



**Åben dagsorden  
til mødet i  
Bestyrelsen for Midttrafik  
18. maj 2020 kl. 09:30  
Afholdes som Skype-møde**

## Indholdsfortegnelse

---

<b>Pkt.</b>	<b>Tekst</b>	<b>Side</b>
1	Tillægsbevilling til budget 2019 som følge af aktivitetstilpasninger efter aftaler med udvalgte bestillere	1
2	Årsregnskab 2019 samt revisionsberetning	2
3	Årsrapport 2019	4
4	Forventet regnskab 2020 efter 1. kvartal	5
5	Orientering og status på covid-19 konsekvenser for likviditet og forudsætning for budget 2020	7
6	Scenarier for den kollektive trafik	9
7	Forslag til dagsorden til møde i repræsentantskabet den 19. juni 2020	14
8	Indstilling til håndtering af kørsel og salg af billetter til Djurs Sommerland 2020	15
9	Politisk aftale skal forbedre den kollektive trafik	17
10	Orientering om årsrapporter for Rejsekort og FlexDanmark	19
11	Årsberetning for Ankenævn for Bus, Tog og Metro	20
12	Orientering om projektet "Kollektiv trafik frem i lyset"	23

## **Indholdsfortegnelse**

---

13	Orientering om markedsføring af miljøvenlige tiltag på busser i samarbejde med kommunerne	26
14	Orientering vedr. justering i medarbejderressourcer	28
15	Orientering om resultat af trivselsmåling og APV 2020	29
16	Siden sidst	32
17	Eventuelt	34
18	Godkendelsesark for møde i bestyrelsen for Midttrafik den 18. maj 2020	35

1-00-1-19

## 1. Tillægsbevilling til budget 2019 som følge af aktivitetstilpasninger efter aftaler med udvalgte bestillere

### Resumé

*I henhold til Midttrafiks Kasse- og Regnskabsregulativ er bevillingsmyndigheden bestyrelsen, som skal godkende enhver ændring af det vedtagne budget. Der har i regnskabsåret 2019 vist sig aktivitetsændringer indenfor flextrafikken som de berørte bestillere har ønsket reguleret i regnskabsårets a conto rate. Forud for godkendelse af regnskabet for 2019, skal de bevillingsmæssige justeringer godkendes, hvilket også er påpeget af Midttrafiks revision. Tillægsbevillingen har ikke betydning for bestillerens økonomi i 2020.*

### Sagsfremstilling

Midttrafiks Kasse- og Regnskabsregulativ angiver i kapitel 3, at bevillingsmyndigheden i Midttrafik ligger ved bestyrelsen, og således skal bestyrelsen godkende enhver ændring til det vedtagne budget. Årets vedtagne budget fastlægger opkrævningen af a conto-betalinger ved bestillerne, og reguleringer heraf kræver derfor en godkendelse af bestyrelsen, forud for godkendelse af årsregnskabet.

Ved fastlæggelsen af budgettets størrelse kan det på flextrafikområdet være vanskeligt at forudsige det præcise behov for en given kørselstype, ligesom der i regnskabsåret kan opstå behov for at etablere nye kørselstyper. Midttrafiks administration er i tæt dialog med bestillerne om behovet for flextrafik kørsler.

I enkelte tilfælde er ændringerne af en sådan karakter, positivt såvel som negativt, at bestilleren ønsker sin a conto-betaling justeret til behovet. I 2019 har dette været aktuelt for Lemvig, Odder, Ringkøbing-Skjern, Randers, Skanderborg, Skive og Syddjurs.

Samlet set justeres budgettet til flextur med 0,2 mio. kr., flexbus justeres med -0,1 mio. kr. og kommunal kørsel justeres med -0,3 mio. kr. Tillægsbevillingen for de enkelte kørselstyper på bestillerniveau fremgår af bilag 1.

### Direktøren indstiller,

**at** tillægsbevilling til Budget 2019 godkendes og dermed indgår som forudsætning for afregning af regnskab 2019 med de nævnte kommuner.

### Bilag

- Bilag 1 - tillægsbeviling til B2019 ved aflæggelse af R2019

1-00-1-19

## 2. Årsregnskab 2019 samt revisionsberetning

### Resumé

*Midttrafiks årsregnskab 2019 forelægges bestyrelsen til godkendelse, og revisionsberetningen vedlægges til orientering. Der er givet en blank revisionspåtegning for årsregnskabet.*

*Samtidigt med fremlæggelse af Midttrafiks årsregnskab rapporteres den endelige byrdefordeling og trafikelskabets resultat, som ikke byrdefordelles men ønskes godkendt til overførsel til 2020. Busselskabet Aarhus Sporveje er et særskilt resultatområde i Midttrafik, med egen bogføring og selskabet aflægges separat regnskab, der vises som note i Midttrafiks regnskab.*

### Sagsfremstilling

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

Det udgiftsbaserede resultat efter finansiering fra kommuner og region, er et underskud på 7,1 mio. kr. Efter omkostninger, som udover regulering for investeringer og afskrivninger, er en regulering af tjenestemandspension på 12,0 mio. kr., gæld til lønmodtagernes feriemidler på 2,1 mio. kr. samt periodisering af indtægter, viser resultatet for 2019 et underskud på 15,3 mio. kr.

Afskrivningerne følger den fastlagte plan for investeringerne i bus-IT, billetterings- og rejsekortudstyr.

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

Der er givet en blank revisionspåtegning for Midttrafiks regnskab 2019.

Udbruddet af covid-19 pandemien er en begivenhed der skal informeres om i regnskabet, idet den medfølgende nedlukning af samfundet har haft betydelig indvirkning på passager-indtægterne i 2020 og dermed på Midttrafiks likviditet. Årsregnskabet skal aflægges ud fra princippet om fortsat drift, medmindre der oplyses om indstilling af selskabets drift eller likvidation. Med henblik på at sikre Midttrafiks fortsatte drift har bestyrelsen i april 2020 vedtaget en tillægsbevilling på 356 mio. kr., og regnskabet kan på den baggrund godkendes.

På baggrund af regnskab 2019 er der byrdefordelt 1.650,4 mio. kr. mod de budgetterede 1.634,6 mio. kr. Resultatet af byrdefordelingen indenfor de enkelte områder fremgår af

vedlagte bilagsmateriale. Byrdefordelingen påvirkes af det stigende omkostningsindeks i 2019 og af indtægterne, der er 25,3 mio. kr. under det budgetterede niveau. Årsagen er vigende indtægter på Ungdomskort, skolekort og for bus-tog omstigere. Endeligt påvirkes byrdefordelingen også af øgede udgifter til letbanedrift, primært som følge af den sene opstart med kørsel på strækningen til Grenaa.

Trafikselskabet har i 2019 haft et forbrug på 110,9 mio. kr. i forhold til vedtaget budget på 119,3 mio. kr. Administrationen overførte desuden et akkumuleret overskud på 26,1 mio. kr. til 2019, hvoraf 4,1 mio. var disponeret til regionens besparelser. Det resterende beløb har været disponeret til udviklingsprojekter, opgradering af IT og forbedringer af chaufførfaciliteter og kundecenter. Ikke alle projekter er afsluttede med udgangen af 2019, og det skyldes bl.a. lange leveringstider på rejsekortudstyr og en uafsluttet udbudsproces på Midttrafik app. Af de overførte 26,1 mio. kr. er der anvendt i alt 15,9 mio. kr. Administrationen ønsker de resterende 10,2 mio. kr. videreført som allerede disponerede midler til udviklingsprojekter, idet disse forventes afsluttet medio 2020.

