



**Åben dagsorden  
til mødet i  
Bestyrelsen for Midttrafik  
25. marts 2021 kl. 09:30  
afholdes som  
Teams-møde**

## Indholdsfortegnelse

---

<b>Pkt.</b>	<b>Tekst</b>	<b>Side</b>
1	Midttrafiks likviditet pr. marts 2021 og tillægsbevilling til sikring af cashflow	1
2	Håndtering af Letbanens akutsituationer	3
3	Midtjyske Jernbaners overtagelse af infrastrukturforvaltningen på Vestbanen	6
4	Orientering om busser med lav entré i Randers Kommune	8
5	Cykelmedtagning i busser	11
6	Skolekort på rejsekort	13
7	Politik aftale om revision af taxiloven	15
8	Orientering om spørgsmål fra Transportministeren vedr. muligheder for ikke-digitale betalingsløsninger i offentlig transport	17
9	Passagerpulsens rapport om buspassagerers rettigheder	19
10	Henvendelse fra Danske Handicaporganisationer (Viborg) om selvbetjening i bussen	23
11	Orientering om Årsberetning 2020 Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	24
12	Månedsfakturering til Flextur- og handicapkunder	27

## **Indholdsfortegnelse**

---

13	Personaleredegørelse 2020	30
14	Pulsmåling 1. kvartal 2021	32
15	Siden sidst	36
16	Eventuelt	38
17	Temadrøftelse for strategiplan – publikumsfaciliteter	39
18	Temadrøftelse for strategiplan – fremkommelighed	44

---

1-00-1-19

## 1. Midttrafiks likviditet pr. marts 2021 og tillægsbevilling til sikring af cashflow

### Resumé

*Midttrafik indledte regnskabsåret 2021 med en pæn likviditet og forventningen om tilstrækkelig likviditet frem til ultimo maj, hvor statens kompensation for 1. kvartal udbetales. Den fortsatte nedlukning af samfundet fordrer et månedligt likviditetsbehov der overstiger acotobetalingen. Der forudses derfor manglende likviditet ved månedsskiftet april-maj, og det daglige cashflow skal sikres.*

### Sagsfremstilling

Den fortsatte nedlukning af samfundet medfører, at Midttrafiks store udgiftsposter til betaling af vognmænd samt køb af letbanetrafik overstiger bestillernes a conto-betalinger med op til 30 mio. kr. pr. måned. Midttrafik kan på kort sigt inddække denne forskydning via repo-forretninger, men det er usikkert hvorvidt likviditeten fortsat kan sikres ved månedsskiftet april-maj. Dette vil udfordre Midttrafiks evne til at indfri selskabets forpligtelser.

Midttrafik og de øvrige trafikelskaber gør løbende KL og Danske Regioner opmærksom på den nuværende udfordring med likviditeten, og trafikelskaberne i Danmark, TiD, er i dialog med Trafikministeriet i forhold til kompensation for manglende indtægter og øgede driftsudgifter i 2021 som følge af corona-pandemien og den fortsatte nedlukning. Der forventes et tilsagn fra staten om årets kompensationsbeløb ved udgangen af marts, men da staten udbetaler kompensationsbeløb på baggrund af kvartalsregnskaber, vil det ikke sikre det forudgående likviditetsbehov.

Midttrafiks administration vurderer, at der ved månedsskiftet april-maj er behov for opkrævning af en tillægsbevilling på 110 mio. kr. til indfrielse af de indgåede repo-forretninger der dækker vognmandsbetalinger i april, køb af letbanetrafik samt de akkumulerede likviditetsforskydninger. Tillægsbevillingen har desuden til formål at sikre Midttrafiks likviditet i resten af 2021 mellem statens udbetalinger af kompensation.

Tillægsbevillingens størrelse er en konsekvens af vinterens restriktioner samt nedlukning af samfundet, og under de nuværende vilkår forventes den at kunne sikre likviditeten resten af året. Såfremt vaccinationsprogrammet gennemføres med den forventede succes og kunderne vender tilbage til kollektiv trafik vil det have en umiddelbar gunstig virkning på likviditet fra driften. Den samlede tillægsbevilling vil være tilbagebetalt til ejerkredsen inden regnskabsårets udgang.

Det er en forudsætning for den forestående godkendelse af årsregnskabet for 2020, at Midttrafiks fortsatte drift er sikret ved opretholdelsen af den nødvendige likviditet.

I denne henseende har Holst Advokater ved en tilsvarende sagsfremstilling i foråret 2020 lavet følgende vurdering om ejerkredeksens forpligtelser:

*Den solidariske hæftelse indebærer, at selskabsdeltagerne i Midttrafik hæfter solidarisk for Midttrafiks forpligtelser. Såfremt der ikke tilføres Midttrafik yderligere likviditet, og det medfører, at Midttrafik ikke kan opfylde sine forpligtelser, hæfter samtlige Midttrafiks selskabsdeltagere således solidarisk over for tredjemand. Også af denne grund er det min vurdering, at selskabsdeltagerne i Midttrafik er forpligtet til hver især at tilføre deres forholdsmæssige andel af likviditetsbehovet.*

*Endelig bemærkes, at det vil være i strid med kommunalfuldmagten, såfremt en eller flere selskabsdeltagere ikke deltager i likviditetstilførslen, og mankoen inddækkes af de øvrige selskabsdeltagere, da det reelt vil indebære, at de øvrige selskabsdeltagere overfører midler til de ikke-deltagende kommuner.*

Midttrafiks likviditet følges nøje, og såvel likviditetsdepot som kassekredit udnyttes maksimalt. Administrationen vil på de kommende bestyrelsesmøder orientere om status på likviditeten, og herunder tilbageføre tillægsbevillingen, når det er forsvarligt under hensyn til likviditeten i det daglige cashflow.

### **Direktøren indstiller,**

- at der godkendes en tillægsbevilling på 110 mio. kr. til ejerkredsen med opkrævning primo april og sidste rettidige betalingsdag primo maj.
- at der orienteres om status på likviditet, og herunder aftalerne med Staten om udbetaling af kompensation på næste bestyrelsesmøde.

### **Bilag**

- Bilag 1 - Fordeling af tillægsbevilling 052021
- Bilag 2 - Møde med TRM og FM - aftale for coronakompensation 2021 (2022)
- Bilag 3 - Brev til ejerkreds vedr. tillægsbevilling

---

1-00-1-19

## 2. Håndtering af Letbanens akutsituationer

### Resumé

*På opfordring af Letbanens bestyrelse har der i november 2020 været afholdt en workshop med deltagere fra Aarhus Kommune, Region Midtjylland, Aarhus Letbane og Midttrafik. Formålet med workshoppen var opstarten af et kommunikationssamarbejde og udvikling af en kommunikationsstrategi for Letbanen. Letbanens vinterudfordringer tydeliggjorde dog allerede i november, at det var nødvendigt at forbedre trafikinformationerne i forbindelse med akutte driftsforstyrrelser, førend kommunikationsarbejdet kunne iværksættes.*

*Midttrafik har siden december været i tæt dialog med Aarhus Letbane og Keolis om tiltag, der kan forbedre information til kunderne ved en akutsituation. På baggrund af arbejdet er der udarbejdet en kommunikationsstrategi, der både favner akutte driftsforstyrrelser og positive historier om Letbanen.*

### Sagsfremstilling

Letbanens AVLS har siden driftsstart i 2017 haft problemer med levering af trafikdata til Rejseplanen, som er Midttrafiks grundlæggende platform for trafikinformationer. 90 % af den danske befolkning kender Rejseplanen, der dagligt viser over 1. mio. rejser til brugerne af den kollektive trafik. Derfor er det et uomgængeligt udgangspunkt for trafikinformation til kunderne.

AVLS-systemet leverer data om forsinkelser, men ikke om aflysninger, som derfor bliver tastet manuelt ind i systemet af kontrolcentret OCC. Det er et sårbart system, som gang på gang efterlader kunderne helt uvidende ude på perronerne. Problemet er, at tavlerne på perronerne, rejseplanen og Midttrafik live vil vise afgangene enten som, at de kommer eller er forsinkede, indtil de bliver aflyst manuelt.

Aarhus Letbane har forsøgt at løse problemet med AVLS-systemet de sidste par år, men har nu mistet tiltroen til, at systemet, der indmelder her og nu aflysninger, vil komme til at fungere. Det har aldrig været muligt at levere planlagte aflysninger i systemet, da det pågældende modul af sparehensyn ikke blev indkøbt i forbindelse med anlæg af Letbanen.

På Midttrafiks initiativ har Midttrafik siden december arbejdet tæt sammen med Aarhus Letbane og Keolis om en række tiltag, der skal forbedre informationerne til kunderne ved akutte driftsforstyrrelser. Alle tiltag er beskrevet i en aktivitetsliste, der bliver gennemgået på ugentlige møder for at sikre fremdrift. På den korte bane er der fx kigget på processer ved både Midttrafiks og Keolis beredskab ved akutte driftssituationer, ligesom der er igangsat reparation af højtalerudkald i alle tog. På den lange bane bliver der kigget på nye systemer, der kan håndtere aflysninger automatisk, fremfor manuelt.

---

Midttrafik har præsenteret oplæg til en række nødløsninger, der skal gøre trafikinformationen bedre, indtil der kan implementeres et system, der kan levere automatisk information.

- Nu-og-her nødløsning – fra uge 8  
Ved opkald fra kontrolcentret OCC kan Midttrafiks beredskab aktivere en akut besked, der popper op på Midttrafik live. Dermed får kunderne et forvarsel om, at der er driftsforstyrrelser og evt. at de endnu ikke kan se aflysningerne på skærmene, Rejseplanen og Midttrafik live.

Beskeden vises IKKE på rejseplanen eller på infoskærme – men kun på Midttrafik live, Facebook og breaking news på midttrafik.dk. Det er derfor en absolut minimumsløsning, der lapper hullet, mens en bedre model udvikles og indføres.

- Forbedret nødløsning – potentielt fra forår 2021 til der er fundet en permanent løsning

Midttrafik indhenter tilbud på følgende:

Mulighed for at lægge tekstinfo ud på Midttrafik live, skærme på ydre strækninger og på rejseplanen via simpel backend med standardtekster.

Der laves IKKE ægte aflysninger, men der kan lynhurtigt oprettes en akut tekstbesked, der kan vises, indtil der er aflyst i Rejseplanen.

- Permanent løsning – erstatning for AVLS (ift info) – tidshorisont på udvikling vil formentlig være 3 – 4 måneder

Midttrafik indhenter tilbud på følgende:

Mulighed for at lave ægte, men manuelle aflysninger via det trafikinformationssystem, som Midttrafik bruger til busserne – både akutte og planlagte.

Løsningen tager afsæt i det nuværende systems eksisterende funktionalitet, som Letbanen tilknyttes.

Aflysninger vil nu fremgå rigtigt på afgangene – ligesom hvis AVLS fungerede.

Eventuelle systemtilkøb og systemudvikling skal finansieres af Letbanens ejere.

### **Kommunikationsstrategi**

Midttrafik har udarbejdet forslag til en kommunikationsstrategi for Letbanen vedr. håndtering af akutsituationer. Kommunikationsstrategien blev præsenteret for de øvrige parter på et møde 8. marts og efterfølgende godkendt.

---

Kommunikationsstrategien beskriver baggrunden for de nuværende udfordringer, hvor tre forsinkede åbninger, en stime af uheld og ikke mindst vejrlige driftsproblemer har fået Letbanen til at fremstå som en fiasko blandt dem, der ikke bruger den, mens Letbanens kunder er frustrerede, utrygge og mangler tillid til letbanedriften og de nuværende trafikinformationer.

På grund af Letbanens ustabile drift har der været udgifter til rejsegaranti på 363.487 kr. i 2019 og 554.288 kr. i 2020. Udgifter til erstatningsbusser var cirka 1,6 mio. kr. i 2020 og cirka 1,5 mio. kr. i 2019, heraf er cirka 900.000 kr. faste udgifter for beredskab.

Målgruppen er defineret som kunder, potentielle kunder, pressen og ejere/politikere. Kommunikationsstrategien peger på, hvordan vi taler til målgrupperne, hvem der taler og de medier, hvor informationen kan formidles.

Kommunikationsstrategien lægger op til dannelse af en kommunikationsgruppe med deltagelse fra de fire parter, Aarhus Kommune, Region Midtjylland, Aarhus Letbane og Midttrafik, som skal mødes primo april 2021 med henblik på at drøfte kommunikation af letbanen, når driftsproblemerne ikke alene er dagsordenssættende.

### **Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.



---

1-00-1-19

### 3. Midtjyske Jernbaners overtagelse af infrastrukturforvaltningen på Vestbanen

#### Resumé

*Midtjyske Jernbaner har indgået aftale med Vestbanen (Varde-Oksbøl) om varetagelse af opgaverne ved infrastrukturforvaltningen på banen pr. 1. juli 2021.*

*På bestyrelsesmødet 6. november 2020 blev Bestyrelsen orienteret om sagen, fordi Transport- og Boligministeriet på daværende tidspunkt vurderede, at en ændring i Lov om Trafikselskaber var nødvendig for at sikre lovhjælp til at Midtjyske Jernbaner A/S kunne varetage opgaven.*

*Efterfølgende har ministeriet vurderet, at en aftale alligevel vil kunne indgås med afsæt i trafiksekskabsloven.*

#### Sagsfremstilling

Transport- og Boligministeriet har med brev af 14. januar 2021 oplyst, at en aftale om Midtjyske Jernbaners varetagelse af infrastrukturforvaltningen på Vestbanen vil kunne indgås med afsæt i trafiksekskabslovens § 5, stk. 4, § 7, stk. 1, og § 12, stk. 1, nr. 2.

