



**midttrafik**

*Aarhus, 12. september 2019*

**Bilagssamling til Åben dagsorden  
til møde i bestyrelsen for Midttrafik  
den 22. september 2019  
Studietur til Groningen**



Midttrafiks budgetforslag

# Budget 2020 1. behandling



Budgetoverslagsår 2021-2023





## **Indholdsfortegnelse**

- Bilag 1 – Budget 2020 inklusiv overordnede bemærkninger til de forskellige forretningsområder
- Bilag 2 – Oversigtstabeller samt overslagsår for de forskellige forretningsområder

## Bilag 1

### Proces for budget 2020

I henhold til bestyrelsens godkendte tidsplan for budget 2020 har administrationen i juni 2019 fremsendt budgetoplæg til administrativ høring ved bestillerne. På baggrund af tilbagemeldingerne er der foretaget justeringer, som er indarbejdet i dette budgetforslag.

Dette budgetforslag sendes nu i høring med deadline den 31. oktober 2019, hvor eventuelle ændringsforslag, som følge af den politiske behandling i kommuner og region, vil blive indarbejdet inden budget 2020 behandles endeligt på bestyrelsesmødet den 13. december 2019.

Grundlaget for budget 2020 er regnskabet for 2018, kendte ændringer i 2019 samt tilbagemeldinger fra den administrative høring. Udfordringen med budgettet, i forhold til grundlaget, er konsekvensen af regionens besparelse fra køreplansskiftet i 2019, letbanens kørsel på alle strækninger samt vigende indtægter.

#### Budget 2020 Politisk høring

Beløb i 1.000 kr.

	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Difference (budget 20 - budget 19)	
<b>Busdrift</b>					
Kørselsudgifter	1.416.899	1.406.814	1.417.872	11.058	
Flexbus	2.102	4.327	7.237	2.910	
Bus-IT og øvrige udgifter	18.669	19.242	22.373	3.131	
Rejsekort busser	44.765	52.079	53.822	1.743	
Indtægter	-708.326	-710.831	-687.245	23.586	
Kompensation til vognmænd	0	10.000	0	-10.000	
Mellefinansiering	0	-12.100	0	12.100	
<b>I alt</b>	<b>774.109</b>	<b>769.531</b>	<b>814.059</b>	<b>44.528</b>	
<b>Flextrafik (excl. administration)</b>					
Handicapørsel	36.506	36.683	43.923	7.240	
Flexture	12.905	12.715	14.844	2.129	
Kommunal kørsel	175.745	185.366	187.823	2.457	
<b>I alt</b>	<b>225.156</b>	<b>234.764</b>	<b>246.590</b>	<b>11.826</b>	
<b>Letbane</b>					
Buserstatningskørsel	23.363	0	0	0	
Letbanedrift	96.956	180.600	188.942	8.342	
Rejsekort letbane	4.667	6.036	6.306	270	
Letbanesekretariatet	1.422	1.016	1.044	28	
<b>I alt</b>	<b>126.407</b>	<b>187.652</b>	<b>196.292</b>	<b>8.640</b>	
<b>Togdrift</b>					
Togdrift	20.073	20.212	30.464	10.252	
<b>Administration</b>					
Trafikskabet inkl. handicap adm	118.694	119.312	120.854	1.542	
Billetkontrol	10.526	1.782	4.749	2.967	
Tjenestemandspensioner	1.488	1.800	1.850	50	
<b>Øvrige områder</b>					
Flexkørsel - Sydtrafik og Fynbus	292.296	287.636	302.443	14.807	
<b>Total - netto</b>	<b>1.568.749</b>	<b>1.622.689</b>	<b>1.717.301</b>	<b>94.612</b>	

Regnskab 2018 til afregning i 2020 *	-57.916
--------------------------------------	---------

\* Positiv = skyldigt beløb - negativ = tilgodehavende



## Budget 2020 1. behandling sammenfattet

### Busdrift

#### Kørselsudgifter

Budgettet for busudgifter tager udgangspunkt i seneste kendte regnskab tillagt køretidsjusteringer fra køreplansskiftet medio indeværende år, endeligt vedtaget ændringer i kørslen i budgetperioden samt forventninger til indeksregulering. Dette giver anledning til en række usikkerheder hvoraf omkostningsindeks og chaufføromkostninger er de væsentligste.

I forhold til budgettet for 2019 er budgettet for busudgifter opskrevet fra 1.406,8 mio. kr. til 1.417,9 mio. kr. Det er en opskrivning på 11,1 mio. kr. svarende til 0,8 %, som skyldes, at indeks stiger med 38,4 mio. kr. og dermed er højere end faldet på 27,3 mio. kr. vedrørende udgifter til busdrift, som bl.a. omfatter regionens besparelser og udvidet kommunal kørsel.

Budgettet for 2020 er baseret på køreplanen fra køreplansskiftet i sommeren 2019. Budgetberegningen tager udgangspunkt i regnskabet for 2018. Rabatruterne er beregnet ud fra køreplaner fra sommeren 2018 med enkelte justeringer, da Midttrafik afventer nye køreplaner fra Kommunerne. I budgettet er der indregnet effekter af udbud til og med det 52. udbud vedrørende lufthavnsbusserne 912X og 925X.

Ved udarbejdelse af budgettet laves et skøn over udviklingen i omkostningsindeks. Denne følger skønnet fra Trafikselskaberne i Danmark. For denne antages underindeksene for dieselprisen og renter, der vægter med hhv. 17 % og 6 % i det samlede indeks, at være uændret – de er dermed fastsat til seneste kendte værdi. Især da dieselpriserne historisk har været meget svingende er skønnet for omkostningsindekset behæftet med stor usikkerhed. Renterne har været faldende de seneste perioder.

Skønnet for udvikling i indeksene følger Trafikselskaberne i Danmarks skøn, hvor brændstofpriserne og renter fastsættes til senest kendte værdier. Indekset er derfor behæftet med stor usikkerhed, da brændstofpriserne historisk har været meget volatile, og de seneste år har det realiserede indeks været højere end det budgetterede.

Med udgangspunkt i budgettet for de samlede busudgifter – 1.417,9 mio. kr. – er effekten af en afvigelse i dieselindekset og renteindekset på hhv. 5 % og 0,5 procentpoint vist i nedenstående tabel.

<b>Underindeks</b>	<b>Afvigelse</b>	<b>Effekt</b>
Diesel	+ 5 %	+ 7.133.000 (0,5 %)
Rente	+ 0,5 %-point	+ 4.707.000 (0,3 %)

Usikkerheden omkring chaufføromkostninger opstår idet, der foretages store ændringer i kørslen, som påvirker tillægstiden samt kørslens dag- og døgnfordeling. Disse faktorer påvirker hvordan vognmænd kompenseres og dermed den variable timepris for kørslen. Det er for nuværende ikke muligt at tage højde for dette ved budgetlægningen.

En detaljeret oversigt over de regionale besparelser er samlet i bilag 2.

Budgettet for overslagsårene 2021-2023 er sat lig med budget 2020, da der udover generelle prisstigninger ikke er nogle kendte ændringer.

### Budget 2020 Politisk høring - Kørselsudgifter

Kørselsudgifter	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Difference (budget 20 - budget 19)
Kørselsudgifter	1.416.899.485	1.406.814.000	1.417.872.000	11.058.000
Køreplantimer	1.939.115	1.880.405	1.852.905	-27.500

### Flexbus

I forhold til budget 2019 opskrives budget 2020 med 2,9 mio. kr. Dette skyldes hovedsageligt oprettelsen af en række nye Flexbusruter og -ture som følge af nedlæggelse af busruter i regionen.

Bestillernes samlede udgifter til Flexbus budgetteres i 2020 til 7,2 mio. kr., hvoraf de 1,0 mio. kr. vedrører administrative omkostninger. Midttrafik har vurderet, at en køreplantime for Flexbus fastsættes til 25 % af administrationsomkostningerne for en normal køreplantime. De administrative omkostninger dækker bl.a. fastlæggelse af ruter, køretider og korrespondancer mm., ligesom opfølgning på og analyse af benyttelsen, samt behandling af kundehenvendelser og rejsegarantisager også tager tid. Der er indlagt et betalingsloft på 30.000 kr. samt et minimumsniveau på 5.000 kr. pr rute.

Budgettet tager udgangspunkt i regnskabet for 2018 samt 1. kvartal 2019 med indregning af indeksregulering og aktivitetsændringer. De nye ruter er først trådt i kraft fra sommeren 2019, og budgettet på disse er derfor estimeret ud fra en forventning om brugen og har ikke baggrund i tidligere faktiske kørte ture på ruterne. Kørselsomkostningerne reguleres med omkostningsindeks på samlet 3,8 %, mens administrationsomkostningerne reguleres med KL's pris- og løn-skøn for 2019/2020 på 2,8 %.

### Budget 2020 Politisk høring - Flexbus

Flexbus	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Difference (budget 20 - budget 19)
<b>Flexbus</b>				
Vognmandsbetaling	1.968.600	2.293.000	6.679.000	4.386.000
<i>Kommunernes ekstra kørsel ifm. Regionens besparelser (aftalt ramme)</i>	0	1.847.000	0	0
Indtægter	-238.043	-189.000	-460.000	-271.000
<b>Kommunens vognmandsbetaling</b>	<b>1.730.557</b>	<b>3.951.000</b>	<b>6.219.000</b>	<b>4.115.000</b>
Administrationsomkostninger	371.211	376.000	1.018.000	642.000
<b>Kommunens samlede udgift</b>	<b>2.101.768</b>	<b>4.327.000</b>	<b>7.237.000</b>	<b>4.757.000</b>

### Bus-IT og øvrige udgifter

Budget 2020 er på 22,4 mio. kr. for drift af bus-IT, billettering, kunde- og holdepladsfaciliteter samt rejsegaranti. Det er en opskrivning på 3,1 mio. kr. sammenlignet med det godkendte budget for 2019.



For bus-IT, herunder realtidsløsning, Wi-Fi og tælleløsninger, er der en stigning i forhold til det godkendte budget 2019 på 2,0 mio. kr. Heraf vedrører ca. 1,2 mio. kr. en udgiftsstigning som følge af flytning af IT-udstyr i busser pga. kontraktskifte. Indeholdt heri er en stigning i udgifterne til kompensation til Busselskabet Aarhus Sporveje for flytning af IT-udstyr. Det skyldes, at der i 2020 forventes udskiftet et stort antal kontraktbusser i Aarhus.

Derudover forventes en samlet stigning i driftsudgifterne til tælleudstyr på ca. 0,7 mio. kr. Det skyldes primært, at der installeres automatisk tælleudstyr i hovedparten af alle by- og regionalbusser i Midttrafik.

For udgifterne til billettering er der en stigning i omkostningerne på 1,0 mio. kr., da driftsudgifter til Ungdomskort er flyttet fra Trafikselskabet til busdrift, men det skyldes også forventning om en fortsat større andel af kunderne der benytter Midttrafik app og medfører højere udgifter til gebyrer. Ungdomskortet der tilbydes på Midttrafik app fra efteråret 2019 bidrager yderligere til denne udvikling. Herudover er der en stigning pga. pristalsregulering på Aarhus Kommunes billetteringsudstyr.

For kunde- og holdepladsfaciliteter er der en stigning i udgifterne på 0,2 mio. kr., da udgifterne til X-bus sekretariatet fra 2020 registreres i området for bus-IT, hvor det hidtil har været en del af Trafikselskabet.

Endelig forventes der at blive et fald i udgifterne til rejsegarantien på ca. 0,1 mio. kr.

Budgettet for overslagsårene 2021-2023 indeholder effekten af investering af tælleudstyr. Enkelte kommuner afholder udgiften i 2020, mens andre afholder den over tre år fra 2020-2022.

#### Budget 2020 Politisk høring - Bus-IT og øvrige udgifter

Bus-IT og øvrige udgifter	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Difference (budget 20 - budget 19)
Bus-IT, herunder Realtidsløsning, Wi-Fi, tælleløsninger	7.028.888	7.684.000	9.702.000	2.018.000
Billettering, herunder Midttrafik App og billetgebyrer	7.873.739	7.584.000	8.624.000	1.040.000
Kunde- og holdepladsfaciliteter samt diverse	3.190.806	3.206.000	3.370.000	164.000
Rejsegaranti	575.117	768.000	677.000	-91.000
<b>Bus-IT og øvrige udgifter i alt</b>	<b>18.668.550</b>	<b>19.242.000</b>	<b>22.373.000</b>	<b>3.131.000</b>

#### Rejsekort – busser og letbane

Budget 2020 er på 60,1 mio. kr., hvilket er en stigning på 2,0 mio. kr. sammenlignet med budget 2019. Når der tages højde for, at der i budget 2019 indgår en ekstraordinær udgift på 2,0 mio. kr. til investering i gruppe-check-ind-udstyr i Aarhus Kommunes bybusser (besluttet af Aarhus Kommune), er budgettet reelt 4,0 mio. kr. højere.

Vedrørende investeringen i rejsekort, forventes lavere tilbagebetaling af ansvarligt lån fra Rejsekort og Rejseplan A/S, og samtidigt faldende renteudgifter vedrørende gæld til Kommunekredit. Samlet ventes en øgning af udgifterne på 0,8 mio. kr.

Abonnementsbetalingen til Rejsekort A/S er forudsat at falde med 0,2 mio. kr. Den faktiske abonnementsbetaling kendes dog først efter vedtagelsen af Rejsekorts budget 2020.

Der er en stigning i udgifterne til udstyrsdrift på knap 1,7 mio. kr. Flere vognmandskontrakter udløber i 2020 og de forventede kontraktskifter medfører udgifter til flytning af udstyret. Udgifter

til flytning af udstyr fordeles årligt blandt alle kommuner og Region Midtjylland på baggrund af det samlede antal busser med udstyr, og effekten af Region Midtjyllands besparelser er indarbejdet i budgettet, hvilket betyder, at Region Midtjylland har fået en lavere andel af udgifterne, mens enkelte kommuner har fået en højere andel. Desuden skal rute 100 som forsøgsordning køre igennem busgaden i Aarhus fra august 2019, og som forudsætning herfor opstilles to rejsekort-automater på Klostertorv i Aarhus. De årlige udgifter til drift og vedligehold samt netværksforbindelse forventes at være på knap 0,3 mio. kr., der er indarbejdet i Region Midtjyllands budget.

I forhold til budgettet for 2019 opjusteres de kunderelaterede udgifter med 1,6 mio. kr., da stigningen i andelen af kunder som benytter rejsekort forventes at fortsætte.

### Budget 2020 Politisk høring - Rejsekort

Rejsekort	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Difference (budget 20 - budget 19)
Kontantbetaling af investering i alt	100.191	1.954.000	-	-1.954.000
Ydelse på lån i alt	13.650.307	6.753.000	7.493.000	740.000
Tilbagebetaling af ansvarligt lån fra Rejsekort A/S	-7.997.020	-535.000	-460.000	75.000
<b>Investering i alt</b>	<b>5.753.477</b>	<b>8.172.000</b>	<b>7.033.000</b>	<b>-1.139.000</b>
Abonnementsbetaling til Rejsekort A/S	30.890.928	31.688.000	31.524.000	-164.000
Drift og vedligeholdelse af udstyr i busser	8.134.699	11.601.000	13.274.000	1.673.000
Drift og vedligeholdelse af udstyr Letbanen	1.152.539	2.618.000	2.648.000	30.000
Kunderelaterede og øvrige driftsudgifter i alt	3.500.325	4.036.000	5.649.000	1.613.000
<b>Drift i alt</b>	<b>43.678.491</b>	<b>49.943.000</b>	<b>53.095.000</b>	<b>3.152.000</b>
<b>Rejsekort i alt</b>	<b>49.431.968</b>	<b>58.115.000</b>	<b>60.128.000</b>	<b>2.013.000</b>

### Indtægter

I forhold til budgettet for 2019 er indtægtsbudgettet nedskrevet fra 710,8 mio. kr. til 687,2 mio. kr. – altså en nedskrivning på 23,6 mio. kr. – svarende til 3 %.

Indtægtsbudgettet tager som altid sit udgangspunkt i seneste regnskabsår, for på den måde at sikre en så valid vurdering af indtægtsgrundlaget som muligt. Indtægtsbudgettet i 2020 er således som udgangspunkt baseret på regnskabet for 2018, mens indtægtsbudgettet i 2019 var budgetteret på 2017.

I 2017 udgjorde de samlede indtægter 735,2 mio. kr., mens det i 2018 udgjorde 708,3 mio. kr. Denne indtægtsnedgang afspejles således også i budgettet for 2020. Årsagen til nedgangen fra 2017 til 2018 var primært mistede busindtægter som følge af Letbanens implementering, og implementering af ny trafikplan med reduceret kørsel i Aarhus-området. Dertil kommer især vigende indtægter på Ungdomskort og Skolekort. Sidstnævnte kompenseres kommunerne for idet deres udgifter til køb af skolekort er faldet tilsvarende.

Nedgangen i salget af Ungdomskort er generelt på landsplan og skyldes antageligt en kombination af billige biler og reduceret busbetjening på uddannelsesruter. Biler er faldet i pris i perioden, og dermed blevet tilgængelige investeringer for de unge, som fravælger den kollektive trafik til fordel for frihedsgraden i privatbilisme. Reduktioner i busbetjeningen på uddannelsesruter, så der kun er kørsel ved skoledagens skemastart og -afslutning, medvirker også til nedgangen, da køreplanen ikke giver fleksibilitet i forhold til skemaaflysninger og



projektarbejde. Ungdomskort-indtægten er nedskrevet til 83 mio. kr. I budgettet for 2019 er forudsat indtægter på 88 mio. kr., mens regnskabet for 2018 viste indtægter på 84,4 mio. kr.

Indtægter for skolekort er faldet fordi taksterne er sat ned i forbindelse med Takst Vest. Her blev det fastlagt at taksten for et periodekort til børn skulle være 50 % af taksten til voksne. Dette medførte i Midttrafiks område en takstnedsættelse, og dermed faldende indtægter på Skolekort. Kommunerne kompenseres dog for de mistede indtægter i form af færre udgifter til køb af Skolekort. Pengene kan hentes i skoleforvaltningerne.

I budgettet for 2020 er der sket en række reguleringer i forhold til regnskabsresultatet i 2018. Det skyldes primært de indtægtsmæssige konsekvenser af de regionale besparelser. Samlet forventes der færre indtægter på 16,2 mio. kr. Ligeledes forventes fortsat overflytning af kunder fra bus til Letbane i størrelsesorden 5 mio. kr.

Endelig er budgettet for omstigningsrejser mellem tog og bus nedskrevet fra 28 mio. kr. i Budget 2019 til 26 mio. kr. i Budget 2020. Dette skal bl.a. ses i lyset af at DSB i forbindelse med lancering af en række private busruter på tværs af landet, er begyndt at sælge væsentligt flere billige billetter, der ikke giver adgang til gratis busomstigning – og derfor ikke medfører betaling til Trafikselskaberne for dette.

Indtægtsdelingen er sket i henhold til Bestyrelsens beslutninger om indtægtsdeling i perioden 2017 til 2020. Dvs. at størstedelen af bestillerne får henført de indtægter der fremgik af Regnskab 2018 fremskrevet med effekt af takststigning, og efterfølgende reguleret for særlige lokale forhold – herunder de indtægtsmæssige konsekvenser af de regionale besparelser.

Indtægterne i Aarhus-området mellem Region Midtjylland og Aarhus Kommune fordeles tilsvarende i forhold til kørselsomfanget i Aarhus.

I det kommunespecifikke bilagsmateriale er nærmere redegjort for de enkelte kommuners indtægter.

Indtægterne i overslagsårene er vurderet på niveau med budgettet for 2020. Det skal bemærkes at overslagsårenes indtægter vil blive revurderet i forhold til seneste regnskabsresultat, når budgetterne for de pågældende år udarbejdes.

Det samlede indtægtsbudget for 2020 ser således ud:

## Budget 2020 Politisk høring - Busindtægter

Busindtægter	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Difference (budget 20 - budget 19)
<b>Hovedkategorier:</b>				
Passagerindtægter	501.961.168	503.631.000	489.445.000	-14.186.000
Refusion - off peak rabat	19.052.088	17.000.000	19.000.000	2.000.000
Erhvervskort	471.490	-		0
Omsætning Ungdomskort	84.397.365	88.000.000	83.000.000	-5.000.000
Ungdomskort - kompensation fritidsrejser	8.593.943	9.000.000	8.600.000	-400.000
Omsætning skolekort	23.395.560	26.500.000	22.200.000	-4.300.000
Kompensation - Fælles børneregler	37.314.291	36.800.000	37.300.000	500.000
Fribefordring Værnepligtige	1.614.393	1.800.000	1.600.000	-200.000
Andre indt. (bl.a. indtægtsdækket kørsel)	137.415	100.000	100.000	0
Kontrolafgifter uden for Aarhus kommune				0
Billetindtægter - Togrejser DSB og Arriva	13.637.836	-		0
Billetindtægter - Tog omstigningsrejser	27.397.447	28.000.000	26.000.000	-2.000.000
<b>Indtægter Busdrift</b>	<b>717.972.996</b>	<b>710.831.000</b>	<b>687.245.000</b>	<b>-23.586.000</b>
Betaling DSB/Arriva - togrejser (udgift)	-9.647.053			0
<b>Passagerindtægter total</b>	<b>708.325.943</b>	<b>710.831.000</b>	<b>687.245.000</b>	<b>-23.586.000</b>

### Regionalt tilskud

Region Midtjylland giver årligt flere kommuner et tilskud til transport af elever til ungdomsuddannelser. Tilskuddet blev givet første gang i 2011, og har siden været fremskrevet med Danske Regioners pris- og lønskøn for regional udvikling. I forhold til budgettet er det regionale tilskud justeret med seneste skøn for 2019, hvilket er på 2,2 %. For budgettet gælder, at det regionale tilskud vil blive justeret på baggrund af de endelige pris- og lønskøn, der først kendes efter budgetårets udgang. Justeringen vil således foregå som en korrektion på de fremtidige regionale tilskud.

I forbindelse med de regionale besparelser er det besluttet at yde et treårigt uddannelsestilskud med en effekt i 2019 på 2,8 mio. kr. Det samlede beløb udgør i budget 2020 14 mio. kr., og en oversigt over fordelingen findes i Bilag 2.

### **Flextrafik**

#### Handicapkørsel

I forhold til budget 2019 opskrives budget 2020 med 7,2 mio. kr. Det forventes, at omkostningerne til vognmænd følger væksten i antal ture. Med andre ord forventes den gennemsnitlige pris per tur at holde niveauet fra 2019.

Forventningen til flere ture i 2020 end i 2019 skyldes hovedsageligt en lovændring, hvor blinde og stærkt svagtseende samt kørsel til behandling, terapi og lignende fremover også er muligt med handicap kørselsordningen. Derudover er der også en generel vækst på området, som medfører flere ture

De samlede udgifter til handicapkørsel budgetteres i 2020 med 55,1 mio. kr., hvoraf de 43,9 mio. kr. er bestillernes udgift, mens den resterende del betales af brugerne i form af egenbetaling. Budgettet tager udgangspunkt i regnskabet for 2018 samt 1. kvartal 2019 med



indregning af indeksregulering og aktivitetsændringer. Kørselsomkostningerne reguleres med omkostningsindeks på samlet 3,8 %.

### Budget 2020 Politisk høring - Handicapkørsel

Handicapkørsel	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Difference (budget 20 - budget 19)
<b>Handicapkørsel</b>				
Udgifter	45.876.583	45.677.000	55.119.000	9.442.000
Indtægter	-9.371.015	-8.994.000	-11.223.000	-2.229.000
<b>Netto</b>	<b>36.505.568</b>	<b>36.683.000</b>	<b>43.896.000</b>	<b>7.213.000</b>

### Flexiture

I forhold til budget 2019 opskrives budget 2020 med 2,1 mio. kr. Dette skyldes en generel vækst på området.

Bestillernes samlede udgifter til Flexitur budgetteres i 2020 til 14,8 mio. kr., hvoraf de 4,1 mio. kr. vedrører administrative omkostninger.

Budgettet tager udgangspunkt i regnskabet for 2018 samt 1. kvartal 2019 med indregning af indeksregulering og aktivitetsændringer. Kørselsomkostningerne reguleres med omkostningsindeks på samlet 3,8 %, mens administrationsomkostningerne reguleres med KL's pris- og løn-skøn for 2019/2020 på 2,8 %.

### Budget 2020 Politisk høring - Flexiture

Flexiture	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Difference (budget 20 - budget 19)
<b>Flexiture</b>				
Vognmandsbetaling	17.148.247	16.852.000	19.462.000	2.610.000
Indtægter	-7.634.070	-7.894.000	-8.719.000	-825.000
<b>Kommunens vognmandsbetaling</b>	<b>9.514.177</b>	<b>8.958.000</b>	<b>10.743.000</b>	<b>1.785.000</b>
Administrationsomkostninger	3.390.775	3.757.000	4.101.000	344.000
<b>Kommunens samlede udgift</b>	<b>12.904.953</b>	<b>12.715.000</b>	<b>14.844.000</b>	<b>2.129.000</b>

### Kommunal kørsel

I forhold til budget 2019 opskrives budget 2020 med 2,5 mio. kr. Dette skyldes hovedsageligt mere special kørsel i Favrskov kommune.

Kommunal kørsel omfatter den del af den variable kørsel, som blandt andet indeholder kørsel til læge, genoptræning og special kørsel med børn og voksne samt patientbefordring. De samlede udgifter til Kommunal kørsel budgetteres i 2020 til 187,8 mio. kr., hvoraf de 14,6 mio. kr. vedrører administrative omkostninger.

Budgettet tager udgangspunkt i regnskabet for 2018 samt 1. kvartal 2019 med indregning af indeksregulering og aktivitetsændringer. Kørselsomkostningerne reguleres med omkostningsindeks på samlet 3,8 % (indeks 2018/2019 er 1,0 % og indeks 2019/2020 er 2,8

%) mens administrationsomkostningerne reguleres med KL's pris- og løn-skøn for 2019/2020 på 2,8 %.

Budgettet for Siddende patientbefordring er nedskrevet med 5,4 mio. kr. i forhold til den administrative høring, da der forventes knap så mange ture som først antaget. Dette er gjort i samråd med Regionen.

### Budget 2020 Politisk høring - Kommunal kørsel og Siddende patientbefordring

Kommunal kørsel / Siddende patientbefordring	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Difference (budget 20 - budget 19)
Vognmandsbetaling	161.471.385	169.956.000	173.278.000	3.322.000
Indtægter	-21.870	-21.000	-25.000	-4.000
<b>Bestillernes vognmandsbetaling</b>	<b>161.449.515</b>	<b>169.935.000</b>	<b>173.253.000</b>	<b>3.318.000</b>
Administrationsomkostninger	14.295.984	15.431.000	14.570.000	-861.000
<b>Bestillernes samlede udgift</b>	<b>175.745.499</b>	<b>185.366.000</b>	<b>187.823.000</b>	<b>2.457.000</b>

## Tog og Letbane

### Letbanedrift

Budgettet for letbanedrift omfatter Midttrafiks udgifter til køb af letbanetrafik hos Aarhus Letbane I/S og Midttrafiks øvrige letbanerelaterede driftsudgifter.