Af årets samlede mindreforbrug i Trafikselskabet på i alt 18,6 mio. kr. er de 10,2 mio. kr. således disponeret til projekter der er indgået kontrakter om tilbage i 2018. Disse projekter videreføres i 2020. Det resterende beløb på 8,4 mio. kr. er disponible midler som foreslås overført og anvendt til covid-19 foranstaltninger i 2020:

- rengøring og flere værnemidler
- informationskampagner
- nødvendige ændringer af busindretning for beskyttelse af chaufføren.
- fortsat udvikling af kundevenlige løsninger som alternativ til betjent billetsalg fra chaufførerne i busser såvel som i flextrafikken

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

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

### **Direktøren indstiller,**

- at bestyrelsen godkender Årsregnskab 2019 for Midttrafik
- at bestyrelsen tager revisionsberetning nr. 18 af 18. maj 2019 til efterretning
- at bestyrelsen godkender endelig byrdefordeling for 2019
- at bestyrelsen godkender overførslen af årets mindreforbrug

### **Bilag**

- Bilag 1 - 2019\_p\_Beretning nr.18, Midttrafik
- Bilag 2 - Byrdefordeling 2019
- Bilag 3 - Årsregnskab 2019

1-00-1-19

### 3. Årsrapport 2019

#### Resumé

*Administrationen fremlægger årsrapport for 2019.*

#### Sagsfremstilling

Administrationen har udarbejdet Årsrapport for 2019 for Midttrafik. Årsrapporten indeholder de væsentligste aktiviteter og nøgletal for 2019 samt perspektiver for 2020. Følgende emner bliver blandt andet beskrevet:

- Regionale besparelser i 2019
- Trafikplan 2019-2022
- Bestyrelsens studietur til Groning, Holland
- Fald i salg af ungdomskort
- Aktion på Aarhus Rutebilstation
- Elbusser i Aarhus
- Letbanens drift i 2019
- Digitalisering af Aarhus – og andre digitaliseringstiltag
- Midttrafik, 3F og DPT i fælles fodslag
- Arbejdet med strategiplanen 2021-2024
- Miljøkonference i Midttrafik

./.. Årsrapporten findes her: <https://www.midttrafik.dk/extranet/extranet-for-kommuner-og-region/arsrapport-2019-midlertidig/>

#### Direktøren indstiller,

**at** årsrapport for 2019 tages til efterretning.

---

1-00-1-19

## 4. Forventet regnskab 2020 efter 1. kvartal

### Resumé

*Forventet regnskab efter 1. kvartal opsummerer Midttrafiks forventninger til regnskab 2020. Sammenligningsgrundlaget er vedtagne budget for 2020. Vedlagt er forventet regnskab 2020 efter 1. kvartal.*

### Sagsfremstilling

#### Forventet regnskab 2020 efter 1. kvartal

Midttrafik har på grund af pandemien og nedlukningen af samfundet umiddelbart mistet store dele af passagerindtægterne samt indtægter fra kontrolafgifter, og har samtidigt øgede udgifter til ekstra rengøring. Flextrafikken oplever et fald i antallet af kørte ture. Forudsætningerne for budget 2020 har dermed ændret sig markant, og likviditeten er påvirket.

For Kørselsudgifterne er der et forventet mindreforbrug på 22,1 mio. kr. i forhold til budget 2020. Mindreforbruget indeholder en tilbageførsel fra BAAS til Aarhus Kommune på 25,4 mio. kr. Uden denne tilbageførsel forventes et merforbrug på 3,3 mio. kr. Det skyldes bl.a. en stigning i kørselsomfanget samt indregning af konsekvenser ved coronakrisen.

For Indtægter er der en forventning om mindreindtægter på 351,8 mio. kr. sammenlignet med budget 2020. Den primære årsag til indtægtsnedgangen er det markante fald i passagemængden i den kollektive trafik.

For Flextrafik inklusiv Flexbus forventes et samlet mindreforbrug på 66,4 mio. kr. i forhold til budget 2020. Det skyldes primært den store nedgang i antallet af kørte ture.

For Letbanen forventes et merforbrug på 45,5 mio. kr. i forhold til budget 2020. Merforbruget skyldes hovedsageligt manglende indtægter.

For Billetkontrollen forventes en merudgift på 5,7 mio. kr. i forhold til budget 2020. Udeblivende passagerer og neddrosling af kontrollen og har forårsaget manglende indtægter fra kontrolafgifter særligt i Aarhus bybusser.

Inklusiv ændringer på de øvrige driftsområder forventes et samlet merforbrug på 241,6 mio. kr. i forhold til budget 2020.

Midttrafiks bestyrelse har den 30-04-2020 godkendt en tillægsbevilling til budget 2020, som for bus, tog og letbane er på 420 mio. kr. og for Flextrafik en negativ tillægsbevilling på 66,3 mio. kr. Tillægsbevillingen vil blive justeret senest ved næste budgetopfølgning.

Trafikselskaberne i Danmark, KL og Danske Regioner har forhandlinger med Trafikministeriet om kompensation for ekstraudgifter ifm. Coronakrisen.



Bemærk Midttrafik udsender administrativt det forventede regnskab efter 1. kvartal fordelt på de enkelte bestillere.

NB Midttrafik har udarbejdet et forventet regnskab fordelt på bestillerne (Bilag 4), som ikke er vedlagt til bestyrelsen.

### **Direktøren indstiller,**

**at** det forventede regnskab for 2020 efter 1. kvartal tages til efterretning.

### **Bilag**

- Bilag 1 - Forventet regnskab Q1
- Bilag 2 - Forventet regnskab Q1
- Bilag 3 - Forventet regnskab Q1

1-00-1-19

## 5. Orientering og status på covid-19 konsekvenser for likviditet og forudsætning for budget 2020

### Resumé

*Midttrafiks bestyrelse godkendte den 30. april en tillægsbevilling til budget 2020 på i alt 356 mio. kr. Opkrævning af tillægsbevillingen vil ske fra juni måned i henhold til Midttrafiks likviditetsbehov.*

*Midttrafik er i tæt dialog med de øvrige trafikskaber samt KL og Danske Regioner og bestyrelsen orienteres hermed om seneste status.*

### Sagsfremstilling

Midttrafik har lavet en opdatering af "Corona regningen" til brug for KL og Danske Regioner, hvor der tages højde for nyeste erfaringer fra driften samt aftale om ensartede principper for skøn på tværs af alle trafikskaber. Konsekvensen for bus, tog og letbane er nedjusteret fra 420 mio. kr. til 339 mio. kr., da prognosen for passagerindtægterne er blevet bedre. Derimod ses der ikke længere grundlag for en besparelse på Flextrafik, hvor der nu vurderes merudgifter på 24,4 mio. kr. Det opdaterede skøn for corona regningen ses af vedlagte bilag 2, mens Trafikskaberne i Danmark (TiD) stadig fastholder de oprindelige indmeldinger i notatet til KL og Danske Regioner, se bilag 1.

Det nye skøn for konsekvenserne for bus, tog og letbane er baseret på faktiske udgifter og indtægter indtil nu samt seneste erfaringer med den delvise genåbning af Danmark. Samlet set har dette nedjusteret forventningen til tabet af passagerindtægter for resten af året.

Siden første indmelding til KL og Danske Regioner har Midttrafik fået indtægtsdata for marts og april måned, disse indgår i de nye beregninger og har medført ændrede forudsætninger for resten af året. Desuden er forudsætninger om indtægtstab for den resterende del af 2020 harmoniseret med de øvrige trafikskaber.

På Flextrafik området forventede Midttrafik i starten af covid-19 pandemien en nedgang i antal kørte ture. Seneste erfaring viser, at flextrafikken benyttes mere end først forventet, og kravet om én passager pr. bil samt øget rengøring påvirker gennemsnitsprisen pr. tur i opadgående retning. Status medio maj viser, at der ikke længere forventes en besparelse på flextrafikområdet, men i stedet øgede udgifter.

Aktivitetsniveauet for siddende patientbefordring ligger på 84% af den normale kørsel, hvilket ikke var forudset at ske så hurtigt, da første indmelding blev lavet. Der forventes fortsat højt aktivitetsniveau på dette område pga. udskudte undersøgelser og behandlinger.

Andre områder af flextrafik har også en højere aktivitet end forventet og den gennemsnitlige pris pr. tur er steget til næsten det dobbelte på alle områder pga. kravet om én passager pr. bil samt øget rengøring. Vognkapaciteten er udfordret, hvilket

betyder, at bilerne kan køre langt fra og til garage i forhold til den bestilte tur. Det vides endnu ikke om der kommer nye retningslinjer for antal passagerer i en bil, og indtil da må der forventes øgede udgifter pr. tur til vognmandsbetalingen.

Midttrafiks administration vil begynde opkrævning af tillægsbevillingen for bus, tog og letbane som vedtaget den 30. april, efter den vedlagte betalingsplan i bilag 3. Samtidigt ønsker administrationen ikke at kreditere bestillerne for besparelsen på flextrafikområdet, da de skønnede konsekvenser er ændret markant og endnu er behæftet med usikkerhed.

Administrationen vil senest til bestyrelsesmødet i september fremlægge en tillægsbevilling, hvor der tages højde for udviklingen i likviditetsbehovet, erfaringer fra driften samt nyeste viden om mulighederne for kompensation fra staten. Til bestyrelsesmødet i juni gives igen en orienterende status på konsekvensen af covid-19 pandemien.

