



**Åben dagsorden  
til mødet i  
Bestyrelsen for Midttrafik  
11. september 2020 kl. 09:30  
Skanderborg Park,  
Skovsvinget 10, 8660 Skanderborg**

## Indholdsfortegnelse

---

<b>Pkt.</b>	<b>Tekst</b>	<b>Side</b>
1	Budget 2021 1. behandling	1
2	Forventet regnskab 2020 efter 2. kvartal	3
3	Status på covid-19 konsekvenser for likviditet og forudsætning for budget 2020, pr. august	6
4	Takstinitiativer som følge af corona-krisen	9
5	Ændringer af takster fra 17. januar 2021	11
6	Indstilling om fuldt tælleudstyr i alle ruter på A-kontrakt i Midttrafik	13
7	Ændring af åbningstiden for telefonisk bestilling af Flextur, Flexbus og handicapkørsel	16
8	Henvendelse om Midttrafiks samarbejdsforum for Flextrafik	20
9	Orientering om tiltag i forbindelse med corona-krisen	22
10	Orientering om Corona-krisen i Flextrafik	25
11	Forebyggende og opfølgende indsats for COVID-19 i Busselskabet Aarhus Sporveje	29
12	Kundernes forventning til brug af kollektiv trafik i fremtiden	31

## Indholdsfortegnelse

---

13	Orientering om forslag om installation af dispensere med håndsprit i busserne	34
14	'Digital kontrollør' i kampen mod manglende selvbillettering	36
15	Bestilling af Ungdomskort på mitungdomskort.dk	38
16	Administrationens vurdering af notat fra Out of Home Media om optimering af reklameværdi	41
17	Orientering om uanmeldt besøg af Arbejdstilsynet	44
18	Orientering om påbud fra forbrugerombudsmanden om genindførelse af det betjente billetsalg	46
19	Orientering om strategi for grøn omstilling af regional buskørsel	48
20	Orientering om forsøg med emissionsfrie vogne i Flextrafik	52
21	Orientering om kommunikationsindsatsen ved implementeringen af trafikplanerne i Randers og Djursland	55
22	Orientering om ombygning af Aarhus Rutebilstation	58
23	Siden sidst	61
24	Eventuelt	64

---

1-00-1-19

## 1. Budget 2021 1. behandling

### Resumé

*Budgetforslaget for 2021 er i juni sendt i politisk høring ved bestillerne, men grundet corona-situationen, så har administrationen opdateret budgetoplægget for 2021 med coroneffekter. Det opdaterede budget fremsættes for bestyrelsen på mødet den 11/9. Eventuelle bemærkninger ifm. den politiske høring vil blive indarbejdet ved 2. behandling af budgettet med deadline den 31/10.*

### Sagsfremstilling

#### **Ændringer til budgetforslag 2021 – 1. behandling**

Foruden præcisering af coroneffekten i budgettet, så er der nedenfor en kort gennemgang af de ændringer der er foretaget i budget 2021 ift. den politiske høring, som blev sendt ud i juni.

Budgettet for busindtægter er ændret i forhold til 1. behandlingen af budgettet. Der er nu indlagt 1,2 mio. kr. i merindtægter til Horsens Kommune som følge af, at der ikke var indtægtsbudgetteret med 2 nye busruter.

Ved budgettet for kørselsudgifter er der foretaget enkelte ændringer i forhold til 1. behandlingen af budgettet. En fejl i gasomkostningsindekset er rettet, hvilket kun har betydning for Silkeborg Kommune, hvis budget nedskrives med 1,1 mio. kr. For Region Midtjylland er der indregnet en negativ budgetregulering på 10 mio. kr. mens ajourførte køreplaner for B-kontrakter i Norddjurs kommune giver anledning til en nedjustering på 0,4 mio. kr. Derudover er der flyttet udgifter til værnemidler mm. til chauffører på 0,2 mio. kr. fra Bus-IT til kørselsudgifter.

Budgettet for Bus IT og øvrige er opskrevet med 2 mio. kr. i forhold til 1. behandlingen af budgettet. Det skyldes tilgang af nye corona omkostninger, der bl.a. omfatter crowd-control, kommunikation, samt rengøring på rutebilstationer & chaufførfaciliteter.

Budgettet for Togdrift er opskrevet med 4,5 mio. kr. i forhold til 1. behandlingen af budgettet. Der er foretaget en teknisk justering af budgettet efter aftale med administrationen for Region Midtjylland. Desuden er tilskuddet til Midtjyske Jernbaner til reinvesteringer i infrastruktur justeret med den seneste kendte prisudvikling for Regional Udvikling.

For Flextrafik er budgettet nedskrevet med 0,3 mio. kr. i forhold til 1. behandlingen af budgettet. Det skyldes ændringer i Flexbuskørslen i Horsens Kommune, hvor en rute har fået skåret i kørslen, mens der omvendt er kommet kørsel på to ny bybusruter.

### **Coronaeffekten**

Administrationen forventer en stigning på 25,9 mio. kr. i merudgifter til ekstra rengøring, mundbind, crowdkontrol mm. for busdriften. Der er ikke budgetteret med ekstraudgifter til overholdelse af statens kapacitetsbegrænsninger. Der forventes mindreindtægter på 15 % af de direkte passagerafhængige indtægter svarende til 94,4 mio. kr.

For letbanedriften er der en stigning i udgifter grundet corona på 7,8 mio. kr. Heraf er der 1,1 mio. kr. til extra rengøring, og vi forventer ligeledes mindreindtægter på 11,3 mio. kr.

For togdriften forventes mindreindtægter på 5 mio. kr. grundet corona. Der er endnu ikke indregnet ekstraudgifter ved corona, og pt. forventes ekstraudgifterne kun at udgøre et mindre beløb.

Der forventes færre indtægter i billetkontrollen på 1,7 mio. kr. på grund af færre passagerer i busser og tog og dermed også færre udstedte afgifter.

Der er indledt forhandlinger mellem staten, KL og DR om økonomisk kompensation i 2021, men resultatet af disse forhandlinger kendes ikke i skrivende stund.

### **Direktøren indstiller,**

**at** det opdaterede budgetforslag for 2021, 1. behandling tages til efterretning.

### **Bilag**

- Budget 2021 1. behandling bilag 1
- Budget 2021 1. behandling bestilleroversigter og overslagsår bilag 2
- Budget 2021 1. behandling bestilleroverblik bilag 3

---

1-00-1-19

## 2. Forventet regnskab 2020 efter 2. kvartal

### Resumé

*Forventet regnskab efter 2. kvartal opsummerer Midttrafiks forventninger til regnskab 2020. Sammenligningsgrundlaget er vedtagne budget for 2020. Administrationsbidraget for Flextrafik reguleres normalt ved ændringer i antallet af kørte ture, men grundet coronakrisen anbefales det, at denne model tilsidesættes i 2020, og at der afregnes efter antal budgetterede ture. Vedlagt er forventet regnskab 2020 efter 2. kvartal.*

### Sagsfremstilling

#### Forventet regnskab 2020 efter 2. kvartal

Midttrafik har på grund af pandemien og nedlukningen af samfundet mistet store dele af passagerindtægterne, og har samtidigt øgede udgifter til ekstra rengøring, mundbind mm. Flextrafikken oplever modsat faldende udgifter som følge af et fald i antallet af kørte ture.

Sammenligningsgrundlaget for forventet regnskab 2020 efter 2. kvartal er det godkendte budget for 2020, men forudsætningerne for budget 2020 har pga. krisen ændret sig markant, og derigennem også haft en stor effekt på Midttrafiks likviditet.

Hen over sommeren er der indgået en aftale mellem trafikskaberne i Danmark og staten om kompensation ifm. corona. Aftalen indebærer, at Midttrafik modtager fuld kompensation fra staten for manglende indtægter og de merudgifter, der er forbundet med håndtering af coronakrisen. En del af denne kompensation finansieres via modregning af de opnåede besparelser og mindreudgifter, Midttrafik vil have på andre områder. Der er endnu ikke indgået en aftale for kompensation i 2021.

For kørselsudgifter er udgiftsforventningen reduceret med 44,2 mio. kr. i forhold til budget 2020, som bl.a. indeholder en tilbageførsel fra Busselskabet Aarhus Sporveje til Aarhus Kommune på 25,4 mio. kr., en indeksregulering på -34,8 mio. kr. samt skønnede konsekvenser af udbruddet med coronavirus på 15,4 mio. kr. som bl.a. vedrører ekstra rengøring og køb af værnemidler. I relation til det faldende indeks på 34,8 mio. kr. skal det bemærkes, at prisen på råolie er steget igen siden starten af april, og det forventes, at dette vil komme til udtryk ved budgetopfølgningen efter 3. kvartal. Det understreges, at de 34,8 mio. kr. er et øjebliksbillede, og det ændrer sig derfor løbende.

For busindtægter er der en forventning om mindreindtægter på 198,7 mio. kr. Årsagen til denne store indtægtsnedgang findes i det markante fald i passagermængden i den kollektive trafik som følge af coronakrisen, hvor indtægtsnedgangen er estimeret til 167,9 mio. kr. Den resterende del skyldes færre passagerindtægter i januar og februar, generelt færre indtægter på ungdomskort samt færre indtægter for bus-tog omstigere, end der er budgetteret med.

Bestyrelsen for Midttrafik	11. september 2020
----------------------------	-----------------------

For Flextrafik inklusiv Flexbus har coronakrisen skabt en mærkbar nedgang i antallet af kørte ture, hvor coronaeffekten reducerer udgiftsforventning med ca. 29,4 mio. kr. Inklusiv udgifter til NOP forventes et samlet mindreforbrug på 28,6 mio. kr.

For Letbanen forventes et samlet merforbrug på 25,4 mio. kr. Coronakrisen, med manglende indtægter og øget udgifter til rengøring mm. for i alt 24,8 mio. kr., er den primære årsag til merforbruget.

For Billetkontrollen forventes en merudgift på 2,9 mio. kr. Udeblivende passagerer og en neddrogning af kontrollen ifm. coronakrisen har forårsaget manglende indtægter fra kontrolafgifter for omkring 2,7 mio. kr.

Inklusiv ændringer på de øvrige driftsområder forventes et samlet merforbrug på 135,9 mio. kr. Af dette beløb udgør coronaeffekten en merudgift på 180,5 mio. kr. mens den resterende budgetafvigelse er et mindreforbrug på 44,6 mio. kr.

Midttrafiks bestyrelse godkendte den 30-04-2020 en tillægsbevilling til budget 2020. Ændringer til denne tillægsbevilling behandles under et særskilt bestyrelsespunkt.

Bemærk Midttrafik udsender administrativt det forventede regnskab efter 2. kvartal fordelt på de enkelte bestillere.

### **Administrationsbidrag for Flextrafik**

Administrationen af Flextrafik finansieres af bestillerne ud fra en fast administrationsbidragsats skaleret ift. antallet af kørte ture for det enkelte område.

Normalt vil der ske en justering af det budgetterede administrationsbidrag, hvis det faktiske antal af kørte ture afviger fra det budgetterede (bortset fra handicapkørslen, der ikke reguleres).

Coronakrisen har i 2020 medført en kraftig nedgang i antallet af kørte ture på samtlige områder, og med baggrund i forventningerne for regnskab 2020 efter 2. kvartal vil bestillerne derfor skulle have tilbagebetalt 3,3 mio. kr. ud af det samlede regulérbare administrationsbidrag på 14,7 mio. kr. (svarende til 22 %) i 2020.

Hovedparten af udgifterne til administration af Flextrafik er dog faste, og påvirkes ikke af nedgangen i antallet af kørte ture. Derudover så har coronakrisen bl.a. medført en lang række ekstraordinære og ressourcekrævende opgaver:

- Mange aflysninger af bestilt kørsel i marts og april.
- Mange henvendelser fra kunder, bestillere og leverandører med spørgsmål vedr. corona.
- Mange systemadministrationsopgaver i takt med udmeldinger fra myndighederne. F.eks. måtte patienter i april kun køre sammen med patienter, senere skulle alle køres solo og i juni måtte to kunder igen køres sammen.
- I juni steg kørselsmængden hurtigt, mens flere leverandører havde lukket ned og var på hjælpepakker. I perioden blev der anvendt delvis manuel planlægning for at få kørt alle kunder til tiden.
- Ekstraordinær meget dialog med Præhospitalet omkring den siddende patienttransport: Kørsel med smittede, sygehusene lukkede indgangene, vognene skulle have håndsprit med og senest krav om mundbind.

- 
- Regeringens tiltag med sommerture til handicapkørselsbrugere gav i juli rigtig mange henvendelser og lange samtaler.

Ovenstående opgaver har medført, at den normale bemanning i Flextrafik, på trods af nedgangen i antallet af kørte ture, har været opretholdt under coronakrisen.

Der har derfor ikke været realiseret noget mindreforbrug i administrationen for Flextrafik under coronakrisen, og tilsvarende forventes der heller ikke noget mindreforbrug i den resterende del af 2020.

Det anbefales derfor, at den normale model, med at regulere administrationsbidraget for Flextrafik, midlertidigt sættes ud af kraft i 2020, så der i 2020 afregnes med bestillerne ud fra det budgetterede antal kørte ture frem for det faktiske antal kørte ture.

Skulle der alligevel være et mindreforbrug på Flextrafikadministrationen i forhold til budgettet for 2020, anbefales det, at mindreforbruget tilbagebetales til bestillerne ud fra bestillernes andel af det samlede budget for administrationsbidraget på de berørte områder.

### **Direktøren indstiller,**

- at det forventede regnskab for 2020 efter 2. kvartal tages til efterretning.
- at det budgetterede administrationsbidrag for Flextrafik ikke reguleres i 2020.
- at et eventuelt mindreforbrug på Flextrafikadministrationen i Midttrafik i 2020 udbetales til bestillerne ud fra bestillernes andel af det samlede budget for administrationsbidraget på de berørte områder.

### **Bilag**

- FR Q2 bilag 1 Forventet regnskab for 2020 efter 2. kvartal
- FR Q2 bilag 2 Forventet regnskab for 2020 efter 2. kvartal bestilleroversigter
- FR Q2 bilag 3 Forventet regnskab for 2020 efter 2. kvartal bestilleropsamlinger



1-00-1-19

### 3. Status på covid-19 konsekvenser for likviditet og forudsætning for budget 2020, pr. august

#### Resumé

*Midttrafiks bestyrelse godkendte på mødet i april en tillægsbevilling til budget 2020 på i alt 356 mio. kr. der er opkrævet i perioden fra juni til august måned.*

*Administrationen fremlægger nu en korrektion til forårets tillægsbevilling. Grundlaget for korrektionen er seneste udvikling i Midttrafiks drift samt prognose af konsekvenserne for det stigende smittetryk der opleves i enkelte kommuner. Der foreligger et tilsagn fra staten om kompensation som følge af covid-19, hvoraf der er udbetalt aconto for marts, og den aftalte betalingsplan er netop i høring ved parterne.*

*Vigtigste formål med tillægsbevillingen er fortsat at sikre Midttrafiks likviditet.*

#### Sagsfremstilling

Midttrafiks seneste vurdering af de økonomiske konsekvenser af covid-19 er væsentligt reduceret i forhold til vurderingerne i maj og juni, om end der stadig skal tages højde for usikkerheden i skønnet. Passagerne kom langsomt tilbage i forsommeren, men de seneste lokale smittetigninger og krav om mundbind har stor betydning for brugen af kollektiv trafik, ligesom den midlertidige lukning af uddannelsesinstitutioner og ungdomsuddannelser har betydning for omsætningen på Ungdomskortet. Aktiviteten indenfor flextur og handicapkørsel er cirka 70 % af det normale niveau, kommunal kørsel er reduceret til 50 % af normal kørsel mens patienttransporten svarer til budgetteret aktivitet.

Det foreliggende skøn er baseret på faktiske udgifter og indtægter til og med juli måned samt estimater for resten af 2020.

I samarbejde med de øvrige trafikelskaber er Midttrafik i tæt kontakt med Transport- og Boligministeriet samt Trafik, Bygge- og Boligstyrelsen hvor der er givet tilsagn om kompensation for følgerne af covid-19. Midttrafik har i juli modtaget 26 mio. kr. som aconto svarende til kompensation for marts måned. Der er aftalt en betalingsplan som i øjeblikket er i høring ved parterne. Der er endnu ikke lavet aftaler for 2021.

Der har været en række tiltag i Midttrafik for at få kunderne tilbage i kollektiv trafik – blandt andet kan man i Midttrafik Live tjekke ledig kapacitet i bussen før sin rejse, og der har været stoppestedsværter som har uddelt håndsprit, mundbind og hjulpet med vejledning og information. Da smittetrykket steg primo august kunne vognmændene hente en akut hjælpepakke med værnemidler til chaufførerne, således de kunne være trygge i deres funktion.

Bestyrelsen for Midttrafik	11. september 2020
----------------------------	-----------------------

Efter påbud fra forbrugerombudsmanden kan der igen betales med kontanter i kollektiv trafik, herunder flextrafik. Midttrafik arbejder på flere tiltag for at give kunderne i flextrafik bedre muligheder for online betaling.

Det samlede skøn for de økonomiske konsekvenser af covid-19 er 180,2 mio. kr. og heraf er 209,6 mio. kr. merudgifter og manglende indtægter på bus, tog og letbane, mens der forventes færre udgifter som følge af faldende aktivitet på flextrafik for i alt 29,4 mio. kr.

Da der er givet tilsagn om compensation vil tillægsbevillingen på sigt blive finansieret af staten, men der er behov for at sikre Midttrafiks likviditet i resten af 2020 samt ved opstarten på regnskabsåret 2021, hvor smittetrykket og kundernes adfærd kan få stor betydning. Den aftalte betalingsplan er baseret på foreløbige regnskabstal pr. kvartal og der kan forventes udbetalinger i september og december, mens sidste udbetaling vedr. 2020 forventes i løbet af første kvartal 2021.