Udgifterne til køb af letbanetrafik baseres på Aarhus Letbanes I/S' driftsbudget for 2020. Ifølge driftsbudgettet forventes de samlede omkostninger til letbanekørsel at blive 261,4 mio. kr. Driftsbudgettet er godkendt på selskabets Interessentskabsmøde i april 2019. Aarhus Letbane I/S har meddelt, at der på nuværende tidspunkt ikke er udarbejdet et opdateret driftsbudget for 2020.

Udgiftsniveauet for køb af letbanetrafik hos Aarhus Letbane I/S er forbundet med usikkerheder, og Midttrafik har ikke mulighed for at påvirke overholdelse af letbanens driftsbudget. Aarhus Letbane I/S er ansvarlige for eventuelle afvigelser, da Midttrafik ikke har redskaberne til dette.

Der vil være andre letbanerelaterede udgifter. Disse omfatter blandt andet Midttrafiks udgifter til beredskab og erstatningskørsel i tilfælde af driftsstop på letbanen, udgifter til rejsegarantier, drift af info-skærme mm. I forhold til budget 2019 er der en mindre stigning i disse udgifter. Det skyldes hovedsageligt flere omkostningerne til drift af Info-skærme.

Indtægtsbudgettet er behæftet med stor usikkerhed. Erfaringsgrundlaget fra 2018 og 2019 er endnu usikkert på grund af de mange udskydelser af driftsstart på både den indre strækning og på strækningen mod Odder. Fra 30. april 2019 blev der åbnet for trafik til Grenaa. Desværre blev trafikken præget af ustabil drift, mange aflyste ture, og 2. kvartal 2019 var karakteriseret ved ustabilitet i letbanetrafikken. Dette må formodes at have betydning for indtægterne på letbanen. De foreløbige rejsetal efter 1. halvår 2019 er under det forventede niveau, og den indtægtsmæssige udvikling er derfor lavere end forventet.

Der er i budgettet forventet indtægter på 75 mio. kr. Efter drøftelse med Aarhus Kommune og Region Midtjylland, har Midttrafik valgt at udsætte realiseringen af de oprindelige indtægtskøn

til senere år. Det skyldes blandt andet, at udviklingen af byområdet ved Lisbjerg og Nye/Terp ikke er foregået i det omfang, som oprindeligt forventet.

Til finansiering af den bestilte letbanekørsel bidrager Aarhus Kommune og Region Midtjylland med et bestillerbidrag, som fastlagt i aftalen om finansiering af letbanens drift.

I budgetoverslagsårene har Midttrafik taget udgangspunkt i det af Aarhus Letbane I/S' oplyste driftsbudget for 2020 for køb af letbanetraffic. Der er i overslagsårene ikke indregnet pris- og lønfremskrivning. På indtægtssiden er der indregnet stigende indtægter som følge af en forventet øget benyttelse af letbanen. I de oprindelige estimater for letbanens passagerindtægter var forventet et indtægtsspring, som bl.a. baseredes på en tilgang af rejser i det nordlige Aarhus omkring udbygningen i Lisbjerg og Nye/Terp. Efter aftale med Aarhus Kommune og Region Midtjylland er der i overslagsårene budgetteret med flere indtægter, som dog tidligst vil være opnået efter en indfasningsperiode på 4 år. Indtægtsudviklingen følges løbende og Aarhus Kommune og Region Midtjylland orienteres herom.

#### Budget 2020 Politisk høring - Aarhus Letbane

Aarhus Letbane	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Difference (budget 20 - budget 19)
Trafikkøb og drift Aarhus Letbane	139.730.000	253.100.000	261.361.000	8.261.000
<i>Heraf henførbare udgifter vedr. strækning til Grenaa</i>	<i>36.800.000</i>	<i>110.453.000</i>	<i>120.185.000</i>	<i>9.732.000</i>
Øvrige letbanerelaterede udgifter	2.209.253	2.500.000	2.581.000	81.000
Passagerindtægter	-44.983.744	-75.000.000	-75.000.000	0
<b>Driftstilskud</b>	<b>96.955.509</b>	<b>180.600.000</b>	<b>188.942.000</b>	<b>8.342.000</b>
<b>Netto driftstilskud</b>	<b>96.955.509</b>	<b>180.600.000</b>	<b>188.942.000</b>	<b>8.342.000</b>

#### Letbanesekretariatet

Budgettet er baseret på niveauet fra budget 2019, men er fremskrevet med KL's pris og løn-skøn for 2019/2020 på 2,8 %.

#### Budget 2020 Politisk høring - Letbanesekretariat

Letbanesekretariat	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Difference (budget 20 - budget 19)
Bestillere	915.000	915.000	940.000	25.000
Midttrafik	101.000	101.000	104.000	3.000
Mer/mindreforbrug	405.667			0
<b>Samlet</b>	<b>1.421.667</b>	<b>1.016.000</b>	<b>1.044.000</b>	<b>28.000</b>

#### Togdrift

Budget 2020 for togdrift vedrører kun Region Midtjylland. Budgettet indeholder udgifter til drift og infrastruktur på Lemvigbanen, samt udgifter til drift af togtrafic på strækningen mellem Holstebro og Skjern. Denne kørsel påbegyndes fra køreplansskiftet i december 2020. Budgettet indeholder også et tilskud til reinvesteringer og vedligeholdelse af infrastrukturen på Lemvigbanen.

Region Midtjylland overtager trafikøberansvaret for togtrafikken mellem Holstebro og Skjern fra køreplansskiftet i december 2020. Region Midtjylland vil indkøbe trafikken gennem Midttrafik, og Midtjyske Jernbaner skal være operatør på strækningen. I budget 2020 er indregnet et skøn over forberedelsesomkostninger forud for Midtjyske Jernbaners opstart med togtrafik mellem Holstebro og Skjern. Fra budget 2021 indregnes Region Midtjyllands bidrag til Midttrafiks administration efter principperne i byrdefordelingsaftalen. Det er ikke medtaget i budgetoverslagsårene fordi antal køreplantimer på strækningen endnu ikke kendes.

Overtagelse af togtrafikken betyder, at der vil være en række økonomiske konsekvenser for udgifterne til togdrift i budgetoverslagsårene 2021 og 2022. Det forventes at Midtjyske Jernbaner kan opnå økonomiske driftsfordele ved overtagelse af Holstebro-Skjern, hvilket indebærer færre driftsudgifter på Lemvigbanen. Modsat er der indregnet et øget driftstilskud til Lemvigbanen som følge af eventuel anskaffelse af nye tog til Lemvigbanen.

På nuværende tidspunkt er der ikke fuldt overblik over disse. Ved budgetlægning fra 2021 vil der være et bedre grundlag for at vurdere de økonomiske konsekvenser.

Region Midtjylland, Midtjyske Jernbaner og Midttrafik har vedtaget en ny investeringsplan for Midtjyske Jernbaner A/S. Den nuværende investeringsplan udløber i 2020. En ny plan er nødvendig, bl.a. fordi der er behov for nyt togmateriel til Lemvigbanen. Banens nuværende Y-tog er grundet den høje alder nedslidte og fremskaffelse af reservedele bliver med tiden umuligt. Desuden er der behov for et større tilskud til investeringer og renoveringer af Lemvigbanens infrastruktur. Endelig betyder Region Midtjyllands overtagelse af trafikansvaret for strækningen Holstebro-Skjern, at der er behov for nye værkstedsfaciliteter i Lemvig.

Den økonomiske virkning af investeringsplanen er indarbejdet i budgetoverslagsårene.

### Budget 2020 Politisk høring - Togdrift i Region Midtjylland

Togdrift	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Difference (budget 20 - budget 19)
<b>Driftstilskud</b>				
Udgifter	19.318.269	19.478.000	21.928.000	2.450.000
Indtægter	-2.769.303	-2.900.000	-3.392.000	-492.000
<b>I alt driftstilskud</b>	<b>16.548.966</b>	<b>16.578.000</b>	<b>18.536.000</b>	<b>1.958.000</b>
<b>Anlæg</b>				
Ordinært investeringstilskud	3.524.000	3.634.000	11.928.000	8.522.000
<b>I alt togdrift, Region Midtjylland</b>	<b>20.072.966</b>	<b>20.212.000</b>	<b>30.464.000</b>	<b>10.480.000</b>

## Administration

### Trafikselskabet

### Budget 2020 Politisk høring - Trafikselskabet

Trafikselskabet	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Difference (budget 20 - budget 19)
Bus og Letbane administration	104.753.000	105.037.000	106.179.000	1.142.000
Handicap administration	13.941.000	14.275.000	14.675.000	400.000
<b>I alt - Byrdefordeling</b>	<b>118.694.000</b>	<b>119.312.000</b>	<b>120.854.000</b>	<b>1.542.000</b>



Trafikselskabet	Bus og Letbane administration	Handicap administration	Total
Budget 2019	105.037.000	14.275.000	119.312.000
<i>Pl fremskrivning</i>	2.942.000	400.000	
<i>Reguleret for X bus sek. (flyttet til Bus-IT)</i>	-221.000		
<i>Reguleret for Flexbus administration</i>	920.000		
<i>Reguleret for Regional besparelse</i>	-2.236.000		
<i>Reguleret for Flybus administration</i>	187.000		
<i>Reguleret for Ungdomskort (flyttet til Bus-IT)</i>	-450.000		
<b>Budget 2020</b>	<b>106.179.000</b>	<b>14.675.000</b>	<b>120.854.000</b>

Trafikselskabet har i 2020 et samlet budget på 120,9 mio. kr., hvilket er en stigning på ca. 1,5 mio. kr. sammenholdt med budget 2019. Udgangspunktet for budget 2020 har været en fremskrivning af budget 2019 med 2,8 %, jævnt før KL's pris- og lønindeks. Budgettet kan inddeles i tre, hvor 102,3 mio. kr. vedrører busadministration, 3,8 mio. kr. vedrører letbaneadministration og 14,7 mio. kr. vedrører handicapadministration.

Fordelingen af budgettet mellem kommunerne og Region Midtjylland er en fordelingsnøgle baseret på køreplantimer for busdrift og antal ture for handicapkørsel.

I budget 2020 er konsekvenserne af de regionale besparelser indregnet. Netto reduktionen i køreplantimetallet er ca. 38.978 køreplantimer i budget 2020, hvilken resulterer i en besparelse på 2,2 mio. kr. I budget 2019 medførte netto reduktionen i køreplantimetallet en besparelse på 2,3 mio. kr., og de regionale besparelser har dermed betydet en samlet besparelse på 4,5 mio. kr. Det skal bemærkes, at den regionale besparelse udelukkende har påvirket finansiering af busadministration og ikke handicapadministration.

Besparelsen på køreplantimer bliver delvist udlignet i form af øgede omkostninger til administration vedrørende Flexbus, da planlægning og oprettelse af nye Flexbusruter medfører en merudgift på i alt 0,9 mio. kr. Udviklingen i antal flexbusruter giver mere arbejde forbundet med køreplanlægningen, og fremadrettet vil administration af flexbusruter blive indregnet svarende til 25 % af udgifterne til planlægning af en køreplantime til bus.

Budgettet er desuden nedskrevet med 0,7 mio. kr. i forhold til budget 2019, da udgiften til drift af ungdomskort samt X-bus sekretariatet er flyttet fra Trafikselskabet til Bus-IT. Dette vil ikke få indflydelse på det samlede budget for de enkelte bestillere.

Midttrafik har delvist hjemtaget planlægningen af flybusruten. Planlægningen af flybusruten består af hyppige planskift som følge af ændringer i planlagte flyafgange, og da planlægningen er en relativ stor opgave, varetages den fremover af Midttrafik. Flybussen påvirker udelukkende Region Midtjyllands budget.

Nedenstående tabel angiver samlede driftsudgifter vedrørende budget 2020 for trafikselskabet. Det samlede budget for 2019 afviger i forhold til ovenstående tabel, da bestyrelsen ved godkendelse af regnskab 2018 besluttede, at 2,3 mio. kr. af det akkumulerede mindreforbrug måtte anvendes til finansiering af Trafikselskabets drift i 2019. For en specifikation af indholdet i de enkelte udgiftstyper henvises til oversigt i Bilag 2.

### Budget 2020 Politisk høring - Trafikskabet

Trafikskabet	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Difference (budget 20 - budget 19)
<b>Bus og Letbane administration</b>			
Personaleudgifter mm	57.766.933	59.632.000	1.865.067
Gebyr og forsendelse	2.042.000	1.662.000	-380.000
Information og markedsføring	8.571.000	8.811.000	240.000
Konsulentydelse	2.450.000	2.364.000	-86.000
Tjenesteydelse	3.807.000	3.566.000	-241.000
Varekøb	837.000	821.000	-16.000
Abonnementer og medlemskaber	7.045.000	7.454.000	409.000
Anskaffelse	896.000	1.036.000	140.000
Puljer til udvikling	10.348.088	8.205.000	-2.143.088
IT drift og vedligehold	15.682.000	14.541.000	-1.141.000
Husleje rengøring mm	9.231.000	9.581.000	350.000
Indtægter vedr konsulentydelse, leje indtægter og overhead	-11.345.021	-11.494.000	-148.979
<b>I alt Bus og Letbane administration</b>	<b>107.331.000</b>	<b>106.179.000</b>	<b>-1.152.000</b>
<b>Handicap administration</b>			
Personaleudgifter mm	7.098.275	6.862.000	-236.275
Information og markedsføring	129.000	133.000	4.000
Konsulentydelse	0	436.000	436.000
Tjenesteydelse	7.047.725	7.244.000	196.275
<b>I alt Handicap administration</b>	<b>14.275.000</b>	<b>14.675.000</b>	<b>400.000</b>
<b>I alt - Drift</b>	<b>121.606.000</b>	<b>120.854.000</b>	<b>-752.000</b>

### Billetkontrol

Billetkontrollen dækker over kontrol af rejsehjemmel i Aarhus bybusser, Letbanen samt regionale og kommunale ruter.

Budgettet for Billetkontrollen er i 2020 på 4,7 mio. kr., hvilket er en stigning på knap 3 mio. kr. sammenlignet med budget 2019. Budget 2020 består af administrationsudgifter på 13,5 mio. kr., udstedte kontrolafgifter på 10,9 mio. kr., en forventning til omfanget af ubetalte kontrolafgifter på 2,3 mio. kr. samt gebyrindtægter på 0,2 mio. kr.

Fra 2019 er samarbejdsaftalen med Opkrævningen i Aarhus Kommune ændret, og der er indført en ny proces vedrørende inddrivelse af ubetalte kontrolafgifter. Budget 2020 er tilpasset i overensstemmelse hermed. Fremover vil udbetale kontrolafgifter fremgå af Midttrafiks regnskab, og der budgetteres med et estimat baseret på omfanget af ubetalte afgifter og faktisk inddrivelse ved Opkrævningen henholdsvis SKAT.

### Budget 2020 Politisk høring - Billetkontrol

Billetkontrol	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Difference (budget 20 - budget 19)
Kontrolafgifter	-9.080.337	-12.600.000	-10.856.000	1.744.000
Ubetalte kontrolafgifter	0	0	2.276.000	2.276.000
Billetkontrol administration	12.725.272	14.542.000	13.493.000	-1.049.000
Gebyrindtægter	0	-160.000	-164.000	-4.000
Overførsel af kontrolafgifter	6.881.402	0		
<b>I alt</b>	<b>10.526.338</b>	<b>1.782.000</b>	<b>4.749.000</b>	<b>2.967.000</b>

## Tjenestemandspensioner

I 2020 er budgettet for tjenestemandspensioner på ca. 1,9 mio. kr., hvilket er en stigning på 0,1 mio. kr. ift. budget 2019. Ændringen skyldes en stigning i antallet af tjenestemænd, der har valgt at gå på pension.

### **Budget 2020 Politisk høring - Tjenestemandspensioner (rejsekortfinansiering)**

<b>Tjenestemandspensioner</b>	<b>Regnskab 2018</b>	<b>Budget 2019</b>	<b>Budget 2020, 1. behandling</b>	<b>Difference (budget 20 - budget 19)</b>
Tjenestemandspensioner	1.488.177	1.800.000	1.850.000	50.000

## **Bilag 2**

### **Budget 2020 1. behandling**

#### **Bestillerfordelte fordelinger per driftsområde**

##### **Indholdsfortegnelse**

Samlet oversigt .....	2
Kørselsudgifter .....	2
Flexbus.....	3
Bus-IT og øvrige udgifter.....	4
Rejsekort.....	5
Busindtægter .....	5
Regionalt tilskud.....	6
Handicapkørsel.....	7
Flexture.....	8
Kommunal kørsel .....	9
Letbanedrift.....	10
Letbanesekretariat .....	10
Togdrift .....	10
Trafikselskabet.....	11
Billetkontrol .....	12
Tjenestemandspensioner .....	13
Regionale besparelser.....	14



## Samlet oversigt

Nedenstående tabel angiver fordelingen af budget 2020 på de forskellige driftsområder:

Midttrafik - Budget 2020 Politisk høring													
Beløb i 1.000 kr.													
Bestillere	Busdrift	Flexbus	Rejekort	Handicap-kørsel	Flexture	Kommunal kørsel	Letbanedrift	Togdrift	Trafik-selskabet	Kontrol-afgifter	Letbane-sekretariatet	Tjeneste-mands-pensioner	I alt
Favrskov	14.589	169	176	1.354	1.061	8.724			1.158	8	42	13	27.294
Hedensted	2.338	604	338	1.268	1.609	0			892	8	0	9	7.066
Herning	37.167	205	1.334	2.313	0	0			3.909	40	0	59	45.027
Holstebro	22.852	185	598	1.491	234	1.230			2.450	15	0	39	29.094
Horsens	32.949	1.213	1.385	2.760	655	3.054			5.105	46	0	61	47.228
Ikast-Brande	14.257	0	23	1.015	173	0			1.169	0	0	15	16.652
Lemvig	8.190	499	10	675	631	151			437	0	0	8	10.601
Norddjurs	15.703	546	200	805	1.740	3.329			1.215	8	42	12	23.600
Odder	5.957	342	232	1.132	137	0			1.041	8	42	5	8.896
Randers	64.492	0	2.836	3.658	458	2.229			7.407	83	42	109	81.314
Ringkøbing-Skjern	21.527	74	636	1.492	1.943	0			1.988	18	0	30	27.708
Samsø	0	0	0	35	0	67			7	0	0	0	109
Silkeborg	32.970	382	1.594	2.761	622	2.356			5.547	259	42	80	46.613
Skanderborg	22.445	1.590	559	1.328	1.805	76			1.968	11	42	22	29.846
Skive	20.099	237	930	1.522	122	10.517			2.664	30	0	41	36.162
Struer	3.894	0	163	671	89	0			718	8	0	11	5.554
Syddjurs	15.026	0	462	919	2.253	2.253			1.569	9	42	17	22.550
Viborg	31.169	562	1.810	3.124	236	0			5.090	55	0	72	42.118
Aarhus	198.289	315	18.830	15.600	1.076	4.405	78.846		37.256	2.002	230	521	357.370
Regionen	189.087	314	21.706	0	0	148.460	110.096	30.464	35.424	903	416	726	537.596
Aarhus Letbane			6.306						3.840	1.238			11.384
Midttrafik											104		104
<b>I alt vedr. Midttrafiks bestille</b>	<b>753.000</b>	<b>7.237</b>	<b>60.128</b>	<b>43.923</b>	<b>14.844</b>	<b>186.851</b>	<b>188.942</b>	<b>30.464</b>	<b>120.854</b>	<b>4.749</b>	<b>1.044</b>	<b>1.850</b>	<b>1.413.886</b>
Sydtrafik						256.087							256.087
NT						300							300
Fynbus						47.028							47.028
I alt vedr. øvrige	0	0	0	0	0	303.415	0	0	0	0	0	0	303.415
<b>Total Midttrafik</b>	<b>753.000</b>	<b>7.237</b>	<b>60.128</b>	<b>43.923</b>	<b>14.844</b>	<b>490.266</b>	<b>188.942</b>	<b>30.464</b>	<b>120.854</b>	<b>4.749</b>	<b>1.044</b>	<b>1.850</b>	<b>1.717.301</b>

## Kørselsudgifter

Nedenstående tabel angiver fordelingen af kørselsudgifter samt overslagsår:

Oversigt over Kørselsudgifter							
Bestillere	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Budget overslag 2021	Budget overslag 2022	Budget overslag 2023	Difference (budget 20 - budget 19)
Favrskov	13.866.418	15.038.000	15.947.000	15.947.000	15.947.000	15.947.000	909.000
Hedensted	4.196.035	5.896.000	6.906.000	6.906.000	6.906.000	6.906.000	1.010.000
Herning	48.106.844	47.997.000	51.032.000	51.032.000	51.032.000	51.032.000	3.035.000
Holstebro	27.689.785	27.970.000	28.919.000	28.919.000	28.919.000	28.919.000	949.000
Horsens	48.306.532	51.991.000	55.503.000	55.503.000	55.503.000	55.503.000	3.512.000
Ikast-Brande	13.417.049	13.916.000	14.747.000	14.747.000	14.747.000	14.747.000	831.000
Lemvig	7.776.940	7.880.000	8.190.000	8.190.000	8.190.000	8.190.000	310.000
Norddjurs	16.663.381	18.930.000	19.111.000	19.111.000	19.111.000	19.111.000	181.000
Odder	6.379.489	6.920.000	7.464.000	7.464.000	7.464.000	7.464.000	544.000
Randers	91.255.464	92.612.000	94.591.000	94.591.000	94.591.000	94.591.000	1.979.000
Ringkøbing-Skjern	25.482.170	26.667.000	27.494.000	27.494.000	27.494.000	27.494.000	827.000
Samsø	0	0	0	0	0	0	0
Silkeborg	54.485.206	55.546.000	55.528.000	55.528.000	55.528.000	55.528.000	-18.000
Skanderborg	25.049.662	26.758.000	28.767.000	28.767.000	28.767.000	28.767.000	2.009.000
Skive	27.682.563	27.928.000	28.625.000	28.625.000	28.625.000	28.625.000	697.000
Struer	6.207.186	5.056.000	5.434.000	5.434.000	5.434.000	5.434.000	378.000
Syddjurs	14.963.724	17.783.000	21.594.000	21.594.000	21.594.000	21.594.000	3.811.000
Viborg	46.546.723	47.926.000	52.436.000	52.436.000	52.436.000	52.436.000	4.510.000
Aarhus	440.632.917	446.859.000	466.270.000	466.270.000	466.270.000	466.270.000	19.411.000
Region Midtjylland	498.191.397	463.141.000	429.314.000	429.314.000	429.314.000	429.314.000	-33.827.000
<b>I alt</b>	<b>1.416.899.485</b>	<b>1.406.814.000</b>	<b>1.417.872.000</b>	<b>1.417.872.000</b>	<b>1.417.872.000</b>	<b>1.417.872.000</b>	<b>11.058.000</b>

Budgettet for overslagsårene 2021-2023 er sat lig med budget 2020, da der udover generelle prisstigninger ikke er nogle kendte ændringer.

Nedenstående tabel angiver fordeling af køreplantimer på bestillerniveau:

Udvikling i køreplantimeantal				
Bestillere	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Difference (budget 20 - budget 19)
Favrskov	19.040	20.131	20.866	734
Hedensted	5.048	7.561	9.539	1.978
Herning	66.321	65.804	66.716	912
Holstebro	39.925	39.582	39.989	407
Horsens	68.207	68.098	76.076	7.978
Ikast-Brande	20.278	20.717	20.616	-102
Lemvig	9.785	9.747	9.878	131
Norddjurs	21.993	24.104	23.328	-776
Odder	9.313	9.843	9.968	125
Randers	121.856	121.614	121.581	-33
Ringkøbing-Skjern	34.128	35.316	35.309	-7
Samsø	0	0	0	0
Silkeborg	84.438	84.735	83.081	-1.654
Skanderborg	30.605	31.838	33.568	1.730
Skive	39.157	39.120	38.715	-406
Struer	10.762	9.297	9.763	467
Syddjurs	20.188	23.887	28.520	4.634
Viborg	71.440	72.128	75.265	3.137
Aarhus	537.440	533.918	543.256	9.338
Regionen	729.190	662.967	606.873	-56.094
<b>I alt</b>	<b>1.939.115</b>	<b>1.880.405</b>	<b>1.852.905</b>	<b>-27.500</b>

## Flexbus

Nedenstående tabel angiver fordelingen af nettoudgifter til flexbus samt overslagsår:

Oversigt over Flexbus							
Bestillere	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Budget overslag 2021	Budget overslag 2022	Budget overslag 2023	Difference (budget 20 - budget 19)
Favrskov	2.913	86.000	169.000	169.000	169.000	169.000	83.000
Hedensted	238.688	312.000	604.000	604.000	604.000	604.000	292.000
Herning	3.951	6.000	205.000	205.000	205.000	205.000	199.000
Holstebro	201.535	192.000	185.000	185.000	185.000	185.000	-7.000
Horsens	36.785	570.000	1.213.000	1.213.000	1.213.000	1.213.000	643.000
Ikast-Brande	0	0	0	0	0	0	0
Lemvig	0	0	499.000	499.000	499.000	499.000	499.000
Norddjurs	23.795	320.000	546.000	546.000	546.000	546.000	226.000
Odder	238.599	603.000	342.000	342.000	342.000	342.000	-261.000
Randers	171.384	0	0	0	0	0	0
Ringkøbing-Skjern	0	0	74.000	74.000	74.000	74.000	74.000
Samsø	0	0	0	0	0	0	0
Silkeborg	167.406	327.000	382.000	382.000	382.000	382.000	55.000
Skanderborg	250.033	867.000	1.590.000	1.590.000	1.590.000	1.590.000	723.000
Skive	128.415	119.000	237.000	237.000	237.000	237.000	118.000
Struer	0	0	0	0	0	0	0
Syddjurs	0	0	0	0	0	0	0
Viborg	388.662	544.000	562.000	562.000	562.000	562.000	18.000
Aarhus	0	163.000	315.000	315.000	315.000	315.000	152.000
Region Midtjylland	249.600	218.000	314.000	314.000	314.000	314.000	96.000
<b>I alt</b>	<b>2.101.768</b>	<b>4.327.000</b>	<b>7.237.000</b>	<b>7.237.000</b>	<b>7.237.000</b>	<b>7.237.000</b>	<b>2.910.000</b>

Budgettet for overslagsårene 2021-2023 er sat lig med budget 2020, da der udover generelle prisstigninger ikke er nogle kendte ændringer.