### **Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

### **Bilag**

- Bilag 1 - notat fra TiD Coronaregningen og udgiftsdrivende krav og forventninger 13052020
- Bilag 2 - Corona regningen Alle Trafikselskaber kun 2020 - Coronaopgørelse - månedsopdelt m forudsætninger
- Bilag 3 - Betalingsplan for tillægsbevilling af 30042020
- Bilag 4 - Danske Regioner Model for kompensation for trafikselkabenres nettotab vedr. Corona

---

1-00-1-19

## 6. Scenarier for den kollektive trafik

### Resumé

*Administrationen har undersøgt og kortlagt, hvilke scenarier Midttrafik kan arbejde efter i en fremtid, hvor covid-19 stadig er en del af hverdagen, både med og uden vaccine. Administrationen har kortlagt en række undersøgelser, erfaringer fra ind- og udland og drøftelser i samarbejdet mellem trafikselskaberne om scenarier for den kollektive trafik i fremtiden. Denne indstilling, samt kortlægningerne i form af vedlagte bilag, lægger hermed op til en drøftelse i bestyrelsen om fremtidige scenarier for den kollektive trafik og hvad Midttrafik skal fokusere på.*

### Sagsfremstilling

Vi står midt i en alvorlig sundhedskrise, efter at coronavirussen på få måneder har spredt sig fra Kina til resten af verden. Den 11. marts 2020 erklærede WHO, at coronavirussen havde udviklet sig til en pandemi, og den 13. marts 2020 blev Europa erklæret for epicentret for virussen.

Regeringen og myndighederne har, som led i indsatsen mod spredning af virussen i Danmark, iværksat en række generelle tiltag med henblik på at nedbringe antallet af sociale kontakter, sikre behørig afstand mellem danskerne og øge effekten af social afstand.

Den kollektive trafik bliver af myndighederne betragtet som risikoområde på grund af den høje risiko for smitte. Bussen rummer mange mennesker på et lille areal, har begrænset ventilation, ingen former for adgangskontrol til identificering af syge og mange fælles kontaktpunkter (billemaskiner, holdestænger, stopknapper osv.).

Regeringen opfordrer borgerne generelt til kun at foretage nødvendige rejser med kollektiv trafik. Ældre og sårbare er blevet frarådet rejser i den kollektive trafik, og regeringen har udsendt retningslinjer, hvormed busserne kun må køre med halv belægning af normalen. Kontantbetaling er midlertidigt afskaffet for at minimere risikoen for smitte for chauffører og passagerer.

I Danmark er den kollektive trafik kraftigt påvirket af pandemien. I Danmark vurderer trafikselskaberne, at nedgangen i antallet af passagerer betyder mindre indtægter i størrelsesordenen kr. 1,6 mia. kr. i 2020. Midttrafiks passagerindtægter er faldet med 90 %. Samtidig skal bus- og flextrafikvognmænd kompenseres for ekstra rengøring og køb af værnemidler. De manglende passagerindtægter for busdrift, letbane og Lemvigbanen er estimeret til 397,7 mio. kr. Dertil kommer ekstraudgifter til rengøring for 19,3 mio. kr. i 2020. Dertil kommer, at billetkontrollen er indstillet, hvilket også har en negativ påvirkning på indtægterne.

Også i resten af verden er den kollektive trafik hårdt ramt. Ifølge data fra mobilitetsapp'en Moovit er rejseaktiviteten i Europa faldet med gennemsnitligt 85 %.

Ifølge Statens Serum Institut er der forsat betydelig smitterisiko i Danmark, og ifølge bloddonordata er den danske befolkning stadig overvejende modtagelig for coronasmitte. Det betyder, der er risiko for en anden bølge af smitte.

Statens Serum Institut vurderer, at der kan gå mellem 12 og 18 måneder, inden der findes en vaccine mod Coronavirus.

### **Iværksatte initiativer under corona-krise**

Midttrafik følger til enhver tid regeringens og myndighedernes anvisninger, og har på den baggrund iværksat følgende foranstaltninger:

- Maks. 50 % belægning svarende til ca. 25 personer i almindelige busser og ca. 40 i ledbusser
- Informationskampagne, hold afstand, god håndhygiejne mv.
- Afspærring af forreste sæder for at beskytte chauffører
- Lukning af fordør for at beskytte chauffører og passagerer
- Ekstra daglig rengøring af bus med fokus på kontaktpunkter
- Ekstra rengøring af stationære billetautomater ved fx kundecenter og langs Letbanen
- Midlertidig lukning for kontantbetaling i busser
- Midlertidig suspendering af rejsegarantien
- Midlertidig suspendering af billetkontrollen

I Flextrafikken er følgende iværksat i samarbejde med nationale og regionale myndigheder:

- Solokørsel i flextrafikken
- Udlevering af håndsprit

Midttrafik har sammen med øvrige trafikselskaber rettet henvendelse til staten for at få klare retningslinjer for hvordan vi skal administrere trafikken i forhold til antal kunder, rengøring, betalingsformer o.s.v. på uanset hvilken kørselstype, der anvendes.

På Midttrafiks kundecenter:

- Midlertidig lukning af salget

Følgende services er bevaret under Corona-krise:

- Normal åbningstid i Midttrafik for telefoniske henvendelser og via Facebook
- Normal åbningstid for telefoniske henvendelser til Midttrafiks kundecenter
- Normalt åbningstid for Flextrafikken
- Refusion af kort

### **Den kollektive trafik fremadrettet**

Med så kraftig en påvirkning af indtægter, kapacitet i bussen, kundeadfærd, chaufførens sikkerhed og udgifter mm. er den kollektive trafik på meget kort tid totalt forandret for Midttrafik. Administrationen ser derfor ikke de fremtidige scenarier som noget, der kun kommer *efter* corona-krise. Scenarierne skal rumme, hvordan Midttrafik også fremadrettet agerer og laver tiltag, mens samfund og kunder stadig er påvirket af virussens indgreb i vores dagligdag. Først dernæst hvordan den kollektive trafik kan se en fremtid i møde, hvor virussen over lang tid fylder mindre.

I bilag 1 beskrives mulige scenarier for en gradvis genåbning af samfundet og den kollektive trafik, hvilke foranstaltninger der allerede er gennemført - og formentlig vil fortsætte, og derefter få følge af flere nye foranstaltninger. Sammenholdt med beskrivelsen af økonomien i bilaget ved en gradvis genåbning, fremlægger administrationen sin vurdering (på det nuværende vidensgrundlag) af, hvilke mulige faser trafikskabet ser for den gradvise genåbning af den kollektive trafik.

På den baggrund ser administrationen to scenarier for den kollektive trafik – illustreret i bilag 2:

### **1. Genåbningen af den kollektive trafik i faser**

Scenariet indebærer, at præmissen for den løbende genåbning er, at Midttrafik følger udviklingen i samfundet, dvs. løbende tilpasser den kollektive trafik til anbefalinger fra sundhedsmyndigheder og regeringen, og løbende iværksætter tiltag i overensstemmelse hermed.

Bilag 2 viser hvordan faserne flyder over i hinanden, og hvordan nogle af tiltagene fortsættes og hvor nye kommer til. Faserne er inddelt i en tid uden vaccine, en tid med lav smittespredning hvor genåbningen af samfundet intensiveres og til sidst en tid med vaccine. Midttrafiks tiltag ift. foranstaltninger i bussen, sikring af chaufførerne og ikke mindst kommunikationen til kunderne ændrer sig i takt med genåbningen. I takt med at bussen igen kan betragtes som et sikkert sted at opholde sig, går kundestrategien fra at *fastholde* kunderne til at *genvinde* dem, dvs. til mere proaktive kampagner over for kunderne.

Administrationen bemærker, at denne strategi er i tråd med Midttrafiks håndtering og tiltag hidtil, som hele tiden har hvilet på sundhedsmyndighedernes og regeringens anbefalinger og retningslinjer. Det er et scenarie, hvor administrationen løbende vil kunne foretage tilpasninger og allerede nu begynde planlægningen. Det er samtidig et scenarie, hvor Midttrafik hele tiden vil kunne kommunikere, at alle tiltag er i overensstemmelse med sundhedsmyndighedernes anbefalinger.

Administrationen vil fortsat gå efter scenarie 1, som tager udgangspunkt i sundhedsmyndighedernes anbefalinger og ikke går videre en dem. På samme måde vil tiltagene i scenarie 1 også vurderes inden for rammen af de nuværende udgifter og hvor trafikskabet kan forvente at få kompensation. Scenarie 2 nedenfor er vedlagt for at illustrere en mulig fremtidig måde at håndtere den kunde- og indtægtskrise, som administrationen forventer vil gælde i minimum 2-3 år fremover.

### **2. Offensiv tiltag til genåbningen af den kollektive trafik**

Dette scenarie indebærer en mere offensiv tilgang til genåbningen inden for kollektiv trafik.

Det kunne være initiativer, som skulle påvirke udviklingen i retningen af, at afstandsanbefalingen blev mindre restriktiv og der således kan være flere kunder med bussen. Det kunne være anvendelsen af andre rengøringsmidler, som er mere effektive (i udlandet er der eksempler på operatører i den kollektive transport, som anvender rengøringsmidler baseret på nanoteknologi). Her kan eksempler fra tilgangen i udlandet evt. anvendes som eksempler på måder at få den kollektive trafik genåbnet hurtigt

anvendes – se bilag 3. Det kunne fx også være udvidet brug af værnemidler, mens andre tiltag som temperaturtagning af chauffører inden påbegyndelsen af en vagt mere vanskeligt lader sig overføre til danske forhold og kultur. Det ville være tiltag, som går længere end de nuværende anbefalinger fra sundhedsmyndighederne med det formål at fremme kundernes tilstrømning til den kollektive trafik.

