



**Åben dagsorden
til mødet i
Bestyrelsen for Midttrafik
16. december 2016 kl. 09.30
Søren Nymarks Vej 3,
8270 Højbjerg**

Indholdsfortegnelse

Pkt.	Tekst	Side
1	Forslag fra Visit Aarhus om Aarhus Card	1
2	Tidsplan for Midttrafiks budget 2018	2
3	Orientering om ønske til betjening af Bording Station	3
4	Forbedre og øge kendskab til Rejsegaranti	5
5	Forventet regnskab efter 3. kvartal	9
6	Status på Takst Vest	11
7	Orientering om resultat af 5. udbud af Flextrafik	13
8	Afrapportering på rådgivning af bestillere vedr. mobilitet	17
9	Orientering om nøgletal for offentlig buskørsel regnskab 2015	19
10	Rejsekortkundeundersøgelse 2016	22
11	Orientering om Midttrafik live – realtid	25
12	Tilfredshedsundersøgelse af Handicapkørsel i Flextrafik	27
13	Orientering om Midttrafiks bedste busselskab 2016	29

Indholdsfortegnelse

14	Siden sidst	31
15	Eventuelt	35

1-25-07-1-08

1. Forslag fra Visit Aarhus om Aarhus Card

Resumé

Midttrafik har fået en henvendelse fra Visit Aarhus som ønsker at lave to oplevelseskort, som også skal indeholde adgang til kollektiv trafik.

Sagsfremstilling

Midttrafik har fået en henvendelse fra Visit Aarhus som ønsker at lave to oplevelseskort, som også skal indeholde adgang til kollektiv trafik.

Visit Aarhus arbejder på to nye kort:

1. Et AarhusCard med fri entré til attraktioner i Aarhus, gratis offentlig transport og parkering i enten 24, 48 eller 72 timer.
2. Et regionalt kort, der skal dække hele Region Midtjylland og kun omfatte de største attraktioner. Kortet vil indbefatte gratis entré til attraktionerne i enten 24, 48 eller 72 timer, gratis offentlig transport i regionen og én gratis parkering i Aarhus.

Visit Aarhus forestiller sig, at 10% af køberne af Aarhus Card vil benytte kollektiv trafik, mens det vil gælde 1,5% af køberne af regionskortet. På AarhusCard ønsker Visit Aarhus to udgaver – én hvor der kun er transport i Aarhus inkluderet og én hvor transport i hele regionen er inkluderet. Visit Aarhus ønsker også at kunne sælge billetter til lufthavnsbusserne som tilkøb. Dette skal aftales nærmere.

Efter aftale med Visit Aarhus indstilles til bestyrelsen, at Midttrafik forholder sig positivt over for samarbejdet og accepterer de skitserede afregningspriser. Til gengæld skal Visit Aarhus i slutningen af 2017 lave en undersøgelse, der dokumenterer det faktiske forbrug af kollektiv trafik. Og hvis det faktiske forbrug af kollektiv trafik væsentligt overstiger de 10 % for Aarhus bybusser og de 1,5 % for de regionale busser, dækkes merudgiften af Visit Aarhus.

Visit Aarhus står for salg og markedsføring af AarhusCard.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen accepterer de skitserede afregningspriser mod at Visit Aarhus i slutningen af 2017 laver en undersøgelse, der dokumenterer det faktiske forbrug af kollektiv trafik. Hvis det faktiske forbrug af kollektiv trafik væsentligt overstiger de 10 % for Aarhus bybusser og de 1,5 % for de regionale busser, så dækkes merudgiften af Visit Aarhus.

1-21-1-17

2. Tidsplan for Midttrafiks budget 2018

Resumé

Administrationen fremlægger forslag til tidsplan for udarbejdelse af budget 2018.

Sagsfremstilling

Administrationen har lavet nedenstående forslag til tidsplan for udarbejdelse af budgettet for 2018.

Tidsplanen for udarbejdelse af Midttrafiks budget for 2018 følger samme procedure som tidsplanen for budget 2017. Budgettet fremsendes bestillerne først i administrativ høring og efterfølgende i politisk høring før det endelige budget vedtages i starten af september. I forhold til budget 2016 udarbejdes ikke længere et revideret budget i januar, men i stedet et forventet regnskab for året.

Det bemærkes, at det budgetmateriale, der fremlægges for bestyrelsen består af en beskrivelse af forudsætninger for budgettet for hvert enkelt driftsområde samt oversigter for den enkelte bestiller med bestillerspecifikke kommentarer. Der er således én budgetoversigt for hver bestiller dækkende alle driftsområder, med tilknyttede bestillerspecifikke kommentarer – dvs. kommentarer, som ligger ud over det der allerede er beskrevet under de generelle forudsætninger.

Tidsplanen for udarbejdelse af det endelige budget for 2018 er vist nedenfor.

18. maj 2017

Budget 2018 fremsendes til administrativ høring ved bestillerne. Deadline for administrative høringssvar er 30. maj 2017.

22. juni 2017

1. behandling af budget 2018. Det foreløbige budgetforslag for 2018 drøftes på bestyrelsesmødet.

23. juni 2017

Det ajourførte foreløbige budget fremsendes til politisk høring ved bestillerne. Deadline for politiske høringssvar er 23. august 2017.

15. september 2017

2. behandling af budget 2018. Bestyrelsen behandler det endelige budget for Midttrafik.

Direktøren indstiller,

at den foreslåede tidsplan for Midttrafiks budget for 2018 godkendes.

1-30-75-1-201-5-12

3. Orientering om ønske til betjening af Bording Station

Resumé

På baggrund af en henvendelse fremsendt fra Ikast Brande Kommune til Midttrafiks ledelse og Bestyrelsen i Midttrafik orienterer administrationen om Midttrafiks faglige vurdering og sagsbehandling.

Sagsfremstilling

Den 25. oktober 2016 har Midttrafiks administration modtaget en henvendelse fra Ikast-Brande Kommune rettet til Midttrafiks ledelse og Bestyrelsen. Henvendelsen omhandler et ønske til en revurdering af mulighederne for at regionalrute 77 Herning-Ikast-Bording-Silkeborg betjener en ny anlagt rutebilstation i Bording. Midttrafik har tidligere sagsbehandlet ønsket, som ligeledes har været forelagt Region Midtjylland.

Midttrafiks faglige vurdering og tidligere sagsbehandling er beskrevet i vedlagte notat.

Midttrafik har ligeledes modtaget en kopi af henvendelse fra Evald Asp, formand for Bording Lokalråd, sendt til medlemmer af Regionsrådet. Evald Asps henvendelse er et supplement til henvendelsen fra Ikast-Brande Kommune. Henvendelsen er ligeledes vedhæftet som bilag.

Det er administrationens vurdering, at det centrale indhold i denne henvendelse allerede er belyst i tidligere sagsbehandling, som beskrevet i vedlagte notat.

Evald Asp bemærker i henvendelsen, at tidligere sagsbehandling og beslutning om, hvorvidt betjening af Bording station skal ske med rute 77, bunder i manglende kendskab til de faktiske forhold. Eksempelvis nævnes ubrugelige passagertal fra 2015, hvor hele byen var endevendt.

Det er administrationens vurdering, at den gennemførte tælling kan bruges som et udtryk for hvor mange kunder der var i Bording på tælletidspunktet. Igennem disse tællinger er det naturligvis ikke muligt at vurdere, hvor mange der ville have benyttet busser til/fra Bording station, hvis der havde været et stoppested der. Men det vurderes, at de 3 centrale stoppesteder i Bredgade er mere attraktive på grund af kortere gangafsted end stoppested ved Bording station.

Særligt det nye stoppested "Bredgade/Smørhullet", som blev etableret fra køreplansskiftet 2016, er meget centralt og ligger i kort afstand fra Bording station.

Direktøren indstiller,

at henvendelsen fra Ikast Brande Kommune fremsendes til Region Midtjylland sammen med Midttrafiks faglige vurdering med henblik på endelig beslutning og bestilling fra Region Midtjylland.

Bilag

- Bilag 1 - Henvendelse til midttrafiks bestyrelse - Bording Station - Oktober 2016
- Bilag 2 - Notat om betjening MT bestyrelse
- Bilag 3 - Mail - Evald Asp

1-31-75-3-16

4. Forbedre og øge kendskab til Rejsegaranti

Resumé

Passagerpulsens har sat fokus på rejsegarantien – i december 2015 for togkunder og i september 2016 for buskunder - herunder de kundevendte begrænsninger. Midttrafiks kunder oplever især manglende garanti for refusion af taxa, som en barriere for brug af rejsegarantien. Indførelsen af realtid muliggør at hovedparten af rejsegarantiansøgninger kan strakssagsbehandles. Dette anbefales indført i foråret 2017 sammen med en informationskampagne, der skal øge kendskabsgraden.

Sagsfremstilling

Passagerpulsens har sat fokus på rejsegarantien ved at undersøge passagerens kendskab til rejsegarantier indenfor henholdsvis tog- og bustransport på tværs af landet. Hovedkonklusionen var, at kendskabet generelt er for lavt.