Midttrafik har i perioden juni til august fået tilført 159 mio. kr. fra ejerkredsen og 26 mio.kr. fra staten. Likviditeten er primo september derfor god, og Midttrafik ønsker ikke at opkræve midlertidig finansiering af tillægsbevillingen ved ejerkredsen, såfremt likviditeten er sikret. Det foreslås at:

- Likviditeten i det daglige cashflow så vidt det er muligt sikres via repo-forretninger
- Midlertidig finansiering af tillægsbevillingen ved ejerkredsen tidligst vil ske med betalingsfrist ultimo oktober
- Enhver udbetaling fra staten modregnes eventuelt forud for opkrævning ved ejerkredsen
- Tillægsbevillingen reguleres såfremt smittetrykket stiger og der er behov for yderligere tiltag end hvad der forudsat primo september
- Regulering af tillægsbevillingen på Flextrafikområdet tidligst sker med likviditetsvirkning primo december
- Tilbagebetaling af indbetalt finansiering af tillægsbevillingen i juni, juli og august sker ultimo regnskabsåret under hensyntagen til Midttrafiks likviditet

Fra Transportministeriets kollektiv trafik-kontor var meldingen den 31. august, at trafikelskabernes 2021-økonomi onsdag d. 26. august var på dagsordenen ved forberedende Økonomiudvalgsmøde (med departementschefer) mhp. drøftelse på Ø-udvalgsmøde den 2. september. Ifølge Transportministeriet skulle der være forståelse for, at om der ikke kom udmelding om statskompensation for 2021 snart, så kommer der serviceforringelser i den kollektive trafik. Kollektiv trafik er tilsyneladende det første område, hvortil der drøftes statskompensation i 2021.

Transportministeriet har indkaldt KL/Danske Regioner/TiD til administrativt møde fredag d. 4. september mhp. at orientere om sagens status, udsigten til midler. En mulig model kan være en videreførelse af modellen for opgørelsen af Corona-regningen i 2020 i også 21, da den nu er velkendt blandt parterne.

---

**Direktøren indstiller,**

- at tillægsbevillingen godkendes.
- at den foreslåede plan for sikring af likviditeten godkendes.

**Bilag**

- Bilag 1 - Betalingsplan for tillægsbevilling af 0920
- Bilag 2 - Trafikselskabernes notat til TrafikByggeOgBoligstyrelsen

1-00-1-19

## 4. Takstinitiativer som følge af corona-krise

### Resumé

*Administrationen orienterer om forskellige initiativer på takstområdet som følge af Corona-krise.*

*Tiltagene omhandler en sænkelse af taksten på dagsbilletter i Midttrafik app, indførelse af et klippekort til hhv. to og fire rejser på app'en og introduktion af nye produkttyper som supplement til traditionelle pendlerkort.*

*Tiltagene har to forskellige formål, nemlig dels at gøre det mere attraktivt at købe billetter i app'en fremfor hos buschaufføren, og dels sikre attraktive tilbud til pendlere, som delvist arbejder hjemmefra.*

*Nogle initiativer er gennemført, mens andre er i støbeskeen med henblik på implementering, så hurtigt det teknisk er muligt.*

### Sagsfremstilling

I forbindelse med corona-situationen har Midttrafik generelt oplevet et betydeligt passagerfratag. Samtidig har Midttrafik været udfordret i forhold til ønsker, primært fra chaufførside, om at undgå kontantsalg i bussen på grund af smittefrygt.

Med baggrund i dette arbejder Midttrafik med løsninger, der dels kan flytte salg over fra kontantsalg i bussen til Midttrafik app'en. Dette minimerer risikoen for smitte mellem chauffører og kunder i busserne.

Til det formål har Midttrafik hen over sommeren lanceret en ny dagsbillet til en lavere pris end tidligere. Dagsbilletten kan kun købes i Midttrafik app'en eller i webshoppen, og vil kunne anvendes af kunder i stedet for kontantbilletter. Der findes to varianter – én der kan anvendes i Aarhus-området, og én der kan anvendes i hele Midttrafiks område. En Aarhus-dagsbillet koster 49 kr., og en Midttrafik-dagsbillet 99 kr., så billetterne er relevante for mange kunder, der rejser frem og tilbage samme dag.

Fra 8. juli til 18. august er der solgt ca. 4.500 billetter af ovenstående, hvoraf Aarhus Dagsbillet tegner sig for ca. 2.400 af de solgte billetter. Samlet betyder det et salg på ca. 1,4 mio. kr.

Administrationen evaluerer tiltaget i starten af september med henblik på, om billetterne skal fortsætte.

Sideløbende hermed arbejdes der med at indføre en mulighed for at købe et 2-klips eller et 4-klips kort i app'en, igen som et tilbud til kunder der ellers normalt ville købe kontantbilletterne. De nye klippekort vil blive lanceret med en beskedent rabat i forhold til kontantbilletterne, og det er håbet, at også disse billetter vil medføre en flytning af

kunder fra kontantsalg i bussen over på app'en. De nye klippekort kræver en mindre teknisk udvikling i app'en og implementeres så snart, det kan lade sig gøre.

Samtidig med ønsket om at få så meget salg over på app'en som muligt, har Midttrafik kunnet konstatere et ændret kørselsmønster hos mange pendlere. En del pendlere rejser ikke længere frem og tilbage til arbejde på daglig basis, men skifter mellem at møde på arbejde og arbejde hjemmefra. Det kan være hver 2. dag, eller det kan f.eks. være skiftevis en uge det ene sted og en uge det andet.

De gængse pendlerkort med gyldighed i 30 dage og opefter passer ikke i alle tilfælde specielt godt til dette rejsemønster. Arbejder man skiftevis på arbejdspladsen eller hjemme, vil man som pendler opleve, at man med et traditionelt pendlerkort kommer til at betale for mange dage, som man ikke anvender.

Derfor arbejder Midttrafik på en løsning med, at man kan købe 17 rejsedage – efter eget valg – til samme pris som et traditionelt pendlerkort. Der kan købes til det antal zoner, der nu er behov for, og man "aktiverer" sin rejsedag inden man står på bussen/letbanen om morgenen, hvorefter man har fri rejseret mellem kortets gyldighedszoner hele dagen. Dermed kommer man ikke til betale for rejsedage, man ikke anvender.

Midttrafik er i dialog med Trafikstyrelsen og togoperatørerne omkring kortet og overholdelse af de aftaler, der er indgået i Takst Vest. Det er administrationens opfattelse, at det nye kort kan indføres inden for rammerne af Takst Vest, i form af et såkaldt kommercielt produkt. Det er således tanken, at det nye kort kun kan anvendes i bus, på letbanen og på Lemvigbanen og kun sælges som et app-produkt.

Administrationen vurderer samtidig mulighederne for at sælge pendlerkort til kortere tid end 30 dage – f.eks. ned til 1 uge – også for at imødekomme pendlere med ændret rejsemønster.

Begge disse løsninger kræver tekniske ændringer i app'en. Der arbejdes på at kunne implementere dem så hurtigt som muligt.

Fælles for alle løsninger er, at det medfører en rabat til kunderne. Dermed kan tilbuddene også medføre mindre indtægter for Midttrafik. Tilbuddene er dog udformet og prissat på en sådan måde, at indtægtstabet minimeres. Skulle det løbe løbsk, er der også mulighed for hurtigt at ændre takster eller trække tilbud tilbage. Administrationen vurderer dette indtægtstab som en nødvendig investering i fremtiden med det formål at begrænse kontantbilletsalget i busserne og sikre attraktive tilbud til pendlere med ændret rejsemønster i "en ny normal".

## **Direktøren indstiller,**

**at** de beskrevne tiltag godkendes.

1-00-1-19

## 5. Ændringer af takster fra 17. januar 2021

### Resumé

*Administrationen fremlægger forslag til ændrede takster fra 17. januar 2021.*

*Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen har udmeldt et takststigningsloft på 1,1 % for 2021. Takststigningsloftet fastlægger grænsen for, hvor meget trafikskaberne må hæve taksterne. I budgetforslaget for 2021 er forudsat, at det fulde takststigningsloft udnyttes.*

*Som en del af Takst Vest er det aftalt, at trafikskaberne og togoperatørerne (DSB og ARRIVA) skal have fælles pendlerkort og samme takster for disse. Det fremlagte takstforslag for pendlerkort er derfor afstemt med DSB og ARRIVA Tog. Takststigningerne på pendlerkort er foreslået primært på mellemlange afstande, da Midttrafiks takster her er lavere end andre steder i Takst Vest-området, og der i Takst Vest er en hensigtserklæring om harmonisering af disse takster. Administrationen foreslår, at øvrige takststigninger primært lægges på rejsekort og mobilklippekortrejser – og primært på de kortere rejser.*

### Sagsfremstilling

Det samlede forslag til takster for 2021 fremgår af bilag.

Pendlerkort mellem 4 og 13 zoner stiger med mellem 1,2 og 3,9 % afhængig af zonelængde. Øvrige pendlerkort stiger ikke. Forslaget er udarbejdet i samarbejde med DSB og ARRIVA Tog og tager udgangspunkt i en aftale i Takst Vest regi om at arbejde for harmonisering af pendlerkorttakster på tværs af jysk/fynske trafikskaber. På de pågældende zonelængder er Midttrafiks takster lavere end de øvrige selskabers.

Pendlerkorttakster på 2 og 3 zoner er i forvejen ens i alle selskaber og holdes i ro efter aftale med disse.

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

Midttrafik sælger også et særligt pendlerkort til pensionister, der kun har gyldighed til bus indenfor kommunegrænsen og uden for myldretiden. Oprindeligt var det et tilbud i Aarhus Kommune, men det er i løbet af 2020 bredt ud til alle kommuner. Prisen på dette kort er 185 kr. Det foreslås, at prisen for dette kort sættes ned til 180 kr./måned, og at prisnedsættelsen finansieres af en ny statslig pulje til takstnedsættelse for pensionister. Samtidig vil takstnedsættelsen give en mere hensigtsmæssig dagspris (6 kr./dag), hvilket gør det mere enkelt at sælge kortet til et valgfrit antal dage.

---

I Horsens, Holstebro, Struer og Randers sælges særlige pensionistkort til 365 kr. om året. Prisen for disse kort fastholdes.

Stigningerne på pendlerkort berører relativt få kunder, og medfører samlet set kun en gennemsnitlig stigning på pendlerkort på 0,3 %. Det foreslås, at den resterende del af takststigningsloftet – 0,8 % - lægges på rejsekortrejser og på mobilklippekort, som skal følge taksten for rejsekortrejser uden mængderabat.

Samtidig foreslås det, at takststigningen på rejsekort/mobilklip lægges på de kortere rejser – fra 2 til 4 zoner. Disse takster foreslås hævet med mellem 1,8 og 2,9 % - svarende til mellem 40 øre og 1 kr. på grundtaksten. Den samlede provenu-gevinst med forslaget er vurderet til 4,3 mio. kr., og er indregnet i budgetforslaget for 2021.

Forslag til nye takster, samt oversigt over takstudvikling i perioden 2017-2021 fremgår af bilag.

### **Direktøren indstiller,**

**at** forslag til takster for 2021 godkendes.

### **Bilag**

- Bilag 1 - Takstforslag 2021 - til bestyrelsen
- Bilag 2 - Takster 2017-2021 - til bestyrelsen

1-00-1-19

## 6. Indstilling om fuldt tælleudstyr i alle ruter på A-kontrakt i Midttrafik

### Resumé

*Administrationen indstiller, at nuværende tællestrategi på regionale ruter og bybuslinjer, hvor tællingen sker med automatisk tælleudstyr, udbredes til at omfatte alle driftsbusser, som udføres på A-kontraktkørsel i Midttrafik. Hermed opnås samme kvalitet i tælledata på samtlige ruter til gavn for både planlægning og driftsovervågning af ruter, herunder kapacitetsovervågning. Det vurderes at være et væsentligt grundlag i indsatsen over for kunders tryghed, at Midttrafik løbende kan overvåge kapaciteten og sætte ekstra materiel ind, når det er nødvendigt.*

### Sagsfremstilling

Administrationen anmoder om bevilling af indkøb af ekstra tælleudstyr, så alle ruter, som udfører A-kontraktkørsel i Midttrafik, er dækket af automatisk tælleudstyr. Opgraderingen vil omfatte indkøb af udstyr til 133 busser svarende til en investering på 2.660.000 kr.

På nuværende tidspunkt er der installeret fuldt tælleudstyr i en overvejende andel af bybusser samt alle regionale ruter. Der er dog fortsat enkelte bybussystemer, der køres med cirkulation af tællebusser samt enkelte regionale ruter i blandet kørsel med lokale ruter der ikke er dækket af en fuld tælling. Det er i dag ca. 80% af busserne på A kontrakt som er tællebusser. De resterende 20% uden tælleudstyr kører fortrinsvis på lokalruter.

Det er Midttrafiks erfaring, at en løbende og systematisk rotation af tællebusser ikke sker fyldestgørende alle steder. Det er en udfordring for Midttrafik at holde busselskaberne "til ilden" og for busselskaberne at sikre, at chaufførerne tager de rigtige busser i driften. Midttrafik har været i dialog med busselskaber forud for installation af tælleudstyr for at udpege hvilke busser der anvendes til kørsel på regionale ruter, men dette er øjebliksbillede af anvendelse af busmateriel på det pågældende tidspunkt. Ved større omlægninger eller tilpasninger af kørslen vil dette billede være ændret og dermed ikke længere være de relevante ruter hvor busser med automatisk tælleudstyr er indsat. Busselskabet kan også have ønsker om at omflytte busser mellem ruter, f.eks. for at sikre et ensartet km-tal på busserne. Også dette kan give huller i den løbende indsamling af tælledata fra tællebusser.



Derudover kræves det, at Midttrafik i planlægningen kun anvender busser med automatisk tælleudstyr på ruter dækket af fuld tælling for at sikre en ensartet tællekvalitet på ruten.

Ved at øge antallet af installationer vil vi dels minimere behovet for rotation og vi vil dels opnå at afrapportering af tællinger kan ske væsentligt hurtigere. Det vil særligt være gavnligt, hvis der skal bruges fakta i specielle ferieperioder, f.eks. mellem jul og nytår, efterårsferien og sommerferien mm. Derfor er det ønsket at installationen kunne øges til 100 %.

Indsamling af tælledata for alle afgange på alle ruter vil understøtte Midttrafiks nye kundevendte tilbud om visning af kapacitet på Midttrafik Live. For at produktet virker pålideligt er det vigtigt med stabilitet i tilgang til tælledata, hvilket modarbejdes af den nuværende praksis med cirkulation af busser på enkelte bybussystemer samt lokalruter.

Derudover vil fuldt tælleudstyr i alle Midttrafiks A-kontraktbusser også understøtte ønsket om kvartalsvise opgørelser til brug internt og hos bestillerne over passagertal på ruteniveau. I dag betyder andelen af huller i tælledata, at der ikke kan laves en fuldt automatiseret opgørelse over passagertal i Midttrafiks BI-miljø.

Midttrafik ønsker således en ensartet IT pakke i samtlige busser der udfører A-kontraktkørsel i Midttrafik, så der både er realtid og automatisk tælleudstyr. Ved fremtidige udbud vil dette være et standardkrav til samtlige busser med A-kontraktkørsel.

### **Fordele og ulemper ved opgradering af tælleudstyr**

Nedenfor er samlet fordele og ulemper for opgradering af tælleudstyr

Fordele	Ulemper	Andet / Bemærkning
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mulighed for kapacitetsvisning på Midttrafik Live</li> <li>• Det bedste datagrundlag til statistik og analyse, bl.a. kvartalsopgørelse på ruteniveau</li> <li>• Ingen behov for cirkulation – lettelse for busselskaberne</li> <li>• Større fleksibilitet i Planlægning hos Midttrafik</li> <li>• Mulighed for "her og nu" overblik og handlinger omkring bus-kapaciteten.</li> <li>• Større fleksibilitet hos busselskabet i</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Større omkostning til anlæg og flere udgifter til årlig drift.</li> <li>• Pålægger busselskaberne en større omkostning i forbindelse med omflytning af Midttrafik udstyr ved selvvalgt busudskiftning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prækabling for bus it lægges ind som et krav i nye buskontrakter.</li> </ul>

drift <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedre datagrundlag i rådgivning af bestillere i planlægningen</li> </ul>		
---	--	--

### Konsekvenser for kunder

En udbredelse af automatisk tælleudstyr til alle driftsbusser på ruter der kører A-kontraktkørsel vurderes at have store positive konsekvenser for kunderne. Dels vil Midttrafik have langt bedre datagrundlag for at planlægge den grundlæggende nødvendige kapacitet på de enkelte ruter, hvor kunderne i videst mulig udstrækning vil opleve, at der normalt er plads til alle. Dels vil Midttrafik blive styrket i indsatsen med kapacitetsovervågning, som har særlig fokus i forbindelse med Corona. I den forbindelse vil Midttrafik have mulighed for at vise kapacitet på Midttrafik Live på tværs af alle lokalruter, bybusser og regionalruter. Det er væsentligt at kunderne føler sig trygge når de rejser med kollektiv trafik, hvor særligt trængsel har stor betydning. Med bedre datagrundlag har Midttrafik bedre mulighed for at sætte ekstra kapacitet ind hurtigere.

### Økonomiske konsekvenser

På nuværende tidspunkt er der installeret automatisk tælleudstyr i 606 busser samt bestilt udstyr til yderligere 38 driftsbusser ud af i alt 816 driftsbusser fordelt på bybusser samt regionale og lokale ruter kørt på A-kontrakt (Kontrakt, reserve og dubleringsbusser). Den løbende driftsøkonomi ved det nuværende antal installationer (606 stk. i K20) er ca. 1.212.000 kr. i driftsomkostninger pr. år.

Midttrafiks opgørelser viser, at der mangler udstyr i samlet 133 busser for at opnå 100% installation. Den samlede økonomiske konsekvens ved udbredelse af 100% automatisk tælleudstyr vil beløbe sig til anslået installationsomkostning på ca. **2.660.000 kr. samt en løbende meromkostning i drift pr. år på ca. 350.000 kr.**

I bilag 1 er der vist en oversigt over fordelingen af udstyr på bestillers ruter samt hvilken økonomisk påvirkning installation og drift har for de enkelte bestillere i Midttrafik.

