindre, samtidig med, at sagsbehandlingen bliver hurtigere. Begge dele er til fordel for kunderne.

Arbejdsgangen med produktion og pakning af papkort nedbringes i takt med, at kunderne flytter over på Midttrafik app.

Udfasning af papkort og TMS

Kortudstedelsessystemet TMS, som i dag producerer papkort, vil fortsætte. Det sker, fordi Midttrafik ikke kan udfase Ungdomskortet på pap og TMS, medmindre der er et alternativ til et fysisk medie, og som ikke kræver, at kunden har en mobiltelefon. Det er et krav fra Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen og Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte, som subsidierer Ungdomskortet.

I forbindelse med salgsstrategien, hvor det blev besluttet at digitalisere en lang række produkter, herunder pap-periodekortet, som også udstedes via TMS, var det også hensigten at udfase TMS-systemet. Det er det fortsat, men det kræver et alternativ, så kunder uden mobiltelefon, fortsat kan få kortet. Når Ungdomskort er lanceret på app, vil Midttrafik vurdere, hvornår det er muligt at flytte pap-kortene på rejsekort.

Sydtrafik og FynBus har indført Ungdomskort på almindeligt rejsekort, men systemet fungerer ikke tilfredsstillende. NT ønsker også at flytte fra pap til rejsekort, og har til hensigt at flytte, når rejsekort-systemet fungerer tilfredsstillende, hvilket kræver udvikling af den nuværende løsning. Midttrafik følger dette tæt.

Samtidig har Kundestyregruppen i Bus & Tog nedsat en ad hoc gruppe for udarbejdelse af en landsdækkende løsning for Ungdomskort på Rejsekort (LUR), hvor Midttrafik også deltager. Her har trafikvirksomhederne sammen med styrelserne og Rejsekort A/S været i gang med at analysere, hvad det vil kræve af rejsekortsystemet, trafikvirksomhederne og kunderne at flytte Ungdomskortet til et rejsekort med pendler kombi. I analysen blev der identificeret en række områder, hvor der er uoverensstemmelse i egenskaberne for det eksisterende ungdomskortprodukt og rejsekort som billetmedie. Dog var der overvejende enighed om, at udgangspunktet for trafikvirksomhederne er, at det eksisterende rejsekortsystem og -setup, så vidt muligt skal anvendes til den fremtidige ungdomskortløsning, da rejsekort som eneste billetmedie kan opsamle brugernes rejsedata.

Et brev om arbejdet blev fremsendt fra Rejsekort A/S til Transport- og Boligministeriet 24. januar 2019. Få dage efter sendte Midttrafik et brev, som lagde vægt på det frie

forbrugervalg, hvor det i Region Midtjylland har vist, at Midttrafiks kunder foretrækker Midttrafik app, fremfor Rejsekort.

Der er ikke afholdt eller foretaget yderligere i LUR-gruppen siden afsendelsen af brevene.

Økonomi

Omkostninger til udvikling af nyt kortudstedelsessystem og implementering af Ungdomskort på Midttrafik app beløber sig til cirka 5 mio. kr.

Midttrafik betaler knap 2 mio. kr. årligt i driftsomkostninger på TMS. Når Ungdomskort kommer på rejsekort og TMS kan udfases, vil der være en årlig besparelse på cirka 1,5 mio. kroner, da de årlige driftsomkostninger til det nye kortudstedelsessystem er estimeret til 420.000 kr. Rejsekort på Ungdomskort vil som udgangspunkt ikke have en omkostning, da rejsekort i forvejen finansieres fælles mellem trafikelskaberne.

Kommunikation

Midttrafik planlægger en større markedsføringskampagne, der skal få de unge til at skifte Ungdomskortet som pap-kort ud med et app-kort.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-00-1-19

10. Nyt indberetningssystem til køreplanforslag

Resumé

Som led i 3Fs kampagne "Tryk Stop" mødtes Midttrafik, fagforeningen 3F og busselskabernes brancheforening Dansk PersonTransport i maj måned for at drøfte, hvordan samarbejdet om tilrettelæggelse af køreplaner i Midtjylland kunne forbedres.

En af udfordringerne som Midttrafik blev præsenteret for er, at nogle chauffører ikke føler sig hørt om problemer med køreplaner, ligesom nogle chauffører tror, at man kun kan aflevere forbedringsforslag én gang om året.