Midttrafik gennemførte i december 2015 egen undersøgelse omkring borgernes kendskab til Midttrafiks rejsegaranti. Blandt de 546 brugere af Midttrafiks busser tilkendegiver 43 %, at de ikke har noget kendskab til rejsegarantien. Midttrafiks undersøgelse understøtter således, at der er rum til forbedring. Passagerpulsens lister blandt konkrete anbefalinger, at trafikskaberne generelt bør informere mere, informere forståeligt og gøre ansøgningsproceduren let.

Midttrafiks nuværende rejsegaranti kompenserer kunden for udgifter til alternativ transport via taxa eller kørsel i egen bil, hvis kunden forsinkes mindst 20 minutter til destinationen. Rejsegarantien omfatter alle busser i Midttrafiks område og Lemvigbanen, samt korrespondancer hvor der er afsat minimum 4 minutter til at skifte bus. Der refunderes maksimalt kørselsudgifter op til 50 km. Rejsegarantien dækker ikke ved force majeure.

I dag foretages al sagsbehandling af rejsegaranti ved at kunden efterfølgende ansøger om refusion via formular på Midttrafiks hjemmeside.

På baggrund af kundehenvendelser og tilbagemeldinger fra chauffører og kundecentermedarbejdere vurderes det, at de største barrierer i forhold til at benytte den nuværende rejsegaranti er:

1. Kunden skal selv foretage udlæg for taxa.
2. Kunden er ikke garanteret at få sit udlæg tilbage, før Midttrafik efterfølgende har kontrolleret at betingelserne for rejsegarantien er opfyldt på baggrund af en skriftlig ansøgningsformular.
3. Manglende kendskab

Nedenfor er barriererne behandlet, med henblik på at få dem mindsket eller fjernet.

1. Fjerne taxa udlæg

Hvis kunden ikke skal foretage udlæg vil det først og fremmest kræve en strakssagsbehandling, hvilket er beskrevet under punkt 2.

Midttrafik vil herefter skulle foretage taxa-bestilling og –betaling. Der vil altid være behov for en taxa hurtigst muligt, hvorfor det ikke kan kombineres med Flextrafik, hvor der foretages langtidsplanlægning, for at opnå synergier.

Ulemper:

Denne model vil administrativt være lidt tung, idet det vil kræve flere opkald mellem Midttrafik, kunde og taxavognmand. Der er flere muligheder for fejl i håndteringen. Der vil skulle indgås aftaler med en eller flere taxavognmænd. Der vil skulle være opmærksomhed på udbudsloftet.

Fordele:

Kunder, der ikke har mulighed for at gøre udlæg, kan benytte sig af rejsegarantien. Det vil især være børn og unge.

2. Fjerne usikkerhed ved udlæg

Indførslen af realtid i alle A-kontraktbusser muliggør, at mange af rejsegarantiansøgningerne vil kunne strakssagsbehandles, og kundernes usikkerhed ved udlæg hermed fjernes fra hovedparten af sagerne.

Bilag 1 beskriver hvilke hændelser/årsager, der kan strakssagsbehandles. Strakssagsbehandling kan håndteres efter nedenstående model indenfor Midttrafiks kundecenters åbningstid, hvilket dækker størsteparten af ansøgerne.

- Kunden kontakter Midttrafik Kundecenter pr. telefon.
- Medarbejderen laver opslag i realtidssystemet, såfremt kunden henvender sig om en rejsegaranti, der er omfattet af årsager, der kan strakssagsbehandles.
- Kunden får klar besked på, hvorvidt rejsegarantien kan bevilges eller afvises og en sagsreference.
- Kunden bestiller selv en taxa og fremsender efterfølgende en kopi af kvitteringen med henvisning til konkret sag.

Forudsætningerne for strakssagsbehandling er, at der forefindes realtidsdata på den specifikke afgang, at årsagen til kundens forsinkelse kan afklares via realtidsdata og at hændelsen sker indenfor kundecentrets åbningstid. Benyttelse af rejsegaranti, der ligger ud over denne ramme, vil forsat følge samme procedure som nu.

Ulemper:

Denne model er afhængig af, at busselskaberne er meget disciplinerede med hensyn til pålogning i realtidssystemet. Der vil stadig være ansøgninger, der ikke kan strakssagsbehandles, hvilket betyder 2 sideløbende delprocedurer.

Fordele:

Kunderne kan trygt bestille en taxa, idet de har garanti for udlægget. Sagsbehandlingen vil være administrativt enkel, og godkendelsen vil kunne foretages ved første kontakt med kunden.

3. Øge kundernes kendskab

Viden om rejsegarantien er først relevant for kunden, når bussen er skyld i en større forsinkelse for kunden. Derfor prioriteres informationsindsatsen til at være centreret omkring de platforme, som kunden møder umiddelbart før rejsen påbegyndes. Indsatsen vil primært omfatte salgssituationen, elektroniske platforme og stoppestederne, hvilket uddybes i bilag 2.

Kundemæssige konsekvenser

Det optimale for kunderne, vil være hvis alle 3 punkter gennemføres.

I Punkt 1 overskygger ulemperne umiddelbart fordelene. Der er en øget risiko for fejl, grundet at kundecentret bliver mellemlid for kunde og taxa. Det er samtidig administrativt tungt.

Punkt 2 vurderes at kunne indføres uden særlige administrative udfordringer. Det vurderes samtidig til at være den væsentligste barriere for at kunderne kan have gavn af rejsegarantien, hvorfor det anbefales.

Ved gennemførelse af informationsindsatsen (punkt 3) vil kunden have nemmere adgang til information om rejsegaranti, når behovet opstår.

Ovenstående giver kunderne en bedre service, når Midttrafik ikke kan levere den forventede ydelse. Der skal sideløbende fortsat arbejdes på, at minimere driftssvigt, så behovet for rejsegaranti holdes på et minimum. Nogle fremadrettede indsatsområder kunne være:

- Incitament til busselskaber fx belønning eller bod, videresendelse af taxaregning
- Øget brug af dynamiske køreplaner, hvilket nu er muligt ved afskaffelsen af de trykte køreplaner.
- Bruge realtiden aktivt til øget fokus på at undgå for tidlig kørsel.

Økonomi

Indførelse af strakssagsbehandling og øget kendskab til rejsegarantien estimeres til at øge omkostningerne til rejsegaranti med 25-75 %, hvilket vil betyde en årlig merudgift på op til 250.000 kr. Det forventes dog samtidigt, at flere udgåede ture vil blive registreret, så udgiften til kørsel vil falde marginalt.

Gennemførelse

Det anbefales at strakssagsbehandling og informationskampagne gennemføres i foråret 2017.

Direktøren indstiller,

- at der indføres strakssagsbehandling for de rejsegarantier, hvor dette er muligt via realtidsinformationen.
- at strakssagsbehandlingen introduceres i foråret 2017 i sammenhæng med en kendskabskampagne for rejsegarantien.

Bilag

- Bilag 1_Rejsegarantiens dækning og omfang
- Bilag 2._Rejsegaranti - Informationskampagne

1-22-1-16

5. Forventet regnskab efter 3. kvartal

Resumé

Vedlagt er en beskrivelse af den økonomiske situation for Midttrafik, udarbejdet på baggrund af en vurdering af de foreliggende data pr. 30. september 2016.

Sagsfremstilling

Som led i økonomiopfølgningen har administrationen foretaget et skøn over det forventede regnskab for Midttrafik for 2016. Budgetafvigelse for de enkelte forretningsområder er gennemgået i notat om forventet regnskab for 2016, mens de forventede budgetafvigelser for de enkelte bestillere fremgår af det bestillerspecifikke forventede regnskab, der er vedlagt som bilag til notatet.

Samlet set forventes et mindreforbrug på 27,5 mio. kr. i forhold til revideret budget 2016. Budgetafvigelse på hvert forretningsområde kan opsummeres som følger.

På busområdet forventes et mindreforbrug på 44,1 mio. kr.

Det samlede mindreforbrug skyldes særligt lavere kørselsudgifter grundet forhandling mellem Midttrafik og Busselskabet Aarhus Sporveje om en kørselsaftale fra køreplansskiftet 2016, der ventes at give Aarhus Kommune markant lavere kontraktpriser, men også indregning af betaling af overskud fra Busselskabet Aarhus Sporveje til Aarhus Kommune for 2015. I forhold til forventet regnskab efter 2. kvartal er kørselsudgifterne nedskrevet med 8,7 mio. kr., pga. faldende indeks samt for mange indregnede faste busomkostninger for de bestillere, der havde kontraktskifter i løbet af sommeren 2016.

Øvrige busudgifter, hvilket omtales som Bus-IT og øvrige udgifter, forventes at vise et merforbrug på 1,4 mio. kr., hvilket er 0,6 mio. kr. mindre end ved forventet regnskab efter 2. kvartal. Nedskrivningen kan primært tilskrives lavere udgifter til kunde- og holdepladsfaciliteter.