Nedenstående tabel angiver udviklingen i antal ture for flexbus fordelt på bestillerniveau:

### Flexbus - Udvikling i antal ture

Bestillere	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling
Favrskov	27	10	930
Hedensted	1.577	2.100	3.600
Herning	34	100	1.150
Holstebro	696	700	700
Horsens	309	400	6.700
Ikast-Brande	0	0	0
Lemvig	0	0	2.700
Norddjurs	101	180	2.900
Odder	1.432	1.100	2.000
Randers	707	0	0
Ringkøbing-Skjern	0	0	400
Samsø	0	0	0
Silkeborg	864	1.400	2.010
Skanderborg	1.556	1.500	8.700
Skive	778	900	1.330
Struer	0	0	0
Syddjurs	0	0	0
Viborg	1.731	2.300	2.650
Aarhus	0	0	1.700
Regionen	1.430	1.300	1.600
<b>I alt</b>	<b>11.242</b>	<b>11.990</b>	<b>39.070</b>

### Bus-IT og øvrige udgifter

Nedenstående tabel angiver fordelingen af bus-IT og øvrige udgifter samt overslagsår:

#### Oversigt over Bus-IT og øvrige udgifter

Bestillere	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Budget overslag 2021	Budget overslag 2022	Budget overslag 2023	Difference (budget 20 - budget 19)
Favrskov	15.795	21.000	78.000	40.000	40.000	40.000	57.000
Hedensted	36.633	44.000	58.000	58.000	58.000	58.000	14.000
Herning	201.570	321.000	445.000	235.000	235.000	235.000	124.000
Holstebro	75.646	88.000	88.000	88.000	88.000	88.000	0
Horsens	362.019	409.000	551.000	551.000	551.000	468.000	142.000
Ikast-Brande	24.019	36.000	44.000	44.000	44.000	44.000	8.000
Lemvig	0	0	0	0	0	0	0
Norddjurs	27.025	18.000	53.000	53.000	53.000	40.000	35.000
Odder	17.094	17.000	18.000	18.000	18.000	18.000	1.000
Randers	1.114.056	1.301.000	1.905.000	1.428.000	1.428.000	1.428.000	604.000
Ringkøbing-Skjern	188.062	188.000	212.000	212.000	212.000	212.000	24.000
Samsø	0	0	0	0	0	0	0
Silkeborg	380.613	527.000	821.000	554.000	554.000	554.000	294.000
Skanderborg	61.684	86.000	138.000	100.000	100.000	100.000	52.000
Skive	128.827	104.000	115.000	115.000	115.000	115.000	11.000
Struer	36.726	38.000	37.000	37.000	37.000	37.000	-1.000
Syddjurs	55.508	65.000	76.000	76.000	76.000	76.000	11.000
Viborg	852.853	993.000	1.345.000	1.135.000	1.135.000	1.135.000	352.000
Aarhus	9.670.584	8.603.000	10.152.000	10.152.000	10.152.000	10.152.000	1.549.000
Region Midtjylland	5.419.835	6.383.000	6.237.000	6.237.000	6.237.000	6.237.000	-146.000
<b>I alt</b>	<b>18.668.550</b>	<b>19.242.000</b>	<b>22.373.000</b>	<b>21.133.000</b>	<b>21.133.000</b>	<b>21.037.000</b>	<b>3.131.000</b>

Budgettet for overslagsårene 2021-2023 er udarbejdet med udgangspunkt i budget 2020, hvor den eneste indarbejdede korrektion er investeringen af tælleudstyr. Udover generelle prisstigninger er der ikke nogen kendte ændringer.

## Rejsekort

Nedenstående tabel angiver fordelingen af udgifter til rejsekort samt overslagsår:

### Oversigt over Rejsekort

Bestillere	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Budget overslag 2021	Budget overslag 2022	Budget overslag 2023	Difference (budget 20 ift. budget 19)
Favrskov	100.658	132.000	176.000	176.000	176.000	176.000	44.000
Hedensted	169.678	232.000	338.000	338.000	338.000	338.000	106.000
Herning	1.037.540	1.147.000	1.334.000	1.334.000	1.334.000	1.334.000	187.000
Holstebro	476.800	598.000	598.000	598.000	598.000	598.000	0
Horsens	952.981	1.084.000	1.385.000	1.385.000	1.385.000	1.385.000	301.000
Ikast-Brande	-7.478	25.000	23.000	23.000	23.000	23.000	-2.000
Lemvig	-4.513	9.000	10.000	10.000	10.000	10.000	1.000
Norddjurs	100.294	144.000	200.000	200.000	200.000	200.000	56.000
Odder	105.422	118.000	232.000	232.000	232.000	232.000	114.000
Randers	2.437.442	2.575.000	2.836.000	2.836.000	2.836.000	2.836.000	261.000
Ringkøbing-Skjern	389.570	571.000	636.000	636.000	636.000	636.000	65.000
Samsø	0	0	0	0	0	0	0
Silkeborg	1.087.042	1.280.000	1.594.000	1.594.000	1.594.000	1.594.000	314.000
Skanderborg	451.025	489.000	559.000	559.000	559.000	559.000	70.000
Skive	839.724	834.000	930.000	930.000	930.000	930.000	96.000
Struer	77.557	115.000	163.000	163.000	163.000	163.000	48.000
Syddjurs	202.315	330.000	462.000	462.000	462.000	462.000	132.000
Viborg	1.405.444	1.565.000	1.810.000	1.810.000	1.810.000	1.810.000	245.000
Aarhus	17.972.299	22.633.000	21.983.000	21.983.000	21.983.000	21.983.000	-650.000
Region Midtjylland	21.638.170	24.234.000	24.859.000	24.859.000	24.859.000	24.859.000	625.000
<b>I alt</b>	<b>49.431.968</b>	<b>58.115.000</b>	<b>60.128.000</b>	<b>60.128.000</b>	<b>60.128.000</b>	<b>60.128.000</b>	<b>2.013.000</b>

Det skal bemærkes, at budgettallene i overslagsårene for rejsekort er udarbejdet med udgangspunkt i budget 2020, hvor de eneste indarbejdede korrektioner er effekten af Region Midtjyllands besparelser.

## Busindtægter

Nedenstående tabel angiver fordelingen af busindtægter samt overslagsår:

### Oversigt over Busindtægter

Bestillere	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Budget overslag 2021	Budget overslag 2022	Budget overslag 2023	Difference (budget 20 - budget 19)
Favrskov	-1.124.983	-1.362.000	-1.436.000	-1.436.000	-1.436.000	-1.436.000	-74.000
Hedensted	-1.711.177	-2.597.000	-3.240.000	-3.240.000	-3.240.000	-3.240.000	-643.000
Herning	-13.938.826	-14.167.000	-14.305.000	-14.305.000	-14.305.000	-14.305.000	-138.000
Holstebro	-5.546.876	-6.531.000	-5.759.000	-5.759.000	-5.759.000	-5.759.000	772.000
Horsens	-18.916.785	-20.375.000	-22.117.000	-22.117.000	-22.117.000	-22.117.000	-1.742.000
Ikast-Brande	0	-30.000	-60.000	-60.000	-60.000	-60.000	-30.000
Lemvig	0	0	0	0	0	0	0
Norddjurs	-1.284.137	-1.844.000	-2.410.000	-2.410.000	-2.410.000	-2.410.000	-566.000
Odder	-1.236.374	-1.508.000	-1.525.000	-1.525.000	-1.525.000	-1.525.000	-17.000
Randers	-30.750.364	-31.083.000	-31.218.000	-31.218.000	-31.218.000	-31.218.000	-135.000
Ringkøbing-Skjern	-3.683.000	-4.625.000	-4.376.000	-4.376.000	-4.376.000	-4.376.000	249.000
Samsø	0	0	0	0	0	0	0
Silkeborg	-22.742.376	-24.734.000	-23.379.000	-23.379.000	-23.379.000	-23.379.000	1.355.000
Skanderborg	-5.207.743	-5.794.000	-6.060.000	-6.060.000	-6.060.000	-6.060.000	-266.000
Skive	-7.795.337	-8.840.000	-7.914.000	-7.914.000	-7.914.000	-7.914.000	926.000
Struer	-869.222	-1.210.000	-1.052.000	-1.052.000	-1.052.000	-1.052.000	158.000
Syddjurs	-2.872.086	-4.796.000	-5.836.000	-5.836.000	-5.836.000	-5.836.000	-1.040.000
Viborg	-15.158.288	-17.642.000	-17.920.000	-17.920.000	-17.920.000	-17.920.000	-278.000
Aarhus	-278.162.646	-280.561.000	-278.133.000	-278.133.000	-278.133.000	-278.133.000	2.428.000
Region Midtjylland	-297.325.723	-283.132.000	-260.505.000	-260.505.000	-260.505.000	-260.505.000	22.627.000
<b>I alt</b>	<b>-708.325.943</b>	<b>-710.831.000</b>	<b>-687.245.000</b>	<b>-687.245.000</b>	<b>-687.245.000</b>	<b>-687.245.000</b>	<b>23.586.000</b>



Budgettet for overslagsårene 2021-2023 er sat lig med budget 2020, da der udover generelle prisstigninger ikke er nogle kendte ændringer.

## Regionalt tilskud

Nedenstående tabel angiver fordelingen af regionalt tilskud samt overslagsår:

Oversigt over Regionalt tilskud							
Bestillere	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Budget overslag 2021	Budget overslag 2022	Budget overslag 2023	Difference (budget 20 - budget 19)
Favrskov	0	0	0	0	0	0	0
Hedensted	-999.996	-1.199.500	-1.386.000	-1.386.000	-1.386.000	-1.386.000	-186.500
Herning	-5.004	-5.000	-5.000	-5.000	-5.000	-5.000	0
Holstebro	0	-195.000	-396.000	-396.000	-396.000	-396.000	-201.000
Horsens	-345.000	-662.500	-988.000	-988.000	-988.000	-988.000	-325.500
Ikast-Brande	0	-233.500	-474.000	-474.000	-474.000	-474.000	-240.500
Lemvig	0	0	0	0	0	0	0
Norddjurs	-512.004	-782.000	-1.051.000	-1.051.000	-1.051.000	-1.051.000	-269.000
Odder	0	0	0	0	0	0	0
Randers	-747.000	-774.000	-786.000	-786.000	-786.000	-786.000	-12.000
Ringkøbing-Skjern	-1.715.004	-1.775.000	-1.803.000	-1.803.000	-1.803.000	-1.803.000	-28.000
Samsø	0	0	0	0	0	0	0
Silkeborg	0	0	0	0	0	0	0
Skanderborg	0	-197.000	-400.000	-400.000	-400.000	-400.000	-203.000
Skive	-701.000	-716.000	-727.000	-727.000	-727.000	-727.000	-11.000
Struer	0	-258.500	-525.000	-525.000	-525.000	-525.000	-266.500
Syddjurs	0	-397.500	-808.000	-808.000	-808.000	-808.000	-410.500
Viborg	-3.065.004	-3.895.000	-4.692.000	-4.692.000	-4.692.000	-4.692.000	-797.000
Aarhus	0	0	0	0	0	0	0
Region Midtjylland	8.090.012	11.090.500	14.041.000	14.041.000	14.041.000	14.041.000	2.950.500
<b>I alt</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Budgettet for overslagsårene 2021-2023 er sat lig med budget 2020, da der udover generelle prisstigninger ikke er nogle kendte ændringer.

## Handicapkørsel

Nedenstående tabel angiver fordelingen af nettoudgifter til handicapkørsel samt overslagsår:

### Oversigt over Handicapkørsel

Bestillere	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Budget overslag 2021	Budget overslag 2022	Budget overslag 2023	Difference (budget 20 - budget 19)
Favrskov	1.096.407	1.174.000	1.354.000	1.354.000	1.354.000	1.354.000	180.000
Hedensted	1.001.655	1.031.000	1.268.000	1.268.000	1.268.000	1.268.000	237.000
Herning	1.943.618	2.162.000	2.313.000	2.313.000	2.313.000	2.313.000	151.000
Holstebro	1.276.755	1.221.000	1.491.000	1.491.000	1.491.000	1.491.000	270.000
Horsens	2.269.667	2.181.000	2.760.000	2.760.000	2.760.000	2.760.000	579.000
Ikast-Brande	768.934	801.000	1.015.000	1.015.000	1.015.000	1.015.000	214.000
Lemvig	611.035	652.000	675.000	675.000	675.000	675.000	23.000
Norddjurs	653.693	637.000	805.000	805.000	805.000	805.000	168.000
Odder	1.027.555	998.000	1.132.000	1.132.000	1.132.000	1.132.000	134.000
Randers	3.013.124	2.805.000	3.658.000	3.658.000	3.658.000	3.658.000	853.000
Ringkøbing-Skjern	1.175.360	1.361.000	1.492.000	1.492.000	1.492.000	1.492.000	131.000
Samsø	11.838	3.000	35.000	35.000	35.000	35.000	32.000
Silkeborg	2.200.388	2.372.000	2.761.000	2.761.000	2.761.000	2.761.000	389.000
Skanderborg	1.093.531	922.000	1.328.000	1.328.000	1.328.000	1.328.000	406.000
Skive	1.296.425	1.317.000	1.522.000	1.522.000	1.522.000	1.522.000	205.000
Struer	530.296	537.000	671.000	671.000	671.000	671.000	134.000
Syddjurs	674.748	611.000	919.000	919.000	919.000	919.000	308.000
Viborg	2.433.709	2.335.000	3.124.000	3.124.000	3.124.000	3.124.000	789.000
Aarhus	13.426.830	13.563.000	15.600.000	15.600.000	15.600.000	15.600.000	2.037.000
<b>I alt</b>	<b>36.505.568</b>	<b>36.683.000</b>	<b>43.923.000</b>	<b>43.923.000</b>	<b>43.923.000</b>	<b>43.923.000</b>	<b>7.240.000</b>

Budgettet for overslagsårene 2021-2023 er sat lig med budget 2020, da der udover generelle prisstigninger ikke er nogle kendte ændringer, dog med forbehold for udgifter til NOP (nyt IT-system), der afventer udbud.

Nedenstående tabel angiver udviklingen i antal ture for handicapkørsel fordelt på bestillerniveau:

### Handicapkørsel - Udvikling i antal ture

Bestillere	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling
Favrskov	4.825	5.000	5.600
Hedensted	4.268	4.000	5.100
Herning	8.489	9.000	10.000
Holstebro	7.034	7.000	8.500
Horsens	14.805	14.000	17.400
Ikast-Brande	3.579	4.000	4.500
Lemvig	2.323	2.000	2.600
Norddjurs	2.946	3.000	3.500
Odder	4.704	5.000	5.400
Randers	14.899	14.000	17.600
Ringkøbing-Skjern	4.568	5.000	5.700
Samsø	33	20	100
Silkeborg	12.131	13.000	14.900
Skanderborg	5.804	5.000	6.800
Skive	6.030	5.000	7.100
Struer	2.347	2.000	2.900
Syddjurs	2.963	2.000	3.700
Viborg	11.113	11.000	14.100
Aarhus	77.000	77.000	86.500
Regionen	0	0	0
<b>I alt</b>	<b>189.861</b>	<b>187.020</b>	<b>222.000</b>

## Flexture

Nedenstående tabel angiver fordelingen af nettoudgifter til flexiture samt overslagsår:

### Oversigt over Flexiture

Bestillere	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Budget overslag 2021	Budget overslag 2022	Budget overslag 2023	Difference (budget 20 - budget 19)
Favrskov	915.750	1.017.000	1.061.000	1.061.000	1.061.000	1.061.000	44.000
Hedensted	1.376.097	1.373.000	1.609.000	1.609.000	1.609.000	1.609.000	236.000
Herning	0	0	0	0	0	0	0
Holstebro	219.134	236.000	234.000	234.000	234.000	234.000	-2.000
Horsens	576.457	500.000	655.000	655.000	655.000	655.000	155.000
Ikast-Brande	138.344	157.000	173.000	173.000	173.000	173.000	16.000
Lemvig	502.416	512.000	631.000	631.000	631.000	631.000	119.000
Norddjurs	1.956.978	1.577.000	1.740.000	1.740.000	1.740.000	1.740.000	163.000
Odder	123.148	98.000	137.000	137.000	137.000	137.000	39.000
Randers	395.428	367.000	458.000	458.000	458.000	458.000	91.000
Ringkøbing-Skjern	1.473.672	1.501.000	1.943.000	1.943.000	1.943.000	1.943.000	442.000
Silkeborg	527.859	496.000	622.000	622.000	622.000	622.000	126.000
Skanderborg	1.512.631	1.512.000	1.805.000	1.805.000	1.805.000	1.805.000	293.000
Skive	100.868	93.000	122.000	122.000	122.000	122.000	29.000
Struer	72.660	82.000	89.000	89.000	89.000	89.000	7.000
Syddjurs	1.851.293	1.839.000	2.253.000	2.253.000	2.253.000	2.253.000	414.000
Viborg	196.055	231.000	236.000	236.000	236.000	236.000	5.000
Aarhus	966.162	1.124.000	1.076.000	1.076.000	1.076.000	1.076.000	-48.000
Region Midtjylland	0	0	0	0	0	0	0
<b>I alt</b>	<b>12.904.953</b>	<b>12.715.000</b>	<b>14.844.000</b>	<b>14.844.000</b>	<b>14.844.000</b>	<b>14.844.000</b>	<b>2.129.000</b>

Budgettet for overslagsårene 2021-2023 er sat lig med budget 2020, da der udover generelle prisstigninger ikke er nogle kendte ændringer, dog med forbehold for udgifter til NOP der afventer udbud.

Nedenstående tabel angiver udviklingen i antal ture for flexiture fordelt på bestillerniveau:

### Flexiture - Udvikling i antal ture

Bestillere	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling
Favrskov	10.776	12.000	12.100
Hedensted	14.754	16.000	16.500
Herning	0	0	0
Holstebro	1.686	2.000	1.800
Horsens	7.239	7.000	7.700
Ikast-Brande	2.966	3.000	3.400
Lemvig	4.358	5.000	5.400
Norddjurs	20.113	19.200	19.900
Odder	1.670	2.000	1.600
Randers	4.248	4.000	4.800
Ringkøbing-Skjern	13.109	14.000	16.400
Silkeborg	8.088	8.000	9.000
Skanderborg	17.368	17.000	19.800
Skive	1.235	1.000	1.400
Struer	1.453	2.000	1.700
Syddjurs	18.180	19.000	20.500
Viborg	3.375	4.000	3.800
Aarhus	10.322	12.000	11.300
Regionen	0	0	0
<b>I alt</b>	<b>140.940</b>	<b>147.200</b>	<b>157.100</b>

## Kommunal kørsel

Nedenstående tabel angiver fordelingen af nettoudgifter til kommunal kørsel samt overslagsår:

### Oversigt over kommunal kørsel

Bestillere	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Budget overslag 2021	Budget overslag 2022	Budget overslag 2023	Difference (budget 20 - budget 19)
Favrskov	6.394.534	6.018.000	8.724.000	8.724.000	8.724.000	8.724.000	2.706.000
Hedensted	0	0	0	0	0	0	0
Herning	0	0	0	0	0	0	0
Holstebro	1.191.960	1.150.000	1.230.000	1.230.000	1.230.000	1.230.000	80.000
Horsens	2.854.475	3.103.000	3.054.000	3.054.000	3.054.000	3.054.000	-49.000
Ikast-Brande	0	0	0	0	0	0	0
Lemvig	128.412	194.000	151.000	151.000	151.000	151.000	-43.000
Norddjurs	3.063.025	3.506.000	3.329.000	3.329.000	3.329.000	3.329.000	-177.000
Odder	0	0	0	0	0	0	0
Randers	2.079.136	2.547.000	2.229.000	2.229.000	2.229.000	2.229.000	-318.000
Ringkøbing-Skjern	0	0	0	0	0	0	0
Samsø	22.963	22.000	67.000	67.000	67.000	67.000	45.000
Silkeborg	2.071.248	2.106.000	2.356.000	2.356.000	2.356.000	2.356.000	250.000
Skanderborg	98.842	210.000	76.000	76.000	76.000	76.000	-134.000
Skive	9.074.335	9.774.000	10.517.000	10.517.000	10.517.000	10.517.000	743.000
Struer	0	0	0	0	0	0	0
Syddjurs	1.872.099	2.147.000	2.253.000	2.253.000	2.253.000	2.253.000	106.000
Viborg	0	0	0	0	0	0	0
Aarhus	4.118.912	4.192.000	4.405.000	4.405.000	4.405.000	4.405.000	213.000
Regionen	142.042.582	149.444.000	148.460.000	148.460.000	148.460.000	148.460.000	-984.000
<b>Midttrafik i alt</b>	<b>175.012.524</b>	<b>184.413.000</b>	<b>186.851.000</b>	<b>186.851.000</b>	<b>186.851.000</b>	<b>186.851.000</b>	<b>2.438.000</b>
NT	161.975	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	0
Fynbus	53.149.331	50.319.000	47.028.000	47.028.000	47.028.000	47.028.000	-3.291.000
Sydtrafik	239.717.679	237.970.000	256.087.000	256.087.000	256.087.000	256.087.000	18.117.000
<b>I alt</b>	<b>468.041.508</b>	<b>473.002.000</b>	<b>490.266.000</b>	<b>490.266.000</b>	<b>490.266.000</b>	<b>490.266.000</b>	<b>17.264.000</b>

Budgettet for overslagsårene 2021-2023 er sat lig med budget 2020, da der udover generelle prisstigninger ikke er nogle kendte ændringer, dog med forbehold for udgifter til NOP der afventer udbud.

Nedenstående tabel angiver udviklingen i antal ture for kommunal kørsel fordelt på bestillerniveau:

### Kommunal kørsel - Udvikling i antal ture

Bestillere	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling
Favrskov	37.392	35.900	47.100
Hedensted	0	0	0
Herning	0	0	0
Holstebro	7.698	7.800	7.900
Horsens	18.701	20.700	19.300
Ikast-Brande	0	0	0
Lemvig	350	300	400
Norddjurs	18.507	20.500	18.900
Odder	0	0	0
Randers	10.913	13.600	11.300
Ringkøbing-Skjern	0	0	0
Samsø	66	120	200
Silkeborg	13.765	14.500	15.200
Skanderborg	560	1.000	500
Skive	56.786	58.100	64.800
Struer	0	0	0
Syddjurs	9.006	10.000	10.700
Viborg	0	0	0
Aarhus	24.454	25.700	25.000
Regionen	421.573	450.000	440.000



## Letbanedrift

Nedenstående tabel angiver fordelingen af udgifter til letbanedrift mellem Aarhus Kommune og Region Midtjylland samt overslagsår:

### Oversigt over Aarhus Letbane

Bestillere	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Budget overslag 2021	Budget overslag 2022	Budget overslag 2023	Difference (budget 20 - budget 19)
Aarhus	41.173.754	74.765.000	78.846.000	76.846.000	74.846.000	72.846.000	4.081.000
Region Midtjylland	55.781.754	105.835.000	110.096.000	108.096.000	106.096.000	104.096.000	4.261.000
<b>I alt</b>	<b>96.955.509</b>	<b>180.600.000</b>	<b>188.942.000</b>	<b>184.942.000</b>	<b>180.942.000</b>	<b>176.942.000</b>	<b>8.342.000</b>

I budgetterne for overslagsårene 2021-2023 er, efter aftale med Aarhus Kommune og Region Midtjylland, indarbejdet en indtægtsmæssig udvikling under forventning af stigende rejsetal på letbanen.

## Letbanesekretariat

Nedenstående tabel angiver fordelingen af udgifter til letbanesekretariatet samt overslagsår:

### Oversigt over Letbanesekretariatet

Bestillere	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Budget overslag 2021	Budget overslag 2022	Budget overslag 2023	Difference (budget 20 - budget 19)
Favrskov	41.000	41.000	42.000	42.000	42.000	42.000	1.000
Hedensted	0	0	0	0	0	0	0
Herning	0	0	0	0	0	0	0
Holstebro	0	0	0	0	0	0	0
Horsens	0	0	0	0	0	0	0
Ikast-Brande	0	0	0	0	0	0	0
Lemvig	0	0	0	0	0	0	0
Norddjurs	41.000	41.000	42.000	42.000	42.000	42.000	1.000
Odder	41.000	41.000	42.000	42.000	42.000	42.000	1.000
Randers	41.000	41.000	42.000	42.000	42.000	42.000	1.000
Ringkøbing-Skjern	0	0	0	0	0	0	0
Silkeborg	41.000	41.000	42.000	42.000	42.000	42.000	1.000
Skanderborg	41.000	41.000	42.000	42.000	42.000	42.000	1.000
Skive	0	0	0	0	0	0	0
Struer	0	0	0	0	0	0	0
Syddjurs	41.000	41.000	42.000	42.000	42.000	42.000	1.000
Viborg	0	0	0	0	0	0	0
Aarhus	223.000	223.000	230.000	230.000	230.000	230.000	7.000
Regionen	405.000	405.000	416.000	416.000	416.000	416.000	11.000
Midttrafik	101.000	101.000	104.000	104.000	104.000	104.000	3.000
Mer/mindreforbrug	405.667						
<b>I alt</b>	<b>1.421.667</b>	<b>1.016.000</b>	<b>1.044.000</b>	<b>1.044.000</b>	<b>1.044.000</b>	<b>1.044.000</b>	<b>28.000</b>

Budgettet for overslagsårene 2021-2023 er sat lig med budget 2020, da der udover generelle prisstigninger ikke er nogle kendte ændringer.

## Togdrift

Nedenstående tabel angiver en oversigt over udgifter til togdrift samt overslagsår:

### Oversigt over togdrift

Bestillere	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Budget overslag 2021	Budget overslag 2022	Budget overslag 2023	Difference (budget 20 - budget 19)
Region Midtjylland	20.072.966	20.212.000	30.464.000	57.728.000	57.728.000	57.728.000	10.252.000
<b>I alt</b>	<b>20.072.966</b>	<b>20.212.000</b>	<b>30.464.000</b>	<b>57.728.000</b>	<b>57.728.000</b>	<b>57.728.000</b>	<b>10.252.000</b>

I budgetterne for overslagsårene 2021-2023 er indarbejdet estimat for virkningen ved overtagelsen af togstrækningen Holstebro – Skjern og effekten af investeringsplanen 2020-2030.