### Direktøren indstiller,

**at** bestyrelsen godkender opgraderingen af fuldt udstyr på alle ruter med A-kontraktkørsel i Midttrafik.

### Bilag

- Bilag 1 - Indstilling om fuldt tælleudstyr i alle ruter på A-kontrakt i Midttrafik

Bestyrelsen for Midttrafik	11. september 2020
----------------------------	-----------------------

1-00-1-19

## 7. Ændring af åbningstiden for telefonisk bestilling af Flextur, Flexbus og handicapkørsel

### Resumé

*For at Midttrafik i fremtiden kan imødekomme den vækst, der opleves i flextrafikken, og det stadig tættere samarbejde med den øvrige del af den kollektive trafik, er det nødvendigt at skabe øget incitament til brugen af de digitale bestillings- og betalingsløsninger, som findes indenfor flextrafik. En reduktion af åbningstiden for den telefoniske bestilling, skal derfor ses som et led i en større digitalisering af Midttrafiks kunder og de services, der tilbydes.*

### Sagsfremstilling

Turantallet i Flextrafik stiger fortsat år for år, og administrationen vurderer derfor, at det er nødvendigt at flytte flere kunder over på online-bestilling for at imødekomme efterspørgslen af bestillinger i fremtiden. Desuden vil tiltaget underbygge Midttrafiks overordnede digitaliseringsstrategi, samt afspejle den udvikling der generelt ses i samfundet.

For at flytte yderligere kunder over på onlinebestilling, vurderer administrationen, at det er nødvendigt at indskrænke åbningstiderne, da det vil være et centralt incitamentsværktøj i forhold til at ændre kundeadfærden. Derfor ønsker administrationen at reducere åbningstiden for telefonisk bestilling af flextur, flexbus og handicapkørsel pr. 1. januar 2021. Administrationen anbefaler, at åbningstiden for telefonisk bestilling af Flextur, Flexbus og handicapkørsel ændres fra det nuværende kl. 7:00 – 20:00 alle ugens dage til kl. 8:00 – 16:00 alle ugens dage.

I dag tager Midttrafiks Servicecenter imod bestillinger på hverdage fra kl. 7:00 – 17:00 og fra kl. 17:00 – 20:00 på hverdage, samt fra kl. 7:00 – 20:00 i weekender/på helligdage er det FlexDanmarks contact center, der løser opgaven.

De andre trafikkselskaber i Danmark har følgende åbningstider:

	Movia	FynBus	Sydtrafik	NT
Hverdage:	7:00 - 18:00	7:00 - 19:00	8:00 - 18:00	8:00 - 18:00
Weekend/helligdag:	8:00 - 18:00	8:00 - 18:00	8:00 - 18:00	8:00 - 18:00

Flextur, flexbus og handicapkørsel kan også bestilles online hele døgnet. Den gennemsnitlige procentandel af bestilte ture online for 1. halvdel af 2020 har været 27 %. Procentandelen af online bestilte ture er steget fra ca. 20 % i februar 2020, før nedlukningen af Danmark under Corona-krisen til ca. 28 % i august 2020. Stigningen

Bestyrelsen for Midttrafik

11. september  
2020

skyldes, at Midttrafik i perioden under nedlukningen af Danmark har gjort en ekstra indsats for at flytte kunderne over på online bestilling.

### **Økonomi**

Antallet af ture som kan bestilles online eller telefonisk via Midttrafiks Servicecenter har historisk set vækstet år for år, hvor alene antallet af flexture er steget med 69 % fra 2015 til 2019. Administrationen forventer på den baggrund en samlet vækst på 10 % frem til 2022, for både handicapkørsel, Flextur og Flexbus. Dette svarer ca. til 39.000 flere ture (grundet Coronakrisen er væksten ikke så høj, som tidligere forventet). I 2022 forventes der en besparelse på ca. 1.300.000 kr. til FlexDanmarks contact center, som skyldes en reduktion i åbningstiden, hvor FlexDanmark dermed ikke længere skal tage kald i samme omfang som i dag for Midttrafik.

I forlængelse af den reducerede åbningstid og besparelsen til FlexDanmark forventes det også, at flere kunder vil anvende muligheden for online-bestilling. Administrationen vurderer derfor samlet set, at omkostningerne for at modtage en bestilling vil falde fra nuværende 25,2 kr. pr. tur til 22,5 kr. pr. tur i 2022.

Erfaringen fra andre trafikelskaber og Midttrafiks Kundecenter viser, at reduceret åbningstid medfører en periode efter redueringen med flere opkald, inden for den nye åbningstid. Derfor anbefaler administrationen at opnormere med en midlertidig ansættelse i Midttrafiks Servicecenter svarende til en årlig udgift på 680.000 kr.

### **Kundemæssige konsekvenser**

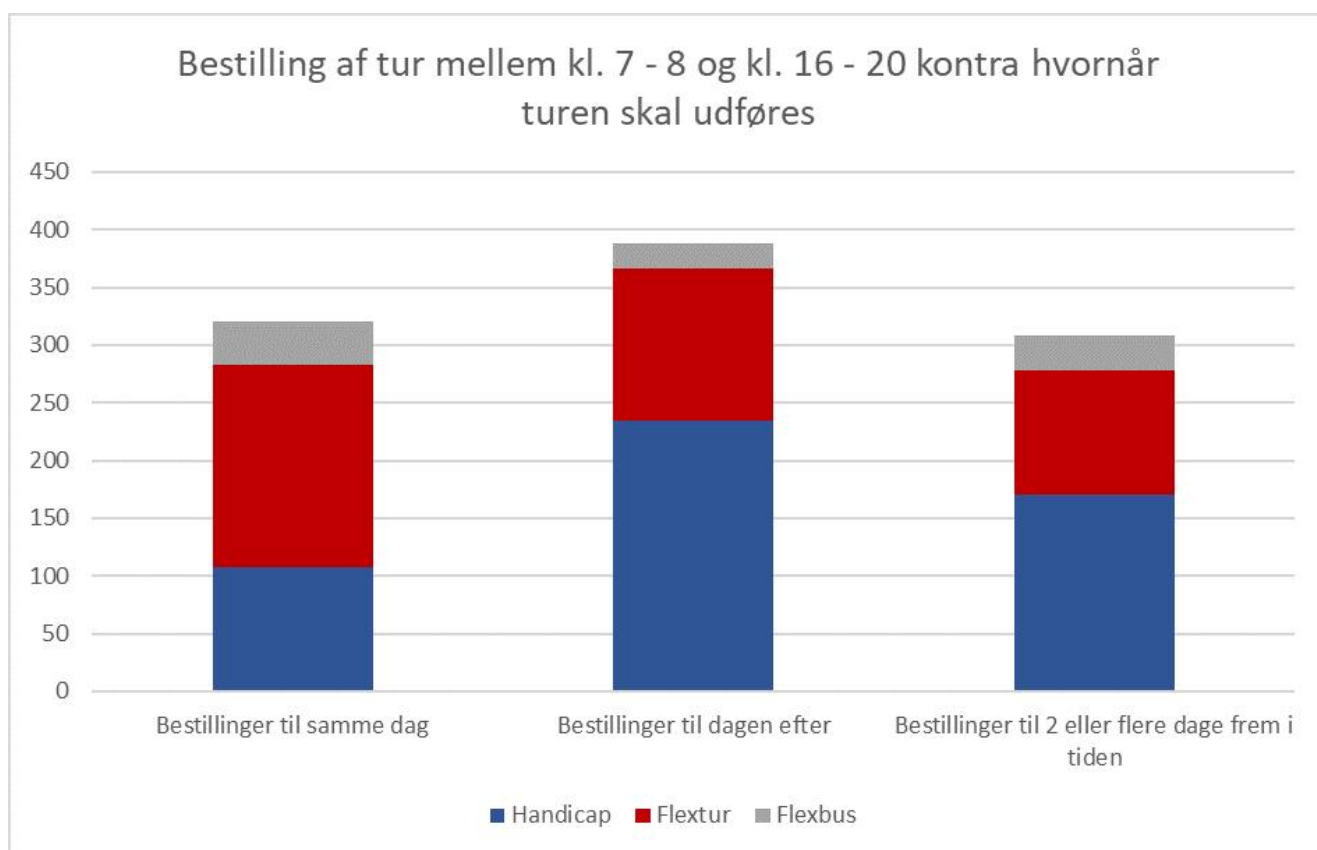
Nogle kunder vil blive berørt af den ændrede åbningstid, på lige vilkår som i forbindelse med kontakt til andre myndigheder, fx patientbefordringen, læger og hjemmeplejen. Derfor vurderer administrationen, at kunderne vil vænne sig til den nye åbningstid, eller flyttes til online-bestilling.

For at understøtte berørte kunder, vil det blive nødvendigt med ekstra vejledning i brugen af Midttrafiks online bestilling til Flextur, Flexbus og handicapkørsel.

I dag vejleder medarbejderne i Midttrafiks Servicecenter bl.a. kunderne i at komme i gang med online oprettelse og bestilling, bl.a. via Servicecenterets informationslinje, og som nævnt, er der også blevet gjort en ekstra indsats under Corona. Ligeledes gennemføres interne mini-kampagner, hvor bestillingsmodtagerne tilbyder kunderne at få tilsendt informationsmateriale om, hvordan de bestiller online.

Under Corona-krisen har bestillingsmodtagerne gjort en ekstra indsats for at hjælpe kunderne med at bestille deres ture online. Det har muligvis medvirket til en stigning i antallet af online bestilte ture fra 23 % i uge 10 til 35 % i uge 22. Det viser, at en stor del af kunderne med den rette hjælp kan flyttes til online bestilling.

I forbindelse med en uges registreringer af handicap-, flextur- og flexbus-bestillinger i ydertidspunkterne, kl. 7 – 8 og 16 – 20, i forhold til hvornår turene skal udføres, ser fordelingen ud som følger:



Af ovenstående fremgår det, at der er flest flextur-kunder, som bestiller deres tur i ydertidspunkterne mhp. at blive kørt samme dag, som bestillingen foretages. Handicapkunderne laver til gengæld flest af deres bestillinger i ydertidspunkterne med udførelse af deres tur enten dagen efter eller to eller flere dage frem i tiden. Det må derfor forventes, at de berørte kunder kan rykke deres bestillingstidspunkt til at ligge inden for den nye åbningstid, hvis de ikke benytter online- eller app-bestilling.

Den ændrede åbningstid vil ikke medføre ændring for kunderne, når de skal rykke for en udebleven vogn eller afbestille kørsel. Disse muligheder vil fortsat være tilgængelige hele døgnet.

### Kommunikation

Ved reduktion af åbningstiden, anbefaler Midttrafik flere tiltag, som i behørig tid skal informere kunderne om den ændrede åbningstid. Midttrafik vil bl.a. informere om den ændrede åbningstid via:

- Midttrafiks hjemmeside, herunder opdaterede produktark
- Telefonlinjerne til Midttrafiks Servicecenter
- Nyhedsbreve til kommunernes visitation og bosteder

---

**Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen godkender en reduktion af åbningstiden for bestillingsmodtagelse fra 1. januar 2021.

**Bilag**

- Bilag 1 - Fordeling af kald i Midttrafiks Servicecenter og FlexDanmarks contact center
- Bilag 2 - Økonomi ved ændret åbningstid

1-00-1-19

## 8. Henvendelse om Midttrafiks samarbejdsforum for Flextrafik

### Resumé

Bestyrelsen har modtaget et ønske fra et medlem om, at bestyrelsen drøfter formålet med Midttrafiks samarbejdsforum, der skal behandle henvendelser om løn- og arbejdsvilkår i Flextrafik. Midttrafiks formand har derfor bedt administrationen redegøre for status for forummets arbejde.

### Sagsfremstilling

Bestyrelsesmedlem Mads Nicolajsen har ønsket, at »Midttrafik ved lejlighed indkalder det vedtagne dialogforum. Sådan at det kan fastsætte rammer for sin virksomhed og vurdere om der er aktuelle sager og i givet fald gennemgå dem«. Henvendelsen til Midttrafiks bestyrelse fremgår af bilag 1.

#### Midttrafiks samarbejdsforum

Bestyrelsen vedtog d. 25. marts 2018 etableringen af et samarbejdsforum bestående af Midttrafiks administration og arbejdsmarkedets parter. Af sagsfremstillingen fremgår det bl.a., at

- forummet involveres i det omfang, der er konkrete sager at drøfte
- forummet ikke skal føre løbende kontrol, men skal agere bistand for Midttrafik
- arbejdsmarkedets parter fortsat skal køre kontrol i eget regi
- Midttrafik fortsat skal sende eventuelle sager til Trafikstyrelsen, så der ikke sker en unødigt myndighedssammenblanding

De faglige organisationer 3F, ATAX, Det Faglige Hus, KA, Dansk Erhverv og DI er medlemmer af samarbejdsforummet. En oversigt over den vedtagne sagsgang fremgår af bilag 2.

Oprettelsen af forummet blev understøttet af en række øvrige tiltag på området:

- skærpelse af kontakternes formuleringer om krav til løn- og arbejdsvilkår
- skærpelse af Midttrafiks mulighed for at indhente dokumentation fra leverandører
- skærpelse af sanktioner overfor leverandører, der ikke efterlever krav til løn- og arbejdsvilkår
- oprettelse af en formular på Midttrafiks hjemmeside, hvor der kan ske anmeldelse af eventuelle brud på overenskomstretlige forhold hos en leverandør

Det blev besluttet, at modellen skulle evalueres efter 1 år med henblik på at vurdere omfang og karakteren af de indkomne sager, herunder samarbejdet med arbejdsmarkedets parter. På den baggrund blev bestyrelsen d. 16. maj 2019 orienteret om, at der ikke var modtaget anmeldelser via anmeldelsesformularen, og at forummet af

den årsag ikke havde været aktiveret. Der blev orienteret om tre andre sager, som er blevet behandlet af administrationen udenom forummet.

Midttrafik har per 20. august 2020 fortsat ikke benyttet samarbejdsforummet til at vurdere sager om løn- og arbejdsvilkår. Dette skyldes, at administrationen fortsat ikke har modtaget henvendelser med konkrete sager. Administrationen har modtaget få, øvrige henvendelser, primært fra 3F. Disse sager er blevet behandlet af administrationen, og bestyrelsen er blevet orienteret løbende. Senest er henvendelser fra 3F blevet redegjort for på lukket dagsorden d. 18. maj 2020.

### **Udbudsmateriale i høring**

I november 2019 benyttede Midttrafik samarbejdsforummet, da udbudsmaterialet til Flextrafik blev sendt i høring. Her bad Midttrafik medlemmerne om forslag til tiltag og ændringer af udbudsbetingelserne og kontrakten.

Af de adspurgte medlemmer afgav kun Arbejdsgiverforeningen KA og 3F et høringssvar. Arbejdsgiverforeningen KA udtrykte sin tilfredshed med Midttrafiks udbudsmateriale. 3F fremsendte en række forslag til ændringer. Disse forslag er taget med i drøftelserne med de øvrige trafikelskaber forud for de kommende udbud af Flextrafik.

### **Betydning for kunder**

Ingen.

### **Betydning for økonomi**

Ingen.

### **Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen drøfter henvendelsen fra Mads Nicolajsen.

### **Bilag**

- Bilag 1 - Henvendelse fra Mads Nicolajsen af 20. august 2020
- Bilag 2 - Oversigt over sagsgang i henvendelser om løn- og arbejdsvilkår i Flextrafik



---

1-00-1-19

## 9. Orientering om tiltag i forbindelse med corona-krisen

### Resumé

*Bestyrelsen er løbende blevet orienteret om udviklingen i corona-krisen i den kollektive trafik, senest om de forskellige beslutninger regeringen har vedtaget vedr. krav om mundbind. I fredags modtog og udmøntede administrationen den 3. bekendtgørelse om krav om mundbind i august måned – med virkning fra lørdag den 22. august og denne gang i hele landet. Indtil videre er bekendtgørelsen gældende indtil 31. oktober.*

### Sagsfremstilling

I løbet af starten af august blev der først gennemført krav om mundbind i den kollektive trafik i Aarhus og dernæst i øvrige fem østjyske kommuner. Kravet var en beslutning pba. en særlig smittespredning i Aarhus, Silkeborg, Horsens, Favrskov, Odder og Skanderborg. Lørdag den 15. august meldte regeringen på et pressemøde ud, at kravet om mundbind fra lørdag den 22. august ville omfatte hele landet. Med udmøntningen af de to hidtidige og nu erstattede bekendtgørelser, havde administrationen allerede i starten af august beskæftiget sig med flere af de spørgsmål, som opstod i kølvandet på implementeringen af kravet.

#### Håndhævelse af kravet

Spørgsmålet om, hvordan man sikrer, at kunderne efterlever kravet om at bære mundbind i bussen, meldte sig hurtigt – ikke alene hos administrationen, men også i pressen. Direktionen besluttede, at chaufførens rolle skal være den samme som hidtil i håndhævelse af øvrige krav til kundernes adfærd i bussen – chaufføren har ret men ikke pligt til at afvise kunder. Dvs. hvis en kunde træder ind i bussen og nægter at bære mundbind, er det chaufførens opgave at vurdere situationen i forhold til en eventuel afvisning, men chaufføren skal som minimum gøre kunden opmærksom på, at manglende mundbind kan føre til bortvisning i bussen, og med den 3. bekendtgørelse nu også i sidste instans en bøde fra politiet.

Til bestyrelsens orientering har de øvrige trafikselskaber i forbindelse med det landsdækkende krav om mundbind i den kollektive trafik også valgt at følge den samme linje.

Samtidig med denne retningslinje, har Midttrafik intensiveret kontrollør-indsatsen – først i Aarhus, dernæst i de nævnte fem østjyske kommuner og nu i hele Midttrafiks område. Midttrafik har udvidet aftalen med G4S og er i dialog med øvrige operatører på området. Pt. er antallet af kontroller ca. øget med 50%. Administrationen arbejder derudover på at indhente ekstra kontrollører til assistance med opgaven omkring mundbindskontrol og er i dialog med øvrige operatører på området. Administrationen vurderer ikke, at det går imod den indgåede og udbudspligtige aftale med G4S, da der er tale om en ny og midlertidig opgave som kontrollør.

Bestyrelsen for Midttrafik	11. september 2020
----------------------------	-----------------------

Kontrollørerne i Aarhus bybusser har indtil videre afvist ca. 200 kunder fra bussen, herudover ca. 40 på Letbanen og 15 i de regionale busser. Der har ikke været nævneværdige konflikter med kunder, der er blevet afvist fra bussen. Kontrollørerne melder tilbage, at kunderne har taget mundbindet til sig og at det generelt er gået meget smertefrit.