Til orientering vedlægges brev fra Transport- og Boligministeriet.

Heraf fremgår, at Vestbanen A/S, Midtjyske Jernbaner A/S, Sydtrafik og Midttrafik kan indgå aftale om at Vestbanen A/S, i en nærmere specificeret periode, overdrager ansvaret for infrastrukturopgaverne til Midtjyske Jernbaner A/S.

Midtjyske Jernbaners overtagelse af disse opgaver medfører ikke et egentligt ejerskab af Vestbanen, eller Midttrafiks medvirken til finansiering af infrastrukturforvalteropgaverne. Midttrafik skal ikke medvirke ved opfyldelse af aftalen med Vestbanen. Der er ingen forpligtelser for Midttrafik forbundet med at opgaven påtages af Midtjyske Jernbaner.

Det er administrationens vurdering, at forholdet ikke falder ind under områder i vedtægterne for Midtjyske Jernbaner, der kræver godkendelse af Midttrafik.

Administrationen vurderer endvidere at sagen igen skal forelægges til bestyrelsens orientering, da sagen selv for Transport- og Boligministeriet har været forbundet med usikkerhed.

**Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

**Bilag**

- Bilag 1 - TRM brev om varetagelse af infrastrukturforvaltning på Varde - Nørre Nebel

1-00-1-19

## 4. Orientering om busser med lav entré i Randers Kommune

### Resumé

TV2 Østjylland bragte d. 3. marts et indslag med en gangbesværet borger, som ikke kunne benytte bussen til Randers, idet bussen ikke længere har indstigning i kantstensniveau (lav entré). I indslaget deltog også formanden for Miljø- og teknikudvalget i Randers Kommune, der påpegede, at Midttrafik i en ny trafikplan havde garanteret indsættelsen af busser med lav entré. Administrationen redegør nedenfor for sagen.

### Sagsfremstilling

I forbindelse med implementeringen af en ny trafikplan i Randers Kommune overtog ruterne 230, 231, 235 og 238 betjening fra bybusserne på nogle strækninger på indfaldsvejene ind til Randers. Mens bybusserne havde laventré, blev 230-ruterne betjent af busser med højgulv.

Af Trafikplanen fremgår det at: »Nogle kunder vil fremadrettet blive betjent af en lokal- eller regionalrute i stedet for en bybuslinje. Alle busser bør derfor som udgangspunkt være laventré-busser, så de kan indgå på lige fod med bybusser i betjeningen af byen. I takt med at lokalruterne i Randers Kommune skal i udbud, vil der derfor blive stillet krav om laventré-busser på alle ruter.«

For rute 231 gav ændringen fra laventré til højgulv anledning til en del kritiske hørings svar. Derfor indgik Midttrafik en aftale med busselskabet om udskiftning af busser, så 5 ud af 6 busser på rute 231 i dag er laventrébusser. Bestyrelsen blev orienteret om kritik og den midlertidige løsning d. 13. marts 2020. Løsningen skulle fungere, indtil kontrakten om 230-ruterne udløb i juni 2021.

I indslaget fra TV2 Østjylland er fokuseret på regionalrute 73 mellem Randers-Silkeborg, som delvist betjener samme strækning som rute 231. Rute 73 vil fortsat blive betjent med busser med høj indstigning frem til kontraktens udløb i 2025. En række andre regionale ruter mellem Randers og Djursland vil ligeledes blive betjent med højgulvsbusser frem til 2025, hvor kontrakterne udløber. Ruterne mellem Randers og Djursland erstatter ikke tidligere bybusbetjening i den nye trafikplan.

### Udbud af 230-ruterne

Midttrafik gennemfører i øjeblikket et udbud af de regional- og lokalruter, der er omtalt i trafikplanen (230-ruterne). Ruterne finansieres af Randers Kommune, Region Midt og Nordjyllands Trafikselskab. Bestyrelsen godkendte udbudsgrundlaget på sit møde d. 6. november 2020.

Udbuddet skulle oprindeligt være gennemført, så nye busser med laventré blev indsat i juni 2021. I forberedelsesfasen opstod der et højt prioriteret ønske fra Region Midtjylland om et skifte til en fossilfri teknologi, fx gasbusser eller elbusser. Ønsket fra Region

Midtjylland medførte at den oprindelige plan for indsættelse af laventrébusser på 230-ruterne bliver forsinket.

For det første krævede ændringen en tilslutning fra Randers Kommune. Efter drøftelser med kommunens forvaltning blev beslutningen, at de tilbudsgivende busselskaber både kan afgive tilbud på dieselbusser med option på HVO-biodiesel og fossilfri busser. Udbuddets konditioner tilgodeser dog tilbud på de fossilfri teknologier, blandt andet i form af en længere kontraktperiode.

Derudover er udbudsperioden forlænget med cirka 1½ måned for at give busselskaberne rimelige forudsætninger for at afgive gennemarbejdede tilbud på fossilfri busteknologier. I modsatfald har administrationen vurderet, at tilbudspriser på disse teknologier vil blive pålagt et risikotillæg. Udbuddet har tilbudsfrist d. 25. marts, hvorefter tilbuddene skal evalueres.

Hvis evalueringen af tilbuddene resulterer i, at 230-ruterne fortsat skal køres med dieselbusser, vil ruterne fra 8. januar 2022 blive betjent med busser med laventré.

Hvis evalueringen resulterer i, at 230-ruterne fremover skal køres med fossilfri busser, har busselskabet fået mulighed for at udskyde tidspunktet for indsættelse af busser med laventré. Dette skyldes, at indfasning af såvel elbusser som gasbusser kræver en længere periode til levering af nye busser og til etablering af infrastruktur. Indsættelsen skal ske senest d. 9. juli 2022, og men kan dog også ske før d. 9. juli 2022. Dette afhænger af busselskabets tilbudte løsning.

Frem til indsættelsestidspunktet vil den nuværende løsning fortsætte. Altså vil afgang på rute 231 fortrinsvist blive udført med busser med laventre, mens de øvrige 230-ruter primært vil blive betjent af busser med høj indstigning.

### **Dialog med den kommunale forvaltning**

Forvaltningen i Randers Kommune er orienteret om de ændrede præmisser for betjening af 230-ruterne med laventrébusser. I et notat fremsendt til kommunen i juli 2020 fremgår det bl.a., at:

*»Da anlæggelse af en gastankstation og indkøb af gasbusser komplicerer såvel udbudsprocessen som den efterfølgende implementering (indkøb af gasbusser og anlæggelse gastankstation), vil det være nødvendigt for Midttrafik at udskyde driftsstarten. Således kan de nye kontrakter ikke træde i kraft til ultimo juni 2021 som hidtil forudsat. Midttrafik forventer i stedet, at nye kontrakter kan træde i kraft med et halvt års forsinkelse, til udgangen af 2021. Dette betyder, at indfasningen af busser med lav entré ind til Randers by vil blive udskudt tilsvarende.«*

Efterfølgende er der afholdt møder med kommunens ledelse d. 13. november og d. 3. december 2020, hvor der er oplyst, at indfasningen af fossilfri teknologi kan medføre en yderligere forsinkelse, så laventrébusser først indsættes i løbet af første kvartal 2022.

Med de ændrede forudsætninger i udbuddet kan indsættelsen af laventrébusser i værste fald medføre en yderligere udskydelse til juli 2022. I så fald vil dette dog betyde, at Randers Kommune og Region Midtjylland får indfasning af fossilfri teknologi på ruterne.

### **Betydning for kunder**

Laventrébusserne er kendetegnet ved at have ind- og udstigning ved kantstensniveau, bredere dørpartier, samt et større flexreal i den forreste del bussen. Busserne giver dermed bedre forhold for gangbesværede kunder, og sikrer samtidig en bedre mobilitet for kunderne, idet der kan foretages hurtigere ind- og udstigning.

Ulempen ved busserne er, at der er færre siddepladser end i busser med højgulv, hvormed nogle kunder kan blive tvunget til at skulle stå op i myldretiderne. Herudover kan nogle kunder finde det ubekvemt at sidde tættere ved vejbanen, når bussen kører – specielt på længere strækninger med landevejskørsel.

Generelt gøres der i Midttrafik en indsats for, at der i kommende udbud stilles krav om busser med laventré. Midttrafik har i efteråret gennemført et udbud af de regionale ruter 118 Aarhus-Randers og 223 Randers-Silkeborg. Der er i udbuddet stillet krav om busser med laventré på begge strækninger, hvormed 17 nye busser indsættes på ruterne fra 8. august 2021.

### **Betydning for økonomi**

Økonomi er en af tre væsentlige prioriteter, Midttrafiks administration har forsøgt at tage højde for. De to øvrige er Region Midtjyllands ønske om en teknologisk omstilling, og Randers Kommunes forventning om et skifte til laventrébusser hurtigst muligt.

I udarbejdelsen af det omtalte udbud har administrationen sigtet mod at nye busser med laventré skal indføres, uden at dette medfører betydelige udgiftsstigninger for hverken Region Midt eller Randers Kommune. Dette har på møderne været pointeret af Randers Kommune, idet kommunen står foran en reduktion i billetindtægterne.

Andre og hurtigere løsninger kunne være prioriteret over økonomi. For eksempel kunne udbudsfasen være reduceret, eller Midttrafik kunne have stillet krav om, at busselskabet skulle indsætte midlertidige laventrébusser på alle ruter i løbet af 2021, indtil fabriksnye busser blev leveret.

### **Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

1-00-1-19

## 5. Cykelmedtagning i busser

### Resumé

Midttrafik har modtaget en opfordring fra repræsentantskabsmedlem Jens Peter Hansen om at lave forsøg med cykelmedtagning i Midttrafiks busser, da Movia laver et lignende forsøg.

Administrationen er i gang med at vurdere mulighederne, og hvilke forhold der skal tages højde for i et sådan forsøg.

### Sagsfremstilling

Jens Peter Hansens opfordring til at lave forsøg med cykler i busserne står ikke alene. Også Socialdemokraterne i Aarhus har henvendt sig til Midttrafik med en række spørgsmål, om Midttrafik er i gang med et sådan arbejde, om man vil kunne lave et forsøg som Movia gør og hvordan det passer ind med den vedtagne udskiftning af busflåden i Aarhus i 2027.

Administrationen er i gang med at se på mulighederne for at tage cykler med i busserne, ikke mindst set i lyset af ændrede transportvaner i forbindelse med covid-19.

Der er derfor sat et arbejde i gang, hvor bl.a. følgende parametre undersøges:

- Indretning af bussen – skal cykler kunne medbringes i busserne, hvilke krav stiller det til indretning af bussen, så det er et reelt tilbud og ikke til gene for andre passagerer. Det er forhold som pladskrav, behov for ekstra rengøring, skridsikre flader, fortsat plads til barnevogne samt kørestole, som kræver særligt fokus set i forhold til tilgængelighed. Busflåden på Midttrafiks ruter indeholder en række forskellige bustyper, hvilket kan betyde forskellige tiltag alt efter hvor et eventuelt forsøg gennemføres.
- Sikkerhed - bespænding af cykler kræver måske et andet setup, end vi kender i dag fra barnevogne og kørestole, herunder gælder også fokus på sikkerheden for passagerne, hvis "godset" ikke er tilstrækkeligt fastspændt. Flexarealet til cykler bruges også til billettering og ind- og udstigning og i myldretiden også som ståpladser.
- Hvad er busselskabernes oplevelser – administrationen er i kontakt med bl.a. Aarbus i Aarhus, og de begrænsninger, som man eventuelt måtte se ift. forsinkelser i køreplanen, kapacitet pr. bus, kapacitet set ift. typer af el-busser.
- Kommunikation om muligheden til kunderne – vil det på sigt være muligt at indarbejde information om anvendte cykel-pladser i MT Live, hvordan sikrer man at pendlere kan få cyklen med både ud og hjem etc.
- Skal et eventuelt forsøg være uden for myldretiden eller være målrettet pendlere, som må formodes at få mest ud af muligheden for at medbringe cykel, og dermed også gælde i myldretiden.

Administrationen forventer at kunne fremlægge resultaterne af forundersøgelserne og en eventuel indstilling om en forsøgsperiode i løbet af foråret 2021.

**Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

**Bilag**

- Bilag 1 - Cykelmedtagning i busser\_ Når Movia kan kan Midttrafik vel også\_

---

1-00-1-19

## 6. Skolekort på rejsekort

### Resumé

*Som et led i Midttrafiks digitaliseringsstrategi skulle skolekort udbydes på rejsekort fra det kommende skoleår 2021/22. Reduktion i udgifter til skolekort var budgetteret i 2020, men blev udskudt til 2021, da en overflytning til rejsekort var betinget af, at Rejsekort A/S fik implementeret en ny softwaregrænseflade- forventet i slutningen af 2020. På grund af fortsat manglende afklaring fra Rejsekort A/S i januar 2021, var Midttrafik nødsaget til at udskyde skiftet til rejsekort til sommeren 2022.*

### Sagsfremstilling

Midttrafik ansøgte i efteråret 2019 om adgang til at overflytte både Ungdomskort og skolekort på rejsekort i sommeren 2020. Ansøgningen blev afslået i foråret 2020 med begrundelsen, at den nuværende softwaregrænseflade (API) ikke kunne håndtere tilgangen af Midttrafiks kunder. Arbejdet med implementering af en ny softwaregrænseflade (RAPI), blev iværksat og forventningen var, at Midttrafik kunne flytte både Ungdomskort og Skolekort på rejsekort i 2021. Det lykkedes at skabe plads på den nuværende softwaregrænseflade til Midttrafiks Ungdomskortkunder, mens skolekortets overgang fortsat var afhængig af implementeringen af den nye softwaregrænseflade (RAPI).

Skolekort bliver bestilt for et skoleår ad gangen med opstart efter sommerferien.

Implementering af den nye softwaregrænseflade (RAPI) var planlagt til ultimo 2020, men Midttrafik blev på et møde i december 2020 med Kraftvaerk og Rejsekort A/S informeret om, at projektet var forsinket. Efterfølgende har Midttrafik afventet et go/no go fra Rejsekort A/S. Da der medio januar 2021 ikke var udsigt til en endelige afklaring, besluttede Midttrafik at udskyde overgangen til rejsekort til sommeren 2022. Det skyldtes flere årsager:

- Tiden var fremskreden i forhold til interne processer, som fx indmelding af produktet til rejsekortsystemet (deadline 1. februar), forretningsmæssige afklaringer i forhold til takster og oprettelse af alle skoler i rejsekortsystemet
- Manglende tid til at klæde bestillerne, særligt skolesekretærerne, tilstrækkeligt på til at kunne bestille de nye rejsekort, samtidig med, at bestillerne også får ny afregningsmetode
- I forhold til den nuværende leverandør Idemia, skal kontrakten opsiges tre måneder før, det vil sige 1. februar med et eventuelt skift i maj. Produktionsprocessen i forhold til nuværende leverandør starter op i februar, og de første bestillinger foretages i marts
- Usikkerhed om en klarmelding af den nye softwaregrænseflade (RAPI)



- Usikkerhed om den nye softwaregrænseflades performance ved Midttrafiks overgang, hvis en klarmelding blev presset igennem. Dette kunne resultere i et stort pres på Midttrafik Kundecenter, der i forvejen er i gang med at implementere Ungdomskort på rejsekort.

**Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

1-00-1-19

## 7. Politik aftale om revision af taxiloven

### Resumé

*Folketinget har besluttet at revidere Taxiloven, der blev indført i tilbage 2017. Administrationen orienterer om de væsentligste ændringer i loven, som har indflydelse på Trafikselskabet.*

### Sagsfremstilling

Regeringen, Radikale Venstre, Socialistisk Folkeparti, Det Konservative Folkeparti, Venstre og Dansk Folkeparti er enige om at justere taxiloven. Transportministeriet har på den baggrund oplyst, at der bliver foretaget ændringer på en række områder.

#### Sprogkrav for chaufføruddannelsen

Det er i dag et krav for at kunne blive optaget på chaufførkurset, at ansøgeren behersker det danske sprog på niveau med "Prøve i dansk 2". Ved optagelse på chaufførkurset er det uddannelsesstederne, der skal sikre, at en ansøger fungerer dansksprogligt. Det har vist sig, at modellen ikke fungerer tilfredsstillende.

Det er vedtaget at fastholde niveauet for det krævede sprogkrav, men også at kræve, at ansøgerne forud for optagelse på chaufførkurset skal fremlægge enten prøvebevis for bestået Prøve i dansk 2, bevis for at have bestået folkeskolens afgangsprøve i dansk eller på anden vis kunne dokumentere at beherske det danske sprog.

#### Overenskomstbestemmelsen i § 10

Derudover er det vedtaget, at der skal udarbejdes en vejledning til fortolkning af overenskomstbestemmelsen i § 10 i taxiloven. §10 omhandler kravet til, at indehaveren af en tilladelse til erhvervsmæssig persontransport "skal følge de bestemmelser, der sikrer de ansatte løn, herunder særlige ydelser, samt arbejdstid og andre arbejdsvilkår, som ikke er mindre gunstige end dem, der gælder for arbejde af samme art i henhold til en kollektiv overenskomst indgået af de inden for det pågældende faglige område mest repræsentative arbejdsmarkedsparter i Danmark, og som gælder på hele det danske område."

En arbejdsgruppe med deltagelse af interessenter på taxiområdet får ansvaret herfor. Samtidig er parterne enige om, at § 10 fremover også skal finde anvendelse på tilladelser udstedt efter den tidligere taxilov.

#### Analyse af taxibetjening i landdistrikter

Det er besluttet at foretage en analyse af taxibetjeningen i landdistrikter. I analysen skal taxibetjeningen ses i et bredere persontransportperspektiv. I analysen vil den lokale kollektive trafik, herunder flextrafik, mulighed for at gøre det mere attraktivt at være landdistriktkørselskontor samt rammerne for samkørsel blive belyst. Analysen, der udarbejdes af ministeriet, skal foreligge frem mod næste evaluering af taxiloven i 2022.

---

**Behov for vognmandskursus**

Yderligere skal det frem mod næste evaluering i 2022 vurderes, om der er behov for at genindføre et krav om et vognmandskursus og i givet fald, hvilket indhold et sådant kursus skal have.

**Betydning for kunder**

Ingen.

**Betydning for økonomi**

Ingen.

**Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

1-00-1-19

## 8. Orientering om spørgsmål fra Transportministeren vedr. muligheder for ikke-digitale betalingsløsninger i offentlig transport

### Resumé

*Transportministeren er blevet stillet tre spørgsmål fra Social- og Ældreudvalget om mulighederne for personlig betjening ift. køb og optankning af rejsekort samt pendlerkort. Derudover er ministeren af Danske Handicaporganisationer blevet bedt om at forholde sig til, at det er blevet sværere og sværere at købe billetter til kollektiv transport for ikke-digitale borgere, altså med personlig betjening.*

### Sagsfremstilling

Ministeriet har bedt Rejsekort & Rejseplan A/S (RKR) om at levere bidrag til at besvare vedlagte spørgsmål, men RKR har henvist til trafikskaberne vedr. følgende spørgsmål 423, hvor der spørges til om der findes initiativer til at sikre tilgængelighed til offentlig transport for personer, som ikke benytter betalingskort eller digitale betalingsløsninger, eventuelt ved en udbredelse af muligheden for at andre salgssteder som lokale købmænd eller supermarkeder kan overtage den personlige betjening af rejsende ved at yde services som fornyelse af pendlerkort eller optankning af rejsekort.

I forbindelse med indsamling af svar fra trafikskaberne har Midttrafik svaret, at

- Midttrafik Kundecenter hjælper gerne digitalt udfordrede borgere. Hvis man bor langt fra kundecentret, kan man ringe og få hjælp, og Midttrafik sender efterfølgende pensionistkortet gratis.
- Midttrafik har en kundeambassadør, som (i normale tider uden corona-restriktioner) besøger ældre- og handicaporganisationer, seniorklubber, kommuner mv.
- Jf. bestyrelsens beslutning den 12. februar 2021 er administrationen i gang med at forsøge at indgå aftaler med alle kommuners borgerservice-enheder mhp., at de kan tage mod kontantbetaling og bestilling, når borgeren ikke kan hjælpe sig selv ved bestilling af pensionistkort (Randers Kommune og Ringkøbing-Skjern Kommune er pt. med i aftalen). Langt de fleste borgerservices vil gerne hjælpe ældre og handicappede generelt med vejledning om billetkøb mv., hvis de har digitale udfordringer. Kommunerne har endvidere oprettet Den Digitale Hotline, hvor telefonerne bliver betjent af medarbejdere fra kommunernes borgerservicecentre.
- Der kan købes kontant i busserne (i normale tider uden corona-restriktioner)
- Midttrafik har udarbejdet videoklip og vejledninger, der guider til bestilling og køb.

**Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

**Bilag**

- Bilag 1 - Udvalgsspørgsmål 2349933\_1\_0

---

1-00-1-19

## 9. Passagerpulsens rapport om buspassagerers rettigheder

### Resumé

I løbet af 2020 har Passagerpulsens undersøgt buspassagerers kendskab til buspassagerrettighederne – særligt med fokus på rejsegaranti og EU's forordning 181/2011, der giver buspassagererne nogle grundlæggende rettigheder såsom trafikinformation og passende og forståelige oplysninger om passagerrettigheder senest ved afrejse. Undersøgelsen har haft fokus på information om rettighederne på hjemmesider og apps. Passagerpulsens foretog en lignende undersøgelse i 2016, og i begge undersøgelser var fokus på regionale ruter samt fjernruter.

På baggrund af undersøgelsen foretaget i 2020, har Passagerpulsens januar 2021 udgivet en rapport med de primære resultater af undersøgelsen, sammenholdt med resultaterne fra 2016, samt kommet med en række anbefalinger i forhold til hvordan trafikelskaberne kan forbedre deres information og service knyttet til buspassagerers rettigheder.

I denne orientering præsenteres de vigtigste konklusioner og anbefalinger fra undersøgelsen, med fokus på regionalbusser og rejsegaranti. Herefter beskrives nogle af de tiltag Midttrafik har taget for at sikre, at passagerne får den information de skal bruge for at kunne søge om rejsegaranti og hvilke tiltag administrationen arbejder med, for at forbedre servicen.

### Sagsfremstilling

#### Konklusioner og anbefalinger

I rapporten præsenteres tre overordnede resultater af undersøgelsen, efterfulgt af en række anbefalinger:

1. Kendskabet til buspassagerrettigheder er lavt blandt passagerer der rejser med lokale busser. Niveaue er uændret i forhold til 2016.

Passagerpulsens anbefaler, at trafikelskaberne sikrer, at den rette information er til stede på de platforme passagerne foretrækker. Buspassagererne foretrækker at få information om passagerrettigheder for lokale busser via Rejseplanen, på betalingsapps, information i bussen, på stoppestedet og via busselskabernes hjemmeside.

2. Brugen af rejsegaranti er lav blandt passagerer, der rejser med lokale busser. De færreste (20 %), gør brug af muligheden for at søge om rejsegaranti, selvom de har oplevet en forsinkelse, der berettiger hertil. Undersøgelsen viser, at det opleves som besværligt og/eller tidskrævende at ansøge. Det er uændret i forhold til 2016.

Passagerpulsens anbefaler, at det bør være nemmere at søge om rejsegaranti, for eksempel ved at det kan gøres direkte i billet-apps eller via Rejseplanen. Det bør desuden være muligt at søge om rejsegaranti både digitalt via eksempelvis hjemmesider og e-mails, men også analogt via almindelig post. Samtidig anbefaler Passagerpulsens at der bør etableres en rejsetidsgaranti på tværs af bus, tog og metro, der også dækker tabte korrespondancer mellem transportmidler. Passagerpulsens fremhæver også, at det bør være muligt at få en bekræftelse fra trafikskabet om, hvorvidt rejsegarantien træder i kraft, inden passagererne bestiller en taxa.

3. Kun 18 procent af buspassagererne finder informationsniveauet ved forsinkelser og aflysninger tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende i 2020. Det er på samme niveau som i 2016. 37 procent mener, at informationsniveauet om EU's forordning 181/2011 er utilfredsstillende eller meget utilfredsstillende mod 42 procent i 2016, hvilket er et lille fald.

Passagerpulsens anbefaler, at informationen på de regionale trafikskabers hjemmesider kan forbedres. 2 ud af 6 regionale trafikskaber giver ingen information om buspassagerers rettigheder i henhold til EU-forordningen, hvilket er uændret i forhold til 2016.

### **Overordnede resultater**

Undersøgelsen er foretaget blandt 1009 respondenter via et elektronisk spørgeskema. Herudover har Passagerpulsens selv undersøgt de forskellige trafikskabers Informationsplatforme for at afdække, hvordan informationen er tilgængelig for passagerne.

Generelt viser undersøgelsen, at kendskabet til rejsegarantien er højere blandt højfrekvente brugere, samt passagerer i alderen 35-65 år. Undersøgelsen viser også, at det har stor betydning for de adspurgte, at de bliver informeret om og kender til deres rettigheder. I forhold til hvor informationen er tilgængelig, har særligt de 15-24 årige et ønske om, at den er tilgængelig ved busstoppestedet eller i bussen, hvor de 35-65 årige i højere grad ønsker informationen på selskabernes hjemmeside eller opsat i bussen. Det er fælles på tværs af alle aldersgrupper, at de adspurgte gerne vil have informationen via rejseplanen.