### Trafikselskabet

Nedenstående tabel angiver fordelingen af udgifter til trafikselskabet samt overslagsår:

#### Oversigt over Trafikselskab - Bus og Letbane administration

Bestillere	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Budget overslag 2021	Budget overslag 2022	Budget overslag 2023	Difference (budget 20 - budget 19)
Favrskov	640.000	717.000	803.000	803.000	803.000	803.000	86.000
Hedensted	256.000	394.000	563.000	563.000	563.000	563.000	169.000
Herning	3.021.000	3.064.000	3.272.000	3.272.000	3.272.000	3.272.000	208.000
Holstebro	1.893.000	1.771.000	1.907.000	1.907.000	1.907.000	1.907.000	136.000
Horsens	3.239.000	3.561.000	3.985.000	3.985.000	3.985.000	3.985.000	424.000
Ikast-Brande	791.000	845.000	881.000	881.000	881.000	881.000	36.000
Lemvig	249.000	254.000	269.000	269.000	269.000	269.000	15.000
Norddjurs	782.000	902.000	987.000	987.000	987.000	987.000	85.000
Odder	461.000	490.000	692.000	692.000	692.000	692.000	202.000
Randers	5.875.000	6.021.000	6.274.000	6.274.000	6.274.000	6.274.000	253.000
Ringkøbing-Skjern	1.404.000	1.529.000	1.619.000	1.619.000	1.619.000	1.619.000	90.000
Samsø	-	-	-	-	-	-	0
Silkeborg	4.202.000	4.346.000	4.595.000	4.595.000	4.595.000	4.595.000	249.000
Skanderborg	1.151.000	1.242.000	1.532.000	1.532.000	1.532.000	1.532.000	290.000
Skive	1.982.000	2.039.000	2.208.000	2.208.000	2.208.000	2.208.000	169.000
Struer	508.000	485.000	530.000	530.000	530.000	530.000	45.000
Syddjurs	830.000	1.043.000	1.334.000	1.334.000	1.334.000	1.334.000	291.000
Viborg	3.622.000	3.759.000	4.185.000	4.185.000	4.185.000	4.185.000	426.000
Aarhus	30.889.000	32.218.000	33.199.000	33.199.000	33.199.000	33.199.000	981.000
Region Midtjylland	42.958.000	40.357.000	37.344.000	37.344.000	37.344.000	37.344.000	-3.013.000
<b>I alt</b>	<b>104.753.000</b>	<b>105.037.000</b>	<b>106.179.000</b>	<b>106.179.000</b>	<b>106.179.000</b>	<b>106.179.000</b>	<b>1.142.000</b>

#### Oversigt over Trafikselskab - Handicap administration

Bestillere	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Budget overslag 2021	Budget overslag 2022	Budget overslag 2023	Difference (budget 20 - budget 19)
Favrskov	457.000	386.000	355.000	355.000	355.000	355.000	-31.000
Hedensted	304.000	309.000	329.000	329.000	329.000	329.000	20.000
Herning	685.000	694.000	637.000	637.000	637.000	637.000	-57.000
Holstebro	533.000	540.000	543.000	543.000	543.000	543.000	3.000
Horsens	913.000	1.080.000	1.120.000	1.120.000	1.120.000	1.120.000	40.000
Ikast-Brande	304.000	309.000	288.000	288.000	288.000	288.000	(21.000)
Lemvig	152.000	154.000	168.000	168.000	168.000	168.000	14.000
Norddjurs	228.000	231.000	228.000	228.000	228.000	228.000	-3.000
Odder	304.000	386.000	349.000	349.000	349.000	349.000	-37.000
Randers	1.065.000	1.080.000	1.133.000	1.133.000	1.133.000	1.133.000	53.000
Ringkøbing-Skjern	380.000	386.000	369.000	369.000	369.000	369.000	-17.000
Samsø	15.000	2.000	7.000	7.000	7.000	7.000	5.000
Silkeborg	989.000	1.003.000	952.000	952.000	952.000	952.000	-51.000
Skanderborg	457.000	386.000	436.000	436.000	436.000	436.000	50.000
Skive	380.000	386.000	456.000	456.000	456.000	456.000	70.000
Struer	152.000	154.000	188.000	188.000	188.000	188.000	34.000
Syddjurs	152.000	154.000	235.000	235.000	235.000	235.000	81.000
Viborg	761.000	849.000	905.000	905.000	905.000	905.000	56.000
Aarhus	5.710.000	5.786.000	5.977.000	5.977.000	5.977.000	5.977.000	191.000
Region Midtjylland	-	-	-	-	-	-	0
<b>I alt</b>	<b>13.941.000</b>	<b>14.275.000</b>	<b>14.675.000</b>	<b>14.675.000</b>	<b>14.675.000</b>	<b>14.675.000</b>	<b>400.000</b>

Budgettet for overslagsårene 2021-2023 er sat lig med budget 2020, da der udover generelle prisstigninger ikke er nogle kendte ændringer.

Nedenstående tabel viser eksempler på udgiftstyper i Trafikselskabet.

Trafikselskabet	Udgiftstype
Personaleudgifter mm	Lønudgifter, uddannelse, sociale ydelser mv.
Gebyr og forsendelse	Bankgebyrer, værdihåndtering, mobil telefoni og forsendelser mv.
Information og markedsføring	Uddannelse af chauffører, kampagner, digital kommunikation, presseudgifter mv.
Konsulentudgifter	Juridisk bistand, revisor og analysebistand mv.
Tjenesteydelser	Billet og kvalitetskontrol, trykning af billetter og kort, Chauffør-Net samt udgifter til overhead hos Handicap administration mv.
Varekøb	Kontorartikler, mindre nyanskaffelser og udgifter til bestyrelsen mv.
Abonnementer og medlemskaber	Bus og Tog sekretariatet, Bus og Tog rejsedata, Rejseplanen og Rejsekort mv.
Anskaffelser	Indkøb af IT, trafik fagligt hardware og PC-leasing mv.
Puljer til udvikling	Midler til udviklingsprojekter
IT drift og vedligehold	IT systemer, support og hosting mv.
Husleje rengøring mm	Husleje, el, vand, renovation, rengøring og reparation og vedligehold af kundecenter mv.
Indtægter vedr konsulentudgifter, leje indtægter og overhead	Indtægter fra lokaleudlejning og studepladser på Aarhus Rutebilstation, bodsindtægter og overhead fra Flextrafik og billet administration mv.

Tabellen med forbruget for de enkelte udgiftstyper findes i Bilag 1.

## Billetkontrol

Nedenstående tabel angiver fordelingen af nettoudgifter til billetkontrol samt overslagsår:

Oversigt over Billetkontrol							
Bestillere	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Budget overslag 2021	Budget overslag 2022	Budget overslag 2023	Difference (budget 20 - budget 19)
Favrskov	9.368	10.000	8.000	8.000	8.000	8.000	-2.000
Hedensted	9.640	10.000	8.000	8.000	8.000	8.000	-2.000
Herning	44.174	46.000	40.000	40.000	40.000	40.000	-6.000
Holstebro	14.109	15.000	15.000	15.000	15.000	15.000	0
Horsens	51.920	54.000	46.000	46.000	46.000	46.000	-8.000
Ikast-Brande	-	-	-	-	-	-	-
Lemvig	-	-	-	-	-	-	-
Norddjurs	9.640	10.000	8.000	8.000	8.000	8.000	-2.000
Odder	8.823	10.000	8.000	8.000	8.000	8.000	-2.000
Randers	100.370	106.000	83.000	83.000	83.000	83.000	-23.000
Ringkøbing-Skjern	9.640	10.000	18.000	18.000	18.000	18.000	8.000
Silkeborg	57.438	68.000	259.000	259.000	259.000	259.000	191.000
Skanderborg	13.371	15.000	11.000	11.000	11.000	11.000	-4.000
Skive	32.199	32.000	30.000	30.000	30.000	30.000	-2.000
Struer	9.640	10.000	8.000	8.000	8.000	8.000	-2.000
Syddjurs	11.761	12.000	9.000	9.000	9.000	9.000	-3.000
Viborg	57.727	61.000	55.000	55.000	55.000	55.000	-6.000
Aarhus	8.820.371	63.000	2.621.000	2.621.000	2.621.000	2.621.000	2.558.000
Region Midtjylland	1.266.144	1.250.000	1.522.000	1.522.000	1.522.000	1.522.000	272.000
<b>I alt</b>	<b>10.526.338</b>	<b>1.782.000</b>	<b>4.749.000</b>	<b>4.749.000</b>	<b>4.749.000</b>	<b>4.749.000</b>	<b>2.967.000</b>

Budgettet for overslagsårene 2021-2023 er sat lig med budget 2020, da der udover generelle prisstigninger ikke er nogle kendte ændringer.

## Tjenestemandspensioner

Nedenstående tabel angiver fordelingen af udgifter til tjenestemandspensioner samt overslagsår:

### Oversigt over Tjenestemandspensioner

Bestillere	Regnskab 2018	Budget 2019	Budget 2020, 1. behandling	Budget overslag 2021	Budget overslag 2022	Budget overslag 2023	Difference (budget 20 - budget 19)
Favrskov	5.185	6.000	13.000	13.000	13.000	13.000	7.000
Hedensted	4.321	5.000	9.000	9.000	9.000	9.000	4.000
Herning	43.211	52.000	59.000	59.000	59.000	59.000	7.000
Holstebro	26.791	32.000	39.000	39.000	39.000	39.000	7.000
Horsens	47.532	57.000	61.000	61.000	61.000	61.000	4.000
Ikast-Brande	7.778	9.000	15.000	15.000	15.000	15.000	6.000
Lemvig	3.457	4.000	8.000	8.000	8.000	8.000	4.000
Norddjurs	4.321	5.000	12.000	12.000	12.000	12.000	7.000
Odder	864	1.000	5.000	5.000	5.000	5.000	4.000
Randers	84.693	102.000	109.000	109.000	109.000	109.000	7.000
Ringkøbing-Skjern	19.877	24.000	30.000	30.000	30.000	30.000	6.000
Silkeborg	63.952	77.000	80.000	80.000	80.000	80.000	3.000
Skanderborg	12.099	15.000	22.000	22.000	22.000	22.000	7.000
Skive	34.569	42.000	41.000	41.000	41.000	41.000	-1.000
Struer	7.778	9.000	11.000	11.000	11.000	11.000	2.000
Syddjurs	10.371	13.000	17.000	17.000	17.000	17.000	4.000
Viborg	60.495	73.000	72.000	72.000	72.000	72.000	-1.000
Aarhus	439.021	534.000	521.000	521.000	521.000	521.000	-13.000
Regionen	611.864	740.000	726.000	726.000	726.000	726.000	-14.000
<b>I alt</b>	<b>1.488.177</b>	<b>1.800.000</b>	<b>1.850.000</b>	<b>1.850.000</b>	<b>1.850.000</b>	<b>1.850.000</b>	<b>50.000</b>

Budgettet for overslagsårene 2021-2023 er sat lig med budget 2020, da der udover generelle prisstigninger ikke er nogle kendte ændringer.

## Regionale besparelser

Nedenstående tabel angiver et overblik over konsekvenser for de regionale besparelser i 2020 fordelt mellem bestillerne:

### Overdrag over effekt af regionale besparelser på bestiller- og ruteniveau 2020

Bestiller /rutenr.	Strækning	Køreplantimer 2020 (helårseffekt)	Kørselsudgifter 2020 (i kr.) (helårseffekt)	Indtægter 2020 (i kr.) (helårseffekt)
<b>Favrskov Kommune</b>		<b>1.522</b>	<b>1.246.390</b>	<b>-294.000</b>
111	Hinnerup-Sabro Skole	2.015	1.602.277	-294.000
200	Hammel-Hinnerup	-493	-355.887	-
<b>Hedensted Kommune</b>		<b>4.222</b>	<b>2.754.964</b>	<b>-1.503.000</b>
104	Horsens-Glud-Juelsminde	3.133	2.025.817	-1.184.221
220	Horsens-Uldum-Tørring	1.088	729.147	-318.779
<b>Herning Kommune</b>		<b>1.408</b>	<b>902.568</b>	<b>-154.000</b>
11	Herning - Arnborg - Skarrild - Karstoft	-206	-124.240	-
19	Herning - Hammerum - Fasterholt	-195	-117.802	-
168U	Herning-Arnborg-Skarril-Karstoft	978	612.822	-74.082
169U	Herning-Hammerum-Fasterholt	831	531.788	-79.918
<b>Holstebro Kommune</b>		<b>746</b>	<b>467.845</b>	<b>-128.000</b>
23	Holstebro-Struer	746	467.845	-128.000
<b>Horsens Kommune</b>		<b>7.496</b>	<b>5.506.280</b>	<b>-2.913.000</b>
104	Horsens-Glud-Juelsminde	1.698	1.074.298	-585.190
107	Horsens-Gedved	657	597.156	-232.239
110	Horsens-Brædstrup-Silkeborg	4.920	3.441.374	-1.840.557
220	Horsens-Uldum-Tørring	-465	-331.643	-163.262
502	Brædstrup-Voerladedgård-Skanderborg	686	725.095	-91.752
<b>Ikast-Brande Kommune</b>		<b>587</b>	<b>574.658</b>	<b>-60.000</b>
130	Ikast-Hammerum/Gjellerum-Ilskov/Sunds	587	574.658	-60.000
<b>Norddjurs Kommune</b>		<b>4.549</b>	<b>3.471.177</b>	<b>-1.106.000</b>
120	Pederstrup-Grenå	1.417	1.001.768	-520.980
U213	Fjellerup-Grenå	2.339	1.760.333	-441.262
U351	Balle-Grenå	793	709.076	-143.758
<b>Odder Kommune</b>		<b>738</b>	<b>816.420</b>	<b>-270.000</b>
302	Odder-Norsminde	738	816.420	-270.000
<b>Ringkøbing-Skjern Kommune</b>		<b>2.577</b>	<b>1.827.103</b>	<b>-567.000</b>
69	Skjern-Tarm-Nr. Nebel	2.577	1.827.103	-567.000
<b>Silkeborg Kommune</b>		<b>1.379</b>	<b>1.064.628</b>	<b>-291.000</b>
112	Voel-Tovstrup	1.379	1.064.628	-291.000
<b>Skanderborg Kommune</b>		<b>2.858</b>	<b>2.670.739</b>	<b>-773.000</b>
107	Skanderborg-Tebstrup	1.198	1.088.729	-465.814
109	Jeksen-Hørning	-33	-59.106	-
112	Skjørring-Herskind	728	562.469	-185.846
502	Brædstrup-Voerladedgård-Skanderborg	965	1.078.646	-121.340
<b>Skive Kommune</b>		<b>107</b>	<b>112.077</b>	<b>-</b>
745	Løgstrup-Hjarbæk-Knudby	107	112.077	-
<b>Struer Kommune</b>		<b>909</b>	<b>570.780</b>	<b>-170.000</b>
23	Holstebro-Struer	909	570.780	-170.000
<b>Syddjurs Kommune</b>		<b>8.144</b>	<b>5.953.836</b>	<b>-2.920.000</b>
120	Rønne-Pederstrup	3.831	2.707.556	-1.309.174
121	Rønne-Ryomgård	2.978	2.052.046	-1.316.244
U351	Balle-Ebeltoft	1.335	1.194.234	-294.582
<b>Viborg Kommune</b>		<b>2.503</b>	<b>2.917.393</b>	<b>-631.000</b>
745	Løgstrup-Hjarbæk-Knudby	623	900.017	-244.086
760	Viborg-Møldrup-Aalestrup	827	887.847	-339.949
75	Bjerringbro-Rødkjærsbro-Kjellerup	1.052	1.129.528	-46.965
<b>Aarhus Kommune</b>		<b>5.886</b>	<b>5.552.261</b>	<b>-3.758.000</b>
14	Tilst-Sabro Skole (forlængelse af linje 14)	4.494	4.336.355	-3.375.037
112	Tilst-Borum	947	731.287	-218.313
302	Malling-Norsminde	445	484.619	-164.651

Bestiller /rutenr.	Strækning	Køreplantimer 2020 (helårseffekt)	Kørselsudgifter 2020 (i kr.) (helårseffekt)	Indtægter 2020 (i kr.) (helårseffekt)
<b>Region Midtjylland</b>		<b>-123.448</b>	<b>-83.273.960</b>	<b>29.130.303</b>
11	Herning-Arnborg-Brande	-836	-499.116	66.810
12	Herning-Aulum-Holstebro	-4.235	-2.811.422	582.444
19	Herning-Hammerum-Brande	-695	-423.703	72.074
23	Holstebro-Struer	-1.694	-1.097.972	276.609
50	Viborg-Løgstrup-Skive	-8.725	-5.775.176	1.103.828
59	Viborg-Møldrup-Aalestrup	-4.220	-3.043.523	1.280.684
69	Skjern-Tarm-Nr.Nebel	-3.323	-2.181.024	642.442
75	Bjerringbro-Rødkærsbro-Kjellerup	-1.447	-1.248.799	127.446
77	Herning-Ikast-Bording-Silkeborg	-5.373	-3.761.853	1.549.531
103	Aarhus-Odder-Hou	-1.456	-1.151.081	411.948
104	Horsens-Glud-(Snaptun)-Juelsminde	-5.825	-3.701.865	1.259.636
105	Horsens-Hornslyd-Juelsminde	-362	58.953	-10.994
107	Skanderborg-Horsens	-8.387	-5.781.544	2.334.362
109	Hørning-Aarhus-Agro Food Park	-883	-1.460.574	-
110	Horsens-Brædstrup-Silkeborg	-6.817	-4.067.849	2.213.313
111	Aarhus-Tilst-Sabro-Hinnerup	-7.210	-4.967.012	2.265.700
112	Aarhus-Sorring-Silkeborg	-8.188	-6.401.994	2.458.911
114	Aarhus-Hammel-Viborg	-4.213	-1.949.753	-268.867
116	Horsens-Nr. Snede-Herning	540	741.958	-180.083
116	Aarhus-Skovby-Galten	-7.034	-5.353.115	1.942.240
120	Aarhus-Rønne-Kolind-Grenaa	-5.218	-3.727.198	1.761.283
121	Aarhus-Rønne-Ryomgård	-2.953	-1.436.868	1.192.830
130	Herning-Ikast-Sunds-Ilskov	-586	-498.233	53.679
200	Skanderborg-Hørning-Aarhus-Hinnerup/Hammel	1.941	1.702.611	113.453
211	Randers-Ørsted-Udbyhøj	2.630	1.577.729	-1.519.307
213	Randers-Fjellerup-Grenaa	-11.579	-7.428.651	2.170.438
220	Horsens-Uldum-Tørring	-3.904	-2.562.022	921.840
221	Randers-Voldum-Hornslet	-704	-642.228	23.344
230	Randers-Fårup-Hobro	-32	-44.807	-
302	(Aarhus)-Beder-Norsminde-Odder	-5.521	-3.372.542	890.717
311	Silkeborg-Ry-Skanderborg	-431	-304.396	204.087
319	Hornslet-Auning-Allingåbro-Ørsted	-864	-399.713	-
351	Grenaa-Ebeltoft	-7.756	-5.206.275	1.324.749
502	Brædstrup- Voerlagedgård - Skanderborg	-3.273	-2.608.467	319.993
914x	Aarhus-Hammel-Viborg	-1.938	-1.853.819	850.659
926x	Viborg - Vejle	-3.641	-2.769.963	2.694.505
952x	Ringkøbing-Herning-Silkeborg-Aarhus	774	977.268	-
953x	Viborg - Herning	-8	200.078	-
<b>Region Midtjyllands kørsel i andre regioner</b>		<b>-1.149</b>	<b>-721.772</b>	<b>-36.303</b>
760	Viborg-Møldrup-Aalestrup	71	75.995	-36.303
69	Skjern-Tarm-Nr.Nebel	-129	-56.552	-
926x	Viborg - Vejle	-1.091	-741.215	-
<b>Samlet effekt</b>		<b>-78.965</b>	<b>-47.586.613</b>	<b>13.556.000</b>
Effekt kommuner		45.632	36.409.119	-15.538.000
Effekt region		-124.597	-83.995.732	29.094.000

## Takstforslag 2020

### Pendlerkort

Antal zoner	2020	2019	Stigning
1-2	384,00	380,00	1,1%
3	516,00	510,00	1,2%
4	678,00	660,00	2,7%
5	840,00	822,00	2,2%
6	1008,00	972,00	3,7%
7	1134,00	1098,00	3,3%
8	1272,00	1230,00	3,4%
9	1398,00	1350,00	3,6%
10	1530,00	1480,00	3,4%
11	1680,00	1610,00	4,3%
12	1950,00	1860,00	4,8%
13	2130,00	2040,00	4,4%
14	2340,00	2250,00	4,0%
15	2520,00	2460,00	2,4%
16	2670,00	2610,00	2,3%
17	2820,00	2700,00	4,4%
18	2910,00	2820,00	3,2%
19	3030,00	2910,00	4,1%
20	3120,00	3000,00	4,0%
21	3270,00	3120,00	4,8%
22	3300,00	3210,00	2,8%
23	3450,00	3300,00	4,5%

### Rejsekort/Mobilklip

Antal zoner	2020	2019	Stigning
1-2	17,60	17,00	3,5%
3	28,00	27,00	3,7%
4	35,00	33,00	6,1%
5	42,00	40,00	5,0%
6	49,00	47,00	4,3%
7	56,00	54,00	3,7%
8	61,00	59,00	3,4%
9	67,00	65,00	3,1%
10	73,00	71,00	2,8%
11	79,00	77,00	2,6%
12	89,00	87,00	2,3%
13	98,00	96,00	2,1%
14	108,00	106,00	1,9%
15	120,00	118,00	1,7%
16	126,00	124,00	1,6%
17	132,00	130,00	1,5%
18	137,00	135,00	1,5%
19	142,00	140,00	1,4%
20	146,00	144,00	1,4%
21	155,00	153,00	1,3%
22	159,00	157,00	1,3%
23	163,00	161,00	1,2%

### Enkeltbillet

Antal zoner	2020	2019	Stigning
1-2	22,00	22,00	0,0%
3	32,00	32,00	0,0%
4	42,00	42,00	0,0%
5	52,00	52,00	0,0%
6	62,00	62,00	0,0%
7	72,00	72,00	0,0%
8	82,00	82,00	0,0%
9	92,00	92,00	0,0%
10	102,00	102,00	0,0%
11	112,00	112,00	0,0%
12	122,00	122,00	0,0%
13	132,00	132,00	0,0%
14	142,00	142,00	0,0%
15	152,00	152,00	0,0%
16	162,00	162,00	0,0%
17	172,00	172,00	0,0%
18	182,00	182,00	0,0%
19	192,00	192,00	0,0%
20	202,00	202,00	0,0%
21	212,00	212,00	0,0%
22	222,00	222,00	0,0%
23	232,00	232,00	0,0%

### Kundetyperabat

Rabat	Barn	Pensionist
Pendlerkort	50%	25%
Rejsekort/Mobilklip	50%	25%
Enkeltbillet	50%	0%

Rabatter til børn og pensionister er aftalt via Takst Vest

### Rabatter på Rejsekort

Rabattrin	Rejser/md.	Rabat
0	0-3	0%
1	4-15	10%
2	16-33	25%
3	34+	40%
Off-peak rabat		20%

Rabatsatser på Rejsekort er aftalt via Takst Vest

Off-peak rabat ydes ved rejser på hverdage mellem 11-13 samt efter 18 - samt lørdag, søn- og helligdage.



## Hørings svar

### Til:

Miljø-og Fødevareministeriet

### Kopi til:

Trafikselskaberne i Danmark  
Aarhus Kommune  
Busselskabet Aarhus Sporveje

### Hørings svar vedr. forslag til ændring af lov om miljøbeskyttelse (skærpede miljøzonekrav til tunge køretøje)

Miljø-og Fødevareministeriet har den 7. december 2018 fremsendt høringsbrev til Midttrafik vedrørende udkast til ændring af miljøbeskyttelsesloven om skærpelse af miljøzonekrav til tunge køretøjer.

Af lovforslaget fremgår følgende stramninger for dieseldrevne 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.

I tilfælde af en tidligere 1. registreringsdato skal bussen have et partikelfilter eller opnå dispensation for at køre i en miljøzone.

### Lovforslagets betydning for Midttrafiks busflåde

For bybusserne i Aarhus vil nedenstående antal busser falde for kravene til 1. registreringsdato:

- Pr. 1 juli 2020: 56 busser, hvor alle i dag er sat til udskiftning i perioden fra efteråret 2020 til 2021. Typemæssigt fordeler de 56 busser sig således:
  - o 19 euro V
  - o 33 euro EEV indregistreret før 1. oktober 2009
  - o 4 euro EEV indregistreret efter 1. oktober 2009.
- Pr. 1. juli 2022, 42 EEV-busser, hvor alle busser i dag er sat til udskiftning i perioden fra 2026-2028.

For de regionale busser vil nedenstående antal busser falde for kravene til 1. registreringsdato:

**Dato**  
27. januar 2019

**Journalnummer**  
1-61-1-12

**Kontaktperson**  
Thomas Dalgaard Mikkelsen

**Mail**  
tdm@midttrafik.dk

**Direkte telefon**  
87 40 83 64

- Pr. 1. juli 2020: 8 busser, hvor alle i dag er sat til udskiftning inden udgangen af 2020.
- Pr. 1. juli 2022: 8 busser, hvor 4 busser i dag er sat til udskiftning inden udgangen af 2022, og hvor 4 busser i dag er sat til udskiftning ved udgangen af 2025.

### **Midttrafiks bemærkninger**

Midttrafik bakker op om lovforslagets fremme af sundhedsmæssige hensyn bag lovforslaget. Midttrafik har på ovenstående baggrund dog følgende bemærkninger til lovforslaget:

- Lovforslaget tager ikke højde for, at busser med euronormerne 5, EEV og 6 kan være indregistreret før end euronormernes lovmæssige ikrafttræden.
- Afskrivningsperioden for en bus i Midttrafiks kontrakter er som udgangspunkt 12 år. Forslaget vil medføre førtidig, uhensigtsmæssig udskiftning af minimum 114 busser i Region Midt, primært Aarhus bybusser.
- Det kan i nogle tilfælde være fordelagtigt at levetidsforlænge busser ud over 12 år af hensyn til udskiftning til nye busteknologier (fx elbusser), der kræver mere planlægning og har længere leveringstid end dieselbusser. En vedtagelse af loven i sin nuværende form kan fjerne denne fleksibilitet.
- Busser med euronorm EEV kan for Aarhus bybussers vedkommende ikke få eftermonteret filter, der gør busserne i stand til at leve op til emissionskravene. Busserne skal derfor udskiftes til nyindkøbte busser. Det vurderes, at en førtidig udskiftning medfører en nettoudgift på over 30 mio.kr. Aarhus bybusser.
- Busselskabet Aarhus Sporveje, der betjener Aarhus bybusser, er offentlig ejet, og skal således indkøbe nye busser via EU-udbud. Dette forlænger indkøbsprocessen, og dermed en udskiftningsperiode som følge af lovforslaget. Med de forslåede frister i lovforslaget, vil det ikke være muligt for Busselskabet Aarhus Sporveje at leve op til kravene fra 1. juli 2020.