#### Kunde- og chaufførreaktioner

Reaktioner fra kunder og chauffører er fortsat også koncentreret omkring håndhævelsen af kravet om mundbind – for kunderne om øvrige kunder bærer mundbind, om chaufføren håndhæver kravet om at kunderne skal bære mundbind, og ikke mindst om chaufførerne selv bærer mundbind. Med den seneste bekendtgørelse er det blevet helt tydeligt, at chauffører også skal bære mundbind i bussen og på stationerne mv., mens de, der sidder i et tæt aflukke ikke behøver – ikke Midttrafiks område fx letbaneførere. Dermed er spørgsmålet om eftermontering af plexiglas-skærme i bussen også blevet mindre relevant, da det ikke vil kunne skabe et tæt aflukke.

#### Kontantsalget og indtægter generelt

Inden kravet om mundbind i den kollektive trafik trådte i kraft over flere omgange, var der i udvalgte områder i Midttrafik blandt chaufførerne en bekymring for øget smittefare i forbindelse med kontantsalgets tilbagevenden, og enkelte chauffører i Randers nægtede også at tage imod kontanter. Midttrafik har ad flere omgange været i dialog med først Nobina og dernæst Umove, som overtog kørslen i Randers pr. 8. august, og understreget, at det ikke er en mulighed at fravælge kontantsalget – betalingsloven samt forbrugerombudsmanden tilsiger, at Midttrafik **skal** genindføre kontantsalget. Det er dog vigtigt at understrege, at kontantsalget generelt er faldende i samfundet. Mange steder opfordrer butikker og andre handelsdrivende kunderne til at vælge andre betalingsmidler end kontanter, samtidig med at kunderne tilbydes muligheden. Det samme gør Midttrafik i sin kommunikation til kunderne, bl.a. for at beskytte chaufføren. Berøringen af kontanterne er ifølge SSI ikke årsag til smittespredning i sig selv, men Midttrafik vil gerne minimere de situationer, hvor kunder og chauffører skal være tæt på hinanden i bussen for at opretholde anbefalingen om social afstand. Det har bl.a. også betydet, at chaufførerne ikke har uddelt mundbind til kunderne, det har Midttrafiks stoppestedsværter gjort.

Administrationens opgørelse over kontantsalget viser imidlertid også, at heller ikke kunderne i særlig høj grad ønsker at betale med kontanter. I uge 33 blev der samlet solgt kontantbilletter for 223.000 kr. og ugen før blev der solgt for 164.000 kr. Samme uge sidste år blev der solgt for 1,4 mio. kr.

Generelt er indtægtsniveauet faldet igen – hvor indtægterne inden sommerferien var på ca. 90% af normalindtægten, er de nu faldet til ca. 60% efter indførelse af mundbindskravet. Hertil kommer også udskydelse af uddannelsesstart i Aarhus samt hjemsendelse af en stor del af de offentligt ansatte medarbejdere.

#### Busterminaler

Kravet om mundbind gælder som nævnt nu også letbanestationer, -perroner samt busterminaler. I pressen er også busstoppesteder flere gange blevet nævnt – disse er dog ikke omfattet, da de ligger på en offentlig vej. Midttrafiks kontrollører har også som opgave at opholde sig på busterminaler og stationsområder.

**Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

1-00-1-19

## 10. Orientering om Corona-krisen i Flextrafik

### Resumé

*Ifm. Corona-krisen har Flextrafik implementeret flere tiltag jf. de anbefalinger og reguleringer, som er blevet udstedt af Sundhedsstyrelsen og Regeringen. Dette har medført ændringer, der skulle implementeres og orienteres om til interessentgrupperne; kunder, drift og bestillerne. Ændringerne inkluderer bl.a. at gå fra samkørsel til solokørsel til begrænset samkørsel, suspendering og genindførelse af kontantbetaling, sommertur, sommerpas og brug af mundbind.*

### Sagsfremstilling

Ifm. Corona-krisen har Flextrafik implementeret flere tiltag jf. de anbefalinger og reguleringer, som er blevet udstedt af Sundhedsstyrelsen og Regeringen. Dette har medført flere ændringer, som har berørt Midttrafiks interessenter. I det følgende redegøres der for nogle af de større tiltag, som Flextrafik har foretaget fordelt på interessentgrupperne; kunder, driften og bestillerne:

#### Kunderrelaterede tiltag ifm. Corona:

De mange ændringer og tiltag under Corona-krisen har haft mærkbare konsekvenser for Midttrafiks Flextrafik-kundegrupper. Blandt de største ændringer kan følgende nævnes:

- Suspendering af kontanter – indførelse af manuel fakturering
- Solokørsel
- Begrænset samkørsel
- Friholdelse af forsædeplads
- Regeringens sommerpakke med gratis sommerture til handicapkunderne i uge 27 – 32
- Regeringens sommerpakke med Sommerpas
- Genindførelse af kontanter
- Brug af mundbind

Bestillingsmodtagerne i Midttrafiks Servicecentret har brugt ekstra tid på at informere kunderne omkring de tiltag, der er gjort under Corona-krisen. Fx oplysning om, at kunderne skal sidde på bagsædet, og at de modtager en faktura for deres telefonisk bestilt kørsel pga. midlertidig afskaffelse af kontanter, Regeringens sommerpakke, brug af mundbind osv.

I en overgangsfase skulle samtlige telefonisk bestilte ture med efterfølgende fremsendelse af faktura, noteres manuelt til videre manuel håndtering i Økonomi. Økonomi har brugt mange ressourcer på at udarbejde fakturaerne på telefonisk bestilte ture. Der er til dato udsendt ca. 12.600 manuelle fakturaer til Flextrafik kunder fra medio marts 2020. Der er ligeledes blevet ringet til samtlige kunder med forudbestilte

Bestyrelsen for Midttrafik	11. september 2020
----------------------------	-----------------------

ture, da de skulle informeres om, at kontantbetaling ikke ville være en mulighed. Denne opgave udføres også ifm. genindførelsen af kontanterne, hvor kunderne skulle oplyses om, at de skulle medtage kontant betaling.

Ifm. den midlertidige afskaffelse af kontantbetaling har bestillingsmodtagerne brugt ekstra tid på at informere og vejlede kunderne i digital bestilling. De kunder, som ikke har kunne foretage en digital bestilling har modtaget en faktura på deres udførte ture. Fakturering af den udførte kørsel har også medført ekstra spørgsmål fra kunderne, som bestillingsmodtagerne og Økonomi har skulle besvare. De fakturaer, der ikke kunne udsendes via E-Boks, har bestillingsmodtagerne pakket manuelt sideløbende med bevarelse af telefonopkald.

Med regeringens sommerpakke blev der indført muligheden for to gratis sommerture for handicapvisiterede kunder. Som en del af dette tilbud har bestillingsmodtagerne oplyst handicapkunderne om tilbuddet. Der er i perioden fra uge 27 til uge 32 udført ca. 2.650 sommerture. Dette har været en ekstra service fra Midttrafiks side, da det ikke er alle trafikskaber, som har oplyst omkring tilbuddet. Regerings sommerpakke inkluderede også et rejsepas, som bl.a. kunne benyttes på Flexbus. Dette har bestillingsmodtagerne også besvaret spørgsmål om.

De mange ekstra informationer, som medarbejderne løbende formidler til kunderne, har affødt længere samtaletider. I perioden fra 15.3.2019 – 31.8.2019 sammenholdt med samme periode i 2020 er den gns. samtalelængde steget fra 2,25 min. til 2,48 min. svarende til 23 sek. pr. kald.

Alle ændringer er løbende blevet kommunikeret til kunderne via Midttrafiks hjemmeside, Flextrafiks online bestillingsplatforme, telefonfraser og via medarbejderne i Servicecentret i forbindelse med telefonisk bestilling af kørsel.

#### **Bestillerrelaterede tiltag ifm. Corona:**

Midttrafik har løbende orienteret bestillerne omkring ændringer og nye tiltag, som er opstået under og ifm. Corona. Der er samtidigt blevet udarbejdet information til bestillerne omkring benyttelsen og omkostningerne, der har været forbundet med Corona i Flextrafik, da bestillerne skal redegøre for disse for at modtage godtgørelse af staten.

I juni 2020 afholdt Midttrafik online bestillermøder omkring Flextrafik under Corona-krisen. Her præsenterede Midttrafik de Corona-tiltag, der var gjort på tidspunktet, samt orienterede omkring den gns. tur- og prisudvikling for uge 1 – 22 2020 for handicapkørsel, kommunal visiteret kørsel, special kørsel, Flextur og Flexbus.

#### **Driftsrelaterede tiltag ifm. Corona:**

Siden marts 2020 har Flextrafiks Driftscenter løbende gennemført og implementeret systemtilpasninger for at efterleve de mange udmeldinger, som løbende er kommet fra myndigheder og styrelser, så Midttrafiks kunder og bestillere i hele forløbet har kunne bestille kørsel efter gældende krav og retningslinjer.

De mange tilpasninger, som Midttrafik ofte har modtaget med kort varsel fra myndighederne, har medført mange ekstra opgaver i Driftscentret både for supervisor og trafikstyrer, også i perioder hvor kørselsmængden har været på et lavere niveau.

Et uddrag af de ændringer der er implementeret siden marts 2020:

- Krav fra Præhospitalet om at patienter kun må samkøres med andre patienter
- Krav om at alle kunder skulle køre solo
- Krav om at den kontante betaling skulle suspenderes, og at der i stedet blev indført fakturering af kundernes egenbetaling. Løbende leverance til økonomi med informationer om hvilke kunder der skal faktureres samt beløb.
- Tilpasning at den tid som chaufførerne skal bruge på aflevering og afhentning på sygehusene i forbindelse med at sygehusene lukkede for indgangene af hensyn til at minimere smitterisikoen
- Oprettelse af begrænset samkørsel, hvor 2 kunder må samkøre i en lille vogn og 3 i en liftvogn
- Tilpasning af den begrænsede samkørsel, så 2 kørestolsbrugere må samkøre i en liftvogn
- Genindførelse af den kontante betaling

I forbindelse med implementeringen af ændringerne, er der udarbejdet vejledninger til bestillingsmodtagerne ved kommunerne og Regionerne samt til Flextrafiks Servicecenter, så de til en hver tid har kunne udføre bestillingsopgaverne inden for gældende retningslinjer. Ligeledes er implementeringen sket under hensyntagen til at sikre den mest optimale driftssituation, med så høj en rettidighed som muligt, samtidig med at omkostningerne var så lave som muligt.

I perioder har der være behov for delvis manuel planlægning, for at sikre optimal drift, hvilket har medført at både supervisor og trafikstyrerne har haft mange ekstra opgaver.

### Udviklingen i andel af ture siden marts 2020

- I slutningen af marts var den samlede kørselsmængde målt i turantal i forhold til den 1. marts 2020 faldet til 25 % og mange leverandører valgte at lukke ned og gøre brug af regeringens hjælpepakker.
- Den 1. maj 2020 var kørselsmængden steget til 51 %, men da kørslen fortsat blev udført som solokørsel, og flere leverandører fortsat var lukket ned, var omkostningerne for kørslen høj og rettidigheden lavere end det normale niveau.
- Den 27. maj blev der indført begrænset samkørsel, som gav mulighed for at to kunder kunne køre sammen i en lille vogn og tre kunder i en liftvogn. Den begrænset samkørsel medførte et markant fald i omkostningerne.
- Den 1. juni 2020 var kørselsmængden på 69 % i forhold til den 1. marts 2020 og den 1. juli 2020 var andelen af ture steget til 83 %. Her blev Flextrafik igen udfordret på vognkapaciteten, da alle sæder i vognene ikke kunne benyttes. Der blev i ugerne op til skolernes sommerferie gennemført en delvis manuel planlægning for at sikre at alle kunder blev kørt til tiden.
- I uge 34 faldt kørselsmængden lidt på baggrund af det øgede smittetryk i især Østjylland og andelen af ture lå på 78 % i forhold til den 1. marts 2020.

Fordelt på kørselstyper har andelen af siddende patientbefordringsture være på et

Bestyrelsen for Midttrafik	11. september 2020
----------------------------	-----------------------

normalt niveau siden slutningen af maj. Flextur og handicapkørsel er på ca. 70 % og kommunal visiteret kørsel, fx lægekørsel og genoptræningskørsel har ikke være over 50 % siden den 1. marts 2020.

Status på Flextrafiks drift i uge 35 er, at der fortsat er begrænset samkørsel, hvor kun 2 kunder kan samkøre i en lille vogn, og 3 kunder i en liftvogn og dermed kan kun ca. 50% af vognenes kapacitet anvendes. Med en kørselsmængde på ca. 82% af normal drift, medføre det at Driftscentret fortsat anvender mange ekstra ressourcer på at sikre, at den daglige drift sker så optimalt som muligt.

Siden marts 2020 har Præhospitalet og Midttrafik været i tæt kontakt omkring situationen og samarbejdet om at finde de bedst mulige løsninger for begge parter. Præhospitalet har under Corona-krisen udstukket klare retningslinjer for håndteringen af situationen. Samtidig har Præhospitalet udvist stor forståelse for driftssituationen og de udfordringer, der har været.

Midttrafik har igennem hele forløbet informeret leverandørerne om ændringerne via mail og på en særlige informationsside på Midttrafik.dk. Samtidig har Midttrafik involveret leverandørerne ved fx at ringe ud til dem for at høre, hvordan de forholdt sig til genindførelsen af kontanter.

Bekendtgørelsen med krav om mundbind for kunder og chauffører, der først trådte i kraft i Aarhus Kommune og senere i yderligere fem kommuner, omfattede også Flextrafik.

For at beskytte især de siddende patienter, besluttede Præhospitalets ledelse, at indføre et krav om mundbind for alle kunder og chauffører i Flextrafik med virkning fra den 13. august 2020 i hele Region Midt.

KL og Danske Regioner udsendte den 8. august 2020 en anbefaling om, at alle kunder i Flextrafik anvender mundbind. I anbefalingen fremgik det, at de kunder, som ikke selv medbringer et mundbind, skulle tilbydes et i vognene, samt at kommuner og Regioner skulle stille mundbind til rådighed for trafikselskaberne. Præhospitalet leverede mundbind til Midttrafik, således der allerede fra mandag den 10. august 2020, kunne udleveres mundbind til leverandørerne. Der er sidenhen blevet opbygget et netværk af udleveringssteder, som omfatter de fleste kommuner og Regionale sygehuse. Den 2. september er der udleveret mere end 40.000 mundbind til Flextrafik leverandører.

De mange løbende ændringer og tiltag har medført et stort, ekstra arbejdspress i hele Flextrafik.

## **Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

---

1-00-1-19

## 11. Forebyggende og opfølgende indsats for COVID-19 i Busselskabet Aarhus Sporveje

### Resumé

*Busselskabet Aarhus Sporveje hører under Midttrafik, og har under corona-krisen gennemført en række forebyggende og opfølgende indsatser, fx i forbindelse med smittespredning blandt chaufførerne som opstod efter sommerferien. Bestyrelsen orienteres hermed om tiltagene.*

### Sagsfremstilling

Forebyggende indsatser:

Siden 2006 er alle Busselskabets nyindkøbte busser blevet forsynet med en afskærmning ud mod passagersiden. Således er alle selskabets busser nu udstyret med denne afskærmning (i daglig tale en chaufførrude). I 188 af busserne kan chaufførruden efter ønske fra chaufføren hæves og sænkes. I de resterende 4 busser er chaufførruden permanent, og ruden kan derfor ikke hæves og sænkes.

Chaufførruden er en sikkerhedsforanstaltning, der har til formål at beskytte selskabets chauffører mod overgreb. Desuden reducerer den muligheden for smittespredning mellem passagerer og chauffør.

Selvbilletteringen medvirker desuden også til at beskytte såvel chauffører som passagerer i bybusserne i Aarhus. Det samme har reglerne om passagerernes færden og begrænsningerne på passagerantallet i busserne.

Senest har Busselskabet sat spritdispensere op ved chaufførsædet i samtlige busser, som chaufførerne kan bruge til at sikre en god håndhygiejne, og med få undtagelser skal alle nu benytte mundbind eller evt. visir i den kollektive trafik. Endelig har selskabet brugt mange ressourcer på at holde sine medarbejdere godt og løbende orienteret om den aktuelle situation, forskellige tiltag mm.

Opfølgende indsatser:

Trods de forebyggende tiltag, er det desværre ikke lykkedes for Busselskabet at styre udenom COVID-19 smittede medarbejdere. I foråret kom Busselskabet forholdsvis let igennem, men efter sommerferien har selskabet fra slut juli til den 24. august 2020 haft 17 smittede med COVID 19. De smittede tilhører alle chaufførgruppen (ca. 550 medarbejdere). Smittekilden synes at skulle findes andre steder end på arbejdspladsen. De øvrige medarbejdergrupper (ca. 75 medarbejdere) er således hidtil gået fri.

Pr. 25. august er antallet af smittede i Busselskabet med COVID 19 nede på én person.

Bestyrelsen for Midttrafik	11. september 2020
----------------------------	-----------------------



Når en medarbejder (chauffør) melder ind, at han/hun er smittet med COVID-19, fokuseres der på, hvilke andre ansatte, vedkommende har været i kontakt med. Desuden vurderes det nøje, om der er risiko for, at en eller flere af disse medarbejdere kan være smittet. På det grundlag udarbejdes en liste over potentielt smittede. Listen sendes til Styrelsen for Patientsikkerhed, som afgør, om en eller flere fra listen skal isolere sig og testes. I forbindelse med smitten efter sommerferien er der én medarbejder – måske ingen – af de undersøgte kollegaer til en af de 17 COVID-19-ramte, der efterfølgende er blevet testet positiv.

Ansatte konstateret med COVID 19 tages direkte ud af tjeneste, og kommer i "karantæne" indtil han/hun er raskmeldt. Også bussen sættes i "karantæne", og bliver grundig rengjort. Det samme sker for de relevante opholdshuse. Der sker en helt normal sygefraværsopfølgning på de COVID-19-ramte. Ingen kommer i arbejde igen, før de i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens regler kan meldes klar igen.