I forhold til information om forsinkelser/aflysninger, fandt kun 18% informationsniveauet tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende i 2020, hvilket er på samme niveau som i 2016. Der er en vis sammenhæng mellem tilfredshed og rejsefrekvens med kollektiv transport, idet andelen, der finder informationsniveauet om forsinkelser og aflysninger utilfredsstillende eller meget utilfredsstillende, er markant højere blandt dem, der rejser hyppigst. Dette kan blandt andet hænge sammen med, at de, der rejser oftest, vil opleve flere forsinkelser, hvilket øger sandsynligheden for at opleve situationer, hvor der gives mangelfuld information.

### **Særligt for passagerer i Midttrafiks område**

Undersøgelsen er foretaget på tværs af passagerer i hele Danmark, og flere af resultaterne er derfor meget generelle. Dog er der også præsenteret resultater, hvor svarene er fordelt på regionalt niveau. 18% af de adspurgte bor i Region Midtjylland.

Kun 37 % af de adspurgte passagerer i Midttrafiks område har lidt, noget, eller meget kendskab til muligheden for at benytte rejsegaranti. Det er på niveau med de andre regioner, på nær de adspurgte i Nordjylland, hvor kendskabet er helt oppe på 64%.

Undersøgelsen viser også, at passagerne i høj grad får deres informationer fra Midttrafiks egne informationsplatforme, hvor passagerne primært får deres informationer fra busstoppestederne, midttrafik.dk og information i bussen.

### **Håndtering og orientering om rejsegaranti i Midttrafik**

#### Rejsegaranti i Midttrafik

I Midttrafik er der indgået et samarbejde med NT og Sydtrafik, så rejsegarantien, med enkelte undtagelser, er den samme på tværs af de tre trafikselskabers områder. Rejsegarantiens udløsende faktor er ankomsttidspunkt til bestemmelsesstedet ifølge det planlagte køreplanstidspunkt. Hvis bussen er skyld i, at passageren vil ankomme med mere end 20 minutters forsinkelse, har passagererne ret til at bruge rejsegarantien.

Hos alle tre selskaber dækker ordningen også en mistet, videre forbindelse med selskabernes egne busser og lokaltog, så længe der ifølge Rejseplanen er indlagt mindst 4 minutter til at skifte bus.

Midttrafik adskiller sig ved, at kunder kan få dækket transport op til 75 km, hvor de andre selskaber dækker transport på op til 50 km. Denne udvidelse er foretaget for at dække rejser mellem Grenå og Aarhus.

#### Information om rejsegaranti til Midttrafiks kunder

Siden Passagerpulsens udsendte deres rapport i 2016, har Midttrafik arbejdet aktivt på at udbrede kendskabet til rejsegarantien. Siden 2017 har der stået informationer om rejsegarantien på alle stoppestedstavler og informationstavler på større rutebilstationer, og i 2018 havde Midttrafik en kundeendt kampagne i busserne og ved chaufførerne, hvor rejsegarantien var i fokus. I 2019 blev en lignende kampagne gennemført i Letbanen, og her findes der også informationer på alle letbaneperroner og i letbanetogene. Samtidig har letbaneførerne fået visitkort med information om rejsegarantien der kan udleveres, hvis Letbanen ikke kører som planlagt.

Herudover har administrationen fokus på at informere om rejsegaranti via:

- Infoskærme (busser og letbane)
- Ved Trafikinfo på midttrafik.dk
- Informationssider på midttrafik.dk
- Ved besvarelser af kundehenvendelser (mail, Facebook, telefonisk mv.)

I Midttrafik kan man både søge om rejsegaranti via en formular på midttrafik.dk eller ved at sende en formular med posten. Siden de første informationskampagner om Rejsegarantien har kørt, er der sket en stigning i antallet af ansøgninger om rejsegaranti.

År	Rejsegarantier
2016	1574
2017	1598
2018	2184

Bestyrelsen for Midttrafik	25. marts 2021
----------------------------	----------------



2019	3244
2020	1994

I 2018 og 2019 kan stigningen af ansøgninger også tilskrives driftsproblemer på Letbanen, da en aflysning på Letbanen medfører en større mængde ansøgninger, end fx aflysningen af en busafgang.

I september 2018 indførte Midttrafik en mulighed for at passagerne kan ringe ind til Midttrafik Kundecenter og få en straks-godkendelse på rejsegarantien. Dette er muligt, da kundecentermedarbejderne via realtidsdata kan undersøge, om bussen er forsinket/kørt før tid/haft forkert ruteføring. Både passagerne og kundecentermedarbejderne er meget glade for denne service, da det giver medarbejderne en mulighed for at hjælpe kunderne videre, i en ellers træls situation.

#### Rejsegaranti i fremtiden

Muligheden for at tilbyde passagerne en straks-godkendelse i Kundecenterets åbningstid har tydeligt vist, at en godkendelse af at passageren får sit udlæg refunderet, giver en stor tryghed og en høj tilfredshed. Midttrafik arbejder derfor på at udvikle en digital straks-godkendelse, der kan benyttes på alle tider af døgnet.

Projektet har frem til nu vist, at det er en kompleks proces med en fuld digitalisering, da data fra forskellige systemer skal sammenkobles, og data skal være så valide, at passageren er sikker på at tilbagemeldingen er korrekt, samtidig med at der ikke åbnes op for snyd. Der skal derfor foretages en tilpasning af data, inden en reel digitalisering kan udvikles.

I takt med at administrationen afdækker forskellige muligheder for digitalisering, arbejdes der samtidigt på at gøre det nemmere for kunden at finde informationer om rejsegarantien og lette ansøgningsprocessen via en bedre integration mellem Midttrafik's to apps og hjemmesiden. Samtidig ses også på en mulighed for push-beskeder med information om rejsegarantien, hvis en bus fx er forsinket. Det er ikke en konkret godkendelse, men kunderne bliver præsenteret for information om rejsegarantien, når de har brug for den. Disse mindre tiltag forventes at blive implementeret i løbet af 2021.

### **Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

### **Bilag**

- Bilag 1 - Buspassagerrettigheder januar 2021\_FINAL

1-00-1-19

## 10. Henvendelse fra Danske Handicaporganisationer (Viborg) om selvbetjening i bussen

### Resumé

*Midttrafik har modtaget en henvendelse fra Thorben Koed Thomsen fra Danske Handicaporganisationer (DH-Viborg) vedrører den manglende mulighed for betaling med kontanter på grund af Midttrafiks midlertidige indførelse af selvbetjening i busserne.*

### Sagsfremstilling

Henvendelsen tager udgangspunkt i en påstand om, at Midttrafik afskærer en gruppe mennesker fra at kunne tage bussen, fordi det ikke er muligt at betale med kontanter i busserne. Thorben Koed Thomsen fra Danske Handicaporganisationer (DH Viborg) refererer til, at Forbrugerombudsmanden har udtalt, at der skal indrettes selvbetjeningsmiljø, hvilket han ikke mener, er sket i bybusserne i Viborg. Derudover er organisationen ikke enige i Midttrafiks argumentation om beskyttelse af chaufføren. Her henvises der til, at butiksansatte tager imod kontanter på mindre end to meters afstand. Thorben Koed Thomsen beder Midttrafik redegøre for med hvilken hjemmel, der er truffet beslutning om en nedlukning af kontantsalget.

Midttrafik har i sit svar fremført, at Forbrugerombudsmandens retningslinjer for selvbetjeningsmiljøer i busserne bliver overholdt, at en chauffør ikke har samme muligheder som en butiksansat, og at Midttrafik har gode og billigere alternativer til kontantbilletter.

### Direktøren indstiller,

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

### Bilag

- bilag 1\_Brev til Midttrafiks ledelse\_Danske Handicaporganisationer
- bilag 2\_Svar til Danske Handicaporganisationer

1-00-1-19

## 11. Orientering om Årsberetning 2020 Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

### Resumé

*Administrationen orienterer om årsberetningen 2020 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 februar 2021 fremlagde Ankenævnet for Bus, Tog og Metro deres årsberetning for 2020. Af årsberetningen fremgår, at sekretariatet i 2020 modtog i alt 269 klager mod 304 i 2019.

Dette svarer til et fald i antal sager på lige godt 12 %. Dette fald i antal sager beror formentlig på et fald i passagertallet og udførte kontroller på grund af Corona restriktionerne. I alt blev der afsluttet 284 sager inklusive de sager, som sekretariatet afsluttede uden 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. I 102 ud af de 284 sager har trafikvirksomheden imødekommet klagerens krav helt eller delvist allerede under sagens forberedelse for nævnet.

Ankenævnet afgjorde på sine 6 møder i 2020 i alt 126 nye sager mod 115 i 2019, og behandlede 3 sager om genoptagelse. I 15 af sagerne fik klager helt eller delvist medhold.

I 2020 udgjorde klager over kontrolafgifter 79 % af de samlede klagepunkter, hvilket er en procentuel stigning på 4 % i forhold til 2019. De øvrige klageemner drejede sig om en række andre forhold end kontrolafgift, som fx godtgørelse af taxaregning, erstatningskrav ved mistet bagage, fortolkning af regler mv.

Ankenævnet behandlede i 2020 nye klageemner som følge af Covid 19-udbruddet. B.la. spørgsmål om DSB's krav om pladsbillet i Fjern- og Regionaltog, Trafikselskabernes suspendering af kontantsalg af busbilletter og spørgsmål om tilbagebetaling af erhvervskort.

### **Ankesager ved Midttrafik**

Ankenævnet har i 2020 behandlet 16 klager over Midttrafik, hvoraf 9 blev behandlet på nævnsmøde. Af de 16 sager fordelte afgørelserne sig som følger:

#### Medhold til Midttrafik i 7 sager:

- 1 sag vedr. refusion som følge af forsinkelser på letbanen.
- 2 sager vedrørende legitimation og identitet
- 4 sager vedrørende ingen billet

#### Medhold til klager i 2 sager:

- 1 sag vedr. brug af Orange billet i Letbanen. Klager fik medhold fordi informationen om den manglende omstigningsret ikke var tilstrækkelig fremhævet i DSBs billetapp.
- 1 sag vedr. for sen betaling af ungdomskort i app. Kontrolafgiften blev dømt til nedskrivning til 125 kr., da informationen omkring betaling og gyldighed vurderes ikke tilstrækkelig tydeligt. Informationen er efterfølgende rettet.

#### Midttrafik har imødekommet klager inden ankenævnsbehandling i 3 sager:

- 1 sag, hvor der var givet afslag på rejsegaranti på flexbus, da kunde ikke havde bestilt den, men kun købt billet. Afslaget var berettiget i forhold til reglerne, men kunden havde i telefonisk dialog med FlexDanmark fået opfattelsen af, at han måtte tage en taxa.
- 1 sag, hvor der var givet afslag på rejsegaranti på bus, da rejsegarantien var suspenderet pga. force majeure, hvilket fremgik af midttrafik.dk. Det fremgik dog ikke af selve ansøgningskemaet, så kunder, der gik direkte til skemaet så ikke den information.
- 1 sag, hvor der var givet afslag på rejsegaranti på bus, da kunden ikke havde planlagt med tilstrækkelig skiftetid (min. 4 minutter) ved busskifte. Det var imidlertid ikke den første bus, der var forsinket, men derimod den anden bus, der skulle skiftes til, hvorfor skiftetiden var uden betydning.

#### Klageren har i 4 sager frafaldt klagen:

- 1 sag vedrørende kontrolafgift der blev udstedt på grund af for sent købt mobilbillet.
- 1 sag, hvor klager havde rejst uden for omstigningsområdet på en togbillet.
- 1 sag, hvor klager ikke havde tjekket ind på sit rejsekort.
- 1 sag, hvor klager fik rykkere for betaling på rejsekort, hvilket han ønskede ophørte. Rykkerne kom, da en betaling havde været afvist pga. manglende dækning. Klager havde efterfølgende indbetalt, men en rykker havde "krydset". Klager blev informeret om, at der ikke længere var noget krav, og der ikke kom flere rykkere.

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**

I to af de principielle sager, som Ankenævnet tog stilling til i 2020, var spørgsmålet om identitet på modtageren af kontrolafgiften. I begge sager anførte klagerne, at de ikke havde rejst med bussen den pågældende dag.

I den ene sag oplyste klageren, at hun var på arbejde på tidspunktet for kontrollen. Under kontrollen blev adressefeltet på kontrolblanketten ikke udfyldt, ligesom der ikke blev fremvist legitimation. Ej heller foretog kontrolløren opslag i Den Centrale Personregister med henblik på at sikre om den pågældende passager kunne oplyse, hvilken adresse, der knyttede sig til det oplyste cpr-nummer. Midttrafiks bevisbyrde var derfor særdeles tung at løfte i sagen. Dog forelå der underskrifter fra kunden på tro-og loveerklæring og pågældendes pas. Et enigt ankenævn fandt, at disse underskrifter havde talrige lighedspunkter. Og der forelå ikke dokumentation fra kunden om at hun reelt havde været på arbejde på kontroltidspunktet. Midttrafik fik derfor medhold i at kontrolafgiften kunne opretholdes. Dog udtalte nævnet kritik af, at Midttrafik havde sent sagen til inddrivelse mens sagsbehandlingen fortsat foregik. Nævnet pålagde derfor Midttrafik at tilbagekalde inddrivelsen. Klager fik således medhold i denne del af sin klage.

