



**Åben dagsorden  
til mødet i  
Bestyrelsen for Midttrafik  
15. marts 2019 kl. 09:30  
Søren Nymarks Vej 3,  
8270 Højbjerg**

## Indholdsfortegnelse

---

<b>Pkt.</b>	<b>Tekst</b>	<b>Side</b>
1	Budget 2019 2. behandling	1
2	Ny strategiplan for Midttrafik 2021-2024 – drøftelse med ejerne på repræsentantskabsmøde den 16. maj	3
3	Forslag til dagsorden til møde i repræsentantskabet den 16. maj 2019	7
4	Plustur (Den Samlede Rejse)	8
5	Orientering om køretider	13
6	Orientering om tiltag i forbindelse med forsinkelser i bustrafikken i Aarhus	21
7	Opfølgning på salgsstrategi	24
8	Orientering om status for regionale besparelser	28
9	Orientering om status på regeringens sundhedsudspil	30
10	Orientering om tilfredshedsundersøgelse af den siddende patienttransport	32
11	Ny åbningstid på Midttrafiks kundecenter	34
12	Orientering om Midttrafiks Personaleredegørelse 2018	36
13	Orientering om ændring af Horsens Kommunes byzone	38

## **Indholdsfortegnelse**

---

14	Siden sidst	40
15	Eventuelt	43

1-21-1-18

## 1. Budget 2019 2. behandling

### Resumé

*På baggrund af de regionale besparelser er vedtagelsen af budget 2019 2. behandling udsendt til marts 2019. Vedlagt er Midttrafiks forslag til 2. behandling af budgettet for 2019 samt budgetoverslagsårene 2020 til 2022. Budgetforslaget fremsendes til bestillerne til orientering.*

### Sagsfremstilling

#### Budgetforslag 2019 – 2. behandling

Budgetforslaget skulle være behandlet på møde i Midttrafiks Bestyrelse den 14. december 2018, men blev udsat på grund af den daværende proces om regionale besparelser på busdriften og kommunernes mulige overtagelse af dele af kørslen.

De regionale besparelser er faldet på plads, og har i 2019 resulteret i samlet besparelse for Region Midtjylland på 32,5 mio. kr. og en reduktion i køreplantimer på ca. 63.671. Effekten i 2020 er en samlet besparelse for Region Midtjylland på ca. 64 mio. kr. og en reduktion i køreplantimer på ca. 126.466.

En samlet oversigt over besparelserne for kørselsudgifter og indtægter fremgår af bilag 2.

For Kørselsudgifter er budget 2019 øget med 20,4 mio. kr. i forhold til budget 2018. Merforbruget skyldes hovedsageligt en stigning i omkostningsindekset, som isoleret set har givet en effekt på 56,5 mio. kr. Derudover er konsekvenserne af de regionale besparelser blevet indregnet i budgettet, hvilket har medført en reduktion i køreplantimer med en effekt på 26,1 mio. kr.

Der er indregnet 15 mio. kr. til finansiering af overgangsordningen i forbindelse med de regionale besparelser samt 10 mio. kr. til kompensation til vognmænd. Disse vedrører kun Region Midtjylland.

For Busindtægter er indtægterne i budget 2019 opskrevet med 27,8 mio. kr. i forhold til budgettet for 2018. Opskrivningen skyldes primært at de indtægtsmæssige konsekvenser af Letbanens indførelse og reduktion i buskørsel som følge af Trafikplan Aarhus har været overvurderet i 2018. I modsat retning trækker den indtægtsmæssige nedgang som følge af de regionale besparelser.

For Flextrafik er det samlede budget i 2019 forøget ned 14,1 mio. kr., som primært skyldes vækst på området Siddende patientbefordring, hvor transportarbejdet vokser på grund af centralisering af behandling til supersygehuse samt en forventning om hjemmebehandling i forbindelse med dialyse ikke er blevet implementeret i så høj en grad som ventet.

For Aarhus Letbane er budget 2019 forøget med 37,9 mio. kr. i forhold til budget 2018, hvilket dels skyldes at budget 2018 kun omfattede 11 måneder, og dels at Aarhus Letbane I/S for 2019 forventer stigende driftsudgifter.

Der er budgetteret med 75 mio. kr. i indtægter, selvom Grenå-banen først åbner i foråret. Midttrafik har ikke redskaber til at påvirke letbanens indtægter og udgifter.

Trafikselskabets budget indeholder udgifter til administration af busdrift, Letbanedrift og handicapkørsel. Budgettet er kun forøget med 0,6 mio. kr. i forhold til budget 2018. Det skyldes bl.a., at de regionale besparelser er blevet indarbejdet i budgettet, hvorfor administrationen i 2019 samlet er reduceret med 2,3 mio. kr. Besparelsen foreslås finansieret af Midttrafiks mindreforbrug i 2018. Administrationen vil udarbejde særskilt dagsorden herom i forbindelse med regnskabsafslutningen.