Busindtægter forventes at være vigende og Midttrafik forventer 3,1 mio. kr. færre indtægter end budgetteret. Det er dog en forbedring på 7,3 mio. kr. siden forventet regnskab efter 2. kvartal. Årsagen til opskrivningen er primært en forventning om en betaling fra DSB til Midttrafik i endelig afregning af bus-tog samarbejdet for 2014 og 2015.

På handicapområdet er nettoudgiften opskrevet med 0,8 mio. kr., hvilket skyldes flere kørte ture.

For Flexture og Teletaxa forventes merudgifter på 1,3 mio. kr., heraf er 0,2 mio. kr. opskrevet i forbindelse med forventet regnskab efter 2. kvartal. Et større kendskab til produkterne er med til at øge kørselsmængden samt effekten af oprettede prisaftaler for rejser på tværs af kommunerne.

For Kan-kørsel, hvilket dækker over kommunal kørsel i kommunerne og siddende patientbefordring for Region Midtjylland, forventes en merudgift på 36,4 mio. Det er 2,5 mio. kr. lavere end i forventet regnskab efter 2. kvartal. Nedskrivningen foretages, da man nu har en mere realistisk forventning til udgiften af Aarhus Kommunes Specialkørsel, der startede i august 2016.

På togdriften forventes et mindreforbrug på 19,8 mio. kr. i forhold til budgettet, hvoraf de 15,8 mio. kr. er nedskrevet i forbindelse med forventet regnskab efter 2. kvartal. Nedskrivningen skyldes, at store dele af Region Midtjyllands anlægsudgifter til togdrift ikke længere føres gennem Midttrafik.

Nettoudgifterne til Trafikselskabet – administration og fællesaktiviteter – forventes at balancere i 2016.

Udgifterne til Rejsekort forventes i 2016 samlet set at blive 1,8 mio. kr. lavere end budgetteret, hvoraf 0,8 mio. kr. er nedskrevet i forbindelse med forventet regnskab efter 3. kvartal. Denne nedskrivning skyldes primært en ekstraordinær tilbagebetaling af ansvarligt lån fra Rejsekort A/S.

Der forventes renteindtægter på 1,6 mio. kr. i 2016, da Midttrafik har haft et pænt resultat på likviditetsdepotet.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager afrapporteringen til efterretning.

Bilag

- Forventet regnskab 3. kvartal
- Bestillerspecifikt forventet regnskab 3. kvartal 2016

1-30-78-8-1-15

6. Status på Takst Vest

Resumé

Direktionen orienterer på status vedr. arbejdet om Takst Vest.

Sagsfremstilling

Arbejdet med Takst Vest fortsætter. Som aftalt på seneste bestyrelsesmøde har Midttrafik fremsendt henvendelse til Transport- og Bygningsministeren på baggrund af de store takststigninger Midttrafik pålægges på klippekort i forbindelse med Takst Vest. Ministeriet har her forlangt at taksten på klippekort øges, så det svarer til taksten på Rejsekort – uden mængderabat.

Ministeren har den 26. november afvist Midttrafiks ønske i et svar til bestyrelsesformanden. Svaret er vedlagt som bilag.

Ministeren har samtidig taget initiativ til endnu en drøftelse i Transport- og Bygningsudvalget med deltagelse af direktørerne for de involverede parter, for at drøfte fremdriften af Takst Vest. Midttrafiks administration vil fortsætte arbejdet med det formål at undgå de største u hensigtsmæssigheder i Takst Vest.

For så vidt angår rejsekortrejser har projektets styregruppe drøftet et forslag om at indføre en såkaldt krydsrabat, som ville medføre, at kunder der rejser på periodekort ville kunne opnå en rabat på deres rejsekort, hvis de rejser udenfor deres periodekorts gyldighedsområde. En sådan rabat ville medføre en mindreindtægt for Midttrafik på ca. 5 mio. kr. DSB ville få et tab i nogenlunde samme størrelsesorden. På baggrund af dette besluttede styregruppen ikke at indføre en sådan krydsrabat i forbindelse med implementering af Takst Vest.

Af andre væsentlige udestående spørgsmål er et ønske fra DSB og ARRIVA om at gennemføre en række zonekorrektioner. Da en række togkunder, som i dag rejser til Midttrafiks takster indenfor et takstområde, fremadrettet vil skulle betale de højere togtakster, har DSB og ARRIVA fremsat et ønske om at ændre på en række zonerelationer især i Østjylland.

Det gælder relationer som Aarhus-Randers, Aarhus-Silkeborg, Aarhus-Skanderborg, Aarhus-Hinnerup og Aarhus-Hadsten, hvor man ønsker zonetallet sat ned med 1 zone. Sådanne zonekorrektioner vil påvirke Midttrafiks indtægter i negativ retning, ligesom det efter Midttrafiks opfattelse vil kunne medføre øget forvirring og et takstsystem, der vil blive vanskeligt at forklare kunderne fordi den direkte sammenhæng mellem rejselængde og zoneantal ændres. Styregruppen har endnu ikke kunnet nå til enighed om emnet, og der er derfor iværksat et analysearbejde, der skal beskrive de væsentligste kundemæssige konsekvenser ved hhv. at gennemføre/ikke gennemføre de foreslåede zonekorrektioner.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- Bilag 1 - Svar til Midtrafiks bestyrelse vedr. mobilklippekort
- Bilag 2 - Brev til ordførerne vedr. Takst Vest

1-23-4-8-16

7. Orientering om resultat af 5. udbud af Flextrafik

Resumé

Midttrafik har i samarbejde med FynBus og Sydtrafik gennemført udbud af flextrafik. Det drejer sig om udbud af garantivogne og variable vogne. I begge udbud er indkomne priser svagt faldende i forhold til forrige udbud. Der er ikke afvist tilbud fra selskaber som ukonditionelle.

Sagsfremstilling

Midttrafik har gennemført sit femte udbud af garantivogne, FG5 og af variabel flextrafik, FV5. Midttrafik har i en årrække gennemført udbud af flextrafik i samarbejde med FynBus og Sydtrafik.

Vognmænd i Flextrafik udfører bl.a. handicapkørsel, patientbefordring, flexkur og teletaxa. I 2016 udgør kommunernes og Region Midtjyllands samlede udgifter til vognmandsbetaling i Flextrafik 229,1 mio.kr.

Nemmere tilbudsafgivelse og indsamling af data vedrørende de vundne tilbud

I forbindelse med afviklingen af de to udbud har trafikselskaberne fået udviklet et tilbudssystem, i tilknytning til den udbudsportal benyttes til udbud af busser og andre ydelser. De nye systemer har gjort det nemmere for tilbudsgiverne at afgive tilbud, og reduceret risici for at begå fejl i processen. Som resultat er der ikke blevet afvist selskaber på grund af formelle fejl ved tilbudsafgivelsen.

Yderligere giver det nye system tilbudsgiverne online adgang til at aflevere deres oplysninger om de afgivne tilbud til trafikselskaberne. Dette giver adgang til en samlet tilbudsdatabase, som kan deles på tværs af trafikselskaberne og afdelingerne i det enkelte trafikselskab.

FG5 - FlexGaranti

Der blev udbudt 261 garantivogne for en toårig periode. I FG4 blev der udbudt 147 garantivogne.

Der var ved tilbudsfristen d. 28. oktober 2016 modtaget 2.798 tilbud fra 160 selskaber. Der er i gennemsnit indsendt 47 tilbud pr. tilbudsgiver. Dette dækker over selskaber, der byder på én vogn til selskaber, der byder på alle vogne.

Alle selskaber er blevet bedt om at indsende en serviceattest inden endelig kontraktindgåelse. Ved serviceattesten kontrolleres der i strafferegister, for betaling af ydelser til offentlige instanser med mere.

34 selskaber har fået tildelt de 261 garantivogne. Selskabet Vojens Taxi og Servicetrafik har alene vundet 52 vogne. SafeNcare og Vestjysk Busser har begge vundet mere end 30 vogne. Se bilag 2 for en samlet tildelingsliste i FG5.

FV5 - FlexVariabel

Udbuddet af variable vogne er foregået forskudt for udbuddet af garantivogne (FG5). Dette gøres for at give vinderne af garantivogne mulighed for at byde deres garantivogn ind som variabel vogn, når rådighedsperioden som garantivogn ophører. Hermed kan den enkelte vogn udnyttes bedre til gavn for både trafikselvskab og vognmand.

I den variable kørsel tilbyder den enkelte vognmand at stille sin vogn til rådighed for trafikselvskabet for en fast timepris og et fast hjemsted. Vognene tildeles herefter kørsel af trafikselvskabernes driftssystem, som automatisk vælger de billigste ture til den givne bestilling af kørsel. Trafikselvskaberne vælger indenfor en ramme alle de selvskaber, som opfylder udbudsbetingelserne.