**Venlig hilsen**

**Thomas Dalgaard Mikkelsen**  
**Midttrafik**



# Passagerernes tilfredshed med og ønsker til **Rejseplanen**

Juli 2019

Forbrugerrådet  
Tænk  
**Passagerpuls**

## Indhold

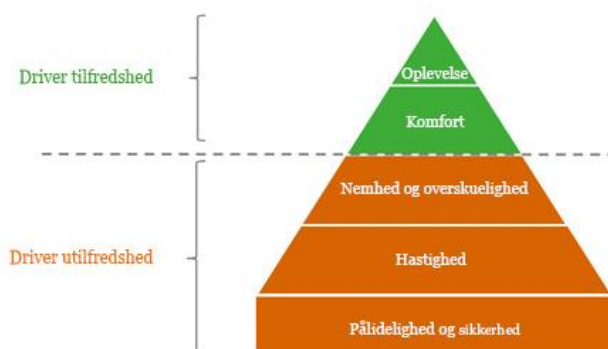
1. Forord.....	3
2. Resumé.....	4
3. Anbefalinger .....	6
4. Resultater.....	8
4.1 Brug af Rejseplanen.....	8
4.2 Rejseplanens funktioner .....	12
4.3 Tilfredshed med Rejseplanen .....	17
4.4 Forslag til forbedringer af Rejseplanen .....	19
5. Om undersøgelsen .....	21
5.1 Metodebeskrivelse .....	21
5.2 Om deltagerne i undersøgelsen .....	21
5.3 Spørgeskema .....	23
6. Om Passagerpulsens .....	27

## 1. Forord

Det vigtigste for passagererne i den kollektive transport er, at man kan regne med, at busser og tog kører til tiden, at det går rimeligt hurtigt, og at det er nemt og overskueligt at benytte kollektiv transport – for eksempel at købe billetter og finde information.

Passagerpulsens arbejde med 'Passagerernes behovspyramide'<sup>1</sup> har påvist, at de underste, tre forhold forventes at være opfyldt, for at kollektiv transport ikke opleves negativt.

**Figur 1 – Passagerernes behovspyramide**



I en tid, hvor trafik- og togselskaber konstant reducerer udbuddet af analog trafikinformation og i højere grad henviser passagererne til digitale løsninger, er det selvfølgelig vigtigt, at disse løsninger er tilgængelige for passagererne og korrekt opdaterede. Movia og DSB har eksempelvis i vid udstrækning fjernet trykte køreplaner fra busstoppesteder og stationer.

Passagerpulsens har tidligere påvist, at cirka 25 procent af togpassagererne ikke oplever at få information, når der opstår forsinkelser eller aflysninger.<sup>2</sup> Det betyder, at passagererne typisk vil søge information på Rejseplanen, der er selskabernes fælles informationsportal. Dette gælder både i tilfælde af forsinkelser og aflysninger, men det gælder også, når der er varslede ændringer i trafikken, og rejsen skal planlægges.

Skal passagerernes behov for 'nemhed og overskuelighed' opfyldes, er det således en forudsætning, at Rejseplanen er tilgængelig og giver de korrekte informationer.

Med dette som udgangspunkt har Passagerpulsens sat sig for at lave en brugerundersøgelse for at se, om Rejseplanen leverer det ønskede, og for at afdække, om passagererne har ønsker og forslag til en fremtidig udvikling af Rejseplanen, så den kan blive endnu mere brugbar.

God læselyst!

<sup>1</sup> Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med deres togrejse?, Passagerpulsens, 2017

<sup>2</sup> Togselskabernes information ved forsinkelser, Passagerpulsens, 2018

## 2. Resumé

Undersøgelsen er foretaget blandt personer, der benytter kollektiv transport mindst en gang om måneden. I alt 1.245 personer har besvaret spørgsmålene.

### Brug af Rejseplanen

97 procent af svarpersonerne benytter Rejseplanen. Nogle dagligt, andre sjældnere. Der er sammenhæng mellem, hvor ofte kollektiv transport benyttes, og hvor ofte Rejseplanen benyttes.

Rejseplanen benyttes oftest fra en smartphone (81 % gør det), men der er også 60 procent, der benytter Rejseplanen fra en computer.

Flest, 94 procent, bruger Rejseplanen til at planlægge rejser på forhånd. 53 procent orienterer sig om eventuelle forsinkelser, inden de tager af sted, og 51 procent søger rejseinformation, når der opstår forsinkelser og aflysninger.

### Rejseplanens funktioner

Rejseplanens basale muligheder (funktioner) kendes af de fleste. De fleste (93 %) er klar over, at man kan vælge dato og tidspunkt. Næstflest (76 %) ved, at man kan få vist prisen på den søgte rejse. 56 procent ved, at man kan til/fravælge bestemte transportmidler, og 53 procent ved, at man kan angive, hvor mange skift man maksimalt ønsker at foretage.

Det er dog langt fra alle, der benytter de funktioner, som de kender. For eksempel benytter kun halvdelen af dem, der ved, at man kan angive antallet af skift, denne mulighed. Og 26 procent har ikke brugt Rejseplanen til at købe en billet, selv om de kender til muligheden.

Kun cirka en fjerdedel af passagererne kender følgende funktioner:

1. angive ventetid pr. skift,
2. angive, at man skal have cykel med,
3. se generel trafikinformation i sit område og
4. se afgangstavler fra station/stoppested i nærheden.

De yngste deltagere i undersøgelsen (op til 30 år) kender i gennemsnit 8 funktioner i Rejseplanen, de ældste (50 år og ældre) kender kun cirka 6. Af de funktioner, som kun få af de ældste deltagere i undersøgelsen kender, kan nævnes:

1. angive ventetid per skift,
2. se afgangstavler fra station/stoppested og
3. angive antallet af skift.

At kunne 'vælge dato og tidspunkt' vurderes af deltagerne som den vigtigste mulighed i Rejseplanen. 95 procent synes, at det er en vigtig eller afgørende funktion. Kun få funktioner vurderes som mindre vigtige eller uden betydning af et større antal personer. Det gælder for eksempel 'Få vist pris for rejsen' (23 % synes, at det er mindre vigtigt eller uden betydning), 'Købe billet' (28 %) og 'Gemme rejser' (25 %).

### Tilfredshed med Rejseplanen

På en svarskala fra 0 til 10 svarer 75,6 procent fra 7 til 10, hvilket svarer til høj eller meget høj generel tilfredshed med Rejseplanen.

Når Rejseplanen anvendes til planlægningsformål, når trafikken forløber planmæssigt, oplever over 80 procent, at Rejseplanen giver de korrekte informationer altid eller næsten altid (5 ud af 6 gange).

Når Rejseplanen anvendes til at søge information, når der er forsinkelser og aflysninger, oplever 47 procent, at Rejseplanen altid eller næsten altid giver



de korrekte informationer. En tredjedel oplever, at Rejseplanen kun giver korrekte informationer i halvdelen eller under halvdelen af tilfældene, heraf knap 10 procent, at Rejseplanen aldrig eller kun sjældent giver de korrekte informationer.

De, der svarer, at Rejseplanen ikke altid giver korrekte informationer, angiver følgende problemer:

- Informerer ikke om forsinkelser/aflysinger/ændringer (38,7 %)
- Giver ikke information hurtigt nok (21,5 %)
- Informerer ikke korrekt (20,1 %)
- Foreslår ingen/dårlige alternativer (11,1 %)

#### Forslag til forbedringer af Rejseplanen

169 er kommet med forslag til forbedringer af Rejseplanens version til computere.

42 af disse forslag drejer sig om, at Rejseplanen skal være nemmere at bruge.

40 foreslår, at Rejseplanen skal vise flere rejsemuligheder.

30 foreslår, at der skal være bedre information og muligheder for at købe billet og pladsbillet.

27 skriver, at der skal være mere præcis trafikinformation.

171 er kommet med forslag til forbedringer af Rejseplanens version til smartphone/tablet.

53 af disse forslag drejer sig om, at Rejseplanen skal være nemmere at bruge.

34 foreslår forskellige tekniske forbedringer, for eksempel af integration og load-tid.

22 mener, at der skal være mere præcis trafikinformation.

18 skriver, at der skal være bedre mulighed for at få besked ved ændringer.

Der vil komme en mere detaljeret gennemgang af alle forslagene i Passagerpulsens udgivelse "Passagerernes bud til Rejseplanen", der udkommer senere i år.



### 3. anbefalinger

Rejseplanen er et vigtigt redskab for mange passagerer, når de bruger den kollektive transport. Efterhånden som alternative informationskanaler nedlægges, og passagererne i stigende grad henvises til Rejseplanen, bliver den endnu vigtigere. Det bør derfor være en prioritet for både selskaber og øvrige beslutningstagere, at Rejseplanen er brugervenlig, tilgængelig og pålidelig.

Som denne undersøgelse viser, er passagerernes tilfredshed med Rejseplanen generelt høj, når tingene kører, som de skal, og oplysningerne bliver generelt opfattet som pålidelige. Når der er forsinkelser og aflysninger, er oplevelsen af pålidelighed dog noget mindre. Dette er bekymrende, da Rejseplanen i mange situationer er den eneste kilde til information for passagererne ved forsinkelser og aflysninger.

I den forbindelse er det værd at bemærke, at langt de fleste passagerer bruger Rejseplanen som et planlægningsværktøj forud for rejsen. Kun cirka halvdelen bruger den på rejsen, når der er forsinkelser eller aflysninger. Dette tyder på et behov for at udvikle Rejseplanens funktionalitet som en kilde til aktuel trafikinformation – særligt når der sker ændringer.

Passagerpulsens anbefaler på baggrund af undersøgelsen, at:

- Trafikselskaber, operatører og Banedanmark intensiverer bestræbelserne på at levere troværdige oplysninger til Rejseplanen så hurtigt som muligt. Levering af information til Rejseplanen bør i den forbindelse være et fokuspunkt i en eventuel opfølgning fra transportministeren på Rigsrevisionens beretning om information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger.
- Rejseplanens funktionalitet ved aktuelle forsinkelser og aflysninger bør udvikles. De eksisterende muligheder for at få notifikationer bør synliggøres, og mulighederne for at få aktuel information om forsinkelser og aflysninger bør forbedres.
- Muligheden for at finde alternative rejseveje forbedres. Flere passagerer efterspørger bedre muligheder for at finde alternative rejseveje ved forsinkelser og aflysninger, og dette var desuden et opmærksomhedspunkt i Rigsrevisionens beretning om information ved forsinkelser. Dette bør derfor være et fokuspunkt i den videre udvikling af Rejseplanen.
- Den generelle brugervenlighed, hastighed og integration med forskellige typer af enheder udvikles.
- Det bliver muligt at få alle rejseforslag på Rejseplanen, med mulighed for at sortere i disse ud fra relevante kriterier. Nogle passagerer oplever, at Rejseplanen ikke viser alle mulige rejser, men fravælger rejseforslag, fordi de for eksempel er langsommere.
- Kendskabet til en række af Rejseplanens underliggende funktioner bliver øget. Det gælder blandt andet muligheden for at angive ventetid ved skift, at man har cykel med eller at regulere gang- og cykelafstand, som der er mange, der ikke kender i dag. Flere passagerer kunne sandsynligvis drage fordel af disse funktioner, herunder ældre og mennesker med nedsat mobilitet. Funktionerne bør derfor være tydeligere og nemmere at bruge.
- En række private kollektive transportformer såsom de fleste fjernbusser bliver inkluderet i Rejseplanen. Af hensyn til passagerernes mulighed for at finde den bedste og billigste rejse bør det tilstræbes, at alle kollektive transportmuligheder bliver en del af Rejseplanen.

Udover ovennævnte anbefalinger, som undersøgelsen peger på, mener vi, at selskaberne skal gøre det muligt for passagererne at få oplysninger om de forskellige kollektive transportformers gennemsnitlige klimabelastning sammenlignet med for eksempel bilen. Passagerpulsens undersøgelse

”Danskernes holdning til klima-og miljøvenlig transport” fra marts 2019 viser, at flere og flere passagerer gerne vil transportere sig mere klima- og miljøvenligt. Derfor er det oplagt at hjælpe passagererne med at træffe et klimavenligt valg. Dette er særligt relevant, når indenrigsfly bliver en del af Rejseplanen.

## 4. Resultater

I dette kapitel gennemgår vi resultaterne af undersøgelsen opdelt i følgende afsnit:

- Brug af Rejseplanen
- Rejseplanens funktioner – kendskab, brug og vigtighed
- Tilfredshed med Rejseplanen
- Forbedringer af Rejseplanen

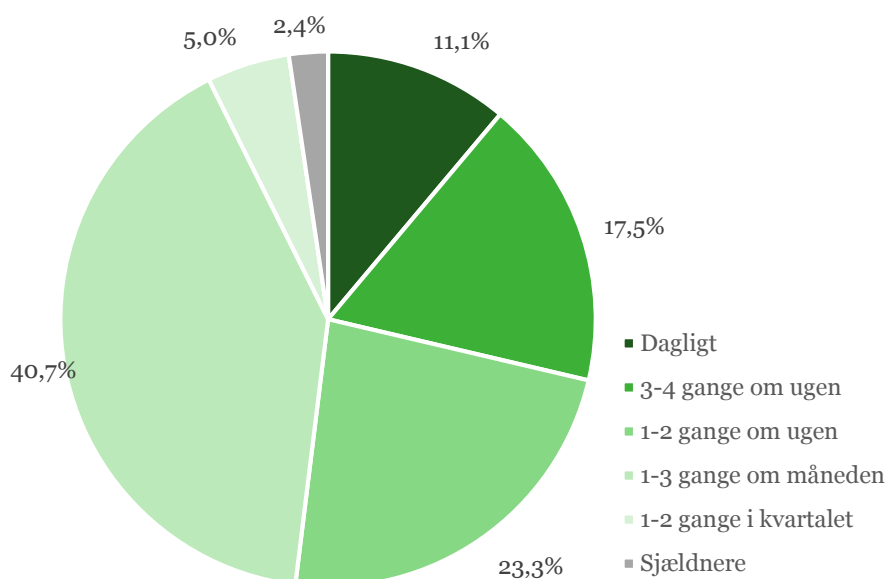
I en selvstændig rapport vil vi på et senere tidspunkt, under titlen ”Passagerernes bud til Rejseplanen”, samle op på alle de mange, konstruktive forslag til forbedringer og udvikling af Rejseplanen, der er kommet i de åbne besvarelser, og som vi har fået på Passagerpulsens sociale medier.

Spørgeskemaet, der ligger til grund for undersøgelsen, kan ses i afsnit 5.3.

### 4.1 Brug af Rejseplanen

Vores undersøgelse viser, at alle passagerer, der benytter kollektiv transport mindst én gang om måneden, benytter Rejseplanen. De fleste benytter Rejseplanen ofte, men der er en lille del (7,4 %), der benytter Rejseplanen sjældnere end en gang om måneden. Se figur 2.

**Figur 2 - Hvor ofte benytter du Rejseplanen til at planlægge rejser med kollektiv transport, finde afgangstider mv.?**



Base: 1.245 passagerer, der benytter kollektiv transport mindst 1 gang om måneden.

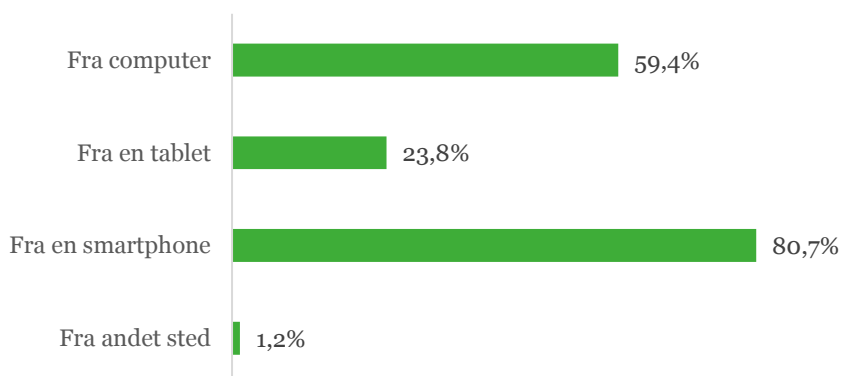
Der er – ikke overraskende – også en tydelig sammenhæng mellem, hvor ofte passagererne rejser med kollektiv transport, og hvor ofte de benytter Rejseplanen til at planlægge rejser med videre. Af tabel 1 fremgår, at cirka 60 procent af de daglige brugere af kollektiv transport benytter Rejseplanen 3 gange ugentligt eller oftere. Men der er også en gruppe på cirka 5 procent, der kun bruger Rejseplanen en gang i kvartalet eller sjældnere. På samme måde er der i alle de andre grupper også en mindre del, der sjældent benytter Rejseplanen. På den anden side ser vi også, at der er nogle af passagererne, der benytter Rejseplanen hyppigere, end de faktisk rejser med kollektiv transport. For eksempel benytter 3,3 procent af de, der rejser med kollektiv transport 1-3 gange om måneden Rejseplanen mindst 3 gange om ugen.

**Tabel 1 - Hvor ofte benytter du Rejseplanen til at planlægge rejser med kollektiv transport, finde afgangstider mv.? krydset med Rejsefrekvens med kollektiv transport**

Brug af Rejseplanen	Rejsefrekvens med kollektiv transport			
	5-7 dage om ugen	3-4 dage om ugen	1-2 dage om ugen	1-3 dage om måneden
Dagligt	<b>28,7%</b>	14,3%	2,8%	<b>1,3%</b>
3-4 gange om ugen	<b>31,8%</b>	38,5%	7,2%	<b>2,0%</b>
1-2 gange om ugen	17,2%	23,2%	56,4%	14,4%
1-3 gange om måneden	17,0%	17,3%	27,1%	73,0%
1-2 gange i kvartalet	<b>2,6%</b>	4,9%	2,8%	7,4%
Sjældnere	<b>2,6%</b>	1,7%	3,7%	1,9%
Aldrig	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Base	322	241	192	491

Den overvejende del af målgruppen benytter Rejseplanen fra en smartphone. Cirka 80 procent gør dette. Men der er også en stor gruppe (ca. 60 %), der benytter rejseplanen fra en computer, og andre knap 24 procent, der benytter Rejseplanen fra en tablet. Se figur 3. 'Fra andet sted' dækker blandt andet over personer, der benytter Rejseplanen på skærme opstillet på stationer.

**Figur 3 - Hvorfra benytter du Rejseplanen?**



Base: 1.245 passagerer, der benytter kollektiv transport mindst 1 gang om måneden.

Tabel 2 viser, at der er en sammenhæng mellem, hvor ofte man benytter Rejseplanen, og hvor man tilgår Rejseplanen fra.

Blandt dem, der benytter Rejseplanen hyppigst, benytter 93-94 procent Rejseplanen fra en smartphone. Blandt dem, der benytter Rejseplanen 1-2 gange i kvartalet, er det kun 54 procent, der benytter Rejseplanen fra en smartphone. På den anden side ser vi også, at det kun er 48 procent af dem, der benytter Rejseplanen dagligt, der tilgår den fra en computer.

Blandt dem, der benytter Rejseplanen 1-3 gange om måneden og 1-2 gange i kvartalet, er der en langt større andel, som tilgår Rejseplanen fra en computer.

**Tabel 2 – 'Hvorfra benytter du Rejseplanen?' krydset med 'Hvor ofte benytter du Rejseplanen til at planlægge rejser med kollektiv transport, finde afgangstider mv.?'**

	Dagligt	3-4 gange om ugen	1-2 gange om ugen	1-3 gange om måneden	1-2 gange i kvartalet	Sjældnere
Fra computer	48%	55%	56%	66%	75%	35%
Fra en tablet	17%	18%	23%	28%	28%	27%
Fra en smartphone	93%	94%	80%	78%	54%	46%
Fra andet sted	2%	0%	1%	1%	2%	9%
<i>Base</i>	<i>139</i>	<i>219</i>	<i>290</i>	<i>507</i>	<i>62</i>	<i>29</i>

Base: Passagerer, der benytter kollektiv transport mindst 1 gang om måneden.

Af tabel 3 fremgår, at det er de yngste brugere af kollektiv transport, der hyppigst tilgår Rejseplanen fra en smartphone (96 %). Blandt brugere på 50-99 år er det kun 67 procent. På den anden side er det ikke således, at de unge har fravalgt at tilgå Rejseplanen fra en PC eller MAC. Det er der 59 procent, der gør. Til sammenligning tilgår 63 procent af de 50-99 årige Rejseplanen på denne måde, så der er ikke den store forskel. Den ældste aldersgruppe bruger til gengæld tablet/Ipad i langt højere grad end de unge.

**Tabel 3 - 'Hvorfra benytter du Rejseplanen?' krydset med 'Svarpersonens alder'**

	Under 30 år	30-39 år	40-49 år	50-99 år
Fra computer	59%	60%	47%	63%
Fra en tablet	12%	17%	20%	32%
Fra en smartphone	96%	92%	93%	67%
Fra andet sted (skriv selv):	1%	0%	2%	1%
<i>Base</i>	<i>228</i>	<i>207</i>	<i>207</i>	<i>603</i>

Base: Passagerer, der benytter kollektiv transport mindst 1 gang om måneden.

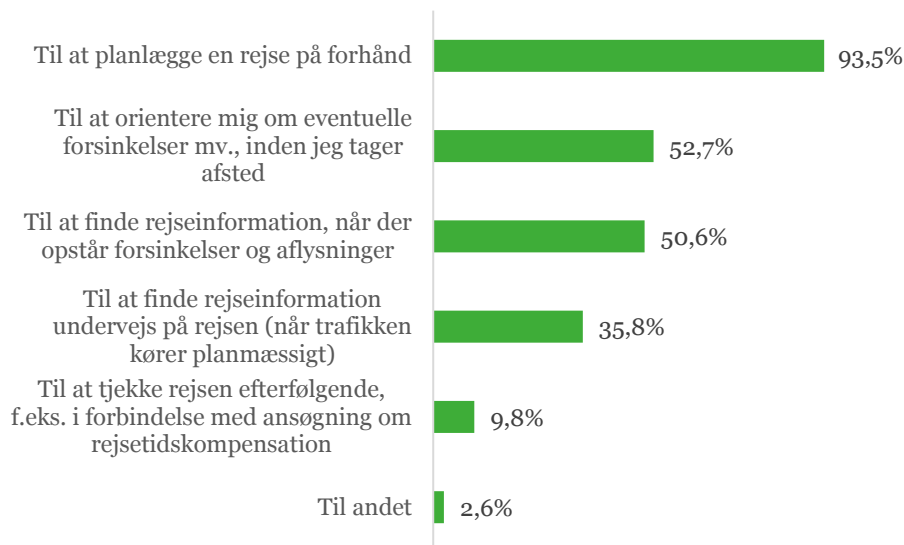
Den primære brug af Rejseplanen sker i forbindelse med rejseplanlægning. 93,5 procent af de passagerer, der benytter kollektiv transport mindst én gang om måneden, benytter Rejseplanen til dette formål. Se figur 4.

Cirka halvdelen benytter Rejseplanen til at tjekke, om der skulle være forsinkelser på deres planlagte rejse, inden de tager afsted. Og cirka halvdelen benytter Rejseplanen til at finde information om alternative rejser, når der opstår forsinkelser og aflysninger. En tredjedel bruger Rejseplanen til at finde rejseinformation undervejs på rejsen, når trafikken kører planmæssigt.

De to væsentligste formål med Rejseplanen – eller de to væsentligste formål, som passagererne oplever, at de kan benytte Rejseplanen til – er altså som

1. et planlægningsværktøj og
2. et værktøj til tjek af forsinkelser og aflysninger samt planlægning af alternative rejseforbindelser undervejs på rejsen.

Vi ser senere på, hvor tilfredse passagererne er med Rejseplanen i de to brugssituationer.

**Figur 4 - I hvilke situationer benytter du Rejseplanen?**

Base: 1.245 passagerer, der benytter kollektiv transport mindst 1 gang om måneden.

Der er nogen forskel på, hvilke formål man bruger Rejseplanen til afhængigt af, hvor ofte man rejser med kollektiv transport.

Tabel 4 viser, at de, der rejser oftest, også er dem, der i højeste grad tjekker for eventuelle forsinkelser, inden de tager afsted. Ligeledes er det også i denne gruppe, hvor der er flest, der tjekker rejseinformation undervejs på rejsen.

Blandt dem, der rejser sjældnest (1-3 gange om måneden), er der til gengæld flest, der bruger Rejseplanen til at finde rejseinformation, når der opstår forsinkelser og aflysninger og til at tjekke rejsen efterfølgende. Det er også i denne gruppe, at flest svarer, at de benytter Rejseplanen til at planlægge en rejse på forhånd.