For Billettekontrol er budget 2019 reduceret med 7,5 mio. kr., som primært skyldes, at ubetalte afgifter for Aarhus bybusser ikke længere overføres til Aarhus Kommune til opkrævning og inddrivelse via SKAT. Fordringerne vil derfor fremadrettet stå i Midttrafiks regnskaber, så det fremgår tydeligt hvor store udestående Midttrafik har på ubetalte kontrolafgifter.

Inklusive ændringer på de øvrige forretningsområder, er det samlede budget for 2019 forøget med ca. 29,8 mio. kr. i forhold til det vedtagne budget for 2018.

Midttrafik udsender administrativt de bestillerfordelte budgetter for 2019 2. behandling til de respektive bestillere.

NB! Midttrafik har udarbejdet et budget 2019 fordelt på bestillerne (Bilag 3), som ikke er vedlagt til bestyrelsen.

## **Direktøren indstiller,**

**at** budgetforslaget for 2019 til 2. behandling godkendes.

## **Bilag**

- Bilag 1 - Budget 2019 2. behandling
- Bilag 2 - Budget 2019 2. behandling
- Bilag 4 - Høringssvar - sammendrag
- Bilag 5 - Samlet høringssvar

1-00-1-19

## 2. Ny strategiplan for Midttrafik 2021-2024 – drøftelse med ejerne på repræsentantskabsmøde den 16. maj

### Resumé

*Midttrafik skal udarbejde en ny strategiplan for perioden 2021-2024 og administrationen fremlægger hermed forslag til, hvordan strategiprocesen indledes med en dialog med ejerne med udgangspunkt i deres ejerstrategi for Midttrafik, samt de temaer som bestyrelsen anser som de væsentligste for trafikskabets fortsatte udvikling og for kunderne.*

### Sagsfremstilling

Det er væsentligt for udarbejdelsen af en kommende strategi, at såvel Midttrafiks bestyrelse som administration, er helt i sync med, hvad Midttrafiks ejere ønsker, at trafikskabet skal arbejde for.

Sammen med Lov om trafikskaber er det fundamentet for Midttrafiks virke.

Formandskabet ønsker, at repræsentantskabsmødet den 16. tager udgangspunkt i de enkelte kommunernes strategier for medejerskabet af trafikskabet. Derfor vil administrationen inden repræsentantskabsmødet bede kommuner og region om at fremsende deres ejerstrategi for Midttrafik, måtte de have en sådan.

#### Midttrafiks strategi 2017-2020

Midttrafiks strategiplan for 2017-2020 har som tidligere strategiplaner haft fokus på de tre væsentligste mål for Midttrafik:

- Tilfredse kunder
- Tilfredse bestillere (ejere)
- Dygtige leverandører

Dertil kom et fjerde mål i strategiplanen 2017-2020, nemlig målet om, at Midttrafik skal være en kompetent og effektiv organisation.

Midttrafik skal på den ene side være meget visionær og teste de nye muligheder og på den anden side skal vi fastholde en stabil drift, god kvalitet og have styr på økonomien.

Strategiplanen udgør sammen med Midttrafiks Trafikplan styringsgrundlaget for Midttrafiks virke.

Hver strategiplan har dog også særlige aktuelle temaer, som er væsentlige at få sat på den politiske dagsorden såvel som målsat. I den nuværende strategiplan er nævnt udviklingstendenser som shared mobility, førerløse biler og busser samt robotteknologi.

Det er en del af Midttrafiks rammebetingelser at forholde sig til udviklingstendenserne, og det vil trafiksekskabet også gøre i sin videre udvikling.

### **Udviklingstemaer i den kommende strategiplan**

Formandskabet ønsker, at drøftelsen i repræsentantskabet tager udgangspunkt i de temaer, som bestyrelsen ser som væsentlige for Midttrafiks og Midttrafiks kunder i den næstkommende strategiperiode.

- **Fremkommelighed**

I bybuskommunerne oplever Midttrafik såvel som kunderne konsekvenserne af fremkommelighedsproblemer. Især i Aarhus oplever kunderne store forsinkelser og chaufførerne er utilfredse med at køre efter køreplaner, som det til tider ikke er muligt for dem at overholde.

Hvordan vil ejerne af Midttrafik sætte retning for en reduktion af trængslen og øget fremkommelighed?