Administrationen bemærker, at anvendes en sådan tilgang, bør der være opmærksomhed på, hvad der er driveren bag scenariet/strategien. Hvis motivation primært baserer sig på at sikre indtægterne i den kollektive trafik, og trafikskaberne tager initiativet, kan ansvaret for evt. smittespredning i bussen falde tilbage på trafikskaberne. Hvis driveren er at bruge tilgangen i en politisk drøftelse med fx transportministeren, kan det være en måde at levere input og få en dialog om, hvor regeringen ser den kollektive trafiks rolle og vigtighed i genåbningen af samfundet. Er det samfundsmæssigt centralt for regeringen, at få flere til at tage bussen for derigennem at sikre genåbningen af samfundet, er perspektivet et andet.

### **Chaufførernes sikkerhed**

Gennem administrationens kortlægning, især i bilag 3 som viser erfaringerne fra udlandet, er det tydeligt, at chaufførerne i højere grad anvender værnemidler, beskyttelsesdragter mv. i andre lande, især i større byer som fx N.Y. Det skal bemærkes at smittefaren og dødeligheden blandt chaufførerne her er tilsvarende højere.

Busselskaber og vognmænd, som leverer kørsel til Midttrafik, har under corona-krisen udvist stor samarbejdsvilje, og sygefraværet er ikke steget markant hos leverandørerne. De har i høj grad været villige til at sikre den forsyningssikkerhed, som ligger ministeren på sinde.

Som gennemgangen af de ovenstående scenarier viser, kan det være væsentligt at drøfte behovet for at højne beskyttelsen af chaufføren i fremtiden og at afsætte midler hertil nu. Som det fremgår af bilag 2, vurderer administrationen, at den fulde genåbning kan vare op til 18 måneder. Selv herefter er det langt fra sikkert, at alle har fået en vaccine. Tiltag til at sikre chaufførerne kunne være udlevering af håndsprit og opsætning af plexiglas ved chaufførlågen. Det ville som sideeffekt også sende et tillidsskabende signal til kunderne.

Ud fra samme tankegang planlægger administrationen en "Tak"-kampagne til chaufførerne, som også er en af de faggrupper, som er i en udsat position. I en vurdering fra NOST – Den Nationale Operative Stab – mandag den 27. april, står der, at man forventer en forværring af den mentale sundhed hos flere borgere, og det bør frontpersonale – herunder også i transportsektoren – forberede sig på. Det kan komme til udtryk gennem øget konfrontation med kunder, øget sygefravær, udtryk for frustration eller usikkerhed over nye arbejdsgange, mv. Opgaven for den enkelte aktør handler således om at identificere disse nye udfordringer tidligt, og derigennem identificere tiltag for at ruste medarbejdere til at møde dem.

Udover konkrete tiltag der skal iværksættes for at imødegå de nævnte udfordringer, vil en "Tak"-kampagne også være et signal til kunderne om at bevare den gode dialog med chaufførerne.

## Corona-værn

For at kunne iværksætte de nødvendige tiltag nu er direktionen i gang med at skabe et økonomisk råderum i 2020 til at iværksætte fx målrettede tiltag over for chaufførerne. Det sker bl.a. ved at justere på prioriteringen af udviklingsprojekter, hvor nogle udskydes og andre standses. Derudover omlægges opgaver i administrationen, da nogle opgaver fylder mindre pt. og andre mere. Medarbejderressourcer flyttes mellem afdelinger for at sikre, at ressourcerne er fordelt rigtigt, og at fx Midttrafik Kundecenter er rigeligt bemanded. Studentermedhjælperne opsiges med mindre de udgør væsentlige ressourcer i en af driftsafdelingerne.

Det indstilles, at den årlige overførsel af mindreforbrug i trafikskabet i 2021 primært anvendes som coronaværn. Administrationen vil i løbet af 2. halvår 2020 komme med oplæg til målrettede initiativer, og samtidig lægge op til, at der som en del af coronaværnet afsættes midler til løbende håndteringen af corona-situationen og de løbende langtidseffekter.

## Genåbning af Midttrafik

Midttrafik afventer udmeldingen fra regeringen om genåbningens fase 2. Skulle Midttrafik være omfattet af genåbningen, vil administrationen være klar med en genåbningsplan. Forventningen er, at Midttrafiks medarbejdere vil møde ind på skift for at forhindre trængsel, frokost- og frugtordning vil fortsat være nedlagt, fysiske møder skal holdes på et absolut minimum, ingen eksterne gæster o.l. Når administrationen kender rammerne og tidspunktet for en genåbning, vil bestyrelsen blive orienteret om, hvordan det konkret kommer til at foregå.

## Direktøren indstiller,

- at bestyrelsen drøfter de to skitserede scenarier udarbejdet pba. vedlagte kortlægninger
- at bestyrelsen drøfter foreslåede initiativer til at øge chaufførernes sikkerhed
- at bestyrelsen godkender, at overførsel af trafikskabets mindreforbrug i 2021 målrettes et corona-værn til såvel planlagte som uforudsete initiativer.

## Bilag

- Bilag 1 - Kortlægning af scenarier for denne kollektive trafik
- Bilag 2 - Faser i genåbningen af den kollektive trafik efter covid-19
- Bilag 3 - Håndtering af offentlig transport i udlandet under corona-krisen
- Bilag 4 - Tidslinje for coronatiltag i kollektiv trafik



1-00-1-19

## 7. Forslag til dagsorden til møde i repræsentantskabet den 19. juni 2020

### Resumé

*Administrationen fremlægger forslag til dagsorden til møde i repræsentantskabet den 19. juni 2020.*

### Sagsfremstilling

Forslag til dagsorden til møde i repræsentantskabet fremlægges til drøftelse i bestyrelsen.

Det har tidligere været drøftet, at de tekniske direktører skulle inviteres med til mødet bl.a. for at drøfte opsamling på arbejdet med Midttrafiks strategi 2021-2024. Set i lyset af corona-krisen vurderer administrationen, at det er mere hensigtsmæssigt at udskyde denne drøftelse til repræsentantskabsmødet i 2. halvår 2020, nærmere bestemt den 11. december.

1. Valg af dirigent
2. Meddelelser fra formanden
3. Årsrapport og regnskab 2019 ved direktør
4. Godkendelse af principper for byrdefordeling
5. Orientering om budget 2021
6. Orientering om corona-krisen og betydningen i Midttrafik
7. Eventuelt

### Direktøren indstiller,

**at** bestyrelsen drøfter forslag til dagsorden for repræsentantskabsmødet.

---

1-00-1-19

## 8. Indstilling til håndtering af kørsel og salg af billetter til Djurs Sommerland 2020

### Resumé

*Grundet Covid-19 restriktioner har Djurs Sommerland midlertidig lukket med en forventet åbningsdato den 20. maj 2020. For indeværende er der ikke klarhed over hvorvidt Djurs Sommerland åbner den 20. maj og under hvilke forudsætninger. Der er imidlertid behov for at træffe beslutning om, hvordan Midttrafik skal tilrettelægge kørslen og salg af kombinationsbilletter under nuværende omstændigheder, hvor kørslen til arrangementer ikke bør prioriteres højst, hvor det kan blive svært at allokere en garanteret kapacitet til ruten, når vi samtidig kan blive mødt med nye og anderledes kapacitetsudfordringer på den øvrige kollektive trafik. Administrationen kommer efterfølgende med en indstilling til håndtering af kørsel og salg af kombinationsbilletter til Djurs Sommerland for 2020.*

### Sagsfremstilling

#### Salg af kombinationsbilletter

Under normale omstændigheder er salg af kombinationsbillet til Djurs Sommerland en god ide. Det er en god forretning for Djurs Sommerland og det tiltrækker mange mennesker til den kollektive trafik.

Billetterne bliver solgt for 299 kr., hvoraf Midttrafik beholder 93 kr.. Midttrafik havde i 2019 indtægter for 0,7 mio. kr.

Salget af kombinationsbilletten i 2020 er allerede markedsført i henved 1 mio. brochurer af Djurs Sommerland, og Djurs Sommerland ser det som u hensigtsmæssigt, hvis vi lukker for salget af billetten.

På grund af Coronakrisen er den kollektive trafik underlagt kapacitetsbegrænsninger på maksimalt 25 i en normal bus og 40 i en ledbus. Samme begrænsninger gælder kørslen til Djurs Sommerland. Salg af kombinationsbilletter anses som både direkte markedsføring af den kollektive trafikmulighed samt en garanti for, at man kan tage bussen til Djurs Sommerland. En garanti vi ikke kan stille uden at skulle prioritere mange kontraktbusser til opgaven. Det vurderes ikke at være hensigtsmæssigt.