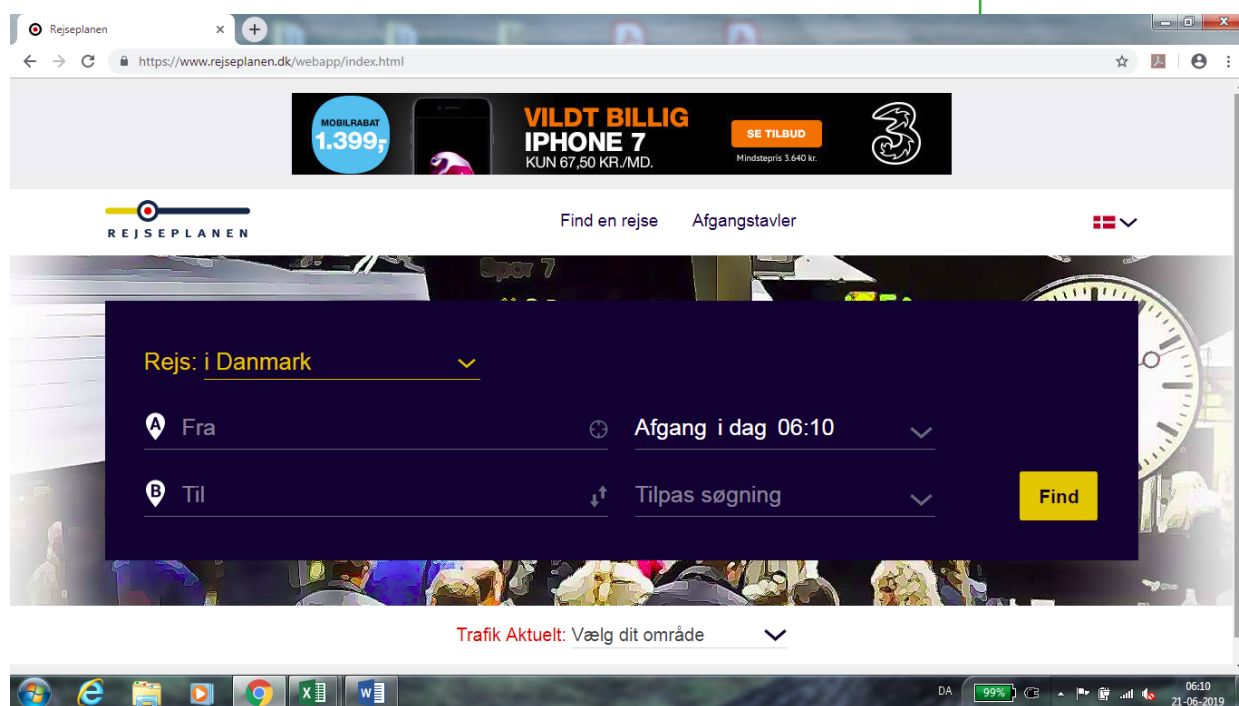
**Tabel 4 - I hvilke situationer benytter du Rejseplanen? krydset med Rejsefrekvens med kollektiv transport**

	5-7 dage om ugen	3-4 dage om ugen	1-2 dage om ugen	1-3 dage om måneden
Til at planlægge en rejse på forhånd	87%	90%	97%	98%
Til at orientere mig om eventuelle forsinkelser mv., inden jeg tager afsted	66%	56%	47%	45%
Til at finde rejseinformation, når der opstår forsinkelser og aflysninger	35%	34%	26%	41%
Til at finde rejseinformation undervejs på rejsen (når trafikken kører planmæssigt)	65%	53%	41%	44%
Til at tjekke rejsen efterfølgende, f.eks. i forbindelse med ansøgning om rejsetidskompensation	7%	6%	8%	14%
Til andet	3%	5%	1%	2%
<i>Base</i>	<i>322</i>	<i>241</i>	<i>192</i>	<i>491</i>

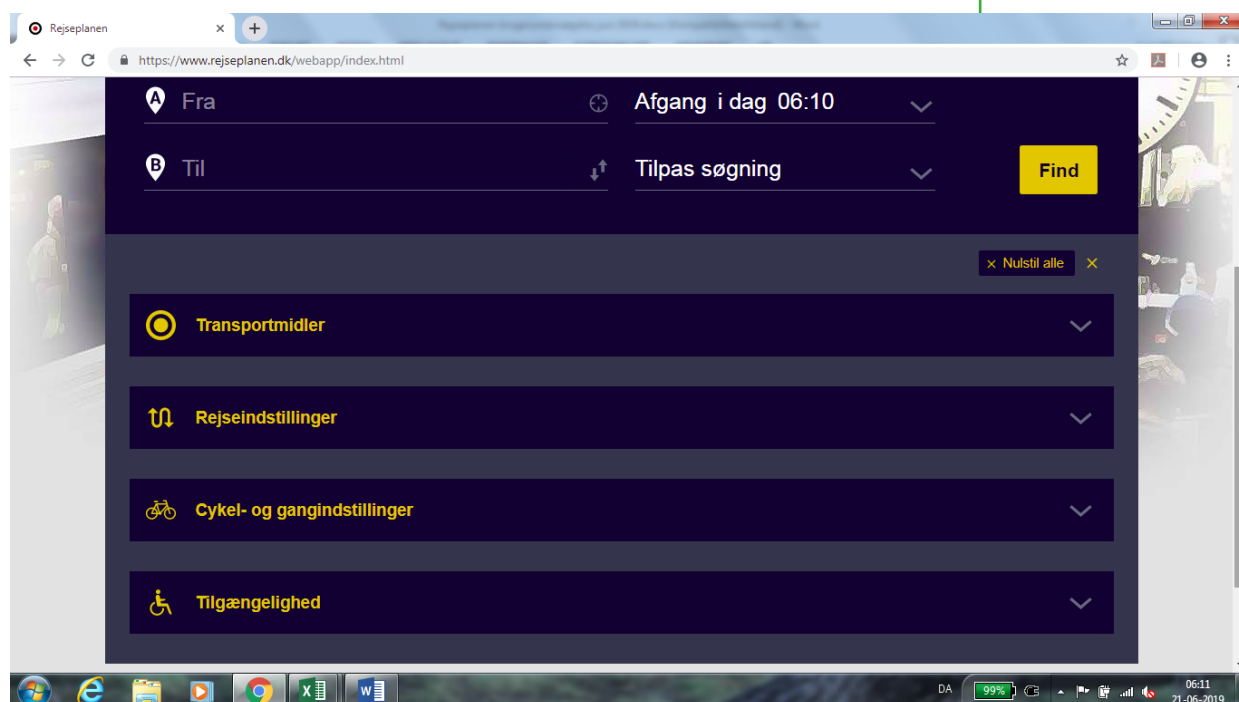
## 4.2 Rejseplanens funktioner

Rejseplanen har en lang række funktioner, der kan bruges i forbindelse med søgningen efter rejseinformation. Dels med det formål at kunne foretage søgningen i det hele taget, og dels med det formål at lette og kunne individualisere søgningen.

Fra en computer ser startsiden eksempelvis således ud:

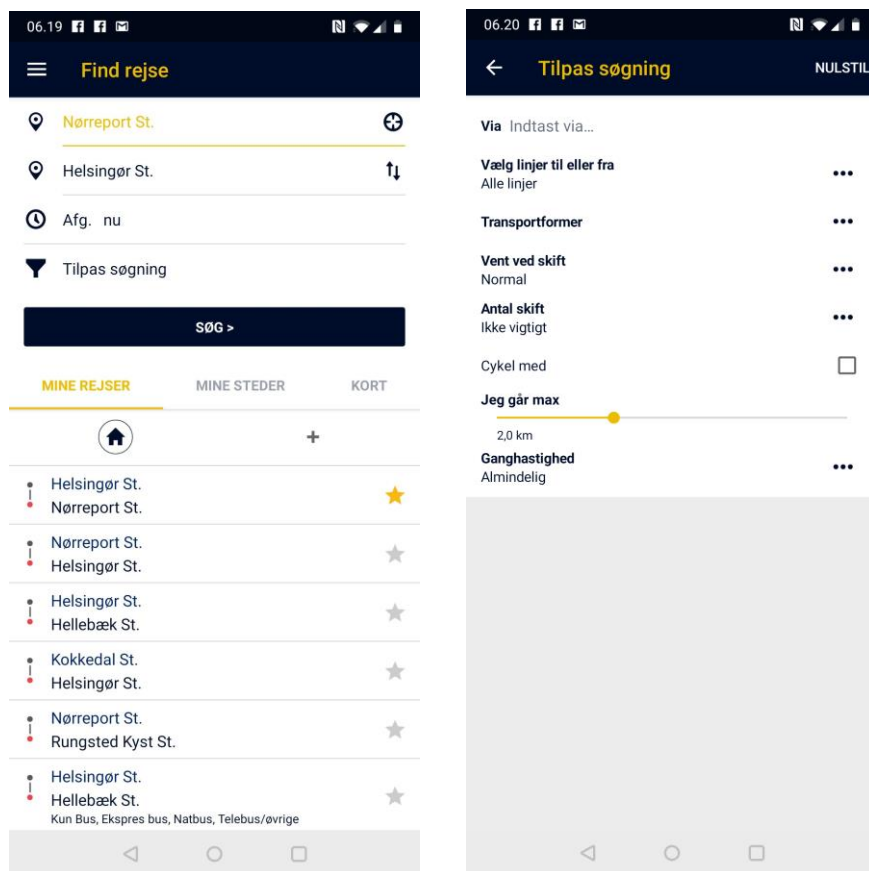


Og når man åbner 'Tilpas søgning', ser skærmen således ud:





På en smartphone (appen) kan det se således ud:



Det er indlysende, at man skal skrive 'fra' og 'til' for at kunne få et rejseforslag. Men herefter er det meget forskelligt, hvor mange der er klar over, hvilke muligheder Rejseplanen har.

De fleste (92,9 %) er klar over, at de kan vælge dato og tidspunkt. Og langt de fleste (90,6 %) har også benyttet denne mulighed. Se tabel 5. Næstflest (76,3%) ved, at de kan få vist prisen på den søgte rejse, og 64,7 procent har benyttet sig af det.

Herfra er der et spring ned til cirka 50 procent, der er klar over, at de for eksempel kan til/fravælge transportmidler, angive det maksimale antal skift, ændre rejseretning osv. Særligt interessant er det måske, at 46,9 procent er klar over, at man kan købe billet via Rejseplanen, men kun 21,1 procent har benyttet denne mulighed. Ligeledes viser undersøgelsen, at det er 52,5 procent, der er klar over, at de kan angive antallet af skift, men kun 26,6 procent, der har benyttet sig af den mulighed.

De funktioner, som færrest kender og benytter, er dem, som retter sig mod smallere målgrupper. Det gælder for eksempel muligheden for at angive, at man sidder i kørestol og angive, om man cykler eller går til stationen. Ligeledes er mulighederne for at få generel trafikinformation og se afgangstavler fra stationer/stoppesteder heller ikke særligt kendte. Kun cirka hver fjerde passager kender til disse muligheder, og langt færre benytter dem.

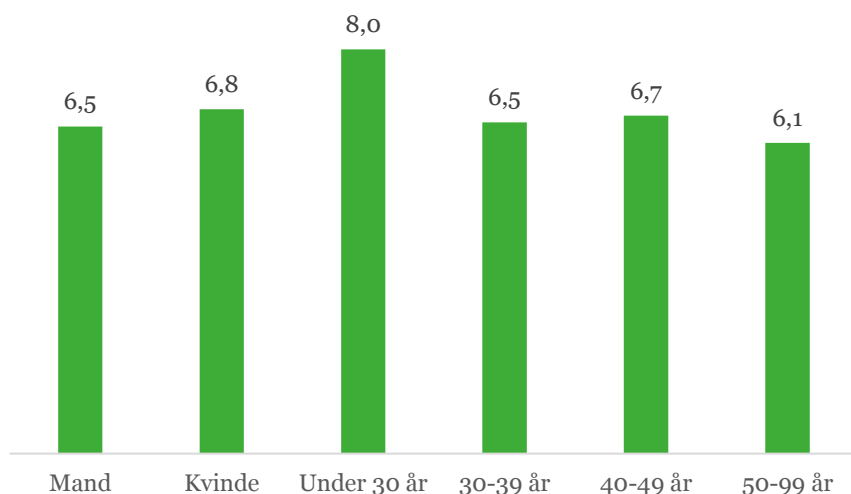
**Table 5 - Hvilke af følgende muligheder i Rejseplanen kender du? kombineret med Hvilke af mulighederne i Rejseplanen har du brugt?**

	Kender, men ikke brugt	Har brugt	Total kendskab
Vælge dato og tidspunkt	2,3%	90,6%	92,9%
Få vist pris for rejsen	11,6%	64,7%	76,3%
Til/fravælge bestemte transportmidler	13,5%	42,8%	56,3%
Angive antallet af skift	26,0%	26,6%	52,5%
Ændre rejseretning	5,9%	45,2%	51,1%
Indsætte stationer og andet, som man vil rejse via	12,5%	36,8%	49,2%
Købe billet	25,8%	21,1%	46,9%
Gemme steder (Mine Steder), som man ofte søger fra	12,9%	26,4%	39,2%
Gemme rejser (Mine Rejser), som man ofte søger på	13,5%	24,3%	37,7%
Vælge maksimal gang- og cykelafstand	15,6%	16,7%	32,3%
Angive ventetid pr. skift	15,9%	14,0%	29,8%
Angive at man skal have cyklen med toget	14,0%	11,0%	25,0%
Se generel trafikinformation i sit område	7,8%	16,7%	24,5%
Se afgangstavler fra station/stoppested i nærheden	8,1%	15,2%	23,3%
Angive om man går eller cykler til stationen/stoppestedet	13,3%	7,7%	21,0%
Angive at man sidder i kørestol og lign.	4,4%	0,9%	5,2%

Base: 1.234 personer der bruger kollektiv transport minimum 1 gang om måneden og benytter Rejseplanen.

Det gennemsnitlige antal af forskellige muligheder (funktioner), der kendes af en person, er 6,6. Som det fremgår af figur 5, er der nogen variation i, hvor mange muligheder en person kender, når vi ser på svarpersonens køn og alder. Kvinder kender marginalt flere muligheder i Rejseplanen end mænd, men det er særligt svarpersoner under 30 år og over 50 år, der skiller sig ud. Den yngste gruppe kender i gennemsnit 8 forskellige muligheder, hvorimod den ældste gruppe kun kender 6.

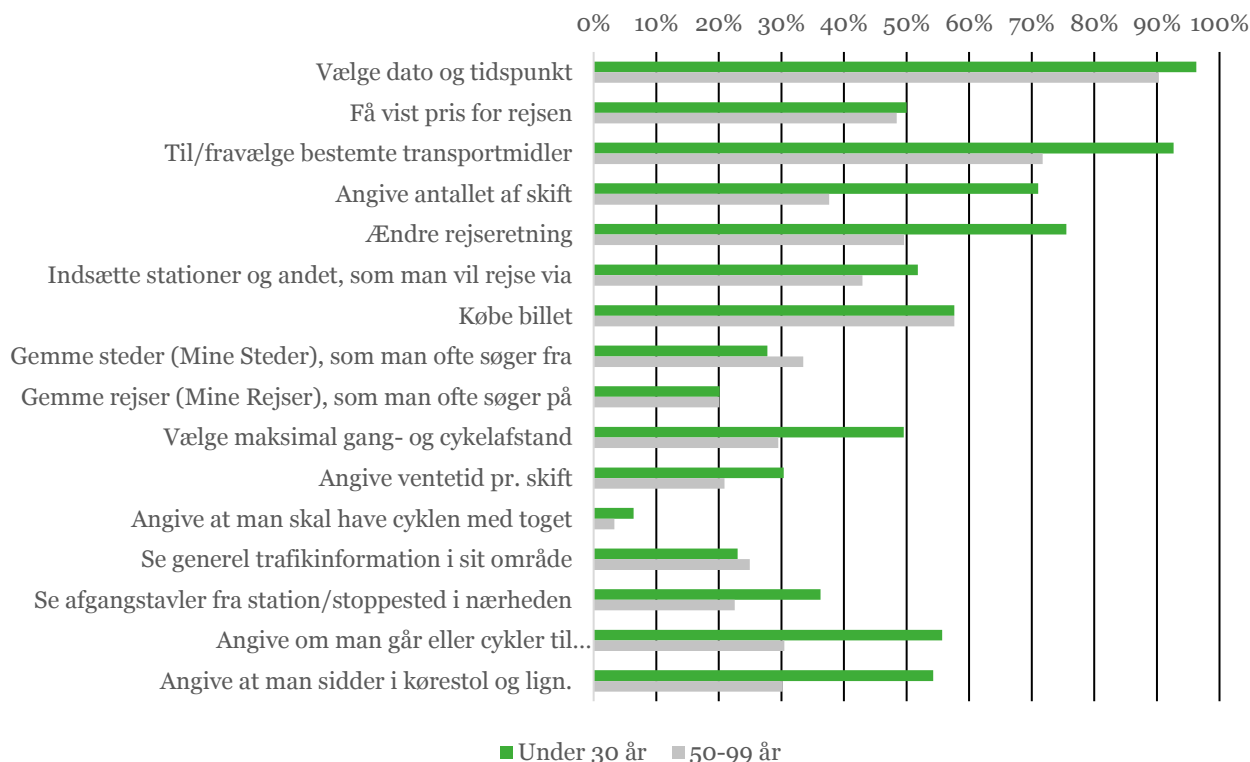
**Figur 5 – Gennemsnitligt antal muligheder, der kendes af hver person (Hvilke af følgende muligheder i Rejseplanen kender du?)**



Base: 1.234 personer, der bruger kollektiv transport minimum 1 gang om måneden og benytter Rejseplanen.

Ser man nærmere på, hvilke muligheder i Rejseplanen de unge kender i højere grad end de ældre, så er der seks funktioner, der skiller sig ud: til/fravælge bestemte transportmidler, angive antallet af skift, ændre rejseretning, vælge maksimal afstand, angive om man cykler eller går, og angive at man sidder i kørestol. Som det fremgår af figur 6, er der en langt større andel af de unge, der kender disse funktioner.

**Figur 6 - Hvilke af følgende muligheder i Rejseplanen kender du?**



Base: 228 personer under 30 år hhv. 599 personer 50-99 år, der bruger kollektiv transport minimum 1 gang om måneden og benytter Rejseplanen.

En ting er, om passagererne kender de enkelte muligheder i Rejseplanen, en anden er, om de tillægger de muligheder, de benytter, betydning.

Af tabel 6 fremgår det, at de fleste muligheder tillægges stor betydning af dem, der benytter dem. Det gælder således dem har brug for at benytte muligheden for at angive, at de sidder i kørestol, hvilket benyttes af under 1 procent, men hvor 80 procent af brugerne tillægger muligheden afgørende betydning for deres oplevelse og brug af Rejseplanen.

Af andre muligheder, der har afgørende betydning for mange brugere, er muligheden for at vælge dato og tidspunkt (78,8 % af brugerne tillægger denne mulighed afgørende betydning). Det er selvfølgelig indlysende, da de fleste bruger Rejseplanen til planlægning af fremtidige rejser.

Højt på listen over muligheder, der tillægges afgørende betydning, eller er meget vigtige for brugerne, er for eksempel muligheden for at til/fravælge transportmidler, angive antallet af skift, ændre rejseretning og indsætte stationer, som de vil rejse via. Cirka 60 procent af brugerne svarer, at hver af disse muligheder har afgørende betydning eller er meget vigtige for deres oplevelse og brug af Rejseplanen.

Nogle muligheder har større grupper af brugere, der svarer, at de er mindre vigtige eller uden betydning. Det gælder for eksempel muligheden for at købe billet og få vist prisen for rejsen. Men det er dog stadig de fleste, der også tillægger disse muligheder betydning.

**Tabel 6 – Hvor vigtige er de muligheder i Rejseplanen, du har brugt, i forhold til din oplevelse og brug af Rejseplanen? set i forhold til hvor mange, der bruger de enkelte muligheder**

	Andel, der har brugt	Afgørende betydning	Meget vigtig	Vigtig	Mindre vigtig	Uden betydning	Ved ikke
Vælg dato og tidspunkt	90,6%	78,8%	16,6%	3,9%	0,4%	0,1%	0,1%
Få vist pris for rejsen	64,7%	23,4%	23,9%	29,8%	18,8%	4,1%	0,0%
Til/fravælg bestemte transportmidler	42,8%	25,3%	31,8%	27,5%	14,1%	1,0%	0,2%
Angiv antallet af skift	26,6%	25,6%	33,5%	29,6%	10,1%	0,6%	0,6%
Ændr rejseretning	45,2%	31,4%	29,4%	28,6%	9,6%	0,3%	0,6%
Indsæt stationer og andet, som man vil rejse via	36,8%	31,9%	31,2%	28,2%	7,8%	0,5%	0,4%
Køb billet	21,1%	33,8%	22,9%	15,3%	20,1%	7,9%	0,0%
Gem steder (Mine Steder), som man ofte søger fra	26,4%	13,4%	29,7%	34,3%	20,6%	2,0%	0,0%
Gem rejser (Mine Rejser), som man ofte søger på	24,3%	12,3%	30,9%	32,0%	21,7%	3,1%	0,0%
Vælg maksimal gang- og cykelafstand	16,7%	8,6%	32,9%	36,8%	20,9%	0,7%	0,1%
Angiv ventetid pr. skift	14,0%	20,8%	30,4%	33,7%	12,9%	1,7%	0,6%
Angiv, at man skal have cyklen med toget	11,0%	28,4%	30,8%	29,2%	9,1%	2,0%	0,4%
Se generel trafikinformation i sit område	16,7%	38,1%	27,6%	25,2%	8,4%	0,0%	0,6%
Se afgangstavler fra station/stoppested i nærheden	15,2%	25,8%	29,6%	29,8%	13,7%	1,1%	0,0%
Angiv, om man går eller cykler til stationen/stoppestedet	7,7%	5,7%	27,5%	43,4%	18,0%	5,4%	0,0%
Angiv, at man sidder i kørestol og lign.	0,9%	79,8%	0,0%	8,2%	0,0%	12,0%	0,0%

### 4.3 Tilfredshed med Rejseplanen

Blandt passagerer, der benytter kollektiv transport mindst en gang om måneden, er der høj generel tilfredshed med Rejseplanen. På vores svarskala fra 0 til 10 svarer 75,6 procent fra 7 til 10, hvilket svarer til høj eller meget høj tilfredshed. Heraf svarer 31,4 procent 9 eller 10, hvilket svarer til, at de er meget tilfredse. Kun 6,5 procent svarer fra 0 til 3, svarende til at de er utilfredse. Se tabel 7.

**Tabel 7 - Hvor tilfreds er du generelt med Rejseplanen?**

	Procent
10 Meget tilfreds	12,6%
9	18,9%
8	27,6%
7	16,6%
6	9,2%
5	5,8%
4	2,1%
3	4,0%
2	1,1%
1	0,9%
0 Meget utilfreds	0,5%
Ved ikke	0,8%

Base: 1.245 passagerer, der benytter kollektiv transport mindst 1 gang om måneden.

Når brugerne anvender Rejseplanen til planlægningsformål i situationer, hvor trafikken forløber normalt, oplever over 80 procent, at Rejseplanen giver de korrekte informationer altid eller næsten altid (5 ud af 6 gange). Kun ganske få (2,5 %) oplever, at Rejseplanen aldrig eller næsten aldrig giver korrekte informationer. Se tabel 8.

**Tabel 8 - Når du bruger Rejseplanen til planlægning og rejseinformation, og trafikken forløber planmæssigt, hvor ofte oplever du så, at Rejseplanen giver de korrekte informationer?**

	Procent
Hver gang	43,3%
Ca. 5 ud af 6 gange	39,1%
Ca. 4 ud af 6 gange	11,3%
Ca. 3 ud af 6 gange	2,9%
Ca. 2 ud af 6 gange	0,9%
Ca. 1 ud af 6 gange	1,8%
Aldrig	0,7%

Base: 1.147 passagerer, der benytter kollektiv transport mindst 1 gang om måneden og bruger Rejseplanen til planlægningsformål.

Ikke helt så godt ser det ud, når brugerne skal bedømme Rejseplanen i de situationer, hvor der er forsinkelser og aflysninger i trafikken. I disse situationer er det 46,9 procent, der oplever, at Rejseplanen altid eller næsten altid giver de korrekte informationer. Se tabel 9. En tredjedel oplever, at Rejseplanen kun giver korrekte informationer i halvdelen eller under halvdelen af tilfældene, heraf knap 10 procent, at Rejseplanen aldrig eller kun sjældent giver de korrekte informationer.

**Tabel 9 - Når du bruger Rejseplanen til planlægning og rejseinformation, og der er forsinkelser og aflysninger i trafikken, hvor ofte oplever du så, at Rejseplanen giver de korrekte informationer?**

	Procent
Hver gang	15,0%
Ca. 5 ud af 6 gange	31,9%
Ca. 4 ud af 6 gange	19,9%
Ca. 3 ud af 6 gange	17,6%
Ca. 2 ud af 6 gange	5,8%
Ca. 1 ud af 6 gange	6,9%
Aldrig	2,8%

Base: 883 passagerer, der benytter kollektiv transport mindst 1 gang om måneden og bruger Rejseplanen, når der er forsinkelser og aflysninger.

Af tabel 10 fremgår det, at knap 40 procent af de brugere, der oplever, at Rejseplanen ofte ikke giver korrekte informationer, når der er forsinkelser og aflysninger, svarer, at de oplever, at Rejseplanen simpelt hen ikke oplyser om forsinkelserne og ændringerne. 21 procent svarer, at informationen ikke kommer hurtigt nok, og 20 procent svarer, at de informationer, der kommer, ikke er korrekte.

Godt 10 procent oplever, at Rejseplanen ikke foreslår brugbare alternative rejsemuligheder, og 8 procent oplever, at informationen ikke fremgår tydeligt nok. Endeligt er der nogle, der oplever, at Rejseplanen oplyser om forsinkelser og ændringer, der slet ikke findes.

**Tabel 10 - Du har svaret, at du oplever, at Rejseplanen ikke altid giver de korrekte informationer, når der er forsinkelser og aflysninger i trafikken. Kan du uddybe hvilke problemer, du oplever? (Åbent spørgsmål. Besvarelsenerne er efterfølgende kodet.)**

	Procent
Informerer ikke om forsinkelser/aflysninger/ændringer	38,7%
Giver ikke information hurtigt nok	21,5%
Informerer ikke korrekt om forsinkelser/aflysninger/ændringer	20,1%
Foreslår ingen/dårlige alternativer	11,1%
Informationen er ikke tydelig nok/nem nok at finde	8,0%
Informationen stemmer ikke overens med anden trafikinformation	5,9%
Giver ikke information om ruteændringer	4,2%
Informerer om forsinkelser/aflysninger/ændringer, der ikke findes	3,6%
Giver ikke information om ændrede rejseregler/forhold på stationen	2,3%
Giver ikke information om årsager eller forventninger til udviklingen	1,7%
Informationen er mangelfuld	1,7%
Får ikke besked om ændringer som lovet	0,0%
Andet	0,3%
Intet svar/ved ikke	9,1%

Base: 468 passagerer, der oplever, at rejseplanen ikke altid giver de korrekte informationer, når der er forsinkelser og aflysninger.

#### 4.4 Forslag til forbedringer af Rejseplanen

En stor del af brugerne af Rejseplanen har forslag til forbedringer til computer og/eller tablet/smartphone-versionen (appen). Forslagene er stillet som åbne besvarelser i spørgeskemaet, som vi efterfølgende har kategoriseret.

I dette afsnit laver vi en kort opsummering af de forslag, brugerne har stillet. En mere uddybende gennemgang af alle de mange konstruktive forslag til forbedringer og udvikling vil på et senere tidspunkt blive præsenteret i en selvstændig udgivelse under titlen ”Passagerernes bud til Rejseplanen”.

I alt 169 brugere er kommet med forslag til forbedringer til versionen af Rejseplanen til computer. Heraf drejer de fleste forslag sig om, at Rejseplanen skal være nemmere at bruge, at den skal kunne vise flere rejsemuligheder og give bedre information om – og mulighed for – at kunne købe billet og pladsbillet. Mere præcis trafikinformation og mulighed for større overblik er også væsentlige ønsker til forbedringer. Se tabel 11.

**Tabel 11 - Har du forslag til forbedringer i Rejseplanen i PC/MAC versionen? (Åbne besvarelser, der er kategoriseret)**

	Besvarelser
Nemmere at bruge	42
Visning af flere rejsemuligheder	40
Bedre information om/mulighed for at købe billet, inklusiv pladsbillet	30
Mere præcis trafikinformation	27
Mulighed for et større overblik	11
Information om serviceniveau/faciliteter på stationen eller ombord	7
Tekniske forbedringer, fx integration og load-tid	6
Mulighed for at tilpasse/filtrere, for eksempel længere tid til skift, lavere gangtempo, bestemte transportmidler	6
Mulighed for at få besked ved ændringer	5
Bedre print-layout, fx af gå-ruten	5
Information om rejseregler	2
Se næste afgang fra nuværende position	1
Udbedring af fejl	0
Andet	19
<i>Total</i>	<i>169</i>

Af tabel 12 fremgår de forslag, brugerne har stillet til forbedringer af Rejseplanens version til tablet/smartphone. I alt 171 passagerer er kommet med forslag.

Også her er det fremherskende ønske/forslag om, at Rejseplanen skal være nemmere at bruge, og at den skal give mere præcis trafikinformation. Men der er desuden ønsker/forslag af mere teknisk karakter som for eksempel integration og load-tid. Ønsker/forslag om bedre mulighed for besked ved ændringer, visning af flere rejsemuligheder og information om mulighed for billetkøb er også fremherskende.