Parterne blev derfor enige om i fællesskab at udvikle et digitalt værktøj, der skal gøre det lettere for busselskaberne og deres chauffører at indberette problemer med køreplanerne.

Efterfølgende er der blevet afholdt et arbejds møde i juli 2019, hvor alle parter inklusive chaufførrepræsentanter deltog med henblik på at konkretisere rammerne for et nyt digitalt værktøj.

Sagsfremstilling

Rammerne for nyt indberetningssystem

Parterne er enige om, at det digitale system skal kunne håndtere, at chaufførerne kan indberette problemer med køreplaner 24/7 hele året. Systemet skal sikre, at chauffører, busselskaber og Midttrafik får dokumentation for at et forslag er indsendt, og at forslagsstiller kan følge status på behandling af sit forslag. På den måde kan Midttrafik sikre, at alle chauffører har nem mulighed for at komme med forslag, når de ønsker det, ligesom der sikres dokumentation for, at alle indkomne forslag behandles og besvares.

Midttrafik har en tydelig interesse i, at køreplanerne afspejler virkeligheden. Hvis køreplanerne ikke er troværdige, medfører det en dårlig oplevelse for chauffører og kunder.

Busselskaberne er, som arbejdsgivere, ansvarlige for at kvittere for forslag til ændringer fra deres medarbejdere, ligesom de er ansvarlige for, at forslag medbringes til køreplanmøder med Midttrafik. Midttrafik har dog også adgang til at se alle forslag, og en overvågningspligt så det sikres, at ingen forslag tabes.

Busselskaber og Midttrafik vil sikre fælles svar til alle forslagsstillere.

Systemet skal være færdigudviklet inden årsskiftet. I udviklingen deltager repræsentanter fra busselskaber og chauffører.

| | |
|----------------------------|-----------------------|
| Bestyrelsen for Midttrafik | 22. september 2019 |
|----------------------------|-----------------------|

Økonomi

Midttrafik anvender en eksisterende platform, chaufførnet. Udgifter til udvikling af den nye funktion forventes at beløbe sig til maks. 0,5 mio. kr., som finansieres af administrationsbudgettet.

Systemet bliver gratis at anvende for busselskaber og chauffører.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- Bilag 1 - Skærmpoint af ny løsning

1-00-1-19

11. Siden sidst

Sagsfremstilling

Pendulfart.dk er indberettet til Trafikstyrelsen

Efter opfordring fra Midttrafiks administration har sekretariatet for Trafikselskaberne i Danmark indberettet Pendulfart.dk til Trafikstyrelsen. Pendulfart.dk reklamerer på sin hjemmeside med en række af afgangene, blandt andet på strækningen Aarhus-Billund, som ligger i direkte konkurrence med Midttrafiks rute 912X. Efter Midttrafiks vurdering, aflyser Pendulfart.dk dog turene dagen før, hvis der ikke er tilstrækkelig med passagerer, hvorefter selskabet markerer turene som udsolgte på hjemmesiden. Det følger af § 19, stk. 4 i trafikelskabsloven at: »Ved fjernbuskørsel forstås rutekørsel, hvor der er mindst 75 km mellem den enkelte passagers på- og afstigning. Udføres fjernbuskørsel som almindelig rutekørsel, jf. stk. 2, skal der udføres *mindst én daglig returrejse 5 dage ugentligt på ruten i en periode af mindst 6 måneder.*«

Trafikselskaberne har på denne baggrund bl.a. opfordret Trafikstyrelsen til at afdække, hvorvidt Pendulfart.dk lever op til kravet om at udføre mindst én returrejse 5 dage om ugen i en periode på min. 6 måneder.

Åbningsarrangement – elbusser i Aarhus

De fire første elbusser i Aarhus kørte i drift søndag 12. august 2019. Det blev markeret med et åbningsarrangement på Park Allé, hvor der blev holdt taler af Ango Winther fra Aarhus Byråd og bestyrelsesmedlem i Midttrafik, næstformand Claus Kjeldsen fra Midttrafiks bestyrelse og direktør Finn Mikkelsen fra Busselskabet Aarhus Sporveje. Der var inviteret repræsentanter fra Volvo og ABB med til arrangementet. Derudover var der et fint fremmøde af interesserede borgere.