Det anbefales derfor, at salg af kombinationsbilletter til Djurs Sommerland enten stoppes eller ændres for sæsonen 2020. Dette i form af en mellemvej, hvor Midttrafik gør særlig opmærksom på begrænsningerne i den kollektive trafik i forbindelse med salget af kombinationsbilletterne.

## Kørslen til Djurs Sommerland

Betjeningen af Djurs Sommerland for sæson 2020 er planlagt på to måder.

I perioden fra 20. maj og frem til køreplansskiftet sker betjeningen med rute 400, hvor der er direkte busforbindelse fra Aarhus og Djurs Sommerland. Fra køreplansskiftet den 28. juni 2020 sker betjeningen i en kombination mellem Letbanen fra Aarhus til Ryomgård og en shuttlebusforbindelse mellem Ryomgård og Djurs Sommerland.

Normalt dækkes betjeningen af rute 400 mellem Aarhus og Djurs Sommerland af en kontrakt-bus, men hvor der ofte kan være så meget pres, at der tilsættes mange ekstra busser ad hoc. Det sker oftest via bestilling i grupperejsesystemet.

På trods af et ophør af salget af kombinationsbilletter, som alt andet lige vil betyde et mindre pres (og et mindre forventningspres) til bussen, så vurderes det for problematisk at gennemføre den planlagte kørsel med rute 400 med busforbindelse mellem Aarhus og Djurs Sommerland under de givne kapacitetsbegrænsninger. Dels vurderes det at være vanskeligt for chaufførerne at holde styr på kundemængden i den enkelte bus, og dels vil det stille krav om et behov for mange busser grundet den lange strækning mellem Aarhus og Djursland.

Når Djurs Sommerland åbner, hvad enten det er 20. maj eller senere, så anbefales det at iværksætte den planlagte kørsel fra køreplansskiftet allerede fra åbningsdatoen.

Det betyder, at Djurs Sommerland betjenes mellem Aarhus og Ryomgård med Letbanen. På hverdage er der halvtimesdrift til/fra Ryomgård, også i sommerferien. I weekenden køres med timesdrift. Busforbindelsen (shuttlebus) mellem Ryomgård og Djurs Sommerland består af direkte kørsel mellem Ryomgård Station og Djurs Sommerland. Der er 3 afgang alle hverdage og lørdage samt 2 afgang søndage i retningen mod Djurs Sommerland om formiddagen. Om eftermiddagen/tidlig aften er der 3-5 afgang fra Djurs Sommerland (5 afgang i højsæsonen). I Ryomgård er der forbindelse til/fra Aarhus, Randers og Grenaa.

Det vurderes, at der er kapacitet til mange i letbanen, da det er i uaktuel retning både formiddagen og eftermiddagen – dvs. den retning, der ikke har den største passagerstrøm/rejseretning/pendling på det pågældende tidspunkt. Mellem Ryomgård og Djurs Sommerland udføres kørslen primært af 1 driftsbuss, og det anbefales, at der planlægges indsat 1 ekstra bus for at sikre bedre kapacitet. Herudover er der også ad hoc mulighed for, at shuttlebussen kan køre en ekstra omgang, hvis enkelte kunder må efterlades grundet kapacitetsbegrænsning. Dette da omløbstiden mellem Ryomgård og Djurs Sommerland er kort – ca. 20-25 minutter.

## Direktøren indstiller,

- at** bestyrelsen godkender
- at salg af kombinationsbilletter ændres til Djurs Sommerland, ved at informere kunderne om begrænsningerne for sæson 2020
  - at der planlægges kørsel mellem Aarhus og Djurs Sommerland bestående af letbane forbindelse mellem Aarhus og Ryomgård og busforbindelse mellem Ryomgård og Djurs Sommerland

---

1-00-1-19

## 9. Politisk aftale skal forbedre den kollektive trafik

### Resumé

*Regeringen, RV, SF, EL og ALT blev primo april enige om at udmønte 361 millioner kr. fra finansloven til en forbedring af den kollektive trafik. Pengene skal bl.a. bruges på takstnedsættelser til unge og ældre, medfinansiering af ny busterminal i København og en ny rolle for Passagerpulsen og cykelfremme.*

### Sagsfremstilling

I den politiske aftale indgået mellem regeringen, RV, SF, EL og ALT fremgår bl.a.:

- Med aftalen prioriteres 180 mio.kr. til takstnedsættelser og 181 mio. kr. til andre forbedringer i den kollektive trafik. Dermed resterer 24,6 mio. kr. i perioden 2020 til 2023 til senere udmøntning.
- Unge: Egenbetalingen for ungdomskortet skal sænkes fra 666 kr. til 606 kr. om måneden. Parterne er enige om at afsætte 15 mio. kr. i 2020 og 30 mio. kr. årligt fra 2021 til nedsættelsen af egenbetalingen på ungdomskortet. Prisnedsættelsen skal træde i kraft efter sommerferien 2020.
- Pensionister: Parterne er enige om at afsætte 25 mio. kr. årligt fra 2021 til takstnedsættelser for pensionister. Midlerne fordeles mellem Øst-og Vestdanmark efter den nuværende omsætning af billetindtægter for pensionistprodukter og udmøntes af trafikvirksomhederne. Med denne fordeling reserveres 12 mio. kr. årligt til trafikvirksomhederne i DOT-området (Østdanmark), som først tildeles DOT, når DOT har præsenteret parterne for en pensionisttakstreform, der sikrer opretholdelsen af et periodekort (mimrekort) for pensionister, og samtidig indfører en pensionistrabat på rejsekortet. Af de øvrige trafikvirksomheder forudsættes også, at DSB præsenterer et forslag til anvendelsen af midlerne for parterne.
- Passagerpulsens skal fremadrettet være tovholder for fem nye regionale passagerråd og skal i samarbejde med disse arrangere fem årlige passagerkonferencer for derigennem at sætte fokus på de regionale udfordringer og muligheder inden for den kollektive trafik. Som opfølgning på passagerkonferencerne skal Passagerpulsens publicere fem årlige rapporter. Afsættes 6,5 mio. kr. årligt i perioden 2020-2023 til Passagerpulsens.
- Medfinansiering af busterminal i København: 20 mio. kr. i 2020.

**Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

**Bilag**

- Bilag 1 - fl20-kollektiv-trafik-aftaletekst-justeret0204

---

**1-00-1-19**

## **10. Orientering om årsrapporter for Rejsekort og FlexDanmark**

### **Resumé**

*Ultimo marts 2020 godkendte bestyrelserne for hhv. Rejsekort A/S, Rejseplan og FlexDanmark årsrapporter for virksomhederne. Rapporterne er vedlagt i bilag til orientering til bestyrelsen.*

### **Sagsfremstilling**

Midttrafik sidder i bestyrelsen for hhv. Rejsekort og Rejseplan A/S samt FlexDanmark. De vedlagte årsrapporter giver et godt indtryk af virksomhederne, deres økonomi, driftssituation og udviklingsaktiviteter. Bestyrelsen får derfor årsrapporterne til orientering.

### **Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

### **Bilag**

- Bilag 1 - årsrapport rejsekort rejseplan
- Bilag 2 - Årsrapport\_2019 - FlexDanmark

1-00-1-19

## 11. Årsberetning for Ankenævn for Bus, Tog og Metro

### Resumé

*Administrationen orienterer om årsberetningen 2019 fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, herunder om ankesager omhandlende klager mod Midttrafik.*

### Sagsfremstilling

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

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

### Årsberetning fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

I marts 2020 fremlagde Ankenævnet for Bus, Tog og Metro deres årsberetning for 2019. Af årsberetningen fremgår, at sekretariatet i 2019 modtog i alt 304 klager mod 283 i 2018.

På trods af et stigende antal sager, faldt nævnets afgjorte sager fra 137 i 2018 til 115 i 2019. Dette fald beror på, at flere sager blev afsluttet allerede under skriftvekslingen i sekretariatet inden oversendelse til nævnsbehandling.

En række klagesager afsluttes, inden nævnet behandler klagen. Dette skyldes blandt andet, at sekretariatet gør klager opmærksom på, hvis der foreligger tidligere domme fra identiske sager, hvorefter klager frafalder. Det kan også være trafikvirksomheden, der i sagens forberedelser vælger at imødekomme klager.

Ankenævnet afgjorde på sine 6 møder i 2019 i alt 115 sager, hvoraf klager fik helt eller delvist medhold i 12 af sagerne.

I 2019 udgjorde klager over kontrolafgifter 75 % af de samlede klagepunkter, hvilket er samme procentuelle fordeling som i 2018. 25 % af klagerne drejede sig om en række andre forhold end kontrolafgift, som fx godtgørelse af taxaregning, erstatningskrav ved mistet bagage, fortolkning af regler mv.