Kørselsafviklingen:

Trods betydelige udfordringer er det meget lidt kørsel, der er blevet ramt. Det kan Busselskabet takke sine medarbejdere for. Den dag i august, hvor flest chauffører var væk på grund af COVID-19, manglede selskabet "hen over natten" over 40 medarbejdere. Men med stor velvilje og dygtighed lykkedes det at få alle busser på gaden, og kun på få enkelte afgangene måtte vi denne ene dag lade udgå pga. chaufførmangel. De andre dage er det lykkedes at skaffe det nødvendige antal chauffører til at afvikle bybuskørslen i Aarhus som planlagt.

Det er Midttrafiks opfattelse, at Busselskabet i en vanskelig tid har formået at afvikle en tilfredsstillende bybuskørsel i Aarhus, og samtidig har gennemført foranstaltninger for at beskytte kunder og chauffører i busserne mod smitte med COVID- 19.

### **Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

---

1-00-1-19

## 12. Kundernes forventning til brug af kollektiv trafik i fremtiden

### Resumé

*Siden corona-krisen indtraf i Danmark i marts har indtægtsfaldet i Midttrafik og i den kollektive trafik generelt været markant. I Midttrafik har indtægterne i perioder ligget på 10% af normalen sammenlignet med en lignende periode i 2019. I takt med det faldende smittetryk hen mod sommere brugte kunderne igen i øget grad kollektiv trafik, og Midttrafik ramte 90% af indtægtsniveauet, mens indførslen af kravet om mundbind i kollektiv trafik i august igen holder kunderne væk fra bussen – indtægterne ligger i august på ca. 60% af normalen. Midttrafik har således i løbet af et halvt år oplevet massive udsving i indtægterne, som vanskeliggør udarbejdelsen af præcise estimater bare et halvt år frem. Transportministeren opfordrer dog trafikskaberne til at arbejde henimod en ny normalsituation og tiltag, der passer til et ændret rejsemønster. Administrationen har startet arbejdet og i en indledende undersøgelse spurgt kunderne, hvordan de forventer at rejse med kollektiv trafik i fremtiden.*

### Sagsfremstilling

Corona-krisens implikationer for Midttrafiks indtægter, ændret kundeadfærd og den generelle frygt for smittespredning, som er blevet forbundet med kollektiv trafik, har været kendte konsekvenser siden krisens start. Myndighederne har frarådet flere samfundsgrupper at bruge bussen og generelt frarådet kollektiv trafik i myldretiden. Hvad der er mere ukendt land er, hvor længe corona-krisens implikationer rækker ud i fremtiden og ikke mindst, hvordan kunderne vil se på kollektiv trafik den dag, en ny normal kan identificeres. Hermed menes det tidspunkt, hvor myndighederne ikke længere anbefaler, at man begrænser brugen af kollektiv transport mest muligt.

Nedlukningen har betydet en række ændringer i folks måde at arbejde på og dermed også ændrede rejsemønstre. Den almindelige antagelse er, at en andel af den ændrede adfærd vil fortsætte også efter covid-19 er kommet under kontrol, da øget hjemmearbejde ikke har haft betydelig indflydelse på produktiviteten, har givet mulighed for mere fordybelse og dermed mere effektiv løsning af komplekse opgaver og erhvervslivet har generelt revurderet nødvendigheden af den tidligere rejseaktivitet, fx til udlandet. Administrationen forbereder sig herpå bl.a. gennem ændrede billetprodukter, hvilket fremgår af punktet *Takstinitiativer som følge af corona-krisen* i bestyrelsesmaterielt. Hjemmearbejdet har dog også betydet, at et fåtal finder det mentalt udfordrende at arbejde hjemme pga. den øgede sociale isolation.

Med disse foreløbige konklusioner in mente, har administrationen spurgt kunderne, hvordan de forventer deres rejsemønster vil være i fremtiden. Og fremtiden er også her defineret som det tidspunkt, hvor myndighederne ikke længere anbefaler, at man begrænser brugen af kollektiv transport mest muligt.

### Om undersøgelsen

I forbindelse med at Midttrafik i august måned indgik et samarbejde med Epinion om at være stoppestedsværter, gennemførte Epinion også en undersøgelse blandt Midttrafiks kunder om deres forventninger til at rejse med kollektiv trafik i fremtiden. Oprindeligt var planen, at stoppestedsværterne skulle være tilstede i de større gymnasiebyer i forbindelse med gymnasiestart efter sommerferien og uddele håndsprit i uge 33.

Da smittespredningen netop skete i Aarhus på samme tidspunkt, blev flere af stoppestedsværterne dog dirigeret til Aarhus i stedet for, og da smitten dernæst spredte sig til Horsens, Silkeborg, Skanderborg, Favrskov og Odder, blev de seks byer i stedet for udgangspunktet for uddeling af håndsprit – nu naturligvis også suppleret af mundbind. Epinion blev desuden også bedt om at fortsætte arbejdet i uge 34. De 194 kunder, som er blevet interviewet, har dermed rejst med kollektiv trafik, da debatten om smittespredning og krav om mundbind i kollektiv trafik var på sit højeste, og det er værd at læse svarresultaterne i netop dét lys. Man bør være opmærksom på, at interviewene netop er blevet foretaget i byområder – var flere interviewpersoner fra tyndtbefolkede områder en del af undersøgelsen, var resultatet givetvis anderledes.

7 ud af 10 forventer at rejse det samme med bus, som de gjorde før corona-krisen. Hertil kommer, at 1 ud af 10 regner med at rejse mere. Størstedelen af interviewpersonerne er således ikke afskrækket fra at bruge kollektiv trafik i fremtiden. Størstedelen forventer også at tage bussen flere gange om ugen, når myndighederne stopper med at anbefale et begrænset brug af kollektiv transport. Samtidig er en eventuel kundenedgang på 20% også betragtelig. Kundenedgangen kan dog vise sig at blive noget større, da man i tyndtbefolkede områder i højere grad er begyndt at anvende bil i stedet for bussen, og der er lav sandsynlighed for, at disse kunder kommer tilbage til kollektiv trafik igen. Ikke overraskende er de kunder i undersøgelsen, som forventer at rejse mindre med bus, bekymrede for smittespredning i bussen (50%). Ca. 25% forventer ændret rejsemønster eller mere hjemmearbejde.

Der er samtidig en tillid at spore til Midttrafiks håndtering af krisen, når 6 ud af 10 føler sig helt trygge ved at rejse med offentlig transport, og 7 ud af 10 synes, at Midttrafik tager ansvar for at mindske smittespredning. Ser man under de åbne besvarelser, hvilke faktorer som gør kunderne utrygge, er det især andre kunders adfærd (fx manglende fysisk afstand). Samtidig viser undersøgelsen netop en markant adfædsændring hos kunderne, hvilket stemmer overens med Midttrafiks egne observationer - kunderne bruger i højere grad mundbind, holder afstand og vasker/afspritter hænder før og efter rejsen, sammenlignet med før Corona-krisen. Især den hastighed hvormed mundbind kom i brug i først Aarhus, derefter de øvrige kommuner, har været bemærkelsesværdig.

### Opsummering

Administrationen hæfter sig ved kundernes udsagn om fortsat at anvende den kollektive trafik, og vurderer, at det understøtter den hidtidige strategi med tryghedsskabende tiltag (uddeling af håndsprit, mundbind, ekstra samt synlig rengøring i busserne), massiv information om tiltagene og hvordan man passer godt på sig selv og andre i bussen (herunder sundhedsmyndighedernes anbefalinger) og ikke mindst en løbende vurdering af de tiltag, der er nødvendige med et hurtigt arbejdende beredskab, som følger ovenstående linje og samtidig hurtigt implementerer nye tiltag. Også tilpasningen af

Midttrafiks billetprodukter, som administrationen er i gang og andre tilpasningstiltag, er centrale.

Idet de tyndtbefolkede områder ikke er dækket af undersøgelsen, kan resultaterne ikke ses som repræsentative på tværs af alle Midttrafiks kundegrupper. Derudover gennemføres desuden flere af denne type undersøgelser blandt operatørerne i kollektiv trafik netop nu med forskellige resultater, ligesom der foretages vurderinger på indtægtssiden, som heller ikke viser samme billeder, heller ikke i byområder. I et notat fra København Kommunes økonomiafdeling fremgår, at Metroselskabet vurderer, at passagernedgangen vil kunne ses i op til fem år efter fuld genåbning. Nutidsværdien af det samlede driftstab for hele perioden vurderes på nuværende tidspunkt at udgøre i størrelsesordenen 0,6-1,3 mia. kr. afhængigt af hastigheden, hvormed passagererne vender tilbage, samt afviklingen af de pålagte restriktioner for udnyttelsen af passagerkapaciteten.

Administrationen vil derfor vurdere behovet for at lave lignende undersøgelser igen i løbet af efterår/vinter.

### **Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

### **Bilag**

- Bilag 1 - Stoppestedsværter - undersøgelse

---

1-00-1-19

## 13. Orientering om forslag om installation af dispensere med håndsprit i busserne

### Resumé

*Repræsentantskabsmedlem Michael Nedersøe har stillet forslag om, at Midttrafik installerer dispensere med håndsprit i busserne som en forebyggende foranstaltning for at undgå smittespredning i bussen. Administrationen vurderer nedenfor forslaget.*

### Sagsfremstilling

Repræsentantskabsmedlem Michael Nedersøes forslag bunder i, at man kender opstillede spritdispensere fra mange andre steder i samfundet nu – supermarkeder, butikker og steder som ældrecentre. Dertil kommer, at god håndhygiejne fortsat er en helt central retningslinje i sundhedsmyndighedernes anbefalinger om god corona-adfærd blandt borgerne.

Midttrafik har hidtil kommunikeret myndighedernes anbefalinger, og Transportministeriet har løbende reguleret den kollektive trafik i forhold til fx social afstand i bussen og begrænsning af antal passagerer i bussen. Midttrafik har offensivt informeret kunderne om sundhedsmyndighedernes krav, herunder også opfordringen til at bruge håndsprit og har over flere omgange haft stoppestedsværter tilstede i de større bybusbyer for at dele håndsprit ud. Det var særligt relevant i starten af corona-epidemien, hvor håndsprit var en mangelvare. Velvidende at tiltaget selvsagt ikke ville forsyne alle kunder med håndsprit, men det ville gøre kunderne opmærksomme på, at de skal huske at have håndsprit med på turen.

Dertil kommer, at Midttrafik har godt 930 busser, som på hverdage transporterer samlet knap 105.000 kunder. Det ville være en uforholdsmæssigt stor praktisk udfordring, hvis det løbende skulle sikres, at alle dispenserne var fyldt op med håndsprit i alle busser i hele Region Midtjylland hele døgnet. Dispenserne vil løbende skulle fyldes op, ellers vil opsætningen af standerne give kunderne en falsk tryghed. Chaufførerne vil ikke kunne nå det på turene, især på bybuslinjerne. Dispenserne vil desuden kunne forårsage større mængder spildt sprit på gulvet, selv med en lille skål under, pga. det store antal kunder, der vil bruge dispenserne hver dag, og chaufføren kan ikke tømme den under kørslen.

Til gengæld har myndighederne pålagt os at informere kunderne om anbefalingerne til de rejsende i den kollektive transport, og den opgave tager administrationen meget alvorligt. Derudover er der iværksat ekstra, daglig rengøring, og i bussen kan man se hvor mange, der må køre med, og hvilke anbefalinger man bedes overholde. Det er også en del af den almene kommunikation fra myndighederne, at man selv har ansvar for egen håndhygiejne. Midttrafik oplever, at kunderne rejser med omtanke og viser stort hensyn til hinanden, og at mange også har håndsprit med som fast inventar i håndtasken.

Bestyrelsen for Midttrafik	11. september 2020
----------------------------	-----------------------

### **Økonomi**

Udover den sikkerhedsmæssige del, er der også den økonomiske del. Skal kundeflowet være dækket, skal der sættes min. 2 spritdispensere op pr. bus (2 x 932 busser). Nogle busser kan måske nøjes med én dispenser.

Dispensere:

- 1 lt. sprit koster ca. 80-120 kr. (priserne varierer løbende). Man regner med 1.000 tryk/portioner pr. liter.
- Dispenser koster ca. 300 kr. pr. stk. plus beslag, låseanordning og montering.
- Samlet engangsudgift: 559.200 kr. plus montering mv.

Håndsdesinfektion pr. uge:

Midttrafik havde før sommerferien cirka 105.000 kunder om dagen. Vi antager, at hver kunde trykker 4 gange – 2 ind i bussen, 2 ud af bussen. 420.000 tryk giver et dagligt forbrug på 420 liter sprit.

- 2.940 lt. sprit pr. uge (2.940 x 120 )= 352.000 kr. pr. uge
- Daglig drift og vedligeholdelse forudsættes løst af busselskaberne mod betaling (300 kr. i timen).

Håndsprit-standere i bussen kræver som nævnt løbende opfyldning, og skal administrationen sikre, at kunderne på de største stationer stort set altid oplever fyldte spritflasker, kan vi betale det eksterne rengøringsselskab, der i dag gør rent på stationerne i Randers, Viborg, Horsens, Herning, Silkeborg og Aarhus for at udskifte spritflasker. Ekstra ressourcer hertil vil koste 15.750 kr. pr. uge.

Dvs. i alt 370.000 kr. pr. uge – lidt over 19 mio. kr. om året.

Løsningen med spritdispensere vil selvsagt kræve yderligere finansiering fra ejerne.

På baggrund af ovenstående gennemgang, vurderer administrationen ikke, at forslaget er gangbart og realiserbart.

### **Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

---

1-00-1-19

## 14. 'Digital kontrollør' i kampen mod manglende selvbillettering

### Resumé

*Der er, over de sidste tre måneder, foregået et grundigt analysearbejde af Midttrafiks kunders adfærd i Midttrafiks billetapp. Dette for at afdække, hvor mange kunder der snyder i forbindelse med selvbillettering, i et forsøg på at forebygge denne snyd. I denne orientering præsenteres resultaterne, samt Midttrafik forslag til hvordan Midttrafik proaktivt kan forebygge snyd i Midttrafik-app.*

### Sagsfremstilling

I Midttrafiks tværgående fraudsamarbejde med DSB, Arriva, Nordjyllands Trafikselskab, FynBus mfl., har der den seneste tid været et stort fokus på manglende selvbillettering i selskabernes betalingsapps.

Der har været flere indikationer på en tendens, hvor kunder kun køber en billet, hvis de ser en billetkontrollør. Rent teknisk sidder disse kunder typisk med en billet lagt i kurven, men afventer betaling til de møder en kontrollør. Hvis ikke de møder en kontrollør, betaler de ikke, og købet bliver annulleret.

Dette er hovedsageligt, men ikke udelukkende, en tendens i busser med fri indstigning og selvbillettering. Omfanget af denne type snyd har frem til nu været uklart, da det omhandler kunder, som ikke opdages, med mindre de møder en kontrollør. Hvis kunder med denne adfærd møder en kontrollør, vil der i de fleste tilfælde blive udstedt en kontrolafgift pga. for sent købt billet.

Ved at analysere data om kundernes adfærd i Midttrafik app for netop dette bestillingsflow, har Midttrafik forsøgt at skabe et overblik over omfanget.

#### Resultatet af analysen

Der er forskellige kategorier for, hvor ofte kunderne undgår selvbillettering:

- 'Kunder der konsekvent undgår selvbillettering'
- 'Kunder der ofte undgår selvbillettering'
- 'Kunder der nogle gange undgår selvbillettering'

Det kan være en hårfin grænse, om kunder bevidst snyder eller blot har uregelmæssig adfærd. I forhold til resultaterne, er der derfor kun taget udgangspunkt i de kunder, der konsekvent undgår selvbillettering, da disse tal er forbundet med mindst usikkerhed.

De nuværende resultater indikerer, at de manglende billetindtægter fra kunder, der konsekvent undgår selvbillettering, udgør ca. 750.000 kr. over en periode på 2 måneder (Jan og februar 2020). Dette omfatter ca. 1.000 aktive kunder i Midttrafik app.

Der er i samme periode gennemført køb for ca. 18.717.000 kr. af ca. 140.000 aktive kunder i appen.

Det vurderes at op mod 4.000 aktive brugere i appen i større eller mindre grad udviser en adfærd, der viser tegn på den omtalte snydende tendens.

#### Forslag til forebyggelse

I et forsøg på at afvikle denne tendens uden den omkostningstunge fysiske kontrol, arbejder Midttrafik på en 'Digital kontrollør'.

Arbejdet går ud på, at kunder, der konsekvent undgår selvbillettering, automatisk vil modtage en besked igennem Midttrafik app, der informerer kunden om, at Midttrafik er opmærksom på den mistænksomme adfærd, som kunden udviser. Erfaringer fra fraudsamarbejdet viser, at når kunder, der undgår selvbillettering, bliver kontaktet om deres adfærd, bliver de meget chokeret over at blive "opdaget", og adfærden ændrer sig herefter.

Den 'Digitale kontrollør' vil blive implementeret sammen med flere andre tiltag i Midttrafik app, som eksempelvis en større synliggørelse af for sent købte billetter. Tilsammen vil tiltagene gøre det sværere for kunder, der vil undgå selvbillettering. Projektet bevæger sig ind på nye områder, hvad angår GDPR og databehandling, derfor er både Midttrafiks DPO og interne jurister med i planlægningen og udførelsen, så Midttrafik overholder gældende regler. Projektet vil, efter planen, blive implementeret inden udgangen af 2020.

Fokusset vil i starten være på de fornævnte ca. 1000 kunder, som Midttrafik med stor sikkerhed kan bevise snyder bevidst. Når projektet har genereret nok data til at kunne evaluere på resultaterne, vil indsatsområdet kunne udvides med de virkemidler, som har vist sig mest effektive.

At bekæmpe snyd er en løbende opgave. Kunder vil altid udfordre systemet, og finde nye måder at snyde på. I fraudsamarbejdet med de øvrige selskaber, er grundidéen at alle apps skal være lige sikre. Med tværgående billetsalg, vil de snydende kunder altid flytte til de apps, som er nemmest at snyde i – men med det nuværende arbejde øger Midttrafik fokus på den øgede sikkerhed.