Ved tilbudsfristen d. 16. november 2014 indkom der 2.549 tilbud, heraf 84 på vogngrupper, fra omkring 350 selvskaber. Det betyder, at der i gennemsnit er indsendt godt syv tilbud pr. tilbudsgiver. Dette dækker over selvskaber, der tilbyder én vogn til selvskaber, der tilbyder over hundrede vogne.

Alle selvskaber er blevet bedt om at indsende en serviceattest.

Alle selvskaber har fået tildelt rammeaftale med Midttrafik. Der er tilbudt 1.261 enkeltvogne og godt 329 vogne i vogngrupper til Midttrafik. I forholdet til FV4 er der flere enkeltvogne og færre vogngruppevogne. Se bilag 3 og 4 for tildelingsliste over henholdsvis enkeltvogne og vogngrupper.

Kontrol af tilladelser og selvskaber med lave priser

15. januar 2017 skal selvskaberne senest indsende oplysninger om tilladelser til de vogne, de har fået tildelt. Administrationen vil, når samtlige tilladelser er registreret, sende selvskaber med lave priser til kontrol hos den udstedende myndighed. Det drejer sig om 30 selvskaber, som alle har afgivet tilbud med priser lavere end 250 kr. for vogntype 2, 280 kr. for vogntype 5 og 300 kr. for vogntype 6.

Herudover fortsætter administrationen den praksis, der blev forelagt bestyrelsen d. 4. november i punktet "Beskrivelse af sagsgange om overenskomstspørgsmål i Flextrafik".

Økonomi

Flextrafik udbydes ikke med faste kørselsmængder, hvormed de tilbudte priser kun indikerer, om den afviklede kørsel bliver dyrere eller billigere for Trafikselvskaberne. Administrationen har foretaget en sammenligning af priserne fra forrige udbud.

I FG4 og FV4 blev antallet af vogntyper reduceret fra seks til tre. I FG5 og FV5 er vogntype 3 genindført for at tilfredsstille ønsker fra leverandørsiden, hvormed der blev udbudt fire forskellige vogntyper.

Tilbudspriserne for FG5 og FV5 gennemgås nedenfor. I bilag 1 er samlet oversigt over udviklingen i priser i Flextrafik.

FG5 - FlexGaranti

Tilbudspriserne for FG5 er vist i nedenstående tabel. Tallene i parentes viser prisudviklingen i forhold til FG4.

Vogntype	Gennemsnitspris	Mindstepris
Type 2	232 kr. (-12 %)	215 kr. (-10 %)
Type 3	300 kr. (Ikke med i FG4)	300 kr. (Ikke med i FG4)
Type 5	278 kr. (+3 %)	270 kr. (+30 %)
Type 6	295 kr. (+3 %)	280 kr. (+33 %)

For type 2 vogne er der sket et prisfald, hvilket kan forklares ud fra en øget konkurrence på markedet, specielt for biler med OST-tilladelser.

For FG5 indeholder tilbudspriserne både ventetid og køretid. Dette modsat tidligere udbud, hvor tilbudsgiveren afgav adskilte betalings satser for ventetid og køretid. Fordelen, ved at leverandørerne skal byde med en samlet pris i FG5, er, at leverandørerne ikke kan spekulere i at kombinere prisen for køretid og ventetid, og dermed opnå en billig vægтет pris, som ved tidligere udbud har anvendt ved beregning af vindere.

Som eksempel har leverandører tidligere budt med eksempelvis 250 kr. i køretid og 100 kr. i ventetid, hvilket har medført, at vognen i Midttrafiks planlægningsssystem har været billig i ventetid. Dette har medført, at chaufførerne ved de selskaber, som anvender en form for lønafregning ud fra vognens indtægt tidligere har fået en forholdsvis lav timeløn. Med ændringen er denne mulighed lukket.

Som et nyt tiltag, kræves der for FG5 en sikkerhedsstillelse på 10.000 kr. pr. vogn. Tiltaget skal primært sikre indgåelse af aftaler med selskaber, som har fået vurderet deres økonomi hos en långiver inden tilbudsafgivelse. Sekundært gives mulighed for at indløse sikkerhedsstillelsen, hvis et selskab går konkurs, eller hvis Midttrafik opsiger kontrakten på grund af misligholdelse.

Endelig stiller Midttrafik som et nyt tiltag krav om, at Fly High skal gennemføres for samtlige chauffører i FG5.

De tre ovenfor nævnte ændringer kan have haft en mindre indflydelse på tilbudspriser i opadgående retning.

FV5 – FlexVariabel

Tilbudspriserne for FV5 er stabile i Midttrafiks område i forhold til FV4. Tallene i parentes viser udviklingen i forhold til FV4.

Priserne er hverdagspriser for henholdsvis enkeltvogne og vogngrupper. I FlexVariabel afgiver tilbudsgiverne også priser for kørsel på skæve tidspunkter og priser for løft med trappemaskine. Disse priser er ikke inkluderet i tabellerne, men kan ses af bilag 3 og 4.

Vogntype – enkeltvogne	Gennemsnitspris	Mindstepris
Type 2	266 kr. (-7 %)	220 kr. (-4 %)
Type 3	314 kr. (Ikke med i FV4)	248 kr. (Ikke med i FV4)
Type 5	343 kr. (+2 %)	254 kr. (+8 %)
Type 6	302 kr. (-3 %)	280 kr. (+31 %)

Vogngrupper, typisk indbudt af taxicentraler, er generelt været dyrere end enkeltvogne. Forskellen ligger mellem 7 og 31 % fordelt på vogntyperne

Vogntype – vogngrupper	Gennemsnitspris	Mindstepris
Type 2	312 kr. (+3 %)	267 kr. (+12 %)
Type 3	336 kr. (Ikke med i FV4)	280 kr. (Ikke med i FV4)
Type 5	411 kr. (-1 %)	295 kr. (+4 %)
Type 6	Ingen tilbud	Ingen tilbud

Midttrafik stiller som noget nyt krav om at alle chauffører på variable vognløb med en omsætning på over 5.000 kr. pr. måned skal deltage i et Fly-High kursus. Kurset skal sikre en bedre betjening af kunderne. Kurset er fortsat obligatorisk for alle chauffører i garantivogne. Kravet kan have haft en mindre betydning for tilbudspriserne.

Betydning for kunderne

Udbud af Flextrafik får kun begrænset betydning for kunderne, idet hovedparten af kørslerne vil fortsætte som hidtil. En række af tiltag, fx deltagelse på chaufføruddannelse, krav om sikkerhedsstillelse og skærpede misligholdelsesbestemmelser skal medvirke til at løfte bundniveauet for kundernes rejseoplevelse.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- Bilag 1 Prisudvikling FG5 og FV5 kun Midttrafik
- Bilag 2 Tildelingsliste FG5
- Bilag 3 Tildeling enkeltvogne FV5
- Bilag 4 Tildeling vogngrupper FV5

1-30-75-1-26-16

8. Afrapportering på rådgivning af bestillere vedr. mobilitet

Resumé

Bestyrelsen besluttede på mødet den 11. december 2015 at styrke Midttrafiks rådgivning i forbindelse med busfremkommelighed, mobilitetsprojekter og større trafikplanprojekter. Det blev besluttet, at der inden for budgettet afsættes en pulje på 2 mio. kr. over to år til at opbygge rådgivningskapacitet og kompetence vedr. busfremkommelighed. Det blev endvidere besluttet, at der åbnes mulighed for brugerbetaling til Midttrafik fra bestillere vedr. mobilitetsprojekter og store trafikplanopgaver.

I 2016 er der primært arbejdet med 3 store trafikplanopgaver og arbejdet med Midttrafiks Trafikplan er påbegyndt. Der er endvidere lavet et pilotprojekt for anvendelse af realtidsdata til dokumentation af fremkommelighedsproblemer for bustrafikken i Silkeborg.

Sagsfremstilling

Bestyrelsen besluttede på mødet den 11. december 2015 på indstilling fra direktionen at styrke Midttrafiks rådgivning i forbindelse med busfremkommelighed, mobilitetsprojekter og større trafikplanprojekter. Det blev besluttet, at der inden for budgettet afsættes en pulje på 2 mio. kr. over to år til at opbygge rådgivningskapacitet og kompetence vedr. busfremkommelighed. Det blev endvidere besluttet, at der åbnes mulighed for brugerbetaling til Midttrafik fra bestillere vedr. mobilitetsprojekter og store trafikplanopgaver.

Der er i 2016 primært arbejdet med at styrke rådgivningskapaciteten på trafikplanprojekter. Der er indgået aftale om 3 større projekter med brugerbetaling, hvor Midttrafik står for udarbejdelse af analyser af det nuværende trafikudbud og forslag til ny trafikplan. Det drejer sig om:

- Ny trafikplan for Horsens Kommune
- Ny trafikplan for bybusnettet i Randers
- Kollektiv trafikplan for Djursland i forlængelse af Djurs Mobilitetsstrategi

Et eksempel på Midttrafiks oplæg og analyser kan ses på Horsens kommunes hjemmeside. <http://sektorplaner.horsens.dk/dk/trafikplan-for-kollektiv-busbejtening---forslag/trafikplan-for-kollektiv-busbejtening---forslag.htm>

Midttrafik har udover analyser og dokumentation af brugen af de nuværende systemer og forskellige GIS analyser af dækning af befolkning, virksomheder, byudvikling og større rejsemål, taget nogle nye redskaber i brug.