- **Grøn omstilling**

Den grønne dagsorden fylder mere og mere, og regeringens klima-og luftudspil indeholder forslag om 38 initiativer, hvoraf de følgende umiddelbart har betydning for kollektiv trafik:

- Kommunerne kan tillade kørsel i busbaner for lavemissionsbiler
- Slut med udledning af CO<sub>2</sub> og luftforurening fra busser i byerne fra 2030
- Ren luft i de store byer –miljøzoner
- Benzin og diesel skal ud af taxidriften inden 2030
- Fordele for grønne taxier

Desuden fremgår det af udspillet, at busserne skal omstilles i tre trin:

- 2020, hvor nye busser skal være CO<sub>2</sub>-neutrale.
- 2025, hvor nye busser i byerne hverken må udlede luftforurening eller CO<sub>2</sub>.
- 2030, hvor ingen busser i byerne må udlede luftforurening eller CO<sub>2</sub>.

Hvordan vil ejerne af Midttrafik arbejde med en grøn omstilling og med hvilke fælles mål?

- **Publikumsfaciliteter**

Fremkommelighed, grøn omstilling og til dels digitalisering er indsatsområder, hvor det lange seje træk giver den største gevinst. For Midttrafiks kunder er det dog ofte meget lavpraktiske behov, som mangler at blive opfyldt, og som også fordrer en indsats.

Mange kunder oplever i dag, at de vente- og påstigningsforhold, som stoppesteder og andre publikumsfaciliteter i dag kan tilbyde, ikke er hverken tidssvarende eller komfortable. Nogle steder er der manglende læ, andre steder kan trafikikkerheden for kunderne, mens de venter, forbedres.

Hvordan vil ejerne medvirke til at sikre, at Midttrafiks kunder får bedre publikumsfaciliteter?

- **Digitalisering**

Digitalisering er om noget en tendens som er en del af Midttrafiks rammebetingelser – ligesom udviklingstendenserne i den nuværende strategiplan, beskrevet indledningsvist. Bestyrelsen har udpeget retningen for administrationen og gjort tydeligt, at digitalisering er et vilkår, som administrationen skal indarbejde som en konstant forbedring af driften.

Det er i høj grad et spørgsmål om, at administrationen gennem strategiplanen forpligter sig til løbende at arbejde med aktuelle kundebehov og hvordan de nye teknologiske muligheder, kan bruges til at lave målrettede og individuelle løsninger til kunderne og lave løbende effektiviseringer.

Midttrafik har arbejdet digitalt i flere år, men med indførelsen af salgsstrategien i 2018, kom der ekstra blus på digitaliseringen. Bestyrelsen besluttede, at den digitale strategi for Midttrafik er ensbetydende med, at Midttrafik tilbyder billetprodukter på enten Midttrafik app eller rejsekort. Samtidig har Midttrafik som offentligt trafikselskab en public service-forpligtelse over for de ikke-digitale kunder. Derfor besluttede bestyrelsen i 2018 også, at pensionistkort skal tilbydes i alle kommuner, med mindre de tilbyder gratis kørsel.

Digitaliseringen vil spille en større og større rolle de kommende år, og Midttrafik ressourcejusterer løbende internt for at sikre tilstrækkeligt med kræfter til den digitale omstilling på alle Midttrafiks kontaktpunkter med kunderne. Dette ikke mindst set i forhold til digitaliseringen af kundeinformation og -kommunikation.

Dertil kommer den stadig stigende datamængde, som hjælper administrationen med at optimere fx køreplanlægningen, levere dokumentation for rettidighed, passagertal og imødekomme kundebehov.

Administrationen vil løbende orientere bestyrelsen og repræsentantskabet om tendenser, udviklingstiltag og har som erklæret mål konstant at forbedre driften og imødekomme i stigende grad individualiserede kundebehov.

### **Deltagere på repræsentantskabsmødet**

Som drøftet på repræsentantskabsmødet i maj 2018, ser repræsentantskabet muligheder i med mellemrum at invitere fx de tekniske direktører med for at sikre den bedste kobling mellem de politiske drøftelser om ejerskabet af Midttrafik og de forvaltningsmæssige udmøntninger, der finder sted i samarbejdet med administrationen i Midttrafik.

Det foreslås derfor, at deltagerkredsen for repræsentantskabsmødet den 16. maj 2019 udvides, således de tekniske direktører i kommunerne samt lederen af Regional Udvikling i Region Midtjylland inviteres. Forslag til dagsorden for det samlede repræsentantskabsmøde fremgår andetsteds i bestyrelsesmaterialet.

### **Direktøren indstiller,**

- at** Administrationen indhenter ejerstrategier fra ejerne og udarbejder en opsamling herpå sammen med ovenstående ramme for drøftelserne til repræsentantskabsmødet den 16. maj.
- at** Bestyrelsen drøfter de foreslåede temaer i drøftelserne i repræsentantskabet.