#### **Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.



1-00-1-19

## 15. Bestilling af Ungdomskort på mitungdomskort.dk

### Resumé

Bestyrelsen har modtaget henvendelser om, at bestillingen af Ungdomskort er vanskelig. Derfor fremlægger administrationen herunder bestillingsflowet, tiltag til forbedringer samt fremtidsudsigter for den fælles platform, mitungdomskort.dk, hvorfra Ungdomskortet bestilles af kunden.

### Sagsfremstilling

Midttrafik sælger Ungdomskort til unge og studerende i Region Midtjylland. Det foregår ved, at kunden skal godkendes af uddannelsesinstitutionen på Ungdomskort.dk. Efter godkendelsen kan kunden bestille sit Ungdomskort via mitungdomskort.dk.

Der findes tre former for Ungdomskort til følgende målgrupper:

- 16-19-årige, som ikke er under uddannelse (XU-kort)
- Elever på Ungdomsuddannelser (UU-kort)
- Studerende på videregående uddannelser (VU-kort)

### Bestilling af Ungdomskort

Bestillingen af Ungdomskort sker i to trin: 1) Godkendelse, og 2) Bestilling. Godkendelsessiden, ungdomskort.dk, varetages af Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen (TBBST), mens bestillingssiden, mitungdomskort.dk, varetages af trafikelskaberne fælles i regi af Rejsekort A/S.

1. Kunden logger ind på Ungdomskort.dk. Kunden skal være registreret på en uddannelse. Kunden søger om godkendelse til Ungdomskort.
2. Når kunden er godkendt, kan kunden logge på mitungdomskort.dk, hvor bestillingen af selve kortet foregår.
  1. Her vælger kunden sine ønskede zoner mellem bopæl og uddannelsessted. Dernæst oprettes perioderne for uddannelsens varighed, som veksler mellem måned og kvartaler, afhængig af uddannelsestype og medie (pap eller Midttrafik app). Kunden kan her tilpasse sine perioder.
  2. Der dannes automatisk kort/perioder, indtil godkendelsen/uddannelsen udløber. Hvis der er perioder, hvor kunden ikke skal bruge Ungdomskort, er det vigtigt, at kunden sletter disse senest 5 uger før, de træder i kraft, hvis man har et pap-kort, da det ellers sættes i produktion.
  3. Dernæst uploades et foto i pasfoto kvalitet, hvis kunden har valgt pap-kort (app-foto vælges i app'en). Hvis det uploadede foto ikke lever op til kravene, afvises det, og der skal uploades et nyt foto. Ungdomskortet bliver ikke produceret, før der er et godkendt foto.

4. Herefter vælges betalingstype. Ved Midttrafik er det lige nu kun muligt at modtage betalingsinformationer pr. mail, hvis man har valgt pap-kort (ved app-kort foregår betalingen i Midttrafik app). I mailen, som udsendes før betalingen for hver periode, kan kunden vælge betaling via betalingslink (betalingskort) eller netbank.

### **Fremtidsudsigterne på mitungdomskort.dk**

Det er Midttrafiks vurdering, at den nuværende bestilling af Ungdomskortet ikke er tidssvarende og tilstrækkelig brugervenlig for kunderne. Det er også Midttrafiks indtryk, at de øvrige trafikelskaber deler denne vurdering. Men systemerne, herunder godkendelse og bestilling, er dog et vilkår, som Midttrafik ikke direkte kan påvirke, da systemet er fælles mellem TBBST, Trafikelskaberne og togoperatørerne.

I fælles regi af Trafikelskaberne og togoperatørerne blev i 2019 nedsat en fælles gruppe, som på opfordring fra TBBST skulle undersøge, om man fælles landsdækkende kunne tilbyde Ungdomskort som rejsekort pendler kombi. En model, hvor kunden altså både har sit Ungdomskort som pendlerkort på sit rejsekort, men samtidig kan benytte det almindelige rejsekort uden for pendlerstrækningen. I den forbindelse var det klart, at mitungdomskort.dk skulle udbygges væsentligt, og der har derfor ikke været yderligere fremdrift.

Trafikelskabernes IT-samarbejde, TITSAM, har blandt andet på opfordring fra Midttrafik, tidligere indhentet tilbud på en særskilt videreudvikling af mitungdomskort.dk. I den forbindelse havde trafikelskaberne forventet, at Rejsekort ville stå for udviklingen, da systemet ligger i deres regi. Udviklingen blev dog dengang afvist af Rejsekort, fordi 1) deres strategi ikke understøtter udvikling af systemer, som ikke understøtter Rejsekortet, og 2) der ikke er ressourcer til rådighed på nuværende tidspunkt.

Derfor indhentede TITSAM tilbuddet egenhændigt, som i fælles regi skulle håndtere 3. parts kort og Ungdomskort, herunder udstedelse til app. Tilbuddet lød dengang på ca. 5 mio. kr., hvorefter Nordjyllands Trafikelskab (NT) meddelte, at de ikke fandt tilbuddet interessant. Der har ligeledes ej heller været fremdrift i dette spor.

I februar 2020 blev det aftalt mellem trafikelskaberne, at der skulle laves en fælles undersøgelse af kundernes holdning til Ungdomskort, herunder også bestillingssystemet. Undersøgelsen skulle give faktisk viden, som trafikelskaberne kunne bruge politisk overfor staten. Arbejdet blev igangsat i februar med deltagelse fra alle trafikelskaber. En fælles spørgeramme blev udarbejdet, men på grund af coronavirus er undersøgelsen ikke sat i gang.

### **Tiltag i Midttrafik**

En af de primære udfordringer i dag er, at det ved papkortet er omstændeligt at betale sit Ungdomskort og tilrette perioder på mitungdomskort.dk. For at forbedre kundeoplevelsen har Midttrafik derfor gjort det muligt at få Ungdomskort på app. Her betaler kunderne direkte i Midttrafik app med enten betalingskort eller MobilePay. Har kunden valgt app, kan kunden ligeledes tilpasse sine perioder fra Midttrafik app.

Midttrafik har i forbindelse med lancering af Ungdomskort på Midttrafik app, udarbejdet vejledninger og videoguides, som også inkluderer bestillingen af Ungdomskort på de fælles platforme, netop for at smidiggøre bestillingen for kunden.

Bestyrelsen for Midttrafik	11. september 2020
----------------------------	-----------------------

Men der er fortsat kunder, som har pap-kort, og som er udfordret af tilpasninger af perioder med mellemrum, lang forudbetaling pga. produktionstid og oversete mails, som bevirker, at kunden ikke får betalt rettidigt, og dermed står uden kort, når de skal benytte det.

Ved pap-kort skal kunden i god tid betale for næste periode, dernæst bliver kortet produceret, og til sidst sendt med posten. Nogle kunder oplever op til 14 dages leveringstid med Post Nord.

Administrationen har forsøgt at mindske omfanget af udfordringer ved pap-kort. F.eks. har Midttrafik opjusteret betalingsfristen for at sikre rettidig betaling, tilrettet betalingsmailen for at undgå, kunden ikke overser den, og tilrettet guides og information på hjemmesiden. Alt sammen små tiltag, som kun kan afhjælpe dele af problematikkerne – og ikke de primære udfordringer.

### **Ungdomskort på rejsekort**

I 2021 udskiftes pap-kortene til rejsekort. Det vil sige, at kunderne fremover vil få et rejsekort udstedt som Ungdomskort, ligesom hvis de havde valgt pendlerkort på rejsekort. Dermed vil kunderne kunne vælge mellem rejsekort og Midttrafik app, når de fremover bestiller Ungdomskort, ligesom ved et pendlerkort.

Overflytningen fra pap-kort til rejsekort sker sammen med NT. Projektet har været væsentligt forsinket og udfordret ind til nu, fordi projektet kræver en ny snitflade, som kan håndtere yderligere brugere. Udviklingen sker gennem Rejsekort A/S. I første omgang er det planlagt af Rejsekort A/S, at Midttrafik og NT skal overgå til Ungdomskort på rejsekort den 1. januar 2021, men administrationen vurderer, der fortsat er stor risiko for forsinkelse pga. kompleksiteterne i den nye snitflade samt den efterfølgende migreringsproces.

En egentlig udfasning af det fysiske Ungdomskort er ikke muligt, idet trafikselskaberne stadig skal kunne levere et fysisk kort til de af kunderne, som fortsat ønsker dette, blandt andet for at imødekomme borgerens ret til at få et Ungdomskort. TBBST har tidligere meddelt følgende til Midttrafik: *"[...] at borgerens ret til at få et Ungdomskort bliver afskåret, hvis de ikke har en smartphone med et bestemt styresystem mv., så ser styrelsen en række problemstillinger, som skal undersøges nærmere"* (bilag 1).

### **Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen drøfter mulige løsninger.

### **Bilag**

- Bilag 1 – Brev fra TBBST, maj 2018

1-00-1-19

## 16. Administrationens vurdering af notat fra Out of Home Media om optimering af reklameværdi

### Resumé

*Out of Home Media har fremsendt et notat om, hvordan reklamebureauet vurderer, at Midttrafik kan optimere reklameværdien på sine busser. Midttrafiks administration giver nedenfor sin vurdering af notatet fremsendt af Out of Media.*

### Sagsfremstilling

Formandskabet i Midttrafik afholdt d. 3. marts 2020 møde med reklamebureauet Out of Home Media om markedsføring på Midttrafiks busser. På mødet blev det aftalt, at bureauet skulle sende information om optimering af reklameværdi på Midttrafiks busser.

I sit notat vurderer Out of Home Media, at Midttrafik ved at lempe sine reklamebestemmelser kan opnå en merindtægt på 5.24 mio.kr. Samtidig vurderer notatet, at hovedparten af kunderne i den kollektive trafik ikke føler sig generet af reklamer på busserne. Notatet er vedlagt i bilag 1.

Midttrafiks administration giver sin vurdering af notatet fra Out of Home Media.

### Out of Home Medias forslag

I notatet har Out of Home Media taget udgangspunkt følgende: *I Midttrafik er busserne udbudt med to mindre reklameformater på højresiderne af bussen, et mindre format på venstresiden og et mindre format på bagsiden.*

Out of Home Media foreslår samtidig, at Midttrafik lemper sine reklamebestemmelser, så følgende områder på bussen fremover kan benyttes til reklamer:

Område på bussen	Årlig merindtægt
Fuldfolierede bagenden	912.500 kr.
Busboard (reklame mellem forhjul og midterste dør):	192.000 kr.
Fuldfolierede højresider	2.460.000 kr.
Fuldfolieret bus uden folie på venstreside	1.680.000 kr.
<b>Samlet merindtægt</b>	<b>5.244.500 kr.</b>

Midttrafiks administration bemærker, at det siden 2015 har været tilladt for busselskaberne at fuldfoliere bussernes bagende. Dette gælder for såvel gule som blå busser. Dette betyder, at Out of Home Medias estimat skal reduceres med 912.500 kr. til ca. 4.3 mio.kr. årligt.

Bestyrelsen for Midttrafik	11. september 2020
----------------------------	-----------------------

For gule busser har det samtidig været tilladt for busselskaberne at reklamere over bussernes vinduer. Denne mulighed er ikke medtaget af Out of Home Media. Værdien af denne reklame er ikke indregnet i Out of Homes Medias estimat.

### Historik for reklamebestemmelser

Reklamebestemmelserne blev vedtaget af Midttrafiks bestyrelse d. 5. november 2010, hvor det også blev besluttet at »*reklameformater ud over de almindelige standardformater ikke tillades uden på busserne*«. Dermed må busselskaberne ikke benytte helfoliering eller reklame, der helt eller delvist dækker ruderne.

Reklamebestemmelsernes formål er at sikre en letgenkendelig og ensartet buspark, uanset i hvilken by kunden befinder sig, jf. bestyrelsespunkt om "Beslutning om Busfarver", behandlet d. 23. marts 2007, og bestyrelsespunkt om "Reklamer på og i busserne", behandlet d. 5. november 2010.

D. 6. februar 2015 vedtog bestyrelsen en lempelse for bybusserne, så det blev tilladt at helfoliere busbagender samt opsætte reklamer over vinduerne.

Midttrafiks bestyrelse har også tidligere vurderet, om konkrete reklamer skulle afvises eller godkendes. Disse reklamer har blandt indeholdt markedsføring for stripklubber, plastikkirurgi og politiske budskaber.

### Betydning for Økonomi

Ud fra beskrivelserne i notatet vurderes det, at Out of Home Media alene tager udgangspunkt i bybusser. Det må skyldes, at reklameværdien er størst for bybusser.

Midttrafik har i dag kontrakt på cirka 641 busser, hvoraf 259 busser er gule bybusser (40%). Den samlede årlig kontraktsum for bybusserne udgør cirka 670 mio.kr. En merindtægt på 4.3 mio.kr. vil medføre en besparelse på 0,65 % efter fuld indfasning. Dertil kommer, at notatet er fremsendt til administrationen den 24. juni, men der tages ikke højde for de konsekvenser corona-krisen har haft på den kollektive trafik, herunder indtægts siden. Som der orienteres om andetsteds i bestyrelsesdagsordenen har kravet om mundbind i kollektiv trafik for nuværende ført til en indtægtsnedgang på 60% af normalen (sammenlignet med samme periode i 2019). Dette sammenholdt med, at virksomheder, der også er blevet ramt af krisen, sandsynligvis vil spare i markedsføringsbudgetterne, bør indgå i den samlede vurdering af forslaget.

I et notat fra januar 2020 vurderer Midttrafik, at der i perioden fra 2015 til 2019 tilsyneladende ikke er sket ændringer i værdien af reklamer på busserne. Til gengæld er udgifterne til busdriften steget på grund af almindelig indeksering. Dette bekræfter til dels reklamebranchens eget udsagt om, at konkurrencen på markedet for outdoor-medier er hård, da mulighederne for at markedsføre sig er mange. Dette kan indirekte reducere indtjeningspotentialet ved at sælge reklamer på busser.

### **Betydning for kunderne**

For kunderne vil lempede reklamebestemmelser medføre, at busserne bliver mere varierede og uklare i deres design og udtryk. Samtidig vil det medføre, at Midttrafik muligheder for at kommunikere om egne budskaber forringes.

Reklamer har tidligere provokeret kunder eller øvrige borgere, hvilket blandt andet har medført negative kundehenvendelser og kommentarer på Midttrafiks Facebook-side, da ikke alene kunder, men også borgere der ser busserne i bybilledet, finder reklamerne anstødelige. For Midttrafik betyder det øget administration.

### **Betydning for bestillerne**

Forslaget vil gå imod de kommuner m.fl., der ønsker at markere på busserne, at de er miljøvenlige – en markedsføringsmulighed for kommunerne, som administrationen allerede nu mærker interesse omkring og forventer vil forøges de kommende år. Denne mulighed bortfalder med de fuldfolierede højresider.

### **Opsummering**

På baggrund af ovenstående forhold vedr. økonomi, indtægter, betydning for kunder og bestillere, kan direktionen ikke anbefale forslaget.

### **Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen drøfter sagen.

### **Bilag**

- Bilag 1 - Opfølgende notat til Midttrafik

1-00-1-19

## 17. Orientering om uanmeldt besøg af Arbejdstilsynet

### Resumé

*Midttrafik fik den 12. august besøg af Arbejdstilsynet, der ønskede at gennemgå Midttrafiks håndtering af COVID19 overfor buschauffører, der kører i Aarhus.*

### Sagsfremstilling

Midttrafik fik den 12. august besøg af Arbejdstilsynet, der ønskede at gennemgå Midttrafiks forebyggende tiltag mod smittespredning af COVID19 overfor buschauffører, der kører i Aarhus. Besøget, der ikke var varslet på forhånd, skete som følge af den stigning af COVID19-smittede bybuschauffører, der skete i løbet af august.

Arbejdstilsynet blev orienteret om, at Midttrafik generelt udliciterer busdrift til private selskaber, som dermed har den direkte ledelsesret over chaufførerne. Midttrafik kan dog fastsætte rammer for busselskabets personaleledelse, og kan også kommunikere direkte til chauffører via en række kanaler.

Samtidig blev tilsynet forklaret den specielle konstruktion mellem Midttrafik og Busselskabet Aarhus Sporveje, hvor trafikkselskabet ejer busselskabet, men busselskabet har egen direktion og ledelsesret overfor chaufførerne.

Besøget af Arbejdstilsynet gav anledning til en gennemgang af de mange initiativer, Midttrafik har iværksat for at skabe sikkerhed blandt andet for chaufførerne. Arbejdstilsynet blev således orienteret om følgende tiltag:

- Begrænsninger for antal af kunder i alle busser
- Afspærring af de forreste sæder op mod chaufføren
- Periodelvis lukning af fordøren op til chaufføren
- Betaling for ekstraordinær daglig rengøring af kontaktpunkter i busserne
- Ekstraordinær rengøring af busser på alle større stationer og trafikterminaler
- Udlevering af gratis startpakker med håndsprit, mundbind og visir til chauffører
- Hurtig og tydelig kommunikation direkte til chauffører via Midttrafiks chaufførnet
- Politik om ikke at gå i konflikt med kunderne
- Forsøg på opsætning af plexiglas (forsøget blev afvist af synshallerne)
- Kommunikation til kunderne i bussen for at undgå smittespredning
  - Hold ansigterne fremad
  - Gå ikke ombord på bussen, hvis man har symptomer
  - Forsøg på begrænsning af kontantsalg

Arbejdstilsynet var tilfredse med Midttrafiks indsats og bemærkede, at indsatsen opfyldte de formelle forslag fra myndighederne.

Bestyrelsen for Midttrafik

11. september  
2020

**Betydning for Økonomi**

Ingen.

**Betydning for kunderne**

Ingen.

**Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.



---

1-00-1-19

## 18. Orientering om påbud fra forbrugerombudsmanden om genindførelse af det betjente billetsalg

### Resumé

*I lighed med de øvrige danske trafikelskaber, modtog Midttrafik d. 10. juni et påbud fra Forbrugerombudsmanden om at genindføre det betjente billetsalg i busserne. Dette førte til, at Midttrafik fra d. 6. august genindførte muligheden for at betale med kontanter i busserne. Bestyrelsen orienteres nedenfor om sagen.*

### Sagsfremstilling

Midttrafik indstillede midlertidigt det betjente billetsalg den 18. marts. Dette skete efter opfordring fra transportministeren, da flere chauffører havde givet udtryk for, at de ønskede kontanterne fjernet for at reducere den direkte kontant til kunderne. Midttrafik opfordrede i stedet til at anvende rejsekort eller Midttrafik app. I Aarhus bybusser kunne kunderne fortsat købe kontantbilletter i automaterne.