I Randers og Horsens er der gennemført bruger og borgerundersøgelser via E-boks, hvor borgerne har kunnet besvare spørgsmål om deres rejsevaner og vurdering af tilbuddene.

I begge undersøgelser er der opnået et meget stort antal svar, henholdsvis ca. 9.000 og 11.000 svar. Databehandlingen er foregået med værktøjet Eanalyzer hos Midttrafik.

I forbindelse med Kollektiv trafikplan for Djursland har Midttrafik tilsluttet sig den nationale transportvaneundersøgelse, som giver mulighed for at trække informationer om befolkningens rejsemønstre fordelt på formål med rejsen og transportmiddel. Rejserne i transportvaneundersøgelsen er i samarbejde med rådgiver blevet udlagt på vejnettet, hvorved Midttrafik har fået et analyseredskab, der dels dokumenterer potentialet for kollektiv trafik, og dels den nuværende fordeling mellem kollektiv og individuel transport. Dette redskab vil også blive anvendt i forbindelse med Midttrafiks trafikplan 2017.

I forbindelse med styrkelse af rådgivningen om busfremkommelighed er der i 2016 i samarbejde med rådgiver gennemført et pilotprojekt i Silkeborg m.h.p. at anvende realtidsdata fra busserne til identifikation af problemstrækninger. Via realtidsdata kan køretider mellem stoppesteder opsamles, og der kan foretages sammenligninger mellem køretider i og uden for myldretid, hvorved særlige problemstrækninger kan identificeres. Det er tanken at sådanne kort over problemstrækninger i bybuskommunerne skal anvendes til en dialog med kommunerne om mulighederne for at forbedre fremkommeligheden for bustrafikken.

Pilotprojektet har vist at realtidsdata relativt enkelt kan give et overblik over forsinkelser af bustrafikken i myldretiden i en bybuskommune, men også, at der kan forventes opnået en væsentlig forbedring af nøjagtigheden i analyseresultaterne efter overgangen til et såkaldt standerbaseret køreplanssystem i 1. halvår 2017. Det er derfor besluttet, at yderligere analyser af fremkommelighed i bybusområderne afventer konverteringen til det nye system, hvorefter analyserne og dialogen med kommunerne prioriteres.

I forhold til stoppesteder er det på seneste møde i fagligt Forum aftalt med bestillerne, at Midttrafik udarbejder et sæt af anbefalinger til udformning og indretning af stoppesteder baseret på brugen af stoppestederne og det opland, der betjenes af de enkelte stoppesteder. Midttrafik arbejder for, at der parallelt hermed i 2017 kan indledes et pilotprojekt med en kommune om opgradering af stoppesteder på en regional hovedrute.

Som en del af styrkelse af rådgiverkapaciteten satses der i 2016 og 2017 på en styrkelse af Midttrafiks kompetencer på områder som GIS analyser, anvendelse af data fra transportvaneundersøgelsen, udarbejdelse af kortmateriale deltagelse i mobilitetsnetværk m.v.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-22-1-15

9. Orientering om nøgletal for offentlig buskørsel regnskab 2015

Resumé

Trafik- og Byggestyrelsen udarbejder hvert år en rapport med nøgletal fra trafiksekskabernes regnskaber. Rapporten vedrørende regnskab 2015 er offentliggjort på Trafik- og Byggestyrelsens hjemmeside, og administrationen orienterer her om de væsentligste resultater.

Sagsfremstilling

Trafik- og Byggestyrelsens rapport med nøgletal for regnskab 2015 fordelt på landets trafiksekskaber er offentliggjort. Et uddrag af tallene ses herunder.

Trafik- og Byggestyrelsens nøgletal for buskørsel 2015							
	Movia	BAT	Fynbus	Sydtrafik	Midttrafik	NT	Alle
Driftsudgifter (mio. kr.)	3.107	50	548	577	1.452	654	6.387
Salgsudgifter (mio. kr.)	255	1	14	44	83	52	449
Administrationsudgifter (mio. kr.)	165	3	37	23	53	30	311
Bruttoudgifter (mio. kr.)	3.526	54	599	644	1.589	735	7.147
Antal køreplantimer (tusinder)	4.235	82	637	829	2.015	902	8.699
Driftsudgifter %	88,1%	91,9%	91,4%	89,6%	91,4%	88,9%	89,4%
Salgsudgifter %	7,2%	2,0%	2,4%	6,8%	5,2%	7,0%	6,3%
Administrationsudgifter %	4,7%	6,1%	6,2%	3,5%	3,3%	4,1%	4,3%
Driftsudgifter per køreplantime	734	607	861	696	721	725	734
Salgsudgifter per køreplantime	60	13	22	53	41	57	52
Administrationsudgifter per køreplantime	39	40	58	28	26	33	36
Bruttoudgifter per køreplantime	833	661	942	776	788	815	821

Tallene viser, at Midttrafik fortsat er blandt de billigste trafiksekskaber i Danmark. Kun BAT (Bornholms Trafiksekskab) har en højere andel af udgifter, der anvendes til egentlig buskørsel (drift), mens Fynbus har en andel af driftsudgifter på samme niveau som Midttrafik. Fælles for BAT og Fynbus er, at de i 2015 ikke var på Rejsekortet, hvorfor deres salgsudgifter er lavere end for de øvrige trafiksekskaber.

Midttrafik er desuden det trafiksekskab i Danmark med den laveste andel af udgifter til administration. Således betales kun 26 kr. i administration per køreplantime mod landsgennemsnittet på 36 kr.

Trafik- og Byggestyrelsens rapport indeholder desuden en sammenligning af indtægter hos de forskellige trafiksekskaber. Den ser således ud:

Trafik- og Byggestyrelsens nøgletal for buskørsel 2015							
	Movia	BAT	Fynbus	Sydtrafik	Midttrafik	NT	Alle
Passagerfinansieringsgrad	45%	60%	40%	41%	45%	41%	44%
Indtægt per køreplantage (kr./time)	379	394	376	318	357	333	355
Tilskud per indbygger (kr./indbygger)	746	551	733	528	687	742	702

Tabellen viser, at kun BAT har en højere passagerfinansieringsgrad end Midttrafik. Indtægten per køreplantage er over landsgennemsnittet, mens tilskuddet per indbygger i Region Midtjylland er lavere end landsgennemsnittet.

I forlængelse af denne orientering, ønsker Midttrafiks administration at gøre opmærksom på en analyse af udviklingen i udgiftsniveau på busstrafik som Trafikselskaberne i Danmark er ved at udføre for Danske Regioner. Til denne analyse er indsamlet nøgletal fra trafikselskaberne i perioden 2011 til 2015, og der observeres stigende køreplantagepriser både i Midttrafik og i øvrige trafikselskaber. For Midttrafik vurderes, at prisstigningen i høj grad skyldes, at kontraktpriserne er steget ved udbud. Midttrafik har haft nogle meget billige kontrakter fra de tidligere amter, og udviklingen indikerer, at entreprenørerne har erfaret, at priserne i disse kontrakter har været urentable, hvorfor prisniveauet i dag er hævet.

Udvikling i køreplantagepris (i årets priser)					
	2011	2012	2013	2014	2015
Midttrafik	666	686	703	713	708
NT	647	678	685	701	707
Sydtrafik	637	662	675	689	689
Fynbus	782	805	824	837	843
Movia	712	716	725	724	710

Som man kan se af ovenstående tabel, så er Midttrafik fortsat blandt de billigste trods det hævdede prisniveau. Midttrafik ville være billigst, hvis udgifterne til kørsel i Aarhus Kommune ikke var indregnet, hvilket kan ses af nedenstående tabel. For at sikre sammenlignelighed på tværs af årene er tilbagebetaling og rabatter fra Busselskabet Århus Sporveje ikke indregnet.

Køreplantagepris i Aarhus Kommune mod resten af Midttrafik (i årets priser)					
	2011	2012	2013	2014	2015
Køreplantage - Aarhus Kommune	565.291	562.300	566.995	568.278	574.168
Operatørudgifter - Aarhus Kommune	469.116.413	463.584.331	474.195.432	472.511.885	472.471.881
Køreplantagepris - Aarhus Kommune	830	824	836	831	823
Køreplantage - Resten af Midttrafik	1.524.677	1.485.706	1.488.247	1.461.018	1.441.218
Operatørudgifter - Resten af Midttrafik	922.512.705	940.431.076	970.245.810	973.521.070	954.895.286
Køreplantagepris - Resten af Midttrafik	605	633	652	666	663

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- Bilag 1 - Nøgletal for offentlig buskørsel regnskab 2015

1-15-0-77-3-10

10. Rejsekortkundeundersøgelse 2016

Resumé

Hvert år gennemfører Rejsekort og Bus & Tog en undersøgelse af brugernes (kundernes) tilfredshed med rejsekort samt en undersøgelse af befolkningens holdning til rejsekort.