---

**at** de tekniske direktører i kommunerne samt lederen af Regional Udvikling i Region Midtjylland inviteres til at deltage i hele repræsentantskabsmødet.

1-00-1-19

### 3. Forslag til dagsorden til møde i repræsentantskabet den 16. maj 2019

#### Resumé

Administrationen fremlægger forslag til dagsorden til møde i repræsentantskabet den 16. maj 2019.

#### Sagsfremstilling

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

Det foreslås, at tekniske direktører inviteres med til hele repræsentantskabsmødet, primært med henblik deltagelse i drøftelserne under punkt 6 – Strategi for Midttrafik.

1. Valg af dirigent
2. Meddelelser fra formanden
3. Årsrapport og regnskab 2018 ved direktør
4. Status for de regionale besparelser ved direktør
5. Orientering om regeringens sundhedsudspil ved formanden
6. Strategi for Midttrafik – tema-drøftelse ved formanden  
Drøftelser om ejernes strategi for deres ejerskab af Midttrafik kombineret med indsamling af input til Midttrafiks strategiplan 2021-2024.
7. Eventuelt

Mødes forventes afholdt på Hotel Scandic i Silkeborg.

#### Direktøren indstiller,

**at** Bestyrelsen drøfter forslag til dagsorden for repræsentantskabsmødet

1-15-1-75-1-15

## 4. Plustur (Den Samlede Rejse)

### Resumé

*Siden 1. september 2018 har rejsende i Lemvig Kommune fået tilbudt Plustur på Rejseplanen og hos de øvrige trafikselskaber tilbydes Plustur i flere og flere kommuner. Med baggrund i erfaringerne fra forsøget i Lemvig samt de øvrige Trafikselskaber foreslås, at Midttrafik tilbyder de øvrige kommuner muligheden for at tilbyde Plustur på Rejseplanen.*

### Sagsfremstilling

Midttrafik tilbyder i dag bestillerne to forskellige produkter, som de kan tilbyde deres borgere og som udføres af Flextrafik, i de samme vogne som Flextrafiks øvrige kørsler. *Flextur*, der er adresse til adresse kørsel, er særligt velegnet som tilbud i områder, hvor der er begrænset tilbud af anden kollektiv trafik. Kørslen skal bestilles senest 1 time før afgang og taksten for flextur er km. baseret, med en minimumsbetaling. Herudover tilbydes *flexbus*, der er en tur i en køreplan, der kun udføres når turen bestilles og kun for den strækning, der bestilles. Flexbus er særligt velegnet som tilbud på ture i en køreplan, hvor der er få kunder, men hvor tilbuddet om kollektiv trafik ønskes opretholdt, for at tilbyde borgerne et samlet brugbart tilbud. Kørslen skal bestilles senest 1 time før afgang og taksten for flexbus er som for den ordinære bus, hvor fx abonnementskort kan anvendes som betaling.

På bestyrelsesmødet den 15. marts 2018 besluttede bestyrelsen at iværksætte forsøg, hvor et nyt 3. tilbud, Plustur, skal forsøges tilbudt i Lemvig kommune. Plustur er et tilbud om kørsel mellem en adresse og et skiftested, hvor der skal skiftes til eller fra bus eller tog. Plustur er således et tilbud, hvor den rejsende tilbydes transport af den første eller sidste del af den samlede rejse og vil altid være til det nærmeste skiftested. Plustur er særligt attraktiv for borgere, der har langt til et stoppested, og vil fx være velegnet som tilbringer / frabringer til det foreslåede Midtjyske hovednet i høringsudgaven af Midttrafiks kommende trafikplan. Plustur tilbydes kun i forbindelse med rejsesøgninger på Rejseplanen, hvorved der sikres at kørslen bruges i forbindelse med en kollektiv rejse og ikke som et alternativ til flextur. Kørslen skal bestilles senest 1 time før afgang og taksten er fastsat til 22,- kr. pr. person.

Siden marts 2018 har trafikselskaberne udviklet Plustur-produktet og fra 1. september 2018 har rejsende i Lemvig kommune fået tilbudt Plustur på Rejseplanen. Her fremstilles resultaterne fra forsøget i Lemvig Kommune, forsøg i de øvrige trafikselskaber samt mulighederne i Plustur.

### Forsøget i Lemvig

Rejsende i Lemvig får i dag tilbudt en Plustur mellem en adresse og et skiftested, hvor der kan skiftes til / fra kollektiv trafik, hvis der er mere end 1 km. til en regional busrute (24 eller 33) eller toget (Midtjyske jernbane)