I den anden sag fastholdt klageren, at hun ikke havde rejst med bussen på tidspunktet. Et enigt ankenævn fandt imidlertid, at Midttrafik ved sammenligning af underskrifter på kontrolblanket og tro- og loveerklæring, med tilstrækkelig sandsynlighed havde godtgjort, at disse var underskrevet af den samme person – klageren. Midttrafik fik derfor medhold.

### **Betydning for kunderne**

Ingen

### **Økonomi**

Ingen

### **Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

### **Bilag**

- Bilag 1 - Årsberetning 2020 for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

1-00-1-19

## 12. Månedsfakturering til Flextur- og handicapkunder

### Resumé

Administrationen har ønsket at tilbyde Flextur- og handicapkunder, der bestiller deres ture telefonisk, en alternativ betalingsmetode til kontant betaling. Dette, fordi det bliver sværere og sværere for kunderne at få fat i kontanter. Fra d. 8. februar 2021 har administrationen derfor indført en ny betalingsmetode, månedsfakturering. Månedsfakturering kan både benyttes ved telefonisk, online og app-bestilling. Med månedsfakturering får Flextur- og handicapkunderne også mulighed for at tilmelde deres faktura til Betalingservice.

### Sagsfremstilling

Administrationen har ønsket at tilbyde vores Flextur- og handicapkunder et alternativ til kontant betaling, når de bestiller deres ture telefonisk.

Tidligere var reglen at Flextur- og handicapkunderne skulle have det kontante beløb i lige penge, når de skulle ud at køre. I december 2019 blev dette dog ændret til, at kunderne kunne få tilbage op til nærmeste 100 kr., men på grund af udviklingen i samfundet bliver det sværere og sværere for kunderne at få fat i kontanter. Administrationen har derfor indført en ny betalingsmetode, månedsfakturering. Flextur og handicapkørsel med månedsfakturering startede op d. 8. februar 2021. Det skal bemærkes, at muligheden for kontant betaling er midlertidig suspenderet i den kollektive trafik, inkl. Flextrafik, gældende fra den 7. januar 2021.

Som det fremgår af skemaet nedenfor, har Flextur- og handicapkunder, der har bestilt ture telefonisk før d. 8. februar, kun haft mulighed for at betale kontant for deres ture.

<b>Betalingsmetoder ved telefonisk bestilling før d. 8. februar 2021</b>	
<b>Flextur</b>	<b>Handicapkørsel</b>
Kontant betaling (der gives byttepenge op til nærmeste 100 kr.)	Kontant betaling (der gives byttepenge op til nærmeste 100 kr.)

Hvis Flextur- og handicapkunderne har bestilt deres ture online før d. 8. februar 2021, har Flextur-kunderne kun haft mulighed for at betale med et tilknyttet betalingskort og handicapkunderne har haft mulighed for at vælge mellem at betale kontant eller med et tilknyttet betalingskort.

<b>Betalingsmetoder ved online/app-bestilling før d. 8. februar 2021</b>	
<b>Flextur</b>	<b>Handicapkørsel</b>
Tilknyttet betalingskort	Tilknyttet betalingskort

Bestyrelsen for Midttrafik	25. marts 2021
----------------------------	----------------

	Kontant betaling (der gives byttepenge op til nærmeste 100 kr.)
--	---

Med tilbuddet om månedsfakturering får Midttrafiks Flextur- og handicapkunder følgende betalingsmuligheder afhængig af bestillingsmetoden:

<b>Betalingsmetoder ved telefonisk bestilling efter d. 8. februar 2021</b>	
<b>Flextur</b>	<b>Handicapkørsel</b>
Kontant betaling (der gives byttepenge op til nærmeste 100 kr.)	Kontant betaling (der gives byttepenge op til nærmeste 100 kr.)
Månedsfakturering	Månedsfakturering

<b>Betalingsmetoder ved online/app-bestilling efter d. 8. februar 2021</b>	
<b>Flextur</b>	<b>Handicapkørsel</b>
Månedsfakturering	Månedsfakturering
Tilknyttet betalingskort	Tilknyttet betalingskort
	Kontant betaling (der gives byttepenge op til nærmeste 100 kr.)

Flextur- og handicapkunderne kan blive tilmeldt månedsfakturering ved enten at udfylde en kontaktformular på [midttrafik.dk](http://midttrafik.dk) eller ved at ringe ind til Servicecentret i Flextrafik.

Kunderne kan selv vælge, om de ønsker at blive tilmeldt månedsfakturering på enten Flextur, handicapkørsel eller begge kørselsordninger. Uanset deres valg modtager kunderne en faktura, hvor den forgangne måneds kørsler fremgår af. Er kunden tilmeldt månedsfakturering på begge kørselsordninger, vil både Flextur- og handicapture blive samlet på den samme faktura.

Tilmelder kunderne sig månedsfakturering, har de også mulighed for at tilmelde deres faktura til Betalingservice, hvormed deres betalinger vil blive trukket automatisk.

D. 8. marts 2021 er 754 kunder tilmeldt månedsfakturering.

Tilbuddet om månedsfakturering giver mere administration i både Flextrafik og Økonomi, men dette kan holdes indenfor det vedtagne budget.

#### **Kundemæssige konsekvenser**

Med tilbuddet om månedsfakturering er der foretaget en væsentlig forbedring for Midttrafiks Flextur- og handicapkunder, da de ikke længere kun kan betale med kontanter, når de bestiller deres ture telefonisk.

Muligheden for månedsfakturering efterkommer også efterspørgslen på en alternativ betalingsmulighed til kontant betaling, som Midttrafik igennem tiden har modtaget flere henvendelser om fra Flextur- og handicapkunder og diverse organisationer.

Bestyrelsen for Midttrafik	25. marts 2021
----------------------------	----------------

**Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.



---

1-00-1-19

## 13. Personaleredegørelse 2020

### Resumé

*Direktionen har besluttet at der hvert år skal laves en redegørelse vedrørende personaleområdet. Formålet med at udarbejde en årlig personaleredegørelse er at give et samlet overblik over status på personaleområdet. Personaleredegørelsen giver et indblik i de forskellige initiativer, som bidrager til, at Midttrafik opleves som en god arbejdsplads.*

### Sagsfremstilling

Direktionen har besluttet at der hvert år skal laves en redegørelse vedrørende personaleområdet.

Formålet med at udarbejde en årlig personaleredegørelse er at give et samlet overblik over status på personaleområdet. Personaleredegørelsen giver et indblik i de forskellige initiativer, som bidrager til, at Midttrafik opleves som en god arbejdsplads.

Medarbejderne er Midttrafiks vigtigste ressource. Uden dygtige medarbejdere og ledere kunne vi ikke løse vores opgaver til gavn for kunderne. Derfor er det vigtigt, at vi løbende udvikler både medarbejdernes og ledernes kvalifikationer og samtidig skaber engagement og motivation.

I Personaleredegørelsen kan man bl.a. læse om medarbejdernes antal, faggrupper, alder, kønsfordeling, personaleomsætning, sygefravær, arbejdsmiljø og personalepolitiske indsatser i bred forstand. Redegørelsen giver således et billede af Midttrafik som arbejdsplads og et godt grundlag for at træffe beslutninger om justeringer og nye initiativer på personaleområdet.

I Personaleredegørelsen 2020 er det tydeligt at covid-19 også har påvirket personaleområdet i Midttrafik. Arbejdsmiljøet har haft et stort fokus både i forhold til de medarbejdere der har arbejdet hjemme i lange perioder, men også for de medarbejdere der er mødt ind på arbejdspladsen på Søren Nymarksvej og ved Midttrafiks Kundecenter.

Den samlede lønudvikling i Midttrafik fra 2019 til 2020 er på 4,0 %, Lønudviklingen dækker over både overenskomstbestemte lønstigninger og lokalt aftalte lønstigninger, det vil sige stigninger i de elementer, der udgør den faste løn. Denne definition gør det muligt for Midttrafik at sammenligne med lønudviklingen i andre trafikelskaber og kommunerne. Der er i lønudviklingen set bort fra udbetalte engangsbeløb, da disse ikke kan anses som en del af den faste løn. Der er brugt knap 400.000 kr. til engangsbeløb. Beløbet er inkl. pensionsindbetaling. Opgørelsen af lønomkostningerne er ikke en del af Midttrafiks personaleredegørelse.

---

Lønomsomkostningerne dækker over de omsomkostninger Midttrafik har til løn hver måned indregnet f.eks. barselsrefusioner, feriepenge til afgåede medarbejdere, engangstillæg mm.

Ser vi på udviklingen i Midttrafiks samlede lønomsomkostninger er der tale om en stigning på 1,97 % fra 2019 til 2020, hvilket er en stigning som holder sig indenfor lønbudgettet. At stigningen i 2020 er lavere end lønudviklingen skyldes bl.a. at fratrådte medarbejdere ikke indgår i lønudviklingen, og når der er vakante stillinger, så vil det påvirke de samlede omsomkostninger for året.

Årets trivselsmåling og APV blev gennemført lige inden covid-19 lukkede Danmark, hvilket påvirkede det opfølgende arbejde i afdelingerne. Resultatet af målingen var, at trivslen overordnet set var steget siden sidste måling i 2018. Der sås stigninger eller samme resultat på næsten alle temaer i den overordnede Midttrafik rapport. Samlet set var der høj tilfredshed med at være ansat hos Midttrafik.

Personaleredegørelsen indeholder i år et nyt afsnit om Midttrafik som digital arbejdsplads. Emnet hænger sammen med strategiplanens fjerde mål om en kompetent organisation.

## **Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

## **Bilag**

- Bilag 1 - Personaleredegørelse 2020

---

1-00-1-19

## 14. Pulsmåling 1. kvartal 2021

### Resumé

I det seneste år har dagligdagen for Midttrafiks medarbejdere budt på mange forandringer. Administrationen gennemfører i 2021 fire mindre pulsmålinger for løbende at have en god fornemmelse af trivslen blandt medarbejderne og give indsigt i arbejdslivet hos Midttrafik, både på kontoret og på hjemmearbejdspladsen. Målingerne gør det muligt at sikre en løbende dialog om trivsel og arbejdsforhold under de omskiftelige omstændigheder, som må forventes at strække sig et godt stykke ind i 2021 også.

Nedenfor skitseres hovedresultater og det videre forløb.

### Sagsfremstilling

#### Overordnet resultat

Første pulsmåling blev gennemført i perioden fra den 27. januar til den 5. februar 2021 og fik en høj svarprocent på 92 %. Undersøgelsen er inddelt i temaer, hvoraf nedenstående områder fremhæves. Medarbejderne har svaret på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er mest negativt og 5 mest positivt.

Der er et scoregennemsnit for alle afdelinger på alle spørgsmål på 4,0 ud af 5. Administrationen vurderer, at alle scorer over 3,5 er tilfredsstillende og alt under skal der være fokus på i opfølgningen.

Administrationen havde corona-situationen taget i betragtning forventet en forskel ift. tidligere trivselsmålinger samt en større spredning på brugen af alle værdier på skalaen. Førstnævnte har ikke vist sig så udtalt som forventet, mens sidstnævnte viser sig bl.a. i spørgsmål om arbejdsglæde og motivation.

Administrationen vurderer, at der er tale om et positivt resultat, når man tager i betragtning, at 2/3 af alle medarbejderne er hjemsendte og der er indført en række forskellige restriktioner på såvel Søren Nymarks Vej som på Midttrafik Kundecenter. Restriktioner, som har stor indvirkning på medarbejdernes dagligdag, men som skal hindre potentiel smittespredning. Det handler bl.a. om ekstra rengøring, opdelt spisetidspunkter i kantinen, større spredning af medarbejdere ud over kontorerne, brug af mundbind uden for eget kontor, midlertidigt stop af frokost- og frugtordning o.m.a.

Der er forskel i tilfredsheden på tværs af afdelinger, hvor en række har høj tilfredshed og en enkelt ligger markant under. Dette vil der blive fulgt op på og uddybet under gennemgangen af resultaterne i de enkelte afdelinger som opfølgning på målingen. Laveste score (gennemsnit for alle afdelinger) får temaet om fysisk arbejdsmiljø med 3,54, højeste score (gennemsnit for alle afdelinger) får temaet sundhed og sikkerhed med 4,35.

#### Arbejdsglæde og motivation

Temaet Arbejdsglæde og motivation indeholder fire spørgsmål og opnår overordnet set en gennemsnitlig score på 3,81 på en skala fra 1-5. Svarfordelingen skiller sig ud fra tidligere trivselsmålinger ved, at hele svarskalaen benyttes og der ses dermed større afstand mellem top- og bundscorer. Tendensen i svarfordelingen er bl.a. tydeligt ved spørgsmålet "Der er et godt samarbejde mellem forskellige grupper/afdelinger på min arbejdsplads" der har en samlet score på 3,78. Fire har givet udsagnet scoren 1 og syv personer har givet scoren 2.

Spørgsmålet "hvordan har du oplevet din arbejdsglæde i de sidste 30 dage" er blevet krydset med udvalgte spørgsmål. Der ses bl.a. en positiv sammenhæng mellem den angivne arbejdsglæde og hvorvidt man har følt sig som en del af det kollegiale fællesskab i teamet. Giver medarbejderen scoren 4 eller 5 til det kollegiale fællesskab, har man en gennemsnitlig score for arbejdsglæde, der ligger over det samlede gennemsnit på 3,72.