Efter talerne kørte der en særbus ud til endestationen i Frydenlund, hvor det var muligt at se en hurtigoplading af elbussen. Særbusen var helt fyldt op af inviterede gæster og de fremmødte borgere. Med i bussen var der to kørestolsbrugere og en blind, som efterfølgende sagde god for handicapvenligheden i de nye busser.

Arrangementet blev omtalt i JP Aarhus, Aarhus Stiftstidende og P4 Østjylland i ugen op til arrangementet. På dagen var TV 2 Østjylland mødt op og lavede et indslag i både det lokale og nationale TV 2 søndag aften.

Integration mellem Rejseplanen og Midttrafik app

Midttrafik har i samarbejde med Rejseplanen integreret Rejseplanen og Midttrafik app. Det gør det lettere for kunden at fremsøge og betale en rejse.

I praksis betyder det, at kunden skal have begge apps installeret på deres enhed. Når de har søgt en rejse på Rejseplanen skal de blot klikke på "Køb Billet"-knappen. Midttrafik app åbnes.

Den søgte rejse er allerede udfyldt. Kunden betaler med betalingskort eller MobilePay og rejsen kan begynde.

Møde med transportministeren

Den 13. september mødtes en række af bestyrelsesformænd samt direktører for trafikelskaberne med transportminister Benny Engelbrecht, herunder også bestyrelsesformand Claus Wistoft og direktør Jens Erik Sørensen, Midttrafik.

På mødet blev en række emner drøftet, herunder Grøn omstilling, sammenlægning af rejsekort/rejseplan, bedre busser via bedre rammebetingelser samt taxilovgivning, herunder vejledning og tilsyn.

Især var der fokus på, at busser er en del af løsningen, når man politisk taler om udfordringer med trængsel, klima og miljø.

Renovering af pladsen på Aarhus Rutebilstation

Perrontagene på Aarhus Rutebilstation var fra 1954. Det var planlagt, at tagene skulle ned på et tidspunkt, fordi tagets manglende højde var et problem for mange af busserne, som anløber stationen. Der var især problemer for fjernbusserne fra Kombardo Expressen og Flixbus, som er for høje til at kunne køre ind under det gamle tag. Der opstod pladsproblemer, fordi busserne ikke kunne køre under taget og derfor optog mere plads.

I planlægningsarbejdet med at fjerne taget, blev det opdaget, at de bærende stolper i tagkonstruktionen var gennemtærede, og at der var nedstyrtningsfare. I samarbejde med Aarhus Kommune blev sagen derfor hastebehandlet, og taget blev fjernet medio juni 2019.

Nedrivningsarbejdet foregik over tre aftener og nætter, for at driften kunne forsætte så normalt som muligt. Omkostningerne til nedrivningsarbejdet var ca. 0,5 mio. kr., som blev finansieret af administrationsbudgettet.

Pladsen fik ved samme lejlighed et mere miljøvenligt lys og nye standere til køreplantavler.

Administrationen har både modtaget ris og ros over, at taget er væk. Kritikken går på manglende mulighed for at stå i læ. Der er til gengæld positive tilkendegivelser over, at området er blevet mere lyst og indbydende. Administrationen bemærker, at der fortsat er mulighed for at stå i læ langs rutebilstationens bygning, hvor ca. 75 m² er overdækket. Dertil kommer indendørs ventesal på ca. 35 m².



SMUK-fest og Grøn koncert

I 2019 blev SMUK-fest afviklet med øget efterspørgsel efter kørsel, hvilket blev afhjulpet af, at buskapaciteten var forøget sammenlignet med de foregående år – fra 15 busser i 2017 til 24 i 2019.

Der er dog kundegrundlag nok til yderligere udvidelse af betjeningsomfanget, som administrationen vil følge op på næste år. Kørslen giver overskud.

Grøn koncert i Aarhus blev også afviklet tilfredsstillende, også her vil administrationen – i samarbejde med Aarhus Kommune – vurdere, om buskapaciteten med fordel vil kunne øges i 2020.

1-00-1-19

12. Eventuelt

1-00-1-19

13. Underskriftsark

Sagsfremstilling

Beskrivelse af sagen.