### Ankesager ved Midttrafik

Ankenævnet har i 2019 behandlet 17 klager over Midttrafik, hvoraf 8 blev behandlet på nævnsmøde. Af de 17 sager fordelte afgørelserne sig som følger:

Medhold til Midttrafik i 8 sager:

- 4 sager vedrørende manglende straksbillettering
- 2 sager vedr. refusion som følge af forsinkelser på letbanen.

- 1 sag vedrørende legitimation
- 1 sag vedrørende ingen billet

Midttrafik har imødekommet klager inden ankenævnetsbehandling i 6 sager:

- 2 sager hvor der var tvivl om hvorvidt vedkommendes identitet var misbrugt ved kontrolafgift.
- 1 sag hvor der var givet afslag på rejsegaranti på letbanen med henvisning til force majeure pga. en personpåkørsel
- 1 kontrolafgift pga. manglende checkind på rejsekort, hvor det viste sig at være en fejlafslæsning.
- 1 sag hvor der var givet afslag på rejsegaranti, da kunden stod ved forkert stoppested pga. omkørsel. Efterfølgende er der rejst tvivl om hvorvidt kunden har fået en straks garanti fra Kundecentret.
- 1 sag hvor en kunde ved en fejl ikke havde fået refunderet billetter som aftalt (kunden rykkede dog ikke Midttrafik men skrev i stedet til ankenævnet).

Klageren har i 2 sager frafaldt klagen:

- 1 sag vedrørende kontrolafgift der blev udstedt på grund af for sent købt mobilbillet.
- 1 sag, hvor kunden havde rejst uden for omstigningsområdet på en togbillet.

Klagen afvist/henvist til selskab:

- 1 sager, hvor sekretariatet afviste klagen med henvisning til at klage til Midttrafik først.

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

### **Uddrag af sager mod Midttrafik**

En af de principielle sager, som Ankenævnet tog stilling til i 2019 var en klage over afslag på refusion af togbillet. Letbanen blev akut aflyst, og klageren kom for sent til sin videre togforbindelse og måtte købe ny togbillet, som hun anmodede Midttrafik om at godtgøre. Et flertal i nævnet fandt, at når klageren havde købt en ikke-refunderbar Orange Billet, var hun forpligtet til at have beregnet mere tid til uforudsete hændelser, hvorfor hun ikke kunne få refunderet købet af den nye billet. Et mindretal fandt, at Midttrafik skulle have refunderet Orange Billetten, som var blevet uanvendelig på grund af forsinkelsen hos Midttrafik.

En anden sag vedrørte en klage over afslag på refundering af udgifter til billet på 112 kr. samt taxaudgifter på 1.026 kr. i anledning af køreplansændringer på Letbanen. Klageren gjorde gældende, at han som følge af, at Letbanen ikke kørte videre fra Lystrup måtte tage en taxa til Grenaa. Annoncerede driftsændringer på Letbanen indebar, at der ikke kørte tog fra Lystrup mod Grenaa. Klageren havde misforstået informationen, og regnede med at kunne komme med en bus fra Ryomgård til Grenaa. Da dette ikke var tilfældet, tog han en taxa hjem og anmodede Midttrafik om at godtgøre hans udgifter på 1.026 kr. Nævnet afviste dette, men statuerede, at Midttrafik skulle refundere den del af billetens pris vedrørende strækningen Lystrup - Grenaa, som klageren ikke havde anvendt.

### **Betydning for kunderne**

Ingen



**Økonomi**

Ingen

**Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

**Bilag**

- Bilag 1 - Orientering om Årsberetning fra Ankenævnet for Bus Tog og Metro

1-00-1-19

## 12. Orientering om projektet "Kollektiv trafik frem i lyset"

### Resumé

*Hedensted Kommune har henvendt sig til Midttrafik vedr. det af kommunen igangsatte projekt "Kollektiv trafik frem i lyset". Kommunen ønsker at fortsætte og udvide projektet, mens Midttrafik ønsker at indarbejde nogle af tiltagene i trafikskabets aktiviteter. Nærværende orientering er en gennemgang af sagen.*

### Sagsfremstilling

Den 20. februar holdt Midttrafik møde med hhv. Hedensted Kommune og Region Midtjylland vedr. projektet "Kollektiv trafik frem i lyset".

Projektet har kørt i Region Midtjylland og Hedensted Kommune har i perioden februar 2019 - februar 2020 uden orientering eller inddragelse af Midttrafik. Hedensted Kommune har kontaktet Skanderborg, Viborg og Lemvig kommuner, som på administrativt niveau har udtrykt interesse for at være med i projektet.

Projektet har opsøgt og kortlagt forskellige målgruppers behov for information om kollektiv trafik og derpå udviklet en række kommunikationstiltag, der alle tager afsæt i oplevede behov og udfordringer.

Hedensted Kommune vil gerne fortsætte projektet i samarbejde med de tre kommuner, som har tre forskellige afsæt for at deltage i projektet, beskrevet i bilag 1: "Skanderborg, en by-buskommune med egen togstation og nærhed til Aarhus. Viborg, en landdi-striktskommune med en voksen centerby og et stort opland. Og Lemvig, hvor der (måske) er endnu længere afstande mellem busstop og byer end i Hedensted."

Hedensted Kommune ønsker i en fortsættelse af projektet også at inddrage Midttrafik og Region Midtjylland.

På mødet den 20. februar anførte vicedirektør Mette Julbo, at formålet med projektet er helt på linje med Midttrafiks. Projektet viser med tydelighed viser, at flexprodukterne er meget komplekse, og at de er svære at informere om og markedsføre. Det er det samme som Midttrafik, borgere mv. oplever.

### Trafikskabets opgaver

Administrationen fastslår imidlertid, at organiseringen af projektet er en udfordring, ikke mindst, når Midttrafik som nævnt skal "inddrages" i projektet. Det skyldes primært, at Midttrafik varetager den helt centrale opgaveudførelse på en række af de områder, som Hedensted Kommune har varetaget under projektet.

Midttrafik varetager **kundeserviceopgaven** over for såvel buskunder som flextrafik-kunder. Kunderne kan kontakte Midttrafik på en række forskellige platforme (telefon, online-formularer, facebook etc.), og Midttrafiks medarbejdere på området har som en

vigtig opgave hele tiden at holde sig opdateret på retningslinjer for rejsegaranti, rejseregler, takster, regler for afbestilling af ture, kontaktoplysninger ved forsinkelse af bil, prisaftaler aftaler mellem kommuner, særlige forhold og priser ved knudepunkter etc. Alt dette for at give kunderne den rette vejledning.

Administrationen hæfter sig ved, at projektet i Hedensted Kommune har genereret mange henvendelser til kommunen. Det er en ydelse, som kommunerne og regionen i forvejen betaler Midttrafik for at håndtere gennem Midttrafiks Servicecenter og Midttrafiks Kundecenter. Derudover er det vanskeligt at holde sig opdateret på alle nævnte produktforhold, når man ikke er ansat i trafikskabet, og risikoen for at fejlinformere kunderne er tilstede. Og der har desværre været konkrete eksempler på fejlinformering af kunderne gennem projektperioden.

Derimod mener administrationen, at det er meget hensigtsmæssigt, når kommunen rådgiver og servicere borgere i forhold til kommunal kørsel, som kommunen selv administrerer.

**Midttrafiks bestyrelse** træffer beslutning om større produktændringer. Skal der ske en ændring i produktudformningen, træffer Midttrafiks bestyrelse beslutning herom efter oplæg fra administrationen. Som nævnt i bilag 1, indstillede administrationen til bestyrelsen – helt i overensstemmelse med erfaringerne i Hedensted – at der skal arbejdes på en forenkling af de åbne kørselsordninger, da produkterne er for komplekse og for svære at forstå for kunderne. Bestyrelsen besluttede den 13. marts, at flexprodukterne skal til revideres og harmoniseres. Administrationen arbejder nu på en kortlægning og analyse der skal ligge til grund for en sådan harmonisering på tværs af de 18 kommuner i Midttrafiks område og med udgangspunkt i kundernes behov.

Midttrafik varetager opgaven om **information og markedsføring af Midttrafiks produkter** – det er intentionen bag Lov om trafikskaber og dermed gældende for alle trafikskaber. Det fremgår også af Midttrafiks vedtægt. På Midttrafiks produkter skal det tydeligt fremgå, at det er Midttrafik, der er afsender sammen med kommunen. Det er Midttrafik, som borgeren skal ringe til for at bestille turen eller via den fælles app eller online portal for alle trafikskaber. Hvis ikke Midttrafik fremgår som tydelig afsender af produkterne, kan det skabe forvirring og utryghed for borgerne, hvilket også kan have betydning for borgernes oplevelse af bestilling og selve turen.

### **Udvikling af produkterne**

Hedensted Kommune anfører i sin henvendelse nødvendigheden af at bruge ressourcer på, at informere og rådgive kunderne om flextrafik-produkterne.