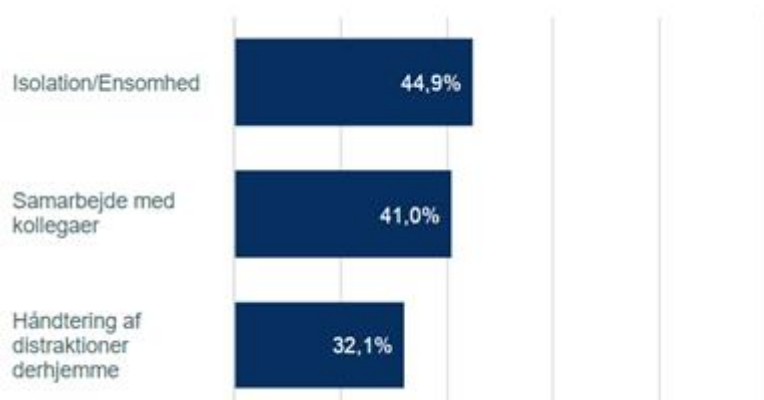
### Effektivitet og rammevilkår

Den gennemsnitlige besvarelse vedr. spørgsmål om effektivitet og rammevilkår for arbejdet ligger på 3,93, hvilket er tilfredsstillende set i lyset af, at netop rammevilkårene for arbejdet har ændret sig markant i det forgangne år. Forhold som Midttrafik kan arbejde på, for at hæve scoren yderligere er, at nogle medarbejdere savner sparring og dialog med kolleger, information fra andre afdelinger og hjælp til udfordringer med IT-udstyr og programmer.

### Hjemmearbejde

Pulsmålingen indeholder særlige spørgsmål til de medarbejdere, der har brugt en væsentlig andel af deres arbejdstid hjemme i løbet af de sidste 30 dage. Hele 65 % angiver, at de næsten udelukkende har arbejdet hjemme i denne periode. Top tre over de største udfordringer ved hjemmearbejde udpeges til at være Isolation/ensomhed, Samarbejde med kollegaer og Håndtering af distraktioner derhjemme (jf. fig. 1). Det er således i høj grad corona-vilkår, som Midttrafik ikke har indflydelse på, der udgør de største udfordringer - den sociale isolation som er påvirket af hjemmearbejde, forsamlingsforbud, sociale bobler mv, samarbejdet med kolleger som for en stor del udelukkende foregår virtuelt og ikke mindst hjemmeskoling af børn.

Fig. 1: Top 3 over de største udfordringer ved hjemmearbejde (mulighed for at angive op til tre udfordringer).



Adspurgt hvad det bedste ved hjemmearbejde er, omhandler svarene i kommentarfeltet i høj grad fleksibilitet, sparet transporttid, mulighed for fordybelse samt færre forstyrrelser. Disse forhold er nogle, som administrationen er opmærksomme på i forhold til organisering af arbejdet, herunder også muligheden for hjemmearbejde, i en post-corona-situation.

Opmærksomhed på fysisk arbejdsmiljø er generelt en udfordring blandt medarbejderne på hjemmearbejde. Hele skalaen er i brug og 41 % har givet en score på 1-3 på 5-punktsskalaen.

De åbne kommentarer til uddybning af svaret om opmærksomhed på det fysiske arbejdsmiljø peger primært på udfordringer omkring den fysiske indretning med bord og stol, hvor flere skriver, at de savner deres hævesænkebord, mens andre er udfordret af pladsforhold på grund af små hjem eller børn i hjemmeskole. Andre kommenterer, at de glemmer pauserne og bevægelse i løbet af dagen, når de er kommet i gang ved computeren. Enkelte bemærker, at der er dårlig belysning på hjemmearbejdspladsen eller udefrakommende støj.

Flere er dog også godt tilfredse med deres fysiske arbejdsmiljø på hjemmearbejdspladsen. Midttrafik har løbende kommunikeret ud om bevægelse i løbet af dagen, siddestillinger mv., og flere medarbejdere har hentet stole, skærme mv. hjem til sig selv. Også det fysiske arbejdsmiljø er et opmærksomhedspunkt i en drøftelse af mulighederne for hjemmearbejde efter corona-krisen.

### **Tryghed på arbejdspladsen**

På undersøgelsestidspunktet har 41 medarbejdere hovedsageligt befundet sig på arbejdspladsen. Deres oplevelser er vigtige for opfølgning på, om de smitteforebyggende foranstaltninger skaber tilstrækkeligt med tryghed. Erfaringerne kan desuden give brugbar viden ift. en genåbning.

Medarbejderne på arbejdspladsen markerer op til tre svar på en liste over sikkerhedsforanstaltninger, der er vigtige for deres tryghed på arbejdspladsen. Foranstaltningerne, der vægtes højest, er med 46 % lettilgængelige rengørings-/desinficeringsmidler, 44 % svarer værnemidler til rådighed og 44 % svarer systematisk og hyppig rengøring. 34 % svarer, at de ikke føler sig utrygge.

Ved spørgsmålet "hvor tryk er du, hvis der kommer besøg af kolleger fra andre afdelinger, Backoffice mv. i din afdeling", så er den gennemsnitlige score 4,24 på 5-punktskalaen. Ingen benytter scorerne 1 og 2. Bevægelse på tværs af afdelinger giver således ikke anledning til stor bekymring blandt medarbejderne på arbejdspladsen.

### **Opfølgning på måling**

Målingen påvirkes som nævnt i vid udstrækning af udefrakommende faktorer, som Midttrafik har meget lidt indflydelse på. Ud fra resultaterne er det dog stadig muligt at identificere indsatsområder, hvor de negative effekter af de ændrede rammer, kan mindskes.

Der er udarbejdet en samlet Midttrafik rapport, samt særskilte rapporter for alle afdelinger. Opfølgningen vil hovedsageligt foregå afdelingsvist, så indsatser og aktiviteter målrettes afdelingens behov og de udsving, der ses afdelingerne imellem. Indsatsområder på tværs af Midttrafik vil blive løftet i LMU og arbejdsmiljøgruppen.

---

Da der er en tydelig sammenhæng mellem arbejdsglæden og følelsen af kollegialt fællesskab i teamet og at flere af de åbne spørgsmål besvares med bemærkninger om, at manglende sparring og social kontakt påvirker motivation og arbejds effektivitet, bør dette fortsat være et fokusområde for Midttrafiks corona-beredskab samt ledergruppen. Fx igangsætter corona-beredskabet snart en jævnligt forekommende virtuel quiz, som vil indeholde spørgsmål om Midttrafiks aktiviteter på tværs af afdelingerne – altså både med et fagligt informationsniveau og et socialt formål. På samme måde blev der i december holdt virtuel julebanko ligesom der udsendes ugentligt nyhedsbrev om coronasituationen og dens indvirkninger på Midttrafik. Derudover løftes lokale indsatser i enkelte afdelinger af den enkelte leder.

Pulsmålingen er den første af fire planlagte kvartalsvise målinger i 2021, hvilket muliggør hurtig opfølgning på igangsatte indsatser og feedback fra Midttrafiks medarbejdere, når arbejdsrammer igen påvirkes i løbet af året.

### **Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

### **Bilag**

- Bilag 1\_Midttrafik total\_1. kvartal 2021

1-00-1-19

## 15. Siden sidst

### Sagsfremstilling

#### **Møde i kontaktudvalg om ny indtægtsfordelingsmodel**

Fredag den 12. marts deltog bestyrelsesformand Claus Wistoft i møde i Kontaktudvalget for Region Midtjylland.

Udvalgets medlemmer drøftede Midttrafiks nye, databaserede indtægtsdelingsmodel. Der var opbakning til modellen samt implementeringsplanen fra alle regionens borgmestre og regionsrådsformanden, ligesom der blev udtrykt tilfredshed med det faglige arbejde, der ligger bag modellen.

#### **Møde mellem formandskabet for Midttrafiks bestyrelse og formandskabet for Aarhus Letbanes bestyrelse**

Tirsdag den 16. marts mødtes Midttrafiks formandskab med formandskabet for Aarhus Letbanes bestyrelse, herunder den nye bestyrelsesformand Mie Krog.

Formandskaberne drøftede bl.a. arbejdet med forbedret kundeinformation, installation af udstyr til passagertællinger, generel kommunikation om letbanen samt udvikling af køreplaner mv.

#### **Flexitur Ung i Favrskov Kommune**

Favrskov Kommune opstartede Flexitur Ung i januar 2021, som et 1-årigt forsøg. På grund af Covid-19 har Favrskov Kommune dog ikke markedsført produktet endnu, hvorfor det heller ikke er blevet benyttet.

Favrskov Kommune vil undersøge, om forsøgsperioden kan forlænges, således de kan få indsamlet flere data over benyttelsen af tilbuddet.

Flexitur Ung er et gratis tilbud til unge med ungdomskort. De unge skal ansøge om at blive godkendt til Flexitur Ung hos Favrskov Kommune.

De unge kan bruge Flexitur Ung på hverdage i tidsrummet kl. 18.00 - 23.00 og i weekender og på helligdage i tidsrummet kl. 6.00 - 24.00 (undtagen 24. og 31. december).

Flexitur Ung kan ikke bruges til ture internt i byområderne Hinnerup, Hammel og Ulstrup, men kørsel til og fra byområderne er muligt.

I Hadsten by er der oprettet en byzone med to knudepunkter; Hadsten St. og Ellemosevej 29. De unge kan kun køre til/fra knudepunkterne og adresser i Favrskov Kommunes opland.

#### **Nyt Flexitur-knudepunkt i Horsens Kommune**

Horsens Kommune implementerede i januar 2021 et nyt Flexitur-knudepunkt ved deres vaccinationscenter. Knudepunktet er som udgangspunkt implementeret for en 2-årig periode. Knudepunktet muliggør, at kunderne kan køre til/fra Horsens Kommunes opland og vaccinationscentret til 4 kr. pr. km, minimum 30 kr.

Kunder fra kommuner, som Horsens Kommune har prisaftaler med, kan også køre Flextur til/fra knudepunktet til den pris, som prisaftalen foreskriver. Flextur internt i Horsens byzone koster fortsat 14. kr. pr. km, minimum 70 kr.

**Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.



**1-00-1-19**

## **16. Eventuelt**

---

1-00-1-19

## 17. Temadrøftelse for strategiplan – publikumsfaciliteter

### Resumé

I Midttrafik har vi med vores nye stoppestedshåndbog sat retningen for fremtidens arbejde med at løfte publikumsfaciliteter i Midtjylland. Stoppestedet er en vigtig del af den samlede oplevelse for kunderne, både når de venter og ved skift, og er samtidig en del af den kollektive trafiks ansigt udadtil. Midttrafik vil derfor arbejde for at løfte kvaliteten, både i toppen – bl.a. på de store hubs - og i bunden, hvor mangelfulde stop i dag sænker rejsekvaliteten og undergraver den kollektive trafiks image. Udfordringen bliver at få kommunerne til at prioritere emnet i tilstrækkelig grad økonomisk og driftsmæssigt samt sikre fælles fodslag om mere ensartede løsninger på tværs af kommunegrænser.

### Sagsfremstilling

#### **Udfordring: Vores første møde med kunden kan gøres bedre**

Stoppestedet er i mange tilfælde kundens første møde med den kollektive trafik på rejsen. Det er her kunden ankommer, og førstehåndsindtrykket af rejsen afhænger derfor også i høj grad af, hvor god adgangen til stoppestedet er, og hvordan ventetiden føles.

Formår vi at skabe præsentable stoppesteder med et højt niveau af tryghed, tilgængelighed, komfort og information, så kan stoppestedets udformning i sig selv bidrage til at sikre kunden en god rejseoplevelse og reducere genen ved at vente på bussen og skifte transportmiddel undervejs. Omvendt vil stop, der ikke skaber disse rammer bidrage til en dårlig rejseoplevelse og forringe det samlede image af den kollektive trafik som mobilitetsløsning.

Med til billedet hører også, at stoppestederne har en synlig plads i bybilledet og passeres af mange rejsende i løbet af dagen – også bilister, cyklister og gående, som er med til at danne deres indtryk af kollektiv trafik ud fra det billede stoppestedet danner i byrummet. Et flot renholdt stoppested kan således fungere som den kollektive trafiks reklamesøjle i bybilledet, mens et misvedligeholdet og grimt stop modsat kan være med til at skræmme potentielle kunder væk.

Stoppestederne har således stor betydning for kundernes rejseoplevelse. De seneste år er fokus på stoppestedet generelt øget, men der er fortsat stor forskel på kvaliteten af stoppestederne i Midttrafiks område. Både mellem kommuner, internt i kommuner og mellem by og land. Mange stoppesteder og terminaler fremstår nedslidte og underprioriterede, hvilket ikke ansporer til trygge oplevelser eller positive fortællinger om gode oplevelser i den kollektive trafik.

Det er kommunernes ansvar at opføre, udvikle og vedligeholde stoppesteder, og det betyder, at der er stor diversitet i, hvor højt emnet er prioriteret, og hvad der lokalt anses som acceptable løsninger. Samtidig er designet af stoppestedsudstyr forskelligt.