Kundeundersøgelsen er gennemført 1.-14. november 2016, blandt 3.122 personer med et aktivt personligt rejsekort, som rejser med offentlig transport mindst 1-2 dage i kvartalet. Data er indsamlet via web-baseret spørgeskema af analyseinstituttet Epinion.

Baggrundsinformation: Pr. 31/10 2016 har 1.538.183 privatkunder et Rejsekort, heraf har 1.331.188 privatkunder benyttet Rejsekortet indenfor de seneste 3 måneder (kilde: Rejsekort Nøgletal og Statistik - oktober 2016).

Sagsfremstillingen er skrevet med udgangspunkt i Epinions konklusion af analyserne.

Sagsfremstilling

Undersøgelse blandt rejsekortbrugerne

Et flertal af brugerne er positive over for offentlig transport (57%), mens den samlede tilfredshed med rejsekortet blandt brugerne er 60%.

Kunderne er mest tilfredse med mulighed for at købe rejsekort (56%), for at tanke op, tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer (64%) samt muligheden for at kunne betjene sig selv på rejsekort.dk samt på rejsekort-automaterne. 73% synes rejsekortet gør det lettere at rejse med offentlig transport, mens 17% af brugerne ikke oplever at få en billigere eller bedre rejseoplevelse med rejsekort.

Kunderne er hverken udtalt tilfredse eller utilfredse med informationer om brug af rejsekortet på rejsekortet.dk og informationer om rejsekortet fra personalet i trafikelskaberne.

Kunderne er mest utilfredse med mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekortet. Dette gælder dog også og for offentlig transport generelt.

Rejsekortet viser en positiv udvikling. Tilfredsheden med rejsekortet stiger betydeligt fra 3,49 til 3,61. Der er ikke angivet, hvad måltallet er for tilfredsheden hos rejsekortkunderne.

Rejsekortet vurderes fortsat som en god ide af stort set alle brugere (82%) og mere end 7 ud af 10 synes, at rejsekortet gør det lettere at rejse med kollektiv trafik. Der er kun 36% vil anbefale rejsekortet, dog en stigning siden 2015, hvor procenttallet var 24%.

Der er ikke oplyst et mål for kunders anbefaling af brug af rejsekort.

To tredjedele af de adspurgte brugere benytter rejsekortet til alle deres rejser. Af de resterende 34% betragter 38% rejsekortet som en billettype, de primært anvender.

Der er forsat ca. 1 ud af 3 som ikke kender til rabatten uden for myldretid og 72% af brugerne har prøvet at glemme at tjekke ud på rejser med rejsekortet.

Af fordele ved rejsekortet nævnes hyppigst at slippe for at tælle zoner, kun at behøve en billet til alle sine rejser samt ikke at skulle have kontanter på sig til at købe billet. Under ulemper ved rejsekortet nævnes oftest, at man skal checke ud, at man skal checke ind igen, når man skifter transportmiddel og at man skal have det op af lommen for at checke ind og ud.

61% har prøvet at tage ekstra ledsagere med på deres rejse med rejsekort. I 2015 havde 54% prøvet dette. At man kan have flere personer med på kortet nævnes også som en af fordelene ved rejsekortet.

86% har besøgt www.rejsekort.dk, heraf har 71% i nogen, høj eller i meget høj grad fået svar på hvad de søgte efter.

Tidligere var der en tendens til at de utilfredse brugere i højere grad ikke havde en tank- og aftale på deres rejsekort. Dette er stadig tilfældet, men i mindre grad end tidligere.

Undersøgelse blandt den del af befolkningen, der bruger offentlig transport mindst 1 gang i kvartalet

Omkring 7 ud af 10 brugere af den offentlige transport har et rejsekort til deres rådighed.

Over 2/3 af brugerne af kollektiv transport synes, at rejsekortet er en god idé. Blandt brugere af rejsekortet er denne andel næsten dobbelt så stor, som blandt ikke-brugere. I 2016 synes 54% af befolkningen synes, at rejsekortet gør det lettere at rejse med offentlig transport.

Blandt brugere af rejsekortet er denne andel mere end dobbelt så stor, som blandt ikke-brugere. Hver fjerde af ikke-brugerne mener dog også, at rejsekortet gør det lettere at benytte offentlig transport.

En mindre del af respondenterne mener, at rejsekortet giver adgang til billigere priser (17%) og giver en bedre rejseoplevelse (14%), men der er en relativt stor gruppe, der har den modsatte opfattelse (28%).

Befolkningen er generelt utilfreds med overskueligheden af billettyper, gennemskueligheden af priserne og muligheden for at finde den billigste billet. Disse forhold gælder for den offentlige trafik generelt og ikke særskilt for rejsekortet. 53% af de adspurgte respondenter anvender primært rejsekort. Knap halvdelen af dem, der ikke anvender rejsekort, forventer ikke at anskaffe sig et rejsekort (46%).

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Bilag

- Bilag 1 - Rejsekort brugere - Rapport 2016
- Bilag 2 - Rejsekort - Befolkningsrapport 2016

1-16-4-4-14

11. Orientering om Midttrafik live – realtid

Resumé

Der gives en orientering af Midttrafik live, som er en ny service, hvor kunderne, i realtid, kan følge deres bus på et kort. Man kan også få vist afgangstider i realtid og se stoppesteder.

Sagsfremstilling

Siden foråret 2016 er alle busser i Midttrafik, undtaget skolebusruter, omfattet af realtid. Det betyder, at et centralt IT-system løbende sammenholder bussernes GPS positioner med køreplanen, og udregner, om busserne kører til tiden, eller er forsinkede. Med indførelse af realtid, kan Midttrafik tilbyde kunderne bedre og mere aktuel trafikinformation end tidligere.

Trafikinformation med realtid findes i dag på fx Rejseplanens produkter og på elektroniske skærme ved rutebilstationer og ved enkelte store stoppesteder. Midttrafik Kundecenter bruger også realtid i forbindelse med kundeservice sagsbehandling, og i busserne kan chaufførerne se på en skærm, om de overholder køreplanen. Midttrafiks administration anvender realtidsdata i planlægningen bl.a. til vurdering af rettidighed og køretider.

Midttrafik live

Som nyt tiltag til kunderne, har Midttrafik i november lanceret Midttrafik live til smartphone, tablet og PC. Det er et website, men det virker på samme måde som en app. Adressen er live.midttrafik.dk.

På et dynamisk kort kan kunderne følge busserne og se afgangstider i realtid. Kunderne kan også finde nærmeste stoppested eller søge efter stoppesteder i hele Midttrafik og få vist afgangstider i realtid.

Midttrafik live henvender sig særlig til kunder, som venter på bussen, eller kunder som er på vej ud i trafikken og på en hurtig måde skal søge oplysninger om deres bus, næste busafgang eller finde et stoppested. Rejseplanen og tilsvarende rejse apps har ikke adgang til bussernes faktiske GPS positioner, og kan derfor ikke tilbyde samme service. Midttrafik live er indtil videre lanceret med en nyhed på midttrafik.dk og Midttrafik Facebook, hvor sidstnævnte følges af ca. 20.000 kunder.

Midttrafik live er lanceret i en første version, og det er planen, at det skal udvikles løbende, primært baseret på kundernes tilbagemeldinger og ønsker. En bredere markedsføring med annoncer, hængeskilte i busserne mv, forventes gennemført på et senere tidspunkt.

Kundereaktioner

Efter de første 14 dage, er der ca. 900 kunder om dagen, som anvender Midttrafik live. Det er tilfredsstillende, set i forhold til den begrænsede markedsføring.

Ud fra reaktionerne på Facebook, har kunderne taget godt imod produktet. Der er kommet 300 "likes" og 92 kommentarer, som stort set alle er positive. Via Facebook har 3200 klikket videre til midttrafik.dk, med henblik på yderligere information om Midttrafik live.

Blandt kommentarerne, er der flere som spørger, om Midttrafik live findes som app. Her henvises til, hvordan kunderne kan benytte produktet, svarende til en app. Der har også været fremsat ønske om muligheden for at søge efter bestemte linjer eller ruter.

Udvikling

I den kommende periode vil der være fokus på fejlrettelser og tiltag, der forbedrer brugervenligheden. Det er endnu for tidligt med en struktureret opsamling af forslag og ønsker fra kunderne, men her og nu vil Midttrafik arbejde videre med flere tiltag, bl.a.,

- Ny funktionalitet: "Find min rute"
- "Påmindelse" i forhold til at nå en bestemt bus
- Information om ruteomlægninger og midlertidig nedlægger af stoppesteder, som forekommer når der sker vejarbejde.