Midttrafik er helt enig heri, og derfor traf bestyrelsen i 1. november 2019 beslutning om at ansætte en kundeambassadør. Kundeambassadøren startede 1. marts, er godt i gang, og har allerede deltaget i en række møder ude i kommunerne.

Samtidig har Midttrafik en række tilbud i form af lokal markedsføring i kommunerne, hvor kommunerne får mulighed for at informere om den kollektive trafik, men med Midttrafik som afsender. Igen så trafikskabet kan yde kundeservice og konkret rådgivning over for kunderne, når de henvender sig.

Samtidig har Midttrafik et ansvar for løbende at udvikle og tilpasse sine produkter – med blik for alle ejerne og alle kunderne i Midttrafiks område. Derfor har administrationen

indstillet og fået godkendt af bestyrelsen igangsætning af et arbejde med at revidere og harmonisere de åbne kørselsordninger.

Kommuner og region betaler Midttrafik for såvel information, markedsføring og produktudvikling. Som trafikskab, er det samtidig Midttrafiks opgave at sikre en løsning, der tilgodeser kundegrupperne bredt og på tværs af regionen med en løsning, der giver value for money. Det kan tilføjes, at i den nuværende corona-situation ændrer kundemønstre og -adfærd sig i den kollektive trafik. Midttrafik og øvrige trafikskaber samarbejder og samler erfaringer for at kunne lave en målrettet indsats om at få kunderne tilbage i den kollektive trafik efter corona-krisen. Dette kræver en bred viden om kundemønstre såvel på bussiden som i flextrafik på tværs af trafikskaberne.

Administrationen anbefaler derfor, at det arbejde som Hedensted Kommune har igangsat og som sideløbende er blevet udført i Midttrafik, fastholdes som trafikskabets opgave. Midttrafik vil naturligvis bruge de mange erfaringer og findings i projekt "Kollektiv trafik frem i lyset" i sit videre arbejde med revidering og harmonisering af de åbne kørselsordninger.

I den nuværende organisering af kollektiv trafik er det en kerneopgave for administrationen løbende at koordinere tiltag og ønsker på tværs af politiske ejere og forvaltninger, hele tiden med kundebehov og borgerne for øje. Midttrafik kan ikke anbefale, at en kerneopgave i trafikskabet skal varetages af enkelte kommuner omkring nogle projekter udenfor Midttrafiks ledelse og organisation, da det kan føre til uhensigtsmæssige tiltag over for kunderne, som sagsfremstillingen viser.

## **Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

## **Bilag**

- Fælles kommunal henvendelse til Midttrafiks bestyrelse vedr. projekt Kollektiv trafik længere frem i lyset
- Midttrafiks svar på fælles kommunal henvendelse til Midttrafiks bestyrelse vedr. projekt Kollektiv trafik længere frem i lyset (002)

---

1-00-1-19

## 13. Orientering om markedsføring af miljøvenlige tiltag på busser i samarbejde med kommunerne

### Resumé

*Som følge af en række henvendelser fra bestillere har administrationen lavet fælles retningslinjer og en fælles grafisk linje for markedsføring af miljøvenlige tiltag på busserne.*

### Sagsfremstilling

Flere bestillere har kontaktet Midttrafik med ønske om at købe reklamepladser på busserne med henblik på at markedsføre deres miljøvenlige busser. På den baggrund har administrationen vedtaget konkrete retningslinjer for foliering af busserne, som kan bruges, når en bestiller henvender sig med ønske om at markedsføre miljøvenlige tiltag. Herudover har administrationen lavet en fælles grafisk linje, som skal bruges til at markedsføre de miljøvenlige tiltag. Dette er for at skabe et fælles udtryk og en genkendelighed på tværs af kommunerne i Midttrafik.

Bestiller kan frit vælge mellem tre reklameformater på busserne:

- Vertikal reklame på bussens langside
- Helfolieret bus-bagende
- Horisontal reklame på bussens langside (streamer)

De tre reklameformater er illustreret i bilaget. Designet er identisk med Midttrafiks øvrige markedsføring for miljøvenlige tiltag, fx et nyt miljølogo til busserne.

Reklamerne tilpasses den enkelte bestiller, der kan komme med forslag til tekst, ligesom bestillerens logo vil fremgå af reklamerne.

Reklamerne bliver vist på busserne i en tidsbegrænset periode. Bestiller kan frit vælge at reklamere på busserne i 1 måned, 3 måneder eller 6 måneder.

### Økonomi

Udgiften til markedsføring afhænger blandt andet af formatet på reklamerne, antallet af busser og hvilken type busser reklamerne skal placeres på. For eksempel kan der være stor forskel på at markedsføre på bybusser og lokale rutebusser.

I hele 2020 giver Midttrafik et tilskud på 50% af udgiften til produktion og opsætning af reklamerne. Bestilleren finansierer alle øvrige udgifter.

Midttrafik er ansvarlig for at indhente priser, produktion af reklamer og øvrig koordinering af markedsføringsindsatsen.

**Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

**Bilag**

- Bilag 1 - Midttrafik\_Folie\_præsentation\_r1

1-00-1-19

## 14. Orientering vedr. justering i medarbejderressourcer

### Resumé

*Som følge af COvid-19 situationen har Direktionen vurderet opgaver og medarbejderressourcer i Midttrafik.*

### Sagsfremstilling

Direktionens vurdering af opgaver og medarbejderressourcer i Midttrafik har medført en omplacering af fire medarbejdere fra henholdsvis Direktionssekretariatet, Trafikservice, Kundeservice og Flextrafik samt opsigelse af fem studentermedhjælpere.

Omplaceringerne sker på baggrund af opgavenedgang i flere afdelinger, mens Kundecenteret har haft en stigning i antal henvendelser vedr. refusion af ungdomskort.

De fire medarbejdere oplæres på kundecenteret fra medio maj og indgår fuldt i vagtplanen efter sommerferien hvor fire midlertidige ansættelser udløber. Opgavefordeling og behovet for ressourcer i afdelingerne vurderes løbende.

Studentermedhjælperne opsiges med overenskomstmæssigt varsel med begrundelsen arbejdsmangel.

Derudover sparer administrationen på transport, mødeservering, frokostordning, frugtordning m.v.

### Økonomi

Der forventes foreløbigt en nedskæring af lønbudgettet med ca. 360.000 kr.

### Kundemæssige konsekvenser

Der prioriteres ressourcer til kundeservice således at der omplaceres 4 medarbejdere midlertidigt til Midttrafiks kundecenter.

### Kommunikation

LMU har drøftet processen og tillidsrepræsentanterne er orienteret om de konkrete personalesager.

### Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

1-00-1-19

## 15. Orientering om resultat af trivselsmåling og APV 2020

### Resumé

Der er i perioden 24. januar – 7. februar 2018 gennemført en Trivselsmåling i Midttrafiks administration. Trivselsmålingen gennemføres ca. hvert andet år, senest i 2018.

Undersøgelsen dækker alle medarbejdere på Søren Nymarks Vej, i Videbæk og på Midttrafik Kundecenter på Rutebilstationen, på nær studentermedhjælpere og timelønnede. Svarprocenten er 93 % både på trivselsmålingen og den fysiske APV, hvilket er et højt og meget tilfredsstillende niveau. Det betyder, at undersøgelsen giver et reelt billede af trivslen i Midttrafik.

Der redegøres for målingernes indhold og overordnede resultater nedenfor.

### Sagsfremstilling

Trivselsmålingen og APV 2020 blev gennemført af et eksternt konsulentfirma, Enalyzer.

LMU vedtog den 12. marts 2018 en omstrukturering af interne målinger, således at APV og trivselsundersøgelsen fremadrettet slås sammen og gennemføres hvert andet år. I modsætning til den tidligere APV vil målingen fremover alene koncentrere sig om de overordnede fysiske rammer, og den psykiske APV indgår som en del af trivselsmålingen.

Der har ligeledes tidligere været gennemført MTU en gang om året, hvor der har været overlap med trivselsmålingen i forhold til enkelte spørgsmål. LMU vedtog den 12. december 2019 endnu en justering vedrørende spørgerammen og en justeret model for målinger, hvor MTU'en udgår og erstattes af en genmåling af udvalgte spørgsmål fra trivselsmålingen. Indsatser og dermed spørgerammen udvælges af LMU på baggrund af resultaterne fra trivselsmålingen.

Første sammenslåede måling er gennemført i januar/februar 2020.