Fra kommune til kommune kan designguides for offentligt udstyr være forskellige. Også internt i kommunen kan designet have ændret sig over tid, mens gamle løsninger fortsat er i brug. Uden fælles retningslinjer er det således vanskeligt at skabe et fælles udtryk på stoppestederne, som skaber ensartethed og genkendelighed på tværs af kommunegrænser.

En gennemgang af udfordringer ved stoppestedforhold foretaget på tværs af afdelingerne i administrationen i Midttrafik peger i øvrigt på følgende udfordringer, som alle påvirker stoppestedernes fremtoning og udfordrer etablering og vedligehold af det gode stoppested:

- **Vedligehold.** Udfordringer i forhold til om kommunerne overholder deres forpligtelse til vedligehold og rengøring af stoppesteder.
- **Kvalitet og fysisk fremtoning.** Der er meget store forskelle i kvalitet, udtryk og udstyr på stoppestederne. Det peger på behov for strategisk at arbejde med ensartethed i kommunikation, udtryk og udstyr.
- **Uens informationsniveau.** Der er meget forskel på informationsniveau fra terminal til terminal og på tværs af kommunegrænser. Der bør være et minimumsinformationsniveau.
- **Manglende og uens opmærksomhed,** prioritering og finansiering af stoppestedsområdet.
- **Ikke tydelig ansvarsdeling og opfølgning.** Manglende ansvar for området fra ansvarshavere og manglende virkemidler til at følge op.
- **Behov for ensartet og tydelig skiltning.** Uens brug af skilte i forskellige formater vanskeliggør kommunikationen. Det gælder ikke mindst for de forskellige flex-produkter. Udrulning af det nye knudepunktsskilt kan være en måde at harmonisere.
- **Ikke klart samlet overblik** over tilstand og kvalitet af stoppestederne i Midttrafiks område, som kan deles mellem kommuner og Midttrafik. Kommunerne ligger muligvis inde med oplysninger over stoppestedernes udstyr i egne værktøjer til registrering.

### **Muligheder: Ny stoppestedshåndbog er platform for øget fokus og samarbejde**

Midttrafik har i 2020 udarbejdet en ny stoppestedshåndbog, som sætter fokus på god praksis i forbindelse med etablering, udvikling og vedligehold af stoppesteder. Håndbogen er trykt og sendes ud til kommunerne, når de åbner igen efter COVID-19 nedlukningen.

Håndbogen skal danne baggrund for dialogen med kommunerne om behovet for stoppestedsoptimeringer og prioriteringen af området.

Stoppestedshåndbogen trækker på den seneste mobilitetsforskning og tager udgangspunkt i kundeoplevelsen af stoppestedet, knudepunktet eller terminalen. Målet er at skabe tilfredse kunder i den kollektive trafik, og håndbogen præsenterer således en række tiltag, som vil være særligt effektive til at løfte kvaliteten af stoppestedet. Samt en metode til at registrere og kvalificere indsatsen.

Processen forankres i stoppet og det lokalområde, det betjener, og kan således både bruges i tætte byområder og mere spredte landområder. Dette operationaliseres ved at inddele i tre kategorier – ministoppet (typisk afstigningsstop eller stop med få passagerer), stoppet og knudepunkter/terminaler (hvor flere transportmidler mødes). Den optimale indretning varierer naturligt mellem disse kategorier – ikke alle elementer skal prioriteres alle steder.

Netop knudepunkterne er kommet i fokus i forbindelse med udviklingen af det midtjyske hovednet. Nettet giver en solid grundbetjening med kollektiv trafik, og det er derfor ekstra vigtigt at sikre en høj standard til de rejsende, der ofte kommer til knudepunkterne med anden kollektivtrafik, cykel eller bil. Knudepunkter skal fungere som bindeled i hovednettet og mellem de områder, der ligger uden for hovednettet. I knudepunkterne sikres god korrespondance mellem forskellige busser, Flextrafik, tog og private transportformer.

Knudepunkterne kan have forskellig form afhængigt af omgivelserne og betjeningens omfang. De største kaldes hubs – et nyt begreb i Midttrafiks regi – som dækker over knudepunkter med ekstra stort fokus på skiftemuligheder mellem forskellige transportformer, tilgængelighed til service-funktioner og gode venteforhold og informationskanaler. Her bringes alle håndbogens anbefalinger i spil.

Håndbogen sætter fokus på fire hovedtemaer:

- **Tryghed** har stor indflydelse på de rejsendes tilbøjelighed til at benytte den kollektive trafik. Utryghed virker indskrænkende for den enkeltes bevægelsesfrihed og mobilitet og gør ventetiden ved stoppestedet stressende. Tryghedsfremmende tiltag er bl.a. belysning, genkendelighed, trafikikkerhed samt information.
- **Tilgængelighed** handler om, at kunderne skal kunne nå stoppet effektivt og komfortabelt. Øget tilgængelighed øger oplandet så flere kan rejse kollektivt. Størstedelen af kunderne ankommer til fods så adgangsforholdene og stiforbindelser skal prioriteres.
- **Komfort** kan i høj grad skabes gennem udstyr og fysiske tiltag. Læskærme, bænke, mulighed for at købe en kop kaffe er alle faktorer, der påvirker oplevelsen af komfort i positiv retning.
- **Bekvemmelighed** handler primært om at gøre det let at bruge kollektiv trafik i kombination med dagligdagens øvrige gøremål (indkøb, aflevering af børn mv.). Hvis det ved knudepunktet er muligt at hente sin pakke i pakkeboksen, handle og parkere sin bil eller cykel kan den kollektive trafik bedre opfylde transportbehovet og vælges oftere.

Målet er – kommune for kommune – at foretage en stoppestedsgennemgang og dialog om prioritering og behov samt på den baggrund lægge en plan for hvordan området løftes. Stoppestedshåndbogen bliver her en rettesnor og platform for kategorisering og prioritering. Rækkefølgen er endnu ikke fastlagt, men det kunne knyttes til processen med trafikplaner i kommunerne. Det vil her være centralt at sikre ejerskab hos kommunen.

Administrationen fremhæver i den forbindelse flere vigtige elementer:

- At **løfte niveauet** – både på de ringeste stoppesteder, og der hvor flest rejser.
- At sikre et mere **ensartet udtryk** af stoppesteder Midttrafiks område, herunder med ensartethed i det udstyr, der opsættes.

- Afprøve hvor langt vi kan nå med **digital information** på knudepunkter, terminaler og store stop, som supplement til/erstatning af fysisk information.

Sideløbende arbejdes med at udvikle hub-konceptet og teste det af i udvalgte geografiske rammer. Indledende screening har peget på Odder, Rønde og Sønder Borup som mulige hubs med høj frekvens på bustilbuddet. I arbejdet afprøves konceptet også i midt- og vestjysk kontekst, hvor vi ser for os, at hubtankerne kan udfoldes på en eller to af de terminal-områder hvor sammenhæng mellem transportmidler vil være i fokus.

Administrationen vil på baggrund af HUB-screeningen indlede dialog med de respektive kommuner samt andre relevante aktører om projekterne. Her er Vejdirektoratet relevant, som vejmyndighed for området ved Sønder Borup. Region Midtjylland er også en oplagt samarbejdspartner, da de har ansvaret for en del af den kollektive trafik, der betjener de mulige hubs. Samtidig har både Business Region Aarhus og Transport- og Boligministeriet vist interesse i projekterne ligesom lokale aktører som handelsforeninger tænkes inddraget.

### **Rammevilkår: Ansvarsdelingen udfordrer visionen og ejerskabet til den**

Graden af succes i realiseringen af arbejdet med opgradering af stoppestedforholdene er naturligt afhængig af rammevilkårene.

Administrationen har i den forbindelse drøftet de udfordringer og begrænsninger dagens rammer sætter for det optimale arbejde med stoppestederne og reflekteret over, hvordan rammerne kan tilpasses så de i højere grad understøtter arbejdet.

Udfordringerne knytter sig primært til ansvarsfordelingen for stoppesteder. Her er ansvaret primært lokaliseret hos vejmyndigheden. Midttrafik har ingen ejerskab eller andel i planlægningen og driften af stoppestedet, men varetager kundekontakten og står for at udarbejde trykte køreplantavler som typisk opsættes af busselskabet i det enkelte område.

En særlig udfordring knytter sig i den forbindelse til stoppestederne på statsvejene. De ejes og driftes af vejdirektoratet, som ikke har dedikerede midler til opgradering eller anlæg af nye stop, og hvis primære fokus ligger på vejvedligehold.

Der er således et mismatch mellem det forhold, at Midttrafik ønsker at løfte kvaliteten af udstyr og vedligehold og harmonisere stoppestedsudtrykket, mens det reelt er vejmyndigheden, som har ansvaret og den økonomiske byrde, og dermed også selv fastlægger serviceniveau, design mv.

Dette kommer til udtryk i flere forhold. Bl.a. ved ønsket om at fastsætte minimumsstandarder og harmonisere det visuelle udtryk. Dette løft skal besluttes og finansieres lokalt i kommunerne, hvor budgetterne til stoppesteder ofte er meget små.

Et andet eksempel er opdelingen af ansvaret for opsætning af køreplantavler, hvor Midttrafik udarbejder materialet og busselskabet opsætter tavlerne, mens kommunerne har ansvaret for at de kassetter tavlerne sidder i, er funktionsdygtige, vedligeholdt og synlige. En mere samlet organisering med én part, der vedligeholder stoppestederne og opsætter køreplantavler vil her ville gøre processen enklere og sikre bedre opfølgning, når udstyr ikke fungerer. Samtidig samles al viden om stoppestedet naturligt ét sted.

Flere af de øvrige danske trafikelskaber har adresseret dette aspekt med succes.

Movia administrerer f.eks. forskellige stoppestedforbedringspuljer, som bidrager til at finansiere stoppestedforbedringer i deres område. Dermed skabes et økonomisk incitament for kommunerne for at indgå i samarbejdet. Samtidig har Movia indført fælles standarder og indkøbsordninger for dele af udstyret, bl.a. kassetter, topskilte og standere, hvilket både sikre attraktive priser og ensartet udtryk på tværs af kommunegrænser.

I NT arbejder man på stoppestedsområdet med det de kalder det "Nordjyske håndslag", hvor kommunerne i fællesskab støtter op om at løfte kvaliteten. Derigennem har NT kontinuerligt kunne arbejde strategisk med at løfte kvaliteten og harmonisere udtrykket af områdets stoppesteder. På baggrund af midler fra staten er der udarbejdet et fælles koncept og indkøbsordning. Kommunerne har derefter med støttemidler arbejdet med udskiftning af stoppestedernes udstyr. Kommunerne indbetaler en aftalt procentsats, som herefter administreres af NT til stoppestedforbedringer på tværs af regionen.

På tilsvarende vis kunne en midtjysk aftale kommunerne/ejerne imellem om finansiering af en pulje til hel eller delvis finansiering af et stoppestedsløft fjerne en af de væsentligste barrierer for, at området kan udvikle sig og samtidig give den afledte effekt, at Midttrafik kan sikre effektive indkøb og ensartet udstyr og koncept.

Omfanget af puljens aktiviteter kan tilpasses, hvad ejerne i fællesskab kan nå enighed om, men kunne i yderste instans dække hele ansvaret for stoppestedsområder, herunder etablering, opgradering og vedligehold.

## **Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen drøfter hvordan strategiplanen kan understøtte udviklingen af bedre publikumsfaciliteter i Midttrafiks område, herunder:

- Værktøjer til at styrke ejerskabet og prioritering af publikumsfaciliteter i de enkelte kommuner.
- Mulighed for at etablere stoppestedspuljer eller på anden måde ændre ansvaret for stoppestederne.
- Mulighed for at fastsætte fælles retningslinjer for design for dele af udstyret.

**Bilag:** Stoppestedshåndbogen "Hele vejen rundt om rejsen", 2020. (Fremsendt i fysisk kopi)

1-00-1-19

## 18. Temadrøftelse for strategiplan – fremkommelighed

### Resumé

Hvor hurtigt og rettidigt bussen kommer frem gennem trafikken, er to vigtige parametre for, hvordan kunderne opfatter kvaliteten af den kollektive trafik. Samtidig er de to parametre direkte styrende for udgifterne til busdriften. Tiltag der øger bussernes fremkommelighed, dvs. sikrer hurtigere og mere regelmæssig drift, kan dermed på én gang forbedre busproduktets kvalitet, kundernes tilfredshed og driftsøkonomien i den kollektive trafik. Denne situation gør, at anlægsudgifter til styrkelse af fremkommelighed ofte vil være samfundsmæssigt rentable.

Administrationen i Midttrafik har værktøjerne til at diagnosticere fremkommelighedssituationen og har en model for, hvordan vi vil arbejde med at udpege problemer samt udvikle og implementere løsninger. Løsninger kræver dog ofte økonomiske og politiske prioriteringer, der rækker ud over Midttrafiks råderum.