Den midlertidige indstilling af det betjente billetsalg medførte, at chauffører blev nødt til at afvise kunder, eller lade kunder køre gratis med bussen mod en henstilling om at betale med andre betalingsmidler fremover. Dette afstedkom også medieomtale.

### Henvendelse fra forbrugerombudsmanden

Den 10. juni modtog Midttrafik en henvendelse fra Forbrugerombudsmanden, der gjorde opmærksom på, at Forbrugerombudsmanden havde modtaget klager fra borgere over, at der ikke kunne betales med kontanter i Midttrafiks busser.

I henvendelsen gjorde Forbrugerombudsmanden Midttrafik opmærksom på betalingslovens §81 (kontantreglen), hvoraf det følger, at »*virksomheder som udgangspunkt er forpligtet til at modtage betaling med kontanter i tidsrummet fra kl. 06.00 til kl. 22.00, hvis virksomheden modtager andre betalingsinstrumenter som fx betalingskort eller mobilbetalingsløsninger*«.

På den baggrund krævede Forbrugerombudsmanden, at Midttrafik hurtigst muligt genåbnede det betjente billetsalg, med mindre andre væsentlige forhold talte imod. Forbrugerombudsmanden gjorde desuden opmærksom på, at en overtrædelse af den pågældende lovgivning kan straffes med bøde.

Da de øvrige trafikelskaber modtog et stort set identisk brev, medførte dette, at trafikelskaberne opfordrede til en dialog mellem Transportministeriet og Forbrugerombudsmanden.

Bestyrelsen for Midttrafik	11. september 2020
----------------------------	-----------------------

Dialogen mellem de to myndigheder medførte den 3. juli en fornyet henvendelse fra Forbrugerombudsmanden til Midttrafik. Heri oplyser Forbrugerombudsmanden om nogle principper for, hvornår trafikselskaberne lovligt kan indstille det betjente billetsalg. Herudover blev det pointeret, at trafikselskabernes bagudrettede manglende overholdelse af kontantreglen ikke var omfattet af bødestraf, grundet den helt ekstraordinære situation, som COVID19 har medført. Endelig krævede Forbrugerombudsmanden atter, at Midttrafik genåbnede det betjente billetsalg hurtigst muligt.

På den baggrund oplyste Midttrafik den 3. august Forbrugerombudsmanden om, at det betjente billetsalg atter ville være tilgængeligt per 6. august.

### **Betydning for Økonomi**

Ingen.

### **Betydning for kunderne**

Den midlertidige suspension af det betjente billetsalg har medført, at nogle kunder er blevet afvist rejse af chaufføren. Andre kunder har kunnet rejse gratis med bussen mod en henstilling om at benytte andre betalingsmidler fremadrettet. Situationen har derfor medført såvel kundeklager som forskelsbehandling mellem kunderne.

### **Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

### **Bilag**

- Bilag 1 - Henvendelse fra Forbrugerombudsmanden af 10. juni
- Bilag 2 - Henvendelse fra Forbrugerombudsmanden af 3. juli

1-00-1-19

## 19. Orientering om strategi for grøn omstilling af regional buskørsel

### Resumé

Administrationen orienterer om udarbejdelsen af en strategi for grøn omstilling af den regionale bustrafik. En rapport, udarbejdet af rådgivningsfirmaet COWI, vurderer, at en omstilling frem mod 2030 kan ske uden merudgifter for regionen. På den baggrund har Regionsrådet bedt Midttrafik om at udarbejde en konkret handleplan for grøn omstilling af den regionale buskørsel.

### Sagsfremstilling

Midttrafiks strategi for udbud af regional bustrafik tager udgangspunkt i en målsætning om, at den skal være klimaneutral i 2030. Herudover skal omstillingen også ske på et økonomisk bæredygtigt grundlag, så den ikke nødvendiggør efterfølgende reduktioner af serviceniveauet.

I den forbindelse indledte Midttrafik og forvaltningen i Region Midt et samarbejde med rådgivningsvirksomheden COWI. Hensigten var at belyse mulighederne for indfasning af grønnere teknologier indtil 2030.

Cowi har disponeret opgaven i to dele:

1. Del I blev gennemført i foråret, og indeholder en gennemgang af fordele og ulemper ved alternative drivmidler og teknologier, herunder også økonomi forbundet ved et skifte. Konklusionerne på Del I er afrapporteret i "Analyse af grøn omstilling for de regionale busser", af 20. april 2020. Se bilag 1.
2. Del II er en opstilling og beregning af scenarier, som beskrives overordnet i nærværende orientering til bestyrelsen. Målet er, at scenarierne og resultaterne skal danne et strategisk grundlag, som Region Midt kan bruge til efterfølgende at fastlægge en omkostningseffektiv og fleksibel strategi i forhold til den specifikke, regionale bustrafik. Rapporten for Del II fremgår af bilag 2.

### Konklusioner fra del II - Scenarier for grøn omstilling af de regionale busser

COWI har i juni afsluttet sin rapport (Del II), hvori der fremlægges tre scenarier for en omstilling:

1. Uændret tilskud til den kollektive trafik
2. Fokus på opnåelse af politisk mål
3. Emissionsfri fremtid

### Scenarie 1 – Uændret tilskud til den kollektive trafik

Scenariet skal belyse, hvor store CO<sub>2</sub>-reduktioner der kan opnås i perioden indtil 2030, uden at regionens udgifter til kollektiv bustrafik øges som følge af omstillingen.

Bestyrelsen for Midttrafik	11. september 2020
----------------------------	-----------------------

Cowi vurderer, at det vil være muligt at indfase syntetisk diesel (HVO) i de aktuelle dieselbusser, da dette kan sikre en reduktion i CO<sub>2</sub>-udledningen på ca. 87%. Ulempen er dog, at udgifterne til indkøb af HVO umiddelbart kommer oveni den nuværende betaling. Dette svarer til en merudgift på ca. 7 %. Det kan dog muligvis undgås eller afbødes ved at forlænge kontrakter, hvormed busselskabet skal skifte til at tanke HVO mod en kontraktforlængelse.

Herudover peger Cowi på, at der kan indfases gasbusser i de kommende regionale udbud. Biogas er beregningsmæssigt det billigste alternativ til diesel i øjeblikket, og det vil sikre en CO<sub>2</sub>-neutralitet. Et skifte fra diesel til biogas medfører en udgiftsstigning på ca. 3%. Denne stigning kan dog neutraliseres ved at forøge den udbudte kontraktperiode, så kontrakterne har en løbetid på mindst 10. Dermed gives busselskaberne en sikkerhed for at afskrive sine investeringer.

### Scenarie 2 – Fokus på opnåelse af politisk mål

Dette scenarie sætter fokus på tiltag, der kan bidrage til at opfylde politisk besluttede mål for CO<sub>2</sub>-reduktioner inden for en given tidsperiode. Dette gælder såvel nationalt som internationalt (EU-målsætninger).

Cowi konkluderer her, at den skitserede løsning i scenarie 1 vil opfylde kravene til regional buskørsel helt frem til 2030, og beregningsmæssigt vil det for knap 90 % af alle busser kunne ske uden (væsentlige) meromkostninger for regionen i forhold til i dag.

Scenarie 2 vil af ovenstående årsag ikke blive behandlet yderligere.

### Scenarie 3 – Emissionsfri fremtid

I scenarie 3 har Cowi foretaget en screening af regionale vognløb for at belyse, hvor det er muligt at erstatte nuværende dieselbusser med emissionsfri elbusser. Præmissen for vurderingen har været, at driften som udgangspunkt opretholdes, eller at der kun gennemføres meget begrænsede tilpasninger af den aktuelle drift for at opnå emissionsfri kørsel.

Da der er to forskellige elbus-teknologier på markedet, henholdsvis depotopladede elbusser og lejlighedsvis opladede elbusser, har Cowi afdækket ruter for hver teknologi.

Cowis screening har udpeget syv ruter, hvor en erstatning med depotopladede elbus kan undersøges nærmere:

Rute	Betjeningsområde	Planlagt udbud i år / Driftsstart i år
21/29	Holstebro-Vildbjerg og Holstebro-Feldborg	2022 / 2023
55	Bjerringbro-Hammel	2025 / 2026
221	Randers-Søby	2024 / 2025
400	Ryomgård-Djurs Sommerland	2024 / 2025
513/523	Vejle-Tørring/Tørring-Brædstrup	2025 / 2026

Cowi vurderer, at et skifte fra dieselbusser til depotopladede elbusser på de syv ruter vil medføre en meromkostning på 798.000 DKK. pr. år. I alt ca. 9.5 mio.kr. i en periode på 12 år.

Screeningen desuden afdækket syv ruter, hvor lejlighedsvist opladede elbusser kan være relevante:

Rute	Betjeningsområde
29	Holstebro-Feldborg
214	Randers-Auning-Ryomgård-Grenaa
217	Randers-Hornslet-Mørke-Rønde
235	Randers-Spentrup-Mariager
306	Odder-Hundslund-Horsens
319	Hornslet-Auning-Allingåbro-Ørsted
400	Ryomgård-Djurs Sommerland

For de 16 busser, der betjener de ovenstående ruter, vil en udskiftning af dieselbusser med lejlighedsvist opladede busser medføre en årlig merudgift på 2.9 mio. DKK. Dette svarer til i alt 34.8 mio.kr. i for 12 år.

### Midttrafiks kommentarer til konklusionerne

Midttrafiks administration har bedt om, at der indledningsvist i rapporten (Del II) bliver beskrevet en række forbehold for beregningerne i rapportens tre scenarier. Disse forbehold omhandler detaljer eller politiske beslutninger, som kan påvirke scenarierne, hvis de gennemføres som beskrevet.

Administrationen bemærker herudover, at Cowi i sin rapport (Del I) pointerer, at Midttrafik, sammenholdt med andre trafikelskaber, har en effektiv udnyttelse af bussernes køreplantimer. Dette skyldes, at Midttrafik i sin køreplanlægning blander regionale og lokale vognløb. Dette har den fordel, at timeprisen reduceres på grund af den høje udnyttelse. Til gengæld skal en omstilling fra dieselbusser til for fx gasbusser ske i overensstemmelse mellem alle involverede bestillere. Dermed må en handleplan tage højde for, at andre bestillere kan have holdninger til, hvornår og hvordan en grøn omstilling skal foretages.

Endelig bemærker administrationen, at de nuværende regionale busser har en forholdsvis lav alder. Den gennemsnitlige busalder var i maj måned kun 4,5 år. Samtidig har Cowi beregnet, at ca. 98 % af kørslen udføres med busser, der overholder den højeste eller næsthøjeste miljønorm, henholdsvis EURO 6-standarden eller EEV-standarden.

### Politisk behandling i Region Midtjylland

Regionsrådet behandlede rapportens del II på sit møde d. 19. august. Regionsrådet valgte at følge forvaltningens indstilling om at bede Midttrafik udarbejde en strategi og handleplan for grøn omstilling af den regionale buskørsel, herunder omstilling til elbusser, med inddragelse af regionens administration.

---

Dette arbejde vil blive påbegyndt hurtigst muligt, således handleplanen kan drages i spil frem i et kommende regionalt udbud i Midt- og Vestjylland, der skal gennemføres i 2021 med driftsstart i 2022.

### **Betydning for kunderne**

Betydningen for kunderne vil afhænge af den valgte strategi og teknologi. Midttrafik ønsker at arbejde for, at en grøn omstilling ikke sker på bekostning af reduktioner i serviceniveauet.

### **Økonomi**

Cowi vurderer, at en omstilling kan ske uden merudgifter for Region Midt. Dog under forudsætning af, at Midttrafik forøger kontraktløbetiden, så busselskaberne får en længere periode til at afskrive sine investeringer. Denne tilgang benytter Midttrafik i forvejen, blandt andet i udbuddet af elbusser i Herning og gasbusser i Silkeborg.

### **Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

### **Bilag**

- 1. Del I: Rapporten »Analyse af grøn omstilling for de regionale busser« af 20. april 2020
- 2. Del II: Rapporten »Scenarier for grøn omstilling af de regionale busser« af 10. juli 2020

1-00-1-19

## 20. Orientering om forsøg med emissionsfrie vogne i Flextrafik

### Resumé

*Midttrafik udbyder som et forsøg fem garantivogne i Aarhus med krav om, at de skal være emissionsfrie med opstart den 1. marts 2021. Forsøget sker i samarbejde med Aarhus Kommune samt Præhospitalet Region Midt. Formålet med forsøget er at få driftserfaringer med nulemissionsvogne i Flextrafikken.*

### Sagsfremstilling

Midttrafik gennemfører forsøg med fem emissionsfrie garantivogne af type personbil i Aarhus i den kommende flexleverandør-kontraktperiode fra den 1. marts 2021 til den 28. februar 2023.

Formålet med forsøget er at få driftserfaringer med nulemissionsvogne i flextrafikken og på den måde forberede Midttrafik på den forventede indfasning af nulemissionsvogne i kommende udbud.

Forsøget gennemføres i Aarhus, da der her er den største koncentration af flextrafikkørsel i Region Midtjylland. Dagligt er der ca. 160 flextrafikvogne, der udfører kørsel i Aarhus og på årsbasis bliver der udført ca. 130.000 ture internt i Aarhus Kommune. Dertil kommer ture til og fra Aarhus Kommune fra andre kommuner.

Både Præhospitalet og Aarhus Kommune har stærke visioner om grøn omstilling og det er derfor naturligt at inddrage dem i forsøget.

Midttrafik har afholdt opstartsmøder med deltagelse af to magistrater ved Aarhus Kommune og Præhospitalet, hvor forsøget blev præsenteret. Både Aarhus Kommune og Præhospitalet har bidraget med nyttige input til forsøget, som Midttrafik efterfølgende har implementeret.

Nul-emissionsvogne som indgår i forsøget, vil blive planlægningsmæssig begrænset, så 99% af kørslen gennemføres indenfor Aarhus Kommune og det vurderes, at forsøgsvognene samlet vil udføre omkring 10% af al kørsel internt i Aarhus Kommune. Omkostningerne for den kørsel som forsøgsvogne udfører vil dermed alene tilfalde Aarhus Kommune samt Præhospitalet.

Midttrafik vurderer, at de timepriser som de emissionsfrie forsøgsvogne byder ind med, vil ligge højere end priserne for fossilbiler. Dermed kan omkostningerne for kørsel, som de udfører medføre øgede udgifter for Aarhus Kommune og Præhospitalet. På informationsmødet fremlagde Midttrafik estimater for mulige merudgifter med afsæt i en timepris, som ligger 5-20% højere end fossilbiler. Med en timepris der er 20% højere end fossilbiler vil de samlede omkostninger for Aarhus Kommune og Præhospitalet for

Bestyrelsen for Midttrafik	11. september 2020
----------------------------	-----------------------

den kørsel der udføres i Aarhus Kommune stige med ca. 2%.  
Både Aarhus Kommune og Præhospitalet har godkendt en mulig merudgift på baggrund af forsøget.

Midttrafik ønsker et tæt og dialogbaseret samarbejde med leverandørerne omkring driften af forsøgsvogne med henblik på erfaringsopsamling og udvidet indfasning af nulemissionsvogne i flextrafikken. Leverandørerne er forpligtet til at dele oplysninger om køreegenskaber, kunde-/chaufførtilbage meldinger, økonomi mv. med Midttrafik. Inden kontraktstart skal leverandørerne deltage i et opstartsmøde med Midttrafik, og der kan i kontraktperioden blive tale om møder eller interview med leverandører/chauffører om driften.

### **Beskrivelse af forsøget med emissionsfrie garantivogne**

- Forsøgsbilerne skal være emissionsfrie og have plads til tre personer samt et hjælpemiddel. På markedet findes der både el- og brintbiler, der opfylder kravet.
- De fem forsøgsvogne bliver placeret med hjemsted i Aarhus Midtby, og skal stå til rådighed ni timer på hverdage i en angivet periode.
- Forsøgsvognene har dagligt 30 minutters pause, som skal anvendes til opladning (elbil). Der er mulighed for yderligere pauser på 30 minutter til opladning, hvis der er behov for det. Leverandøren får timebetaling for den sidste ladepause.
- Inden kontraktstart udvælger leverandørerne hvilken ladestation i Aarhus Kommune, som de ønsker at anvende. Ladestationen indgår i planlægningen af kørsel, så kørslen før og efter kan ske mest optimal.
- Forsøgsvognene skal have en angivet rækkevidde på mindst 250 km efter WLPT-standard
- Der kan installeres telematik i vognen med henblik på at indsamle driftsdata til analysebrug. Leverandøren får dækket omkostningerne til indkøb og montering af telematik.
- Midttrafik vil løbende holde Aarhus Kommune og Præhospitalet orienteret om forsøget.

Midttrafik giver mulighed for, at alle leverandører kan byde ind med emissionsfrie vogne i alle flextrafikudbud. Af hensyn til driftsomkostningerne skal emissionsfrie vogn, som ikke indgår i forsøget, gennemføre kørsel på lige vilkår, som alle andre vogne i disse udbud.

### **Økonomi**

Omkostningerne for den kørsel som de fem emissionsfrie vogne, der indgår i forsøget, udfører, kan blive større end den kørsel, som udføres af øvrige vogne. De samlede omkostning for den kørsel, som Midttrafik udfører internt i Aarhus Kommune, for Aarhus Kommune og Præhospitalet, kan stige med op til 2%. Aarhus Kommune og Præhospitalet har godkendt en mulig merudgift.

### **Betydning for kunderne**

Ingen.



**Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

1-00-1-19

## 21. Orientering om kommunikationsindsatsen ved implementeringen af trafikplanerne i Randers og Djursland

### Resumé

*Ved sommerens køreplansskift implementeredes meget store ændringer og omlægninger i busnettet i Randers og på Djursland, som følge af trafikplanarbejder i de tre kommuner. Så omfattende ændringer kan være svære for kunderne at navigere i, derfor satte Midttrafik ind med en omfattende kommunikationsindsats med det formål at hjælpe kunderne godt på vej.*

### Sagsfremstilling

Formålet med indsatsen har været at skabe velinformerede, glade og trygge kunder. Det har været et hovedfokus at tilbyde kunderne relevant information, på rette tid og sted, samt at skabe en mere sidestillet opfattelse af ordinær bustrafik og Flextrafik, med henblik på at opnå en mere samlet forståelse af flexprodukterne som kollektiv trafik.

#### **Indsatsen:**

Indsatsen har kørt i tre spor: trykt materiale, digitalt materiale og fysisk tilstedeværelse. Midttrafik har koordineret og udarbejdet materiale til de mange forskelligartede tiltag, hvoraf et udpluk præsenteres herunder.

#### Det trykte materiale

Til begge områder har Midttrafik udarbejdet nye kundevenlte kort. Kortene har fokus på at gøre det nemmere for kunderne at forstå sammenhængen i de nye rutenet. Bl.a. udpeger kortene knudepunkter og oplagte skiftsteder i rutenettet. Kortene findes i en område- og en bybus udgave, se vedlagt bilag nr. X og Y.

#### Den digitale indsats

Midttrafik.dk har været omdrejningspunktet for det digitale spor. På [midttrafik.dk/djursland](http://midttrafik.dk/djursland) og [midttrafik.dk/randens](http://midttrafik.dk/randens) har alt relevant information været tilgængeligt. På denne måde har det været muligt at skabe et rum for generel og lokal information. Det har været muligt at sikre, at siderne indeholdt opdateret og korrekt information, dertil har det været problemfrit at tilrette og justere siderne løbende. Kommunerne har støttet op om indsatsen ved at linke til siderne via egne hjemmesider. Randers Kommune har også benyttet kommunens mange digitale informationskærme, bl.a. på sygehuset og i Storcenteret, til formålet.

#### Den fysiske indsats

På vanlig vis har der været hængeskilte og plakater i busserne op til køreplansskiftet. Dertil har der været opsat forskelligt informationsmateriale på strategiske steder i rutenettet.

I Randers hængtes lokaltilpasset informationsplakater op i de lokalområder, der

oplevede store forandringer. På Djursland opstilledes A-skilte med områdetilpasset information på knudepunkterne.

### Tæt på kunderne

Derudover var busguides til stede på udvalgte knudepunkter på Djursland hhv. Grenaa, Auning, Rønede og Ryomgård samt på Randers busterminal. Indsatsen var todelt og busguiderne på Djursland var udsendt to dage ved køreplansskiftet d. 28. og 29. juni samt omkring første skoledag d. 10. og 11. August. I Randers var indsatsen koncentreret omkring første skoledag, som også faldt sammen med køreplansskiftet i bybusnettet. Busguiderne uddelte sprit, rutekort og informationsfoldere samt mundbind (d. 10. og 11. august), med det formål at passe godt på kunderne i den kollektive trafik, men med hovedfokus på at hjælpe kunderne med at forstå ændringerne i de nye busnet. Midttrafik havde indbudt den lokale presse i håb om at spinde en positiv historie på, hvordan Midttrafik er der for kunderne. Dog lykkedes det ikke at tiltrække de lokale medier og indsatsen blev i stedet udbredt via vores facebookside.

### **Erfaringer**

Der har været mange positive tilbagemeldinger, fra både chauffører og kunder, på det trykte materiale og på de nye kort. Det er med indsatsen også lykket at skabe en mere samlet opfattelse af Midttrafiks produktpakke.

Generelt skabte indsatsen velinformerede kunder. Dog ramte kampagnen ikke i tilstrækkelig grad de ældre borgere. Dette er bl.a. forsøgt korrigeret via indrykkede annoncer i de trykte lokalmedier. Erfaringen vil fremadrettet være et fokuspunkt. Det samme billede tegnede sig også for indsatsen ang. nyt bybusnet i Randers, som heller ikke i tilstrækkelig grad nåede det ældre segment.

Busguider er et effektivt tiltag, som kunderne generelt reagerer meget positivt på. Indsatsen faldt sammen med coronainsatsen, og tilstedeværelsen af busguides bidrog positivt til at skabe trygge kunder.

Det er erfaringen, at de Midttrafik-ansatte busguider gjorde en afgørende forskel, da de har mulighed for at yde udførlig hjælp, bl.a. til chauffører, som kunne hjælpes på vej via de ansattes kontaktflader.

Mange utilsigtede fejl, som opstår som følge af ændringerne, fanges tidligt i processen, når Midttrafik er ude og møde kunder og chauffører ved et køreplansskifte. Det kan nævnes at der som konsekvens heraf er indledt dialog med busselskaberne ang. chaufførernes feedback.

Dog bør kendskabet til Chaufførnet udbredes og relevante kommunale medarbejdere bør sidde i beredskab de første dage ved omfattende køreplansskifter. Herved kan man agere hurtigt ved eventuelle problemer ved stoppesteder, chaufførlokaler m.v.

**Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

**Bilag**

- Bilag 1 - Områdekort Djursland
- Bilag 2 - Kundevendt bybuskort Randers

1-00-1-19

## 22. Orientering om ombygning af Aarhus Rutebilstation

### Resumé

*I oktober 2019 blev store dele af Aarhus Rutebilstation afspærret pga. risiko for kollaps af rutebilstationens betondæk over p-kælderen. Aarhus Kommune, som er ansvarlig for parkeringskælderen under rutebilstationen, har besluttet, at garageanlægget skal fyldes op med sand/grus, og arealet ovenover reableres til busdrift, indtil byrådet har truffet beslutning om arealets fremtidige anvendelse.*

*Der gives en orientering om ombygningsplanerne, herunder om de afledte konsekvenser og om de juridiske forhold vedr. rutebilstationen.*

### Sagsfremstilling

I oktober 2019 blev store dele af Aarhus Rutebilstation afspærret pga. risiko for kollaps af rutebilstationens betondæk over p-kælderen. Det betød, at mange busser måtte flyttes væk fra rutebilstationen, herunder fjernbusserne.

Aarhus Kommune, som er ansvarlig for parkeringskælderen under rutebilstationen, har besluttet, at garageanlægget skal fyldes op med sand/grus, og arealet ovenover reableres til busdrift, indtil byrådet har truffet beslutning om arealets fremtidige anvendelse (sagen har været behandlet i byrådet i juni og forventes endelig godkendt den 26. august).

Ombygningen af rutebilstationen kommer til at foregå i tre etaper, hvoraf etape 2 og 3 vil påvirke busdriften. Under disse to etaper bliver dele af rutebilstationen helt afspærret, så de to parkeringskældre kan blive fyldt op med sand/grus. Det betyder, at busserne får nye midlertidige holdepladser på og tæt ved rutebilstationen i perioden oktober 2020 – juli 2021, hvor ombygningen forventes at finde sted.

Midttrafik er i tæt dialog med Aarhus Kommune om ombygningen, bl.a. om de midlertidige holdepladser. Det har været særligt vigtigt for Midttrafik, at de midlertidige holdepladser blev placeret så tæt på rutebilstationen som muligt, både af hensyn til kunderne, chaufførerne og driftsøkonomien. Helt konkret betyder det, at der bliver etableret midlertidige holdepladser i gaderne tæt på rutebilstationen (Ny Banegårdsgade, Fredensgade og Sønder Allé) ud over på selve rutebilstationen.

Midttrafik er i gang med at udarbejde en konkret plan for busomlægningerne mhp. at sikre en fornuftig afvikling af bustrafikken i ombygningsperioden. Derudover er Midttrafik ved at udarbejde en plan for kommunikationsindsatsen, som skal sikre, at både kunder, chauffører og administration får god og tilstrækkelig information i hele ombygningsperioden.

Når ombygningen har fundet sted, vil der være en anden indretning af rutebilstationsområdet, som muliggør, at både Midttrafiks busser og fjernbusserne kan flytte tilbage til rutebilstationen. Den nye indretning medfører bl.a., at der er en klar

Bestyrelsen for Midttrafik	11. september 2020
----------------------------	-----------------------

opdeling af, hvor henholdsvis Midttrafiks busser og fjernbusserne holder, at ind- og udkørselsforhold ensrettes, og at antallet af bakkende busser reduceres.

#### *Konsekvenser*

Omybygningen vil få konsekvenser for trafikken i området, herunder bustrafikken, pga. arbejdskørsel mv. Midttrafik vil sørge for, at særligt kunder og chauffører er godt informerede om, hvor de må færdes i hele ombygningsperioden, og hvor busserne holder midlertidigt.

Det forventes, at ombygningen vil få mindre økonomiske konsekvenser ift. busdriften som følge af ændrede ruteforløb igennem byen. Dette er stadig under afklaring.

Idet området bag ved rutebilstationen skal inddrages ifm. ombygningen og den efterfølgende disponering af området, vil det få konsekvenser for personaleparkeringen ved Midttrafiks kundecenter. Administrationen arbejder på at finde en midlertidig løsning på dette.

Aarhus Kommune har meddelt Midttrafik, at Midttrafiks bygning på hjørnet af Fredensgade og Sønder Allé, skal rives ned, da der ellers ikke vil være tilstrækkelig plads til busserne i området i forbindelse med, at Aarhus Kommune skal udføre arbejde på undergrunden i området. Konsekvensen af dette er, at det har været nødvendigt at opsiges lejemålet i bygningen. Den nuværende lejer er blevet tilbudt et andet lejemål i selve kundecenterbygningen.

De merudgifter, der er ifm. ombygningen, bl.a. til nedrivning af lejemålet, finansieres ud fra Midttrafiks byrdefordelingsmodel.

#### *Juridiske forhold*

Midttrafik lejer området, som huser rutebilstationen, af Aarhus Kommune. Dette lejeforhold baserer sig på en lejekontrakt fra 1953, som siden 1978 er blevet forlænget løbende, normalt med 2 år ad gangen. Den nuværende forlængelse løber til den 31.12.2022. Midttrafik ejer selve hovedbygningen, hvor kundecenteret ligger i, og den lille udlejlningsejendom på hjørnet af grunden, der som nævnt bliver revet ned.

Aarhus Kommune har planer om, at der på sigt skal etableres en helt ny busterminal som en del af et større byomdannelsesprojekt på den nuværende rutebilstationsgrund. I planerne indgår det, at der fortsat skal være kunde-, vente- og servicefaciliteter ved den nye busterminal. Aarhus Kommune vurderer dog, at busterminalen tidligst vil kunne tages i brug i 2025-26.

Midttrafik har en klar forventning om, at der også ligger en kundecenterfunktion i tilknytning til en ny busterminal, hvorfor der vil være behov for at indgå en aftale mellem Midttrafik og Aarhus Kommune om dette og driften af området generelt.

Til at starte med vil det dog være yderst hensigtsmæssigt med en klar aftale mellem Midttrafik og Aarhus Kommune om det nuværende lejeforhold, indtil en mulig nedrivning af den nuværende hovedbygning finder sted. Det er ikke en holdbar situation, at Midttrafik ikke kan planlægge mere end 1-2 år ud i fremtiden. Dette har været et problem i mange år.

**Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen om ombygning af Aarhus Rutebilstation tages til efterretning.

1-00-1-19

## 23. Siden sidst

### Sagsfremstilling

#### Nye Flextur-implementeringer i kommunerne

I maj 2020 indgik Favrskov og Silkeborg kommuner en prisaftale til 7 kr. pr. km. Ifm. køreplansskiftet 2020/2021 den 28. juni 2020 ændrede Randers Kommune deres Flextur-takst i oplandet fra 7 kr. pr. km til 4 kr. pr. km samt geografien på byzonen.

Horsens Kommune og Holstebro Kommune indførte begge et nyt Flextur-knudepunkt i deres respektive byzoner ifm. køreplansskiftet, og Favrskov Kommune har vedtaget at indføre Flextur Ung, som et 1-årigt forsøg, fra efteråret 2020.

#### Prisaf tale mellem Favrskov og Silkeborg kommuner

Pr. 1. maj 2020 har Favrskov og Silkeborg kommuner indgået en prisaf tale. Kunderne kan hermed køre imellem de to kommuner til 7 kr. pr. km, minimum 35 kr. Ture til/fra Silkeborg byzone og Favrskov Kommune er også til 7 kr. pr. km, minimum 35 kr.

#### Ny Flextur-takst og geografi for byzonen i Randers Kommune

Randers Kommune har ifm. køreplansskiftet den 28. juni 2020 ændret Flextur-taksten i oplandet fra 7 kr. pr. km til 4 kr. pr. km, minimum 30 kr. Samtidig har kommunens byzone også ændret geografisk. Begge dele er en del af Randers Kommunes samlede trafikplan, som trådte i kraft den 28. juni 2020. Flextur internt i Randers' byzone er forsat til 14. kr. pr. km, minimum 100 kr.

#### Nyt Flextur-knudepunkt i Horsens Kommune

Horsens Kommune har implementeret et nyt Flextur-knudepunkt ved Horsens Sygehus. Knudepunktet muliggør, at kunderne kan køre til/fra Horsens Kommunes opland og Horsens Sygehus til 4 kr. pr. km, minimum 30 kr. Flextur fra kommuner, som Horsens Kommune har prisaf taler med, kan også køre til/fra knudepunktet til den pris, som prisaf talen foreskriver. Flextur internt i Horsens byzone er forsat til 14. kr. pr. km, minimum 70 kr.

#### Nyt Flextur-knudepunkt i Holstebro Kommune

Holstebro Kommune har implementeret et nyt Flextur-knudepunkt ved Sundhedshus/Stationsvej. Knudepunktet muliggør, at kunderne kan køre til/fra Holstebro Kommunes opland og Sundhedshus/Stationsvej til 4 kr. pr. km, minimum 30 kr. Flextur fra kommuner, som Holstebro Kommune har prisaf taler med, kan også køre til/fra knudepunktet til den pris, som prisaf talen foreskriver. Flextur internt i Holstebro byzone er forsat til 14. kr. pr. km, minimum 70 kr., med undtagelse af ture, der køres efter kl. 18:00 på hverdage. Her gælder andre regler, som fremgår af Midttrafiks hjemmeside.

#### Flextur Ung i Favrskov Kommune

Favrskov Kommune har vedtaget at implementere Flextur Ung i efteråret 2020, som et 1-årigt forsøg.

Bestyrelsen for Midttrafik

11. september  
2020



## Status på pensionistkort i Randers

I foråret 2020 lancerede Midttrafik ny webshop og pensionistkort i alle kommuner. Alle øvrige kommuner har nu enten deltids – eller fuldtidspensionistkort til henholdsvis 185 kr./måned eller 365 kr./år, undtagen Randers Kommune.

Randers Kommune har i dag et pensionistkort, som ikke inkluderer førtidspensionister, og som koster 300 kr. Derfor ændres prisen for pensionistkort i Randers Kommune fra 300 kr. pr. år til 365 kr. pr. år, og også inkluderer førtidspensionister, så pensionistkortene fremover er ensrettede. Ændringen træder i kraft 15. september.

I 2018 besluttede Midttrafiks bestyrelse, at førtids- og alderspensionister i alle kommuner i Midttrafiks område, skal have mulighed for at købe et pensionistkort på pap for at hjælpe de ikke-digitale borgere i denne gruppe (bilag 1).

I foråret 2020 lancerede Midttrafik den nye webshop, som kan håndtere pensionistkort på pap. Med lanceringen fik alle kommuner indført et pensionistkort. De kommuner som i forvejen havde et pensionistkort, herunder Randers Kommune, ville fortsætte. Øvrige kommuner fik indført et deltidspensionistkort, som ikke forventes at medføre indtægstab.

I samme beslutning i 2018 blev det vedtaget af bestyrelsen, at pensionistkortene fremover skal ensrettes, således alle kort fremover inkluderer førtidspensionister, og koster det samme, afhængig af kommunens valg (bilag 1). Kommunerne kan nu vælge mellem to typer pensionistkort:

- Fuldtidspensionistkort: Kortet koster 365 kr./år og er et fuldtidskort.
- Deltidspensionistkort: Kortet koster 185 kr./måned og er et deltidskort, kun gældende uden for myldretiden (myldretiden er hverdage kl. 7.30-9.00 og 15.00-17.00).

Pensionistkortene er begge gældende for personer fra 65 år og op samt førtidspensionister. På begge kort kan man rejse frit med Midttrafiks busser inden for kommunen.

Randers Kommune har hidtil haft et fuldtidspensionistkort til 300 kr./år til alderspensionister. Med ensretningen skal kortet ændres til 365 kr./år – og inkludere førtidspensionister.

Ændringen på kortet træder i kraft 15. september. Fra 3. august 2020 gennemfører Midttrafik en informationskampagne til kunderne i Randers Kommune, som informerer de nuværende kunder om prisstigningen samt de kommende kunder om, at førtidspensionister fra 15. september er inkluderet.

Kortet vil være muligt at købe i Føtex Dytmærskens Randers og på Midttrafiks webshop.

### Salget fremadrettet

Bestyrelsen har tidligere besluttet, at salgsstederne skal afløses af webshoppen, når webshoppen var klar (bilag 1). Webshoppen blev imidlertid klar til lancering medio maj 2020, midt i en tid, hvor den primære målgruppe for pensionistkort, blev frarådet at rejse med kollektiv trafik. Derfor var det administrationens vurdering, at kunderne på daværende tidspunkt ikke skulle informeres om webshoppen og i stedet valgte administrationen at bibeholde salget af pensionistkort på de nuværende steder i

---

Randers, Horsens, Holstebro og Struer, hvor der udelukkende sælges pensionistkort med gyldighed i den pågældende kommune.

Derfor er salgsstederne endnu ikke opsagt, og Midttrafik vil i dialog med Randers Kommune og Føtex Dytmærskan planlægge en overgangsperiode, hvor kunderne kan købe kortet begge steder, hvorefter salget overgår til Midttrafiks webshop. Det samme gælder de øvrige kommuner.

Det vil fortsat være muligt for kunderne at ringe ind og bestille sit pensionistkort pr. telefon på Midttrafik Kundecenter, hvis kunden ikke er digital.

## **Bilag**

- Bilag 1 - Pensionistkort i Randers

**1-00-1-19**

## **24. Eventuelt**