Trivselsundersøgelsen er bygget op omkring 12 temaer, hvoraf de 9 kan bruges til benchmark med andre offentlige arbejdspladser. De tre temaer der ikke er benchmark på, er tilføjet af Midttrafik og kan derfor kun sammenlignes med egne resultater tidligere. Det vedrører temaerne Work/Life Balance, Strategi og Psykisk arbejdsmiljø

De 12 temaer er:

- Omdømme
- Arbejdsopgaver
- Effektivitet
- Social kapital - Samarbejde
- Social kapital - Tillid og retfærdighed
- Nærmeste leder



- Direktionen
- Faglig og Personlig udvikling
- Forandring og Omstilling
- Work/Life Balance
- Strategi
- Psykisk arbejdsmiljø

Spørgeskemaet indeholder 65 spørgsmål, der vurderes på en skala fra 1-7, hvor 1 er ”meget uenig” og 7 er ”meget enig”.

Den fysiske APV indeholder 17 spørgsmål fordelt på 5 temaer:

- Indeklima
- Belysning
- Støj
- Ergonomi
- Fællesarealer

Temaerne vurderes ud fra svarmulighederne problem, ikke problem eller ikke relevant. Det er ikke muligt at lave benchmark med andre offentlige arbejdspladser for den fysiske APV.

### **Overordnede resultater**

*Trivslen* er overordnet set steget siden sidste måling i 2018. Der er stigninger eller samme resultat på næsten alle temaer i den overordnede Midttrafik rapport, hvilket er rigtig positivt. Samlet set er der høj tilfredshed med at være ansat hos Midttrafik.

Ud over de 12 temaer måles på engagement og loyalitet. Engagementet er overordnet set højt i Midttrafik med en samlet score på 6,0 på en 7-points skala. Samme resultat sås ved målingen i 2018. Højeste score i målingen er på spørgsmålet: ”Jeg yder gerne en ekstra indsats for at hjælpe min arbejdsplads med at skabe de ønskede resultater”, der har en score på 6,3.

I top 5 over spørgsmål med højeste score inden for de 12 temaer vedrører 4 af spørgsmålene nærmeste leder. Alle disse fire spørgsmål har en score på 6,1 eller 6,2. I den modsatte ende ses den laveste score i målingen. Den er på 4,8 i relation til spørgsmålet ”Min arbejdsplads har et generelt godt omdømme”.

Resultatet af *den fysiske APV* er overvejende positivt. Der opleves udfordringer med indeklima i form af problemer med temperatur (38 %), ventilation (35 %) og varme/kulde og træk (46 %).

Der er dog stor variation i besvarelserne på tværs af afdelinger og teams.

### **Fokusområder**

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

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

Temaerne *Faglig og personlig udvikling* og *Effektivitet* kategoriseres som indsatsområder, da betydning er forholdsvis stor, men vurderingen relativ lav i forhold til topscorene. Forbedrende tiltag kan med fordel tage afsæt her, da man her vil få den største effekt af indsatsen.

### **Efterbehandling - Status**

Processen omkring Trivselsmåling og APV er sat i bero som følge af Covid-19.

- *Ledergruppen* indledte en drøftelse af de overordnede resultater for Midttrafik, da de var klar ultimo februar. Drøftelsen nåede dog ikke at blive endeligt afsluttet inden Midttrafiks ansatte blev sendt hjem for at arbejde hjemme.
- *LMU* skulle have drøftet resultaterne af målingerne på deres møde i marts. Mødet blev udsat på ubestemt tid som følge af Covid-19.
- *Arbejdsmiljøgruppen* har kort drøftet resultaterne af den fysiske APV, men den planlagte tur rundt på Midttrafiks tre lokationer blev udsat på ubestemt tid.
- De opfølgende drøftelser i alle *teams* er tilsvarende udsat på ubestemt tid til det vurderes forsvarligt at samle et helt team igen. Der er således ikke udarbejdet handleplaner for de enkelte teams.

Overordnet set betyder de høje scorer i trivselsmåling og APV, at det opfølgende arbejde i høj grad vil handle om at fastholde styrkerne i Midttrafiks kultur og den høje grad af medarbejdertrivsel på trods af en ændret hverdag under perioden med Covid-19.

### **Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

### **Bilag**

- Bilag 1 - Trivselsmåling og psykisk APV 2020
- Bilag 2 - Midttrafik Fysisk APV 2020

1-00-1-19

## 16. Siden sidst

### Sagsfremstilling

#### Formandens deltagelse i politiske møder om COVID-19

Formanden orienterer om sin deltagelse i møder med bl.a. transportministeren og øvrige formænd for trafikselskaberne under corona-krisen.

#### Ny pulje skal fremme cykelparkering i forbindelse med kollektiv trafik

Den 19. marts udsendte Trafik-, Bolig- og Byggestyrelsen en meddelelse om, at Folketinget har afsat en pulje på 50 mio. kr. i 2020 til at fremme cykelparkering ved jernbanestationer, herunder lokalbanestationer, samt ved metro- og letbanestationer. Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen administrerer puljen. Nedenstående er uddrag af pressemeddelelsen.

Puljen skal bl.a. bidrage til at forbedre cykelparkeringsforholdene ved stationer, skabe tryghed ved cykelparkeringspladserne samt fremme brugen af el-cykler og el-ladcykler og dermed styrke sammenhængen mellem cykling og kollektiv trafik.

Offentlige myndigheder, trafikselskaber eller offentligt ejede selskaber kan ansøge om puljens midler til et projekt. Der er også mulighed for at indgå i et samarbejde med andre parter om et projekt. Ansøgeren skal selv bidrage med minimum 50 procent af udgiften til projektet.

Ansøgningerne prioriteres ud fra følgende kriterier:

- At projektet forøger kapaciteten og generelt forbedrer cykelparkeringsforholdene.
- At projektet bidrager til større tryghed omkring cykelparkering.
- At projektet fremmer brugen af el-cykler og el-ladcykler bl.a. gennem bedre og sikrere parkeringsforhold.
- At flest muligt får gavn af projektet.
- At projektet styrker integrationen mellem den kollektive trafik og cykling.
- At projektet koordineres med relevante aktører.
- At de relevante myndigheder indtænker projektet i en sammenhængende cykelplan for kommunen. Planen skal være vedlagt ansøgningen.

Det forventes, at ansøgningsfristen til puljen bliver den 14. august 2020. Bekendtgørelsen for puljen er forsinket pga. den aktuelle situation med coronavirus/COVID-19. Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen vil komme med nærmere information, når der er nyt.

./ <https://tbst.dk/da/Kollektiv-trafik/Lister/Puljer/Puljer/2020/02/Pulje-til-fremme-af-cykelparkering-i-kombination-med-kollektiv-trafik#>

#### Midttrafiks nyhedsbrev om corona-krisen

Administrationen udsender jævnligt et elektronisk nyhedsbrev rettet mod Midttrafiks ejere.

---

Den seneste udgave udsendt den 30. april fortæller om corona-krisen ud fra følgende emner:

- Midttrafik i corona-beredskab
- Corona-krisens økonomiske konsekvenser
- Tidslinje for corona-tiltag

Nyhedsbrevet kan læses vis nedenstående link:

./.

<https://midttrafik.cmail20.com/t/ViewEmail/r/0D2A64DF605091BE2540EF23F30FEDED/6C6C0A843F5F7BECE89F0E32AAFB68BF>

### **Politisk aftale om grønne busser og klimasamarbejdsaftaler**

(Udpluk fra Transportministeriets pressemeddelelse)

Regeringen, RV, SF, EL og ALT er enige om en aftale, der udmønter 75 millioner kroner til grønne regionale busser, ligesom transportministeren skal indgå klimasamarbejdsaftaler om grøn kollektiv trafik med landets største kommuner. Begge tiltag skal være med til at accelerere den grønne omstilling af bustrafikken frem mod 2030.

Som led i den nye aftale skal der også indgås såkaldte klimasamarbejdsaftaler om grøn kollektiv trafik med landets største kommuner. Aftalerne skal være med til at sikre, at der bliver lagt en ambitiøs plan for grøn omstilling af den samlede kollektive bustrafik frem mod 2030.

Den er regional buskørsel og buskørsel på øer også prioriteret i den nye aftale. Det skyldes, at den regionale buskørsel er karakteriseret ved lange ruter på tværs af kommunegrænser. Det kan gøre det sværere og mere omkostningsfuldt at finde grønne løsninger. Med den nye aftale bliver det muligt for regioner og øer at søge om midler i den grønne buspulje til dækning af deres meromkostninger i forbindelse med den grønne omstilling af bustrafikken.

Læs hele pressemeddelelsen fra den 22. april her:

./.

<https://www.trm.dk/nyheder/2020/politisk-aftale-om-groenne-busser-og-klimasamarbejdsaftaler/>

**1-00-1-19**

## **17. Eventuelt**

**1-00-1-19**

## **18. Godkendelsesark for møde i bestyrelsen for Midttrafik den 18. maj 2020**

### **Resumé**

*Underskrift af beslutningsprotokol for åben dagsorden.*

### **Sagsfremstilling**

Møde i Bestyrelsen for Midttrafik, den 18. maj 2020

Mødet anholdes som Skype-møde.