Listen vil blive udvidet i takt med, at der kommer flere forslag fra kunderne.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-15-0-77-3-10

12. Tilfredshedsundersøgelse af Handicapkørsel i Flextrafik

Resumé

Epinion har på vegne af Midttrafik foretaget en tilfredshedsundersøgelse af handicapkørsel. Generelt viser undersøgelsen en høj tilfredshed blandt brugerne af handicapkørslen. Midttrafik vil efterfølgende fastlægge en handlingsplan for de områder, hvor undersøgelsen viser, at der er plads til forbedringer.

I nedenstående orienteres om metoden og resultaterne fra undersøgelsen, som er overvejende positive.

Sagsfremstilling

Metode

Undersøgelsen er gennemført i uge 43-45, oktober-november 2016. Undersøgelsen er foretaget via telefoninterviews, og der er i alt indsamlet 1.381 besvarelser. Spørgsmålene i undersøgelsen er leveret af Midttrafik. Den efterfølgende rapport, leveret af Epinion, har fokus på tilfredsheden blandt brugerne, og viser også tilfredsheden opdelt på følgende: Rejsefrekvens, rejseformål og anciennitet (bilag 1).

Tilfredshedsundersøgelsen blandt brugerne af Handicapkørsel er foretaget, så den enkelte kommune får mulighed for at se resultatet af undersøgelsen for de respektive kommuner. Resultatet af undersøgelsen udsendes den 16. december 2016 til kommunerne i Region Midtjylland, Midttrafiks Tilgængelighedsforum samt til Midttrafiks Følgegruppe for Handicapkørsel. Midttrafik udsender ligeledes en pressemeddelelse om resultatet.

Brugerne af Handicapkørsel: Stor tilfredshed

Undersøgelsen viser en generel stor tilfredshed hos brugerne af Handicapkørsel. Den samlede tilfredshed er på 97 % (bilag 1). Til sammenligning gennemførte Midttrafik i 2013 en tilsvarende tilfredshedsundersøgelse, hvor 1.407 handicapkunder deltog. Her var den samlede tilfredshed på 95 %.

Den høje tilfredshed gælder generelt alle kommuner. Ringkøbing-Skjern og Horsens Kommune har de mest tilfredse brugere med 98% tilfredshed. Syddjurs Kommune har de mindst tilfredse brugere, men overordnet har kommunen også en høj tilfredshed blandt brugerne på 91%.

Særligt tilfredsheden med chaufførerne er værd at bemærke. Det er især chaufførernes venlighed, service og kørsel, brugerne er meget tilfredse med. Ved chaufførens venlighed har 54 % erklæret sig 'meget tilfredse', mens chaufførens hjælpsomhed ligeledes har stor tilfredshed. 56 % er 'meget tilfredse' (bilag 1).

Ved tilfredsheden opdelt på rejsefrekvens, rejseformål og anciennitet, viser undersøgelsen ikke store forskelle. Brugerne er tilfredse, hvad enten de kører til

behandling eller til supermarkedet, har kørt i få eller flere år, eller kører flere gange i ugen eller få gange om måneden (bilag 1).

Generelt viser undersøgelsen få negative tilkendegivelser fra de adspurgte. Ventetid på telefonen er det parameter, som har færrest 'meget tilfredse', 32 %. Den største utilfredshed er ved lang rejsetid, når der er andre med i den samme kørsel. Her er 12 % utilfredse (bilag 1).

Indsatsområder

Undersøgelsen har også identificeret områder, som kan forbedres. Dette gælder blandt andet ventetid på telefonen og information til kunden ved forsinkelser (bilag 1). Midttrafik vil i den kommende tid fastlægge en handlingsplan for forbedringer på de identificerede indsatsområder, som også tager højde for at fastholde de positive resultater.

Der er i rapporten også identificeret områder, hvor tilfredsheden er lavere, men som er vilkår for kørselstypen. Det gælder blandt andet 'samkørsel', deraf; 'længere rejsetid ved samkørsel' og 'opfyldelse af kundernes ønskede afhentningstid', som er dikteret af serviceniveauet.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- Bilag 1_Rapport om Handicapkørsel 2016 (2)

1-15-0-75-4-16

13. Orientering om Midttrafiks bedste busselskab 2016

Resumé

I efteråret 2016 løb incitamentsprogrammet Midttrafiks bedste busselskab af stablen. Programmet er en årlig tilbagevendende begivenhed. I sagsfremstillingen beskrives formålet, resultatet og modtagelsen blandt busselskaber og chauffører.

Sagsfremstilling

Midttrafiks bedste busselskab er en del af Midttrafiks incitamentsprogram, der også omfatter Midttrafiks bedste chauffør. Bedste busselskab er en kollektiv bonusordning, hvor busselskaberne med den højeste kundetilfredshed tildes en bonus.

Formålet er at sætte fokus på god kundeservice hos busselskaberne ved at fremhæve, at forhold som chaufførens service og kørsel har stor betydning for kundernes samlede tilfredshed. Herudover er det en anerkendelse til de busselskaber, der leverer et højt serviceniveau over for Midttrafiks kunder.

Metode

Busselskaberne har i 2016 været inddelt i to puljer: én med små ruter, der kører under 15.000 køreplantimer, og én med store ruter, der kører over 15.000 køreplantimer. Opdelingen er lavet for at skabe en mere lige konkurrence blandt busselskaberne.

Bedste busselskab blev gennemført som to kundetilfredshedsmålinger: én der var kendt for busselskaberne i uge 40, og én der var ukendt for busselskaberne i uge 44. I målingerne svarer kunderne på følgende fire spørgsmål, på en skala fra 0-10:

- Hvor tilfreds er du overordnet med den busrejse, du foretager lige nu?
- Hvor tilfreds er du med chaufførens service?
- Hvor tilfreds er du med chaufførens kørsel?
- Hvor tilfreds er du med rengøringen i bussen?

I 2016 er modellen blevet udvidet med en kvalitetsmodel, hvor der tages højde for, hvilken kvalitet busselskaberne har leveret i løbet af året. Her inddrages følgende:

- Antal indberettede kundeklager med årsagerne: håndholdt mobil, chaufførens kørsel, chaufførens opførsel og rygning.
- Antal kvalitetsbrist: registreret ved Midttrafiks kvalitetskontroller.
- Chaufførernes deltagelse på Fly High.

I opgørelsen tages der højde for andelen af køreplantimer. Kundetilfredshedsmålingen udgør stadig hovedelementet i kåringen.

Midtbus Jylland vinder prisen for små ruter

Midtbus Jylland ligger i toppen i alle spørgsmål i tilfredshedsmålingen i puljen med små ruter. Herudover klarer de sig flot i kvalitetsvurderingen, hvor de har få kundeklager, få

registrerede kvalitetsproblemer med busserne og chauffører, der deltager på chaufføruddannelsen. Se rapport med resultatet i bilag.

Midtbus Jylland modtager en bonus på 75.000 kr. og diplomklistermærker til busserne. 2. pladsen på 50.000 kr. går til De Gule Busser og 3. pladsen på 25.000 kr. går til Malling Turistbusser.

Keolis vinder prisen for store ruter

I puljen med store ruter klarer Keolis sig bedst af alle busselskaber på samtlige spørgsmål i tilfredshedsmålingen. Keolis klarer sig også godt i kvalitetsvurderingen, hvor de har få kundeklager, få registrerede kvalitetsproblemer med busserne og chauffører, der deltager på chaufføruddannelsen.

Keolis modtager en bonus på 75.000 kr. og diplomklistermærker til busserne. 2. pladsen på 50.000 kr. går til De Grønne Busser og 3. pladsen på 25.000 kr. går til Arriva.

Kunderne er tilfredse

Den samlede kundetilfredshed på tværs af alle busselskaber, der kører for Midttrafik, er høj. Busselskaberne i puljen med små ruter scorer i gennemsnit 8,37 på en skala fra 0-10, mens scoren i puljen med store ruter er 8,00.

Reaktioner fra busselskaber og chauffører

Mange busselskaber og chauffører har taget incitamentsprogrammet til sig, og de er glade for, at de bliver målt på den kundeservice, de leverer i busserne. Der har været stor opbakning til de ændringer, der er lavet på modellen i 2016. Både blandt de busselskaber, der er med i puljen med små og store ruter.

Kundetilfredshedsmålingerne gør resultatet meget konkret for det enkelte busselskab, da det tydeligt viser, hvordan de præsterer - set med kundernes øjne.

Alle busselskaber har i år modtaget en elektronisk adgang til deres eget resultat, hvor det sammenholdes med gennemsnittet for alle busselskaber. Det gør det lettere at arbejde videre med data ude hos det enkelte busselskab.