**Tabel 12 - Har du forslag til forbedringer i Rejseplanen i tablet/smartphone versionen? (Åbne besvarelser, der er kategoriseret)**

	Besvarelser
Nemmere at bruge	53
Tekniske forbedringer, fx integration og load-tid	34
Mere præcis trafikinformation	22
Bedre mulighed for at få besked ved ændringer	18
Visning af flere rejsemuligheder	17
Bedre information om/mulighed for at købe billet, inklusiv pladsbillet og zonevisning	15
Information om serviceniveau/faciliteter på stationen eller ombord	12
Bedre kortvisning/live map	4
Mulighed for større overblik	4
Mulighed for at gemme og sortere i stationer og resultater	3
Mulighed for at tilpasse/filtrere, for eksempel længere tid til skift, lavere gangtempo, bestemte transportmidler	2
Visning af alternative rejser, når der opstår forsinkelser	2
Udbedring af fejl	0
Andet	19
<i>Total</i>	<i>171</i>

## 5. Om undersøgelsen

### 5.1 Metodebeskrivelse

Spørgeskemaet til undersøgelsen er udviklet af Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk. Inden undersøgelsen gik i gang, blev spørgeskemaet testet på en mindre målgruppe for dels at sikre den rette forståelse af spørgsmålene og dels at sikre, at den tekniske opsætning var korrekt i forhold til, at alle relevante spørgsmål blev vist til – og besvaret af – svarpersonerne.

Dataindsamlingen til denne undersøgelse er gennemført ved brug af spørgeskemaer udsendt via e-mail. Spørgeskemaerne er blevet sendt ud af Passagerpuls til Passagerpulsens eget Passagerpanel.

Metoden blev valgt, fordi ønsket har været at lave en kvantificerbar undersøgelse, der på en økonomisk forsvarlig måde nåede ud til et bredt udsnit af målgruppen. Samtidigt sikrer metoden, at svarpersonerne kan deltage fuldstændigt anonymt, og at besvarelserne ikke påvirkes af, at svarpersonen eventuelt ønsker at være politisk korrekt overfor en interviewer.

Bemærk: Web-paneler vil typisk have en lavere andel af svage ældre, af personer med lavfrekvent brug af internettet og af danskere med en anden etnisk baggrund end dansk. Undersøgelsen kan derfor ikke med sikkerhed siges at være fuldstændigt repræsentativ for alle personer, der benytter kollektiv transport mindst en gang om måneden.

#### Fakta

Dataindsamlingsperiode: 21. maj til 7. juni 2019

Målgruppe: Personer, der benytter kollektiv transport mindst en gang om måneden.

Nettostikprøve: 1.245

Nettostikprøven på 1.245 besvarelser betyder, at den maksimale statistiske usikkerhed på Totaler er +/- 2,8 procentpoint.

#### Vejning af stikprøven

Vejning er sket på rejsefrekvens, køn, alder og regionsniveau.

#### Datarens og -kontrol

Efter afslutningen af dataindsamlingen har Passagerpuls foretaget en kvalitetskontrol af de indsamlede besvarelser med udgangspunkt i følgende kriterier:

1. Doubletter
2. Svartider
3. Svarmønstre
4. Logiske tjek

### 5.2 Om deltagerne i undersøgelsen

Stikprøven er, som det ofte ses ved interview i onlinepaneler, lidt skæv i forhold til alder på deltagerne. Der er lidt for få deltagere i de yngre aldersgrupper – særligt gruppen 18-24 år og gruppen 36-49 år. Modsat er der for mange deltagere i aldersgruppen 60-69 år. Skævheden, vurderer vi dog, er ikke større, end at det er fuldt ud forsvarligt at veje datamaterialet således, at det vejede datagrundlag er repræsentativt for danskerne i alderen 18 år og over.

**Tabel 13 - Køn**

	Uvejet	Vejet
Mand	42,3%	49,4%
Kvinde	57,7%	50,6%
<i>Base</i>	<i>1.245</i>	<i>1.245</i>

**Tabel 14 - Alder**

	Uvejet	Vejet
15-29 år	8,4%	18,3%
30-39 år	8,1%	16,6%
40-49 år	12%	16,6%
50+ år	71,5%	48,4%
<i>Base</i>	<i>1.245</i>	<i>1.245</i>

**Tabel 15 - Region**

	Uvejet	Vejet
Hovedstaden	59,1%	31,4%
Sjælland	14,3%	14,5%
Syddanmark	12%	21,2%
Midtjylland	10,5%	22,5%
Nordjylland	4,1%	10,3%
<i>Base</i>	<i>1.245</i>	<i>1.245</i>

**Tabel 16 – Rejsefrekvens med kollektiv transport**

	Uvejet	Vejet
5-7 dage om ugen	38,6%	25,8%
3-4 dage om ugen	22,4%	19,3%
1-2 dage om ugen	21,8%	15,4%
1-3 dage om måneden	17,2%	39,4%
<i>Base</i>	<i>1.245</i>	<i>1.245</i>

### 5.3 Spørgeskema

#### **Hvor ofte benytter du Rejseplanen til at planlægge rejser med kollektiv transport, finde afgangstider mv.?**

Dagligt

3-4 gange om ugen

1-2 gange om ugen

1-3 gange om måneden

1-2 gange i kvartalet

Sjældnere

Aldrig

#### **Hvorfra benytter du Rejseplanen? (gerne flere svar)**

Fra PC/MAC

Fra en tablet/Ipad

Fra en Smartphone

Fra andet sted (skriv selv): \_\_\_\_\_

#### **I hvilke situationer benytter du Rejseplanen? (gerne flere svar)**

Til at planlægge en rejse på forhånd

Til at orientere mig om eventuelle forsinkelser mv., inden jeg tager afsted

Til at finde rejseinformation undervejs på rejsen (når trafikken kører planmæssigt)

Til at finde rejseinformation, når der opstår forsinkelser og aflysninger

Til at tjekke rejsen efterfølgende, fx i forbindelse med ansøgning om rejsetidskompensation

Til andet (skriv selv) \_\_\_\_\_

#### **Hvor tilfreds er du generelt med Rejseplanen?**

(Svar på en skala fra 0 til 10, hvor 0 = meget utilfreds og 10 = meget tilfreds)

0 Meget utilfreds

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Meget tilfreds

Ved ikke

#### **Når du bruger Rejseplanen til planlægning og rejseinformation, og trafikken forløber planmæssigt, hvor ofte oplever du så, at Rejseplanen giver de korrekte informationer?**

Hver gang

Ca. 5 ud af 6 gange

Ca. 4 ud af 6 gange

Ca. 3 ud af 6 gange

Ca. 2 ud af 6 gange

Ca. 1 ud af 6 gange

Aldrig  
Ved ikke

**Når du bruger Rejseplanen til planlægning og rejseinformation, og der er forsinkelser og aflysninger i trafikken, hvor ofte oplever du så, at Rejseplanen giver de korrekte informationer?**

Hver gang  
Ca. 5 ud af 6 gange  
Ca. 4 ud af 6 gange  
Ca. 3 ud af 6 gange  
Ca. 2 ud af 6 gange  
Ca. 1 ud af 6 gange  
Aldrig  
Ved ikke

**Du har svaret, at du oplever, at Rejseplanen ikke altid giver de korrekte informationer, når der er forsinkelser og aflysninger i trafikken.**

**Kan du uddybe hvilke problemer, du oplever?**

---

---

---

---

---

**Hvilke af følgende muligheder i Rejseplanen kender du?**

Vælge dato og tidspunkt  
Købe billet  
Få vist pris for rejsen  
Ændre rejseretning  
Til/fravælge bestemte transportmidler  
Indsætte stationer og andet, som man vil rejse via  
Angive antallet af skift  
Angive ventetid pr. skift  
Angive om man går eller cykler til stationen/stoppestedet  
Vælge maksimal gang- og cykelafstand  
Angive at man skal have cyklen med toget  
Angive at man sidder i kørestol og lign.  
Se generel trafikinformation i sit område  
Se afgangstavler fra station/stoppested i nærheden  
Gemme rejser (Mine Rejser), som man ofte søger på  
Gemme steder (Mine Steder), som man ofte søger fra  
Ingen af disse

**Hvilke af mulighederne i Rejseplanen har du brugt?**

Vælge dato og tidspunkt  
Købe billet  
Få vist pris for rejsen  
Ændre rejseretning  
Til/fravælge bestemte transportmidler  
Indsætte stationer og andet, som man vil rejse via  
Angive antallet af skift  
Angive ventetid pr. skift  
Angive, om man går eller cykler til stationen/stoppestedet

Vælg maksimal gang- og cykelafstand  
 Angiv, at man skal have cyklen med toget  
 Angiv, at man sidder i kørestol og lign.  
 Se generel trafikinformation i sit område  
 Se afgangstavler fra station/stoppested i nærheden  
 Gemme rejser (Mine Rejser), som man ofte søger på  
 Gemme steder (Mine Steder), som man ofte søger fra  
 Ingen af disse

**Hvor vigtige er de muligheder i Rejseplanen, du har brugt, i forhold til din oplevelse og brug af Rejseplanen?**

*(Svarmuligheder: Afgørende betydning, Meget vigtig, Vigtig, Mindre vigtig, Uden betydning, Ved ikke)*

Vælg dato og tidspunkt  
 Køb billet  
 Få vist pris for rejsen  
 Ændre rejseretning  
 Til/fravælg bestemte transportmidler  
 Indsæt stationer og andet, som man vil rejse via  
 Angiv antallet af skift  
 Angiv ventetid pr. skift  
 Angiv, om man går eller cykler til stationen/stoppestedet  
 Vælg maksimal gang- og cykelafstand  
 Angiv, at man skal have cyklen med toget  
 Angiv, at man sidder i kørestol og lign.  
 Se generel trafikinformation i sit område  
 Se afgangstavler fra station/stoppested i nærheden  
 Gemme rejser (Mine Rejser), som man ofte søger på  
 Gemme steder (Mine Steder), som man ofte søger fra

**Har du forslag til forbedringer i Rejseplanen i PC/MAC versionen?**

Ja, notér: \_\_\_\_\_  
 Nej

**Har du forslag til forbedringer i Rejseplanen i tablet/smartphone versionen?**

Ja, notér: \_\_\_\_\_  
 Nej

**Har du andre kommentarer til dine oplevelser med og brug af Rejseplanen?**

Ja, notér: \_\_\_\_\_  
 Nej

Her til sidst kommer et par spørgsmål om dig selv.

**Er du?**

Mand  
 Kvinde

**Hvad er din alder?**

\_\_\_\_\_

**I hvilket postnummerområde bor du?**

\_\_\_\_\_

**Hvad er din højeste, afsluttede uddannelse**

Folkeskole

Gymnasial uddannelse

Kort videregående uddannelse (1-2 år)

Mellemlang videregående uddannelse / Bachelor (3-4 år)

Lang videregående uddannelse (5+ år)

Andet, notér: \_\_\_\_\_

**Hvor ofte rejser du med kollektiv transport**

5-7 dage om ugen

3-4 dage om ugen

1-2 dage om ugen

1-3 dage om måneden

1-2 gange i kvartalet

1-2 dage hvert halve år

1-2 dage årligt

Sjældnere

Aldrig

**Hvorfor benytter du ikke Rejseplanen? (Spørgsmål stillet til dem, der ikke benytter Rejseplanen)**

---

---

---

---

---

Tak for dine svar.

## 6. Om Passagerpuls

Passagerpuls er passagerernes uafhængige stemme i bus, tog og metro. Vi arbejder for forbedringer i den kollektive transport. Og vi informerer passagererne om deres rettigheder og hjælper dem til at træffe et godt valg.

Vi lytter til passagererne, laver undersøgelser og indsamler viden på tværs af transportformer, selskaber og geografi. Udgangspunktet er altid passagerernes samlede rejse, deres ønsker, behov og rettigheder.

Vi synliggør passagerernes oplevelser og behov, og vi skaber forbedringer ved at gå i dialog med selskaber, operatører og politikere.

Passagerpuls startede 1. oktober 2014.

### Eksempler på tidligere undersøgelser

- Responstid – test af selskabernes sms-tjeneste (juli 2019)
- Fem centrale udfordringer for bedre sammenhæng i kollektiv transport (maj 2019)
- Danskernes holdning til klima- og miljøvenlig transport (marts 2019)
- Togselskabernes information ved forsinkelser (december 2018)
- National Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (december 2018)
- Information om togselskabernes rejsetidsgarantier (november 2018)
- Passagerpulsens kundeservicepris (oktober 2018)
- Passagerernes ønsker til kundeservice (oktober 2018)
- Unge og kollektiv transport (september 2018)
- Driftsforstyrrelser og årsager i Metroen (august 2018)
- Ansvaret for og årsager til togforsinkelser (august 2018)
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved stationer og i tog/metro, juli 2018
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved busstoppesteder og i busser, juli 2018
- Passagerernes oplevelser med sporarbejder på rejsen (juni 2018)
- Udviklingen i togpassagerers tilfredshed i Danmark og UK (juni 2018)
- National Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (juni 2018)

Du kan se endnu flere af de undersøgelser, vi har lavet, på vores hjemmeside [passagerpuls.taenk.dk/undersogelser](http://passagerpuls.taenk.dk/undersogelser)

### Redaktion

Ansvarshavende redaktør: Afdelingschef Laura Kirch Kirkegaard

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Politisk medarbejder: Rasmus Markussen

Kommunikationsrådgiver: Astrid Grunert Rantorp

Foto: Getty Images

Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk

Fiolstræde 17B

Postboks 2188

1017 København K

Tlf.: +45 77 41 77 41

Mail: [passagerpuls@fbr.dk](mailto:passagerpuls@fbr.dk)

Web: [passagerpuls.taenk.dk](http://passagerpuls.taenk.dk)





A man in a dark suit, white shirt, and dark tie is looking down at a smartphone in his hands. The background is a blurred interior of a bus, with a window and a blue seat visible. The lighting is warm and focused on the man's face and hands.

# Passagerernes oplevelse af information ved **busforsinkelser**

Juli 2019

Forbrugerrådet  
Tænk  
**Passagerpuls**



## Indhold

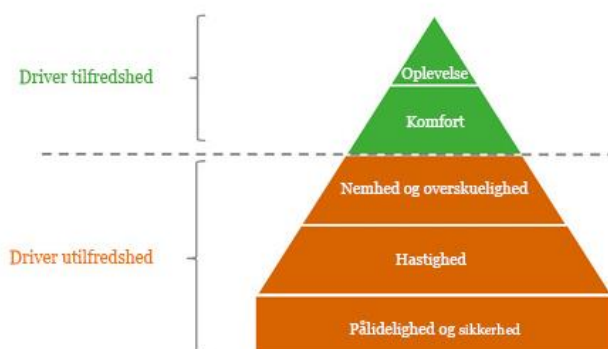
1. Forord.....	3
2. Resumé.....	4
3. Anbefalinger.....	5
4. Resultater.....	6
4.1 Oplevelse af forsinkelser og modtagelse af information .....	6
4.2 Oplevelse af informationsplatforme.....	9
4.3 Hvornår er en afgang forsinket? .....	11
4.4 Automatisk information.....	12
5. Om undersøgelsen.....	13
5.1 Metodebeskrivelse .....	13
5.2 Om deltagerne i undersøgelsen.....	13
5.3 Spørgeskema .....	15
6. Om Passagerpuls.....	18

## 1. Forord

Det vigtigste for passagererne i den kollektive transport er, at de kan regne med, at busser og tog kører til tiden, at det går rimeligt hurtigt og at det er nemt og overskueligt at benytte kollektiv transport, købe billetter, finde information og så videre.

Passagerpulsens arbejde med 'Passagerernes behovspyramide'<sup>1</sup> har påvist, at disse tre forhold forventes at være opfyldt, for at kollektiv transport ikke opleves negativt.

**Figur 1 – passagerernes behovspyramide**



Som udgangspunkt skal vi kunne stole på, at køreplanen holder, hvad den lover. Når det nogle gange ikke sker, er det meget vigtigt, at selskaberne, giver hurtig og pålidelig information, så passagererne kan tage de rigtige forholdsregler.

Passagerpulsens har tidligere påvist, at cirka 25 procent af togpassagererne ikke oplever at få information, når der opstår forsinkelser eller aflysninger.<sup>2</sup>

Med nærværende undersøgelsesrapport belyser vi, om det samme er tilfældet for buspassagerer.

Når bussen eller toget er forsinket, har det stor betydning for vores hverdag. En forsinket bus kan betyde, at du kommer for sent i skole og på arbejde, eller henter børnene for sent i institutionen.

Trafikselskaberne er desuden via EU's forordning om buspassagerers rettigheder forpligtede til at 'give passagererne fyldestgørende oplysninger under deres rejse'.<sup>3</sup>

Rapportens resultater viser, at der er plads til forbedringer. Passagerpulsens har derfor formuleret en række konkrete anbefalinger, som vi opfordrer selskaberne til at tage til sig, så alle passagerer oplever at få den information, de har behov for, når bussen er forsinket.

God læselyst!

<sup>1</sup> Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med deres togrejse?, Passagerpulsens, 2017

<sup>2</sup> Togselskabernes information ved forsinkelser, Passagerpulsens, 2018

<sup>3</sup> EU's forordning nr. 181/2011 om buspassagerers rettigheder, artikel 24

## 2. Resumé

Undersøgelsen er foretaget blandt personer, der benytter bustransport mindst en gang i kvartalet. I alt 1.180 personer har besvaret spørgsmålene.

Deltagerne i undersøgelsen kommer fra Passagerpulsens passagerpanel. De rejser med bussen mindst en gang i kvartalet, men de er ikke udtrukket specifikt for at være repræsentative for alle buspassagerer i Danmark. Resultaterne er derfor et udtryk for disse 1.180 passagerers oplevelser.

- Knap 50 procent oplever, at der aldrig eller kun sjældent (op til 2 ud af 10 ture) er forsinkelser og aflysninger på deres busture. Knap 20 procent oplever forsinkelser og aflysninger på 5 eller flere ud af 10 ture.
- 47 procent af de passagerer, der oplever forsinkelser og aflysninger, oplever, at de aldrig får information om forsinkelsen/aflysningen inden busafgangen. 15 procent oplever, at de altid eller næsten altid (i 5 ud af 6 tilfælde) får information.
- 67 procent oplever at få information via Rejseplanen, når de får information om en forsinkelse eller aflysning. Count-down standere (39 %) og infoskærme (37 %) er de næstmest forekommende informationskilder.
- 52 procent af passagererne oplever nogle gange at få information på mere end en måde, når de får information om en forsinkelse eller aflysning. 77 procent svarer, at det altid eller for det meste er den samme information, de får fra de forskellige informationskilder.
- Når passagererne skal vurdere, om bussen er så forsinket, at rejsegarantien træder i kraft, er Rejseplanen udgangspunktet for 69 procent, men også fysiske køreplaner ved stoppestedet (43 %) eller køreplaner på nettet eller i papirformat (14 %) benyttes af passagererne.
- Rejseplanen og diverse andre apps og hjemmesider tilbyder mulighed for, at passagererne kan følge en bestemt rejse eller abonnere på rejseinformation på de rejser, de foretager ofte. 87 procent af buspassagererne bruger ikke denne mulighed.

### 3. anbefalinger

Undersøgelsen viser, at en stor del af deltagerne oplever, at de ikke får information, når de oplever forsinkelser og aflysninger inden busafgang. På landsplan svarer næsten 50 procent, at de aldrig oplever at få information, når de oplever forsinkelser og aflysninger inden busafgang.

Busselskabernes muligheder for at give information direkte til passagererne inden afgang er færre end togselskabernes. Ofte er der ikke de samme faciliteter og tekniske muligheder til stede i form af højtalere og skærme ved busstoppestederne, som der er på togstationerne.

Alligevel bør det være en prioritet for selskaberne at forbedre passagerernes muligheder for at få opdateret information inden afgang. Vi ved, at information er afgørende for passagerernes tilfredshed og handlekraft, og at manglende information skaber utilfredshed og frustration.

Passagerpulsens anbefaler derfor, at trafikelskaberne:

- Arbejder på at forbedre informationen via kanaler såsom informationsskærme, *count down*-standere eller højtalerudkald på busterminaler, større busstoppesteder, og hvor det ellers kan lade sig gøre.
- Udvikler mulighederne for opdateret liveinformation via digitale informationskanaler, herunder ved at sikre hurtig levering af aktuel information til Rejseplanen.
- Forbedrer og udbreder kendskabet til de eksisterende muligheder for at få tilsendt besked ved forsinkelser og aflysninger på Rejseplanen og via sms.
- Samarbejder på tværs og udveksler erfaringer om, hvordan man sikrer bedst mulig trafikinformation til passagererne. Mange trafikelskaber udvikler forskellige digitale redskaber, der kan give passagererne information ved forsinkelser og aflysninger. Det gælder Movias sms-service, eller Midttrafiks app 'Midttrafik live', der vandt Passagerpulsens initiativpris i 2018.
- At passagererne altid får information om alternative rejseruter, hvis der er tale om længerevarende forsinkelser. Denne information bør gives både via Rejseplanen og kanaler, som passagerer uden smartphone har adgang til, for eksempel skærme eller henvisning til telefonisk kundeservice.
- Sikrer tydelig information om rejsegarantien, både på busterminaler, apps, og hjemmesider. Der bør informeres direkte til passageren via sms'er, *push*-beskeder og lignende i situationer, hvor der er forsinkelser, der berettiger til rejsegaranti.
- Bevarer de trykte køreplaner, da de for mange passagerer er en vigtig kilde til at vurdere, om en bus er forsinket eller aflyst – og hermed om de kan benytte rejsegarantien.
- Udbreder den ordning, Midttrafik har, hvor passageren via kundeservice kan få besked om, at rejsegarantien dækker, inden passageren tager en taxa.

## 4. Resultater

I dette kapitel gennemgår vi resultaterne af undersøgelsen opdelt i følgende afsnit:

- Oplevelse af forsinkelser og modtagelse af information
- Oplevelse af informationsplatforme
- Hvornår er en afgang forsinket?
- Automatisk information

Deltagerne i undersøgelsen kommer fra Passagerpulsens passagerpanel. De rejser med bussen mindst en gang i kvartalet, men de er ikke udtrukket specifikt for at være repræsentative for alle buspassagerer i Danmark. Resultaterne er derfor et udtryk for disse 1.180 passagerers oplevelser. Læs mere om basis for undersøgelsen i afsnit 5.

Deltagerne i undersøgelsen benytter følgende busselskaber som deres primære:

**Tabel 1 - Hvilket trafikselvskab bruger du normalt, når du kører med bussen?**

	Vejet antal	Uvejset antal
Movia	732	839
BAT	4	8
Fynbus	56	53
Sydtrafik	72	48
Midttrafik	178	155
Nordjyllands Trafikselvskab	99	47
Flixbus	22	18
Kombardoekspressen	14	8
Bornholmerbussen	3	2

I resultatgennemgangen vises resultater for 'Total' samt Movia, Fynbus, Sydtrafik, Midttrafik og Nordjyllandstrafikselvskab. Besvarelserne for de øvrige selvskaber indgår stadig i totalen. Vi er opmærksomme på, at det kun er for Movia, at der antalsmæssigt er en rimelig stikprøve, men har valgt også at vise resultaterne for de øvrige selvskaber, for at indikere eventuelle forskelle.

### 4.1 Oplevelse af forsinkelser og modtagelse af information

De personer, der har deltaget i undersøgelsen, oplever for de flestes vedkommende sjældent aflysninger eller forsinkelser på over 3 minutter. Knap 50 procent oplever således aldrig eller kun sjældent (op til 2 ud af 10 ture) forsinkelser og aflysninger. Knap 20 procent oplever dog forsinkelser og aflysninger på 5 eller flere ud af 10 ture. Se tabel 2.

**Tabel 2 - Hvis du tænker på dine busrejser med [selskab], hvor ofte oplever du så aflysninger eller forsinkelser af bussen på 3 minutter eller mere, inden bussen skal afgå?**

	Procent	Antal
Aldrig	15,6%	183
1 ud af 10 ture	20,3%	240
2 ud af 10 ture	11,3%	134
3 ud af 10 ture	11,0%	130
4 ud af 10 ture	5,3%	62
5 ud af 10 ture	7,7%	91
6 ud af 10 ture	4,1%	49
7 ud af 10 ture	2,6%	31
8 ud af 10 ture	2,9%	34
9 ud af 10 ture	0,9%	11
10 ud af 10 ture	0,7%	8
Ved ikke/husker ikke	17,6%	208
<i>Total</i>	<i>100%</i>	<i>1180</i>

Base: passagerer, der rejser med bussen mindst en gang i kvartalet.

Tabel 3 indikerer, at der er nogen forskel i passagerernes oplevelse af forsinkelser og aflysninger selskaberne imellem. Disse forskelle kan skyldes de små stikprøver.

**Tabel 3 - Hvis du tænker på dine busrejser med [selskab], hvor ofte oplever du så aflysninger eller forsinkelser af bussen på 3 minutter eller mere, inden bussen skal afgå?**

	Total	Movia	Fynbus	Sydtrafik	Middtrafik	NT
Aldrig	15,6%	12%	26%	21%	14%	21%
1 ud af 10 ture	20,3%	21%	6%	29%	17%	28%
2 ud af 10 ture	11,3%	10%	20%	14%	17%	7%
3 ud af 10 ture	11,0%	11%	14%	1%	16%	8%
4 ud af 10 ture	5,3%	6%	8%	2%	5%	0%
5 ud af 10 ture	7,7%	8%	9%	13%	9%	2%
6 ud af 10 ture	4,1%	4%	1%	5%	4%	11%
7 ud af 10 ture	2,6%	2%	0%	1%	3%	0%
8 ud af 10 ture	2,9%	3%	1%	8%	3%	0%
9 ud af 10 ture	0,9%	1%	1%	0%	0%	0%
10 ud af 10 ture	0,7%	0%	0%	0%	0%	5%
Ved ikke/husker ikke	17,6%	21%	15%	6%	11%	19%
<i>Base</i>	<i>1180</i>	<i>732</i>	<i>56</i>	<i>72</i>	<i>178</i>	<i>99</i>

Base: passagerer, der rejser med bussen mindst en gang i kvartalet.



47,4 procent af de passagerer, der oplever forsinkelser og aflysninger på mindst 1 ud af 10 ture, oplever, at de aldrig får information om forsinkelsen/aflysningen inden busafgangen. 15,2% oplever, at de altid eller næsten altid (i 5 ud af 6 tilfælde) får information. Se tabel 4.

**Tabel 4 - Når du oplever forsinkelser eller aflysninger på dine busrejser med [selskab], inden busafgang, hvor ofte oplever du så at få information om forsinkelsen/aflysningen?**

	Procent	Antal
Aldrig	47,4%	374
Ca. 1 ud af 6 gange	9,9%	78
Ca. 2 ud af 6 gange	4,4%	35
Ca. 3 ud af 6 gange	5,9%	47
Ca. 4 ud af 6 gange	6,4%	51
Ca. 5 ud af 6 gange	11,3%	89
Altid	3,9%	31
Ved ikke/husker ikke	10,6%	84
Total	100%	788

Base: passagerer, der oplever forsinkelser og aflysninger på mindst 1 ud af 10 ture ekskl. passagerer, der ikke husker hvor ofte de oplever forsinkelser/aflysninger.