### Sagsfremstilling

#### Udfordring: Bustrafikken udfordres af trængsel og dårlig regularitet

Trængsel er et stigende problem i de fleste større byer i Midttrafiks område, hvor byerne og biltrafikken vokser, uden at vejkapaciteten kan følge med. Mobilitetskommissionen for Business Region Aarhus identificerer således væsentlige trængselsproblemer i både Aarhus, Randers, Horsens, Silkeborg og Skanderborg, mens større byer som Viborg, Herning og Holstebro udenfor analysens område også oplever trængselsudfordringer.

En konsekvens af trængslen er, at busserne i høj grad fanges i de samme køer som bilerne. Dette giver længere køretid og dårlig regularitet, hvilket udhuler kvaliteten af og tilliden til det kollektive tilbud for kunderne. Dårlig fremkommelighed fører derfor til, at flere kunder vælger bilen, og dermed øges presset på vejnettet yderligere. Tiltag, der forbedrer fremkommelighed, er derfor vigtige for at styrke kvaliteten af den kollektive trafik og tiltrække flere og mere tilfredse kunder.

Fremkommelighedsproblemer fører til forsinkelser og dårlig regularitet, hvilket er et stort kvalitetstab for kunderne. Det har indflydelse på deres vurdering og brug af den kollektive trafik. Kvalitetstab har to årsager:

- **Øget rejsetid** som især viser sig som store tillæg i køreplanen i myldretiden. På ruter i Aarhus kan det være 10 – 15 minutter ekstra tid i køreplanen på ture morgen og eftermiddag i forhold til ture midt på dagen. Samme problem viser sig i mindre skala i en række af regionens andre byer. Det er selvfølgelig en ulempe for passagererne, men hvis køreplanen holder, er det trods alt noget, som den enkelte passager kan planlægge ud fra.
- **Ustabil drift** med større forsinkelser i forhold til køreplanen og udsving i disse forsinkelser fra dag til dag vil ofte være et væsentligt større problem for

kunderne. Den manglende regularitet skaber usikkerhed om, hvorvidt bussen i det hele taget kommer, når man står ved stoppestedet, og om man nu kan nå det skift, man har planlagt eller den aftale man har. Det kan betyde, at kunden kan være tvunget til at vælge en afgang tidligere for at være sikker på at nå frem til tiden, og får herved reelt lagt meget ekstra tid til den daglige rejse. I Aarhus er det ikke ualmindeligt, at den samme afgang i morgenmyldretiden kan være forsinket mellem 0 og 15 minutter i forhold til køreplanen. Sådanne svingende forsinkelser giver til dårlig regularitet – busserne klumper – og kunder oplever at nogle busser er overfyldte, mens andre er halvfylde.

Kvalitets- og tidstabet for kunderne på grund af trængsel kan prissættes og opgøres. Movia har i en trængselsrapport fra 2018 beregnet at samfundet årligt mister 2 mia. kr. på at buspassagererne i hovedstadsområdet sidder fast i trafikken. Midttrafik har ikke en tilsvarende beregning, men der må også her forventes et meget stort samfundsmæssigt tab på grund af forringet fremkommelighed for busserne. Dette vil især gøre sig gældende i de større bybusbyer i Midttrafiks område.

For bestillerne udgør dårlig fremkommelighed og trængsel for bustrafikken flere problemer:

- Der er store udgifter til udvidelse af køreplantiden både i variable omkostninger og faste busomkostninger. Midttrafik har i 2019 for Aarhus Kommune opgjort, at merkøretiden som følge af trængsel svarer til udgifter for ca. 35 mio. kr. årligt. Og dette er alene beregnet for alle busser på de strækninger, der benyttes i det højklasede net i Aarhus (A-buslinjer samt rute 100 og 200).
- Den kollektive trafiks image forringes, og der er et tab af indtægter fra kunder, der fravælger bussen.
- Busdriften får sværere ved at bidrage til målsætninger om at reducere biltrafikken.

### **Muligheder: Busprioritering, realtidsinformation og passagerudveksling**

En række virkemidler kan bidrage til at løse trængselsproblemerne for busserne og afbøde effekterne for passagererne. Disse fremkommelighedsværktøjer dækker en bred palette af med bl.a. busbaner, busveje/sluser, signalprioritering, optimering af linjeføring og stopmønstre, restriktioner for biltrafik, fremrykkede stoppesteder og brug af nødspor på motorvej. Omfangsmæssigt spænder tiltagene også fra et enkelt nedslag i et enkelt signalanlæg på en rute til en fuldt udbygget trængselsfri buskorridor med kørsel i egne busbaner og omfattende signalprioritering – ofte omtalt som BRT.

Administrationen i Midttrafik har i forbindelse med Trafikplan 2019-2022 udviklet en fremgangsmåde til at behandle fremkommeligheden i en by eller kommune, som bygger på kortlægning/diagnose, løsningsudvikling og implementering. I planen er opsat tre mål for arbejdet:

- **Færdigudvikle og bruge GPS-værktøj til kortlægning af køretid og regularitet.** Værktøjet er nu færdigudviklet. Næste skridt er at bruge det til – i samarbejdet med bybuskommunerne – at identificere fremkommelighedsudfordringer i større skala.
- **Gennemføre pilotprojekt for fremkommelighedsproces med en bybuskommune.** Midttrafik har i perioden støttet Aarhus kommune som med



rådgiver har foretaget en større kortlægning og løsningsudvikling for byens fremkommelighed. Næste skridt vil være at gennemføre lignende processer i øvrige bybuskommuner.

- **Kortlægge mulighederne for mere langsigtede BRT-løsninger.** Her er der i regi af Letbanesamarbejdet udviklet to BRT-projekter i hhv. Randers og Aarhus (Ringvejen). Projekterne er spillet ind til statslige infrastrukturforhandlinger. Opnået mulighed for medfinansiering vil næste skridt være at udarbejde skitseprojekter og VVM – en del af processen hvor de respektive kommuner naturligt vil tage mere over.

Midttrafik har gennem de senere år fokuseret på at skabe et solidt datagrundlag for vidensbaseret planlægning. Med realtidsoplysninger fra busserne har vi nu rigtig gode muligheder for at identificere trængselsproblemer i bustrafikken. Ved at koble disse data med busbelastningen og passagertal fra det automatiske tælleudstyr kan den samlede merkøretid for busserne og passagerernes tidstab på de enkelte strækninger opgøres. Det giver mulighed for at udarbejde fremkommelighedsanalyser, der kan bruges af vejmyndighederne til at prioritere en indsats for busprioritering.

Midttrafik har også mulighed for at levere positionsdata fra busserne til brug for prioritering i signalanlæg. Der pågår her et udviklings samarbejde med Aarhus Kommune mhp. at kunne levere anmodninger om signalprioritering til Aarhus Kommunes nye centrale signalstyring.

Endelig er der en løbende dialog med især bybuskommunerne, hvor Midttrafik og busselskaberne rejser forskellige problemstillinger om fremkommelighed både generelt men også i forbindelse med vejarbejde, byggerier m.v.

Midttrafik kan på et mere generelt niveau rådgive om busprioriteringstiltag og deres effekter, men der er altid en konkret geografi i de problemer, der kan identificeres. Hvis der skal laves et oplæg til en konkret plan for busprioritering, er det derfor helt afgørende, at det sker i et samarbejde, hvor den aktuelle vejmyndighed påtager sig opgaven med at afklare mulighederne for prioritering af den kollektive trafik. Arbejdet kan evt. gennemføres ved brug af rådgiver.

Midttrafik har således værktøjer og metoder klar til at understøtte styrket fremkommelighed i Midtjylland, men kommunerne og regionen er samtidig vigtige parter, da det er dem, der som vejmyndighed og bestiller af kollektiv trafik skal finansiere investeringerne i busfremkommelighed og beslutte de politiske prioriteringer af trafikken.

Arbejdet med fremkommelighed kommer ofte til at fokusere på undgå kø og forsinkelser i lyskryds under selve kørslen. Der er dog flere aspekter knyttet til den samlede rejse – fra kunden planlægger sin tur til turen er overstået – som også er værd at være inddraget. Det gælder bl.a.:

- **Passagerudveksling på stoppesteder** er ofte et lidt overset problem i forhold til forsinkelser. Overfyldte busser og trængsel ved døre, der hindrer en effektiv passagerudveksling, kan sammen med og besværlig billettering bidrage til forsinkelser. Bybusserne i Aarhus har her haft en for Danmark enestående løsning, hvor chaufføren ikke udsteder og kontrollerer billetter, og hvor der nu er fri ind og udstigning af alle døre. Dette er helt klart en fordel i forhold til at fastholde lave rejsetider i bybustrafikken. Løbende overgang fra kontantbilletter

til rejsekort og billet app er samtidig med til at reducere tidsforbruget ved stop på anden bustrafik i Midttrafik.

- **Let tilgængelig realtidsinformation**, som kan mindske kundernes utryghed og stress i forbindelse med brugen af kollektiv trafik i det hele taget. Særligt i en situation med mange forsinkelser er det meget værdifuldt, at kunder har adgang til at få oplyst, om bussen er på vej, og hvor meget den er forsinket. Midttrafik live app og lignende muligheder i Rejseplanen er her et meget stort skridt, der kan forbedre kundernes oplevelse af rejsen. Øget brug af informations-skærme og evt. count down moduler på stoppesteder kunne her være et supplement, der giver en mere intuitiv information – også for dem, der ikke har Midttrafik Live. Noget der naturligt må bero på konkrete cost-benefit analyser for den enkelte lokalitet.

### **Rammevilkår – mismatch de der vinder og de der finansierer skaber træghed**

Midttrafiks ønske om at styrke fremkommelighed er stærkt funderet i fakta og viden om vigtigheden af rettidighed i vores tilbud. Brandet som reelt, rettidigt mobilitetstilbud er udfordret og samtidig giver investeringer i fremkommelighed ofte samfundsøkonomiske gevinster.

Der er dog flere forhold omkring kommunernes/vejmyndighedernes organisering og ejerskab til projekterne som udfordrer arbejdet og hindrer eller sinker de gode løsninger.

- Kommunernes budgetter til kollektiv trafik og deres budgetter til vej anlæg hører ikke nødvendigvis hjemme i samme forvaltningsgren. Det kan betyde, at der er mindre fokus på fremkommelighedsinvesteringer, der kan reducere de driftsøkonomiske konsekvenser af stigende træghed.
- Med den nuværende finansiering af bustrafikken vil det ud over den kommunale bustrafik ofte være regionens ruter der får gavn af busprioriteringen. Regionen har fået lovgivningsmæssig mulighed for at investere i fremkommelighedstiltag, men der er til nu ikke præcedens for at benytte muligheden for regional finansiering eller delfinansiering af fremkommelighedsanlæg.
- Mindre isolerede projekter for busprioritering kan være vigtige men vil ofte ikke kunne omsættes til reelle driftsbespareser, men blot reducere et behov for senere udvidelse af køretiden, hvilket gør dem mindre synlige i prioriteringen.
- Der er kamp om vejarealerne i byerne mellem bil-, cykel-, fodgænger og kollektiv trafik samt ikke mindst parkering. Det kan derfor være hensigtsmæssigt med en overordnet greb i byplanlægningen, hvor der etableres korridorer med en klar prioritering af trafikarterne eksempelvis cykeltrafik eller kollektiv trafik.
- Selv en lille pulje i de kommunale anlægsbudgetter til busprioritering vil skærpe opmærksomheden på problemet og nødvendiggøre et mere systematisk arbejde med prioritering af en indsats. Oparbejdning af et prioriteret projektkatalog vil også være nyttigt i forbindelse med eventuelle fremtidige statslige puljer til busprioritering.

Midttrafik indgår pt. sammen med de øvrige trafikskaber i dialog med Transportministeriet og transportordførere for bl.a. at italesætte behovet for statslig

medfinansiering af fremkommelighed i et kommende nationalt transportforlig. Det både til store BRT-projekter og til mindre målrettede fremkommelighedsprojekter. En national pulje til medfinansiering ville naturligt kunne øge incitamenterne lokalt for at arbejde med fremkommelighed.

Midttrafik kan dog også spille en rolle i den forbindelse. P.t. kan vi rådgive om kortlægning af trængselsproblemer og indgå i arbejdet med udvikling af principielle løsninger. Egentlig skitsering, finansiering, anlæg og implementering ligger dog overvejende hos vejmyndigheden.

Skal Midttrafik i højere grad understøtte bedre fremkommelighedsforhold kunne det være ved at løfte en større andel af disse elementer, eksempelvis ved at:

- Styrke administrationen med medarbejdere med mere detailviden om fremkommelighed og fysiske anlæg til sparring med kommunerne.
- Medfinansiere indkøb af rådgiverydelser til at indledende undersøgelser, projektudvikling og skitsering.
- Etablere egen infrastrukturpulje, hvor vejmyndighederne kan ansøge om medfinansiering til konkrete projekter.

## **Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen drøfter hvordan strategiplanen kan understøtte bedre fremkommelighed, herunder:

- Hvordan styrkes fokus på og prioriteringen af busfremkommelighed i bybuskommunerne?
- Hvilken rolle kan regionen spille i fremtidige fremkommelighedsprojekter, hvor regionale busser høster gevinster?
- Bør der etableres særlige puljer til medfinansiering af foranalyser, skitsering eller konkret infrastruktur?

## **Bilag**

- Bilag 1 Trafikplan 2019 2022\_Kapital6\_Fremkommelighed