Kåringen af de bedst placerede busselskaber (nr. 1 – 3) i begge puljer foregik ude hos busselskaberne i perioden 2. – 8. december. Her mødte chaufførerne talstærkt op, og der var stor stolthed forbundet med kåringen.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- Bilag 1 - Bedste Busselskab 2016

1-00-2-16

14. Siden sidst

Sagsfremstilling

Møde om brintbusser

Midttrafik har afholdt møde med virksomheden Nel Hydrogen Solutions, der producerer hydrogen fra vindmøllestrøm og anlægger tankstationer. Virksomheden besøgte Midttrafik i forbindelse med, at det indsender en ansøgning til EU om støtte. Nel Hydrogen Solution har været involveret i flere europæiske projekter, og ønsker nu at fremme brugen af miljøvenlige brintbusser i Danmark. Busserne er interessante, da de kan sikre fast afsætning af en stor volumen, og derigennem skabe grobund for brint til privatbilismen. Det er oplyst til virksomheden, at Midttrafik følger bestillernes ønske, og at pris og forsyningssikkerhed i den forbindelse er væsentlige parametre for et succesfuld skifte til nye teknologier. Administrationen er aktuelt i gang med at undersøge brintbussernes modenhed. Det er i den forbindelse oplyst, at indkøbspriser på en brintbus varierer fra 5 til 10 mio.kr. afhængig af størrelse og rækkevide på en tankning. En dieselbus koster fra 1,5 til 2,5 mio.kr.

Kontraktforlængelser med busselskaber

Midttrafik har indgået førtidige kontraktforlængelser med de fire busselskaber, der kører i Viborg Kommune. Kontraktforlængelserne er givet mod, at busselskaberne reduceres i kontraktbetalingen allerede fra 1. januar 2017. De to busselskaberne, der kører lokalrutekørsel har fået forlænget deres kontrakter med tre år til 2023, mens de to busselskaber, der kører bybuskørsel, har fået forlænget deres kontrakter med fire år til 2024. Kontraktforlængelserne medfører en årlig besparelse for Viborg Kommune på 533.000 kr., og en besparelse på i alt 4.180.000 kr. for hele perioden frem til 2024.

Tilgængelighed - udmøntning af 28,4 mio. fra puljen til forbedring af kollektiv trafik i ydreområder

Transport- og Bygningsudvalget har igangsat et samarbejde med Banedanmark, DSB og Danske Handicaporganisationer om udmøntning af samlet set 29,3 mio. kr. til udmøntning på tilgængelighedsfremmende initiativer på Banedanmarks stationer.

Banedanmark og DSB har i fællesskab udarbejdet en liste med forslag til projekter til brug for udpegning af stationer, hvor der kan gennemføres tilgængelighedsfremmende aktiviteter.

Danske Handicaporganisationer har med afsæt i denne liste udpeget nedenstående projekter, som inden for den givne økonomiske ramme ønskes prioriteret udført for de samlede 29,3 mio. kr.

- Tilgængelighed på mindre stationer og andre stationer med særligt behov for dynamisk trafikinformation (8 mio. kr.) Projektet vil betyde et løft af informationsniveauet for passagererne med nedsat mobilitet på de mindre stationer. Det anbefales, at der på følgende stationer etableres to stk. 32" afgangsskærme: Vojens, Rødekro, Alken, Laven, Svejlbæk, Funder, Engesvang, Bording, Ikast, Hammerum, Birk Centerpark, Ulstrup, Bjerringbro, Rødkærsbro, Rindsholm, Ravnstrup, Stoholm, Højslev, Rønbjerg og Vinderup.

- Forlængelse af perronforkant i Skanderborg (1,2 mio. kr.) I Skanderborg er afstanden fra tog til perronforkant usædvanlig stor, og flere uheldsmæssige episoder er opstået ved af- og påstigning. Projektet vil indebære en genopretning af perronforkanten i spor 3 ved at forlænge perronforkanten ud mod toget, dog med fortsat hensynstagen til godstrafikken.
- Ledelinjer og niveaufri adgang til ø-perroner i Nordjylland (13,1 mio. kr.) Projektet vil etablere sporovergange mellem perronerne på en række stationer i Nordjylland ved at skabe niveaufri adgang over sporene, samt forbedre muligheden for at blinde og svagtseende lettere kan navigere rundt på perronerne ved hjælp af ledelinjer. Der er tale om stationerne Bedsted Thy, Hvidbjerg, Vrå og Sindal.
- Lille Syd, ledelinjer og niveaufri adgang til ø-perroner (7 mio. kr.) Projektet vil skabe niveaufri adgang over sporene på nogle af Lille Syds stationer, samt udstyre sporovergangen og perronerne med ledelinjer. På Lille Syd er der tale om stationerne Herfølge og Tureby.

Midttrafiks Tilgængelighedsforum orienteres om tiltagene på møde den 8. december 2016.

Bestyrelsesmøde i Trafikselskaberne i Danmark den 10. november 2016

Bestyrelsen for Trafikselskaberne i Danmark holdt møde hos Nordjyllands Trafikselskab i Ålborg og drøftede nedenstående beslutningspunkter.

Politisk møde med KL og Danske Regioner og fremme af rammevilkår

Trafikselskabernes rammebetingelser blev diskuteret ved et politisk møde mellem KL, Danske Regioner og TiD i september, bl.a. hvordan processer med kort tilbagebetalingstid kan finansieres. Der var enighed om at arbejde videre med: momsafløftning, reduktion af elafgift for elbusser, fleksibilitet i lovgivningen vedr. anlægsrammer og fleksibilitet i lovgivningen vedr. privat medfinansiering. Bestyrelsen drøftede mulige yderligere emner til videre drøftelser med KL og Danske Regioner i starten af 2017, og hvordan TiD kan understøtte, at KL og Danske Regioner vil sætte den kollektive trafik på dagsordenen ved økonomiforhandlinger med regeringen til foråret 2017.

Fremme af BRT-systemer og lange busser

Med udgangspunkt i et notat om emnet, drøftede bestyrelsen muligheden for at fremme BRT af hhv. et administrativt spor og et politisk spor. I det administrative spor er der dialog med Trafik- og Byggestyrelsen om muligheden for længere busser: Styrelsen har modtaget notat om længere busser og betydning for udbud fra TiD, en norsk Rambøll-rapport om lange busser mv. Styrelsen er nu ved at undersøge erfaringer og muligheder for længere busser. I det politiske spor har Ålborg Kommune, NT og Movia samarbejdet om en prøvekørsel af en BRT-bus fra Malmø med Rasmus Prehn (S), Kristian Pihl Lorentzen (V) og Karsten Hønge (SF) samt Ålborgs borgmester Thomas Kastrup-Larsen og bestyrelsesformand Thomas Gyldal Petersen fra Movia, og der var landspolitisk opbakning til at se nærmere på begrænsningen på 18,7 m længde på en bus i bytrafikken. Rasmus Prehn har efterfølgende tilkendegivet at ville gå videre med forslaget politisk.

Årsplan for 2017

Bestyrelsen bakkede op om forslag til årsplan for 2017 fra sekretariatet. Forslaget indeholder følgende:

- Selvstændige eksterne aktiviteter
 - Følge ny lovgivning, udarbejdelse af hørings svar
 - Øge viden om og kommunikation fra trafikskaberne
 - Lobbyisme
 - Puljemidler til kollektiv transport
 - Taxiregulering og Flextrafik
 - Fremme af BRT
 - National transportplan

- Eksterne aktiviteter i samarbejde med KL/DR bl.a.
 - Understøtte Danske Regioner og særligt KLs engagement på transportområdet
 - Fælles fremme af rammevilkår
 - Ønsker til opdatering af lov om trafikskaber

- Interne aktiviteter rettet mod trafikskaberne samarbejde
 - Supportering af arbejdsgrupper, bl.a. kontraktgruppe og evt. ad hoc grupper
 - Evaluering af samarbejdsaftale om landsdækkende handicapbefordring
 - Forberedelse af bestyrelses- samt strategiseminar i 2017
 - Best practice katalog over optimering af flextur
 - Facilitering af ensretning af data

Bestyrelsesseminar i TiD

Næstkommende bestyrelsesseminar i Trafikskaberne i Danmark holdes i Aarhus, foreløbigt planlagt til den 24. maj. Det er bl.a. hensigten at prøvekøre den nye letbane i Aarhus.

Flagning på busserne i Aarhus i kulturbyåret 2017

Administrationen har fået en henvendelse fra Kulturby 2017 med et ønske om, at busserne i Aarhus i kulturbyåret flager med kulturbyflag. Direktionen har taget stilling til, hvad der skal ske på de flagdage, der allerede er vedtaget i en aftale mellem Aarhus Kommune, Busselskabet og Midttrafik og besluttet, at den nuværende aftale skal respekteres, men at der kan flages for kulturbyen på de andre dage i 2017.

Meromkostninger skal dækkes af Kulturby 2017 og sagen kan ikke danne præcedens.

Velkomstbrev til ny transportminister

Trafikskaberne i Danmark har sendt den nyudnævnte transport-, bygnings-, og boligminister Ole Birk Olesen et velkomstbrev, hvor de danske trafikskaber samlet ønsker ministeren tillykke med udnævnelsen.

Trafikskaberne udtrykker ønske om at fortsætte traditionen med at mødes med ministeren med jævne mellemrum for at drøfte forhold af fælles interesse, herunder udbud, digitale løsninger, takstharmonisering mv og foreslår ministeren et snarligt møde.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- Velkomstbrev fra TiD til TRM 291116

1-00-2-16

15. Eventuelt