Tabel 5 indikerer, at der ikke er stor forskel mellem selskaberne, når det kommer til passagerernes oplevelse af, hvor ofte der gives information inden busafgangen, når der er forsinkelser eller aflysninger. Der er en indikation af, at lidt flere oplever, at de ikke får information, når der er forsinkelser eller aflysninger ved Movias busser, og lidt flere oplever, at de får information fra Sydtrafik og Midttrafik.

**Tabel 5 - Når du oplever forsinkelser eller aflysninger på dine busrejser med [selskab], inden busafgang, hvor ofte oplever du så at få information om forsinkelsen/aflysningen?**

	Total	Movia	Fynbus	Sydtrafik	Midttrafik	NT
Aldrig	47,4%	47%	55%	37%	51%	45%
Ca. 1 ud af 6 gange	9,9%	13%	0%	3%	4%	11%
Ca. 2 ud af 6 gange	4,4%	6%	15%	0%	1%	1%
Ca. 3 ud af 6 gange	5,9%	5%	0%	7%	10%	12%
Ca. 4 ud af 6 gange	6,4%	8%	11%	9%	4%	0%
Ca. 5 ud af 6 gange	11,3%	9%	14%	15%	15%	15%
Altid	3,9%	3%	3%	8%	9%	0%
Ved ikke/husker ikke	10,6%	11%	2%	20%	6%	17%
Total	788	488	33	53	134	59

Base: passagerer, der oplever forsinkelser og aflysninger på mindst 1 ud af 10 ture ekskl. passagerer, der ikke husker hvor ofte de oplever forsinkelser/aflysninger.

## 4.2 Oplevelse af informationsplatforme

Langt flest (66,8%) oplever at få information via Rejseplanen, når de får information om en forsinkelse eller aflysning. Count-down standere (39,2%) og infoskærme (36,9%) er de næstmest forekommende informationkilder. Kun ganske få får informationen fra busselskabets app eller en sms fra busselskabet. Se tabel 6.

**Tabel 6 - Når du får information om forsinkelser og aflysninger på dine busrejser med [selskab], inden busafgang, hvordan får du så normalt informationen?**

	Procent	Antal
Højtalerudkald	4,9%	16
Infoskærme	36,9%	122
Count down-standere (nedtælling)	39,2%	130
Rejseplanen	66,8%	221
Sms fra busselskabet	3,2%	11
App fra busselskabet	8,6%	29
Andet (skriv selv)	3,3%	11
Total	100%	331

Base: passagerer, der oplever at få information i mindst 1 ud af 6 tilfælde, når der er forsinkelser og aflysninger.

Tabel 7 afspejler, at trafikselskaberne satser på forskellige informationsplatforme, når passagererne skal informeres om forsinkelser og aflysninger inden busafgangen. Det indikeres, at count-down standere er en vigtig informationskilde i særligt Movias og NT's område. Midttrafiks app er en væsentlig informationskilde for passagererne i det område. Rejseplanen er en vigtig informationskilde i alle områder.

**Tabel 7 - Når du får information om forsinkelser og aflysninger på dine busrejser med [selskab], inden busafgang, hvordan får du så normalt informationen?**

	Total	Movia	Fynbus	Sydtrafik	Midttrafik	NT
Højtalerudkald	4,9%	4%	0%	3%	9%	0%
Infoskærme	36,9%	39%	8%	40%	37%	45%
Count down-standere (nedtælling)	39,2%	55%	0%	20%	6%	43%
Rejseplanen	66,8%	67%	95%	57%	66%	84%
Sms fra busselskabet	3,2%	0%	0%	0%	2%	0%
App fra busselskabet	8,6%	3%	0%	0%	39%	0%
Andet (skriv selv)	3,3%	4%	2%	0%	3%	0%
Total	331	205	14	23	57	23

Base: passagerer, der oplever at få information i mindst 1 ud af 6 tilfælde, når der er forsinkelser og aflysninger.

Som det fremgår af tabel 6 og tabel 7, så oplever en del af de passagerer, der får information ved forsinkelser, at informationen kan komme på flere forskellige kanaler.

Tabel 8 og 9 viser, at cirka halvdelen af passagererne nogle gange oplever at få information på mere end en måde, og at det gør sig gældende hos alle trafikselskaberne.

**Tabel 8 - Oplever du nogen gange at få information om forsinkelser og aflysninger på dine busrejser med [selskab], inden busafgang, på flere forskellige måder?**

	Procent	Antal
Ja	51,6%	171
Nej	48,4%	160
Total	100%	331

Base: passagerer, der oplever at få information i mindst 1 ud af 6 tilfælde, når der er forsinkelser og aflysninger.

**Tabel 9 - Oplever du nogen gange at få information om forsinkelser og aflysninger på dine busrejser med [selskab], inden busafgang, på flere forskellige måder?**

	Total	Movia	Fynbus	Sydtrafik	Midttrafik	NT
Ja	51,6%	53%	38%	56%	46%	58%
Nej	48,4%	47%	62%	44%	54%	42%
Total	331	205	14	23	57	23

Base: passagerer, der oplever at få information i mindst 1 ud af 6 tilfælde, når der er forsinkelser og aflysninger.

Tabel 10 viser, at passagererne i langt de fleste tilfælde oplever, at der er overensstemmelse mellem de informationer, de modtager på de forskellige informationsplatforme. Ganske få oplever, at det sjældent eller aldrig er tilfældet.

**Tabel 10 - Når du oplever at få information på flere forskellige måder om den samme aflysning eller forsinkelse med [selskab], er det så normalt den samme information du får fra de forskellige kanaler?**

	Procent	Antal
Ja, altid	23,7%	41
For det meste	53,0%	91
Både og	21,8%	37
For det meste ikke	1,1%	2
Nej, aldrig	0,3%	1
Total	100%	171

Base: passagerer, der oplever at få information på flere forskellige måder, når der er forsinkelser og aflysninger.

### 4.3 Hvornår er en afgang forsinket?

Et væsentligt element i passagererrettighederne er rejsegarantien, hvis bussen ikke kører eller er meget forsinket. Hos trafikkselskaberne er reglen normalt den, at rejsegarantien dækker udgifter til bil eller taxa, hvis bussen er mere end 20 minutter forsinket. For at passagererne kan vide, hvornår de har ret til at udnytte rejsegarantien, skal de kunne vurdere, om deres bus er tilstrækkeligt forsinket.

Passagererne i busserne bruger flere kilder til at orientere sig, når de skal vurdere, om bussen er 'tilstrækkeligt' forsinket. Se tabel 11 og tabel 12. Rejseplanen er udgangspunktet for knap 70 procent, men også fysiske køreplaner ved stoppestedet (42,6 %) eller køreplaner på nettet eller i papirformat (13,7 %) benyttes af passagererne.

Det fremgår af tabel 12, at der ikke er store forskelle i, hvordan passagererne orienterer sig hos de enkelte trafikkselskaber. Den mest markante forskel er, at Midttrafik app benyttes af mange i det område, og at Rejseplanen benyttes tilsvarende mindre.

**Tabel 11 - Hvad er dit udgangspunkt, når du skal vurdere om en bus er aflyst eller forsinket?**

	Procent	Antal
Rejseplanen	69,4%	547
Køreplan (i papirformat eller på nettet)	13,7%	108
Køreplan ved stoppestedet	42,6%	336
App fra busselskabet	10,3%	81
Andet (skriv selv)	9,0%	71
Total	100%	788

Base: passagerer, der oplever forsinkelser og aflysninger på mindst 1 ud af 10 ture ekskl. passagerer, der ikke husker hvor ofte de oplever forsinkelser/aflysninger.

**Tabel 12 - Hvad er dit udgangspunkt, når du skal vurdere om en bus er aflyst eller forsinket?**

	Total	Movia	Fynbus	Sydtrafik	Midttrafik	NT
Rejseplanen	69,4%	71%	80%	88%	55%	75%
Køreplan (i papirformat eller på nettet)	13,7%	13%	28%	17%	14%	4%
Køreplan ved stoppestedet	42,6%	39%	63%	53%	41%	61%
App fra busselskabet	10,3%	3%	11%	7%	38%	0%
Andet (skriv selv)	9,0%	12%	1%	0%	3%	3%
Total	788	488	33	53	134	59

Base: passagerer, der oplever forsinkelser og aflysninger på mindst 1 ud af 10 ture ekskl. passagerer, der ikke husker hvor ofte de oplever forsinkelser/aflysninger.

Kvindlige og mandlige buspassagerer har stort set samme forbrug af informationskilder, når de skal vurdere om en afgang er forsinket.

Der er en tendens til, at de ældste passagerer i højere grad benytter køreplaner i papirformat eller på nettet som referencepunkt, og at de unge i højere grad orienterer sig via Rejseplanen. Alle aldersgrupper benytter køreplaner ved stoppestedet. Se tabel 13.

**Tabel 13 - Hvad er dit udgangspunkt, når du skal vurdere om en bus er aflyst eller forsinket?**

	Total	Mand	Kvinde	15-29 år	30-39 år	40-49 år	50-99 år
Rejseplanen	69,4%	74%	66%	81%	65%	62%	53%
Køreplan (i papirformat eller på nettet)	13,7%	13%	15%	10%	3%	24%	22%
Køreplan ved stoppestedet	42,6%	38%	46%	39%	48%	48%	45%
App fra busselskabet	10,3%	9%	12%	11%	13%	13%	7%
Andet (skriv selv)	9,0%	8%	10%	3%	15%	18%	13%
Total	788	338	450	396	93	80	220

Base: passagerer, der oplever forsinkelser og aflysninger på mindst 1 ud af 10 ture ekskl. passagerer, der ikke husker hvor ofte de oplever forsinkelser/aflysninger.

#### 4.4 Automatisk information

Rejseplanen og diverse andre apps og hjemmesider tilbyder mulighed for at passagererne kan følge og få information om en bestemt rejse eller abonnere på rejseinformation på de rejser, som de foretager ofte.

Som det fremgår af tabel 14 og tabel 15 er det ikke noget, som mange passagerer benytter sig af. 87,3 procent benytter således ikke denne mulighed for at holde sig orienteret og få automatisk besked, hvis der er forsinkelser og aflysninger. De, der benytter sig af muligheden, er nogenlunde ligeligt fordelt mellem sms-beskeder og push-notifikationer.

Der er en indikation af, at lidt flere benytter sig af muligheden i Fynbus' og NT's områder.

**Tabel 14 - Er du tilmeldt en sms-service/e-mail-service fra trafikskabet eller push-notifikation fra Rejseplanen?**

	Procent	Antal
Nej	87,3%	1030
Ja, sms	6,8%	81
Ja, push	5,2%	62
Ja, andet (skriv selv)	1,4%	17
Total	100%	1180

Base: passagerer, der rejser med bussen mindst en gang i kvartalet.

**Tabel 15 - Er du tilmeldt en sms-service/e-mail-service fra trafikskabet eller push-notifikation fra Rejseplanen?**

	Total	Movia	Fynbus	Sydtrafik	Midttrafik	NT
Nej	87,3%	90%	74%	91%	93%	75%
Ja, sms	6,8%	6%	2%	1%	2%	16%
Ja, push	5,2%	4%	22%	2%	2%	14%
Ja, andet (skriv selv)	1,4%	1%	2%	6%	3%	0%
Total	1180	732	56	72	178	99

Base: passagerer, der rejser med bussen mindst en gang i kvartalet.

## 5. Om undersøgelsen

### 5.1 Metodebeskrivelse

Spørgeskemaet til undersøgelsen er udviklet af Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk. Inden undersøgelsen gik i gang, blev spørgeskemaet testet på en mindre målgruppe for dels at sikre den rette forståelse af spørgsmålene og dels at sikre, at den tekniske opsætning var korrekt i forhold til, at alle relevante spørgsmål blev vist til – og besvaret af – svarpersonerne.

Dataindsamlingen til denne undersøgelse er gennemført ved brug af spørgeskemaer udsendt via e-mail. Spørgeskemaerne er blevet sendt ud af Passagerpuls til Passagerpulsens eget Passagerpanel. Paneldeltagerne er rekrutteret i forbindelse med andre undersøgelser og i nogen udstrækning ved selvrekruttering. Panelet er således ikke med sikkerhed repræsentativt for alle typer passagerer i Danmark.

Metoden blev valgt, fordi ønsket har været at lave en kvantificerbar undersøgelse, der på en økonomisk forsvarlig måde nåede ud til et bredt udsnit af målgruppen. Samtidig sikrer metoden, at svarpersonerne kan deltage anonymt, og at besvarelsene ikke påvirkes af, at svarpersonen ønsker at være politisk korrekt overfor en interviewer.

Bemærk: Webpaneler vil typisk have en lavere andel af svage ældre, af personer med lavfrekvent brug af internettet og af danskere med en anden etnisk baggrund end dansk.

#### Fakta

Dataindsamlingsperiode: 14. til 28. juni 2019

Målgruppe: Personer, der benytter bustransport mindst en gang i kvartalet.

Bruttostikprøve: 1.197

Frascreenet pga. manglende oplysning om busselskab: 17

Nettostikprøve: 1.180

Nettostikprøven på 1.180 besvarelser betyder, at den maksimale statistiske usikkerhed på totaler er +/- 2,8 procentpoint.

#### Vejning af stikprøven

Vejning er sket på rejsefrekvens, køn, alder og regionsniveau.

#### Datarens og -kontrol

Efter afslutningen af dataindsamlingen har Passagerpuls foretaget en kvalitetskontrol af de indsamlede besvarelser med udgangspunkt i følgende kriterier:

1. Dubletter
2. Svartider
3. Svarmønstre
4. Logiske tjek

### 5.2 Om deltagerne i undersøgelsen

Stikprøven er, som det ofte ses ved interview i onlinepaneler, skæv i forhold til alder på deltagerne. Der er for få deltagere i de yngre aldersgrupper – særligt gruppen 15-29 år og gruppen 30-39 år. Modsat er der for mange deltagere i aldersgruppen over 50 år. Skævheden, vurderer vi dog ikke, er større end, at det er fuldt ud forsvarligt at veje datamaterialet således, at det vejede datagrundlag er i overensstemmelse med fordelingen af danskerne på køn, alder, geografi og rejsefrekvens med kollektiv transport.

**Tabel 16 - Køn**

	Uvejet	Vejet
Mand	40,3%	44,4%
Kvinde	59,7%	55,6%
<i>Base</i>	<i>1.197</i>	<i>1.197</i>

**Tabel 17 - Alder**

	Uvejet	Vejet
15-29 år	8,0%	37,1%
30-39 år	7,1%	12,0%
40-49 år	11,7%	12,5%
50+ år	73,2%	38,4%
<i>Base</i>	<i>1.197</i>	<i>1.197</i>

**Tabel 18 - Region**

	Uvejet	Vejet
Hovedstaden	58,8%	51,9%
Sjælland	13,6%	11,3%
Syddanmark	8,9%	11,2%
Midtjylland	15,0%	17,9%
Nordjylland	3,7%	7,7%
<i>Base</i>	<i>1.197</i>	<i>1.197</i>

**Tabel 19 – Rejsefrekvens med bus**

	Uvejet	Vejet
5-7 dage om ugen	16,8%	14,6%
3-4 dage om ugen	12,9%	10,4%
1-2 dage om ugen	22,4%	14,5%
1-3 dage om måneden	31,8%	32,8%
1-2 dage i kvartalet	16,0%	27,7%
<i>Base</i>	<i>1.197</i>	<i>1.197</i>

**Tabel 20 – Trafikselskab**

	Uvejet	Vejet
Movia	70,1%	61,1%
BAT	0,7%	0,3%
Fynbus	4,4%	4,7%
Sydtrafik	4,0%	6,0%
Midttrafik	12,9%	14,8%
Nordjyllands Trafikselskab	3,9%	8,3%
Flixbus	1,5%	1,9%
Kombardoekspresen	0,7%	1,2%
Bornholmerbussen	0,2%	0,2%
Ingen af disse ( <i>Frasorteres</i> )	1,6%	1,4%
<i>Base</i>	<i>1.197</i>	<i>1.197</i>

### 5.3 Spørgeskema

#### Hvor ofte rejser du med kollektiv transport?

- 5-7 dage om ugen
- 3-4 dage om ugen
- 1-2 dage om ugen
- 1-3 dage om måneden
- 1-2 dage i kvartalet
- Sjældnere (afslut)
- Aldrig (afslut)

#### Hvor ofte rejser du med...?

**(Med bus menes alle busser i rutekørsel. Dvs. bybusser, regionalbusser og langtursbusser, men ikke fx togbusser, flextrafik og turistbusser.)**

*(Svaralternativer: 5-7 dage om ugen, 3-4 dage om ugen, 1-2 dage om ugen, 1-3 dage om måneden, 1-2 dage i kvartalet, Sjældnere, Aldrig)*

- Bus
- Aarhus Letbane

**De følgende spørgsmål drejer sig om dine oplevelser, når der er forsinkelser og aflysninger i busdriften (i hele Danmark).**

**Med busser mener vi alle busser i rutekørsel. Dvs. bybusser, regionalbusser og langtursbusser, men ikke fx togbusser, flextrafik og turistbusser.**

#### Hvilket trafikselskab bruger du normalt, når du kører med bussen?

- Movia
- BAT
- Fynbus
- Sydtrafik
- Midttrafik
- Nordjyllands Trafikselskab
- Flixbus
- Kombardoekspressen
- Bornholmerbussen
- Ingen af disse

#### Hvis du tænker på dine busrejser med [selskab], hvor ofte oplever du så aflysninger eller forsinkelser af bussen på 3 minutter eller mere, inden bussen skal afgå?

- Aldrig
- 1 ud af 10 ture
- 2 ud af 10 ture
- 3 ud af 10 ture
- 4 ud af 10 ture
- 5 ud af 10 ture
- 6 ud af 10 ture
- 7 ud af 10 ture
- 8 ud af 10 ture
- 9 ud af 10 ture
- 10 ud af 10 ture
- Ved ikke/husker ikke



**Når du oplever forsinkelser eller aflysninger på dine busrejser med [selskab], inden busafgang, hvor ofte oplever du så at få information om forsinkelsen/aflysningen?**

- Aldrig
- Ca. 1 ud af 6 gange
- Ca. 2 ud af 6 gange
- Ca. 3 ud af 6 gange
- Ca. 4 ud af 6 gange
- Ca. 5 ud af 6 gange
- Altid
- Ved ikke/husker ikke

**Når du får information om forsinkelser og aflysninger på dine busrejser med [selskab], inden busafgang, hvordan får du så normalt informationen? (Gerne flere svar)**

- Højtalerudkald
- Infoskærme
- Count down standere (nedtælling)
- Rejseplanen
- Sms fra busselskabet
- App fra busselskabet
- Andet (skriv selv) \_\_\_\_\_

**Oplever du nogen gange at få information om forsinkelser og aflysninger på dine busrejser med [selskab], inden busafgang, på flere forskellige måder? (Fx både på rejseplanen og på en infoskærm)**

- Ja
- Nej

**Når du oplever at få information på flere forskellige måder om den samme aflysning eller forsinkelse med [selskab], er det så normalt den samme information du får fra de forskellige kanaler?**

- Ja, altid
- For det meste
- Både og
- For det meste ikke
- Nej, aldrig

**Hvad er dit udgangspunkt, når du skal vurdere om en bus er aflyst eller forsinket? (Gerne flere svar)**

- Rejseplanen
- Køreplan (i papirformat eller på nettet)
- Køreplan ved stoppestedet
- App fra busselskabet
- Andet (skriv selv) \_\_\_\_\_

**Er du tilmeldt en sms-service/e-mail-service fra trafikelskabet/letbaneselskabet eller push-notifikation fra Rejseplanen?**

- Nej
  - Ja, sms-service/e-mail-service
  - Ja, push-notifikation fra rejseplanen
  - Ja, andet (skriv selv)
-

**Her til sidst kommer nogle få spørgsmål om dig selv.**

**Er du...**

- Mand
- Kvinde

**Hvad er din alder?**

\_\_\_\_\_

**I hvilket postnummerområde bor du?**

\_\_\_\_\_

**Hvad er din højeste afsluttede uddannelse?**

- Folkeskole
- Gymnasial uddannelse
- Kort videregående uddannelse (1-2 år)
- Mellemlang videregående uddannelse (3-4 år)
- Lang videregående uddannelse (5+ år)
- Andet, notér: \_\_\_\_\_

**Tak for dine svar.**

## 6. Om Passagerpulsen

Passagerpulsen er passagerernes uafhængige stemme i bus, tog og metro. Vi arbejder for forbedringer i den kollektive transport. Og vi informerer passagererne om deres rettigheder og hjælper dem til at træffe et godt valg.

Vi lytter til passagererne, laver undersøgelser og indsamler viden på tværs af transportformer, selskaber og geografi. Udgangspunktet er altid passagerernes samlede rejse, deres ønsker, behov og rettigheder.

Vi synliggør passagerernes oplevelser og behov, og vi skaber forbedringer ved at gå i dialog med selskaber, operatører og politikere.

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

### Eksempler på tidligere undersøgelser

- Passagerernes tilfredshed med og ønsker til Rejseplanen (juli 2019)
- Responstid – test af selskabernes sms-tjeneste (juli 2019)
- Fem centrale udfordringer for bedre sammenhæng i kollektiv transport (maj 2019)
- Danskernes holdning til klima- og miljøvenlig transport (marts 2019)
- Togselskabernes information ved forsinkelser (december 2018)
- Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (december 2018)
- Information om togselskabernes rejsetidsgarantier (november 2018)
- Passagerpulsens kundeservicepris (oktober 2018)
- Passagerernes ønsker til kundeservice (oktober 2018)
- Unge og kollektiv transport (september 2018)
- Driftsforstyrrelser og årsager i Metroen (august 2018)
- Ansvaret for og årsager til togforsinkelser (august 2018)
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved stationer og i tog/metro, juli 2018
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved busstoppesteder og i busser, juli 2018
- Passagerernes oplevelser med sporarbejder på rejsen (juni 2018)
- Udviklingen i togpassagerers tilfredshed i Danmark og UK (juni 2018)

Du kan se endnu flere af de undersøgelser, vi har lavet på vores hjemmeside [passagerpulsen.taenk.dk/undersogelser](http://passagerpulsen.taenk.dk/undersogelser)

### Redaktion

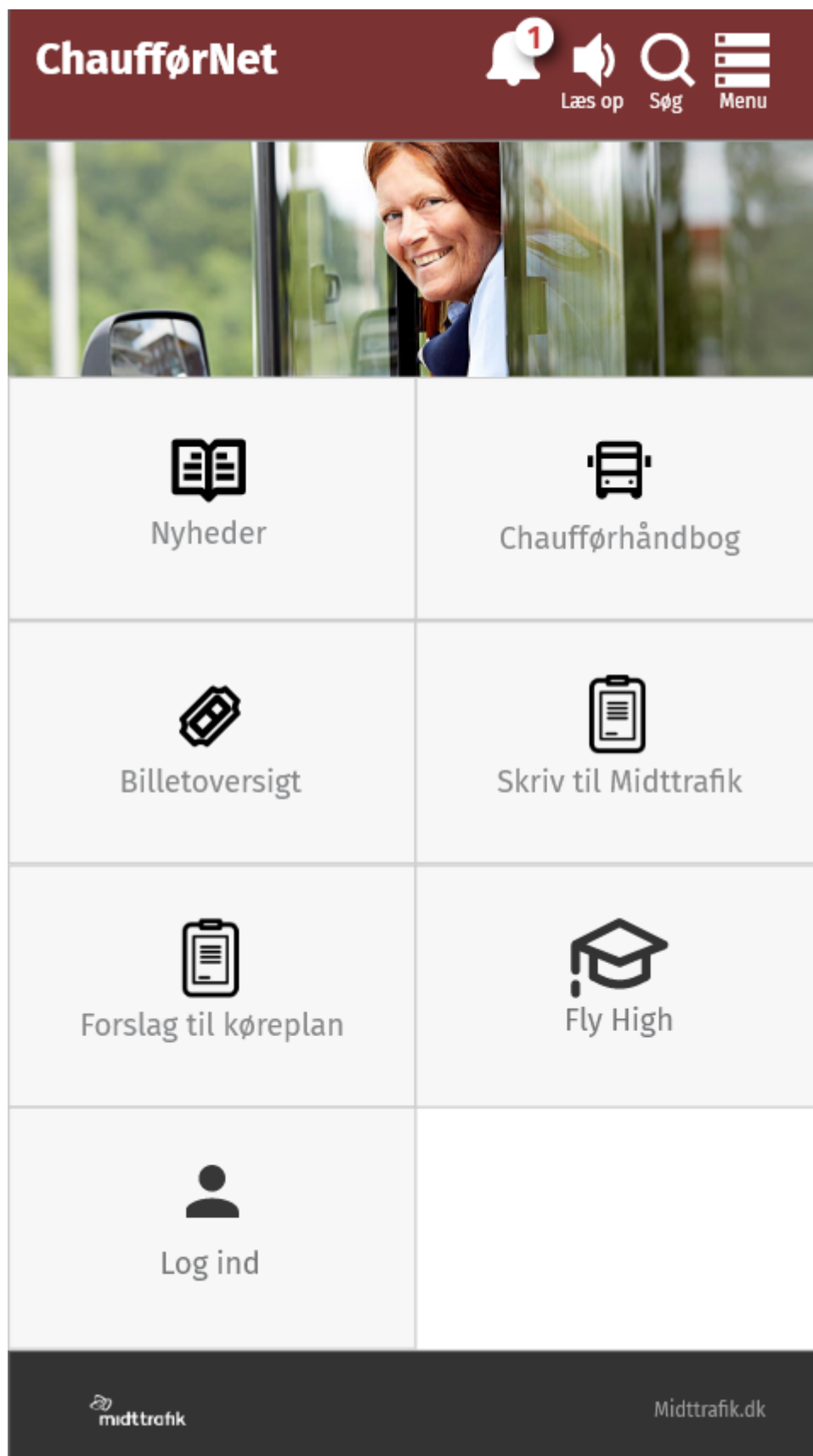
Ansvarshavende redaktør: Afdelingschef Laura Kirch Kirkegaard  
Analyseansvarlig: Lars Wiinblad  
Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen  
Politisk medarbejder: Rasmus Markussen  
Kommunikationsrådgiver: Astrid Grunert Rantorp

Foto: Getty Images

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk  
Fiolstræde 17B  
Postboks 2188  
1017 København K  
Tlf.: +45 77 41 77 41  
Mail: [passagerpulsen@fbr.dk](mailto:passagerpulsen@fbr.dk)  
Web: [passagerpulsen.taenk.dk](http://passagerpulsen.taenk.dk)



## Bilag 1 - Skærmpoint af ny løsning





Du er her: [Midttrafik.dk](#) [ChaufførNet](#) Indsend forslag

Skriv et forslag til køreplanerne til Midttrafik

Her kan du indsende et forslag til køreplansændringer.

Indbakke

Indsend forslag

Busselskab



Rute



## Beskriv dit forslag

Skriv her

Vedhæft fil

600 tegn tilbage

**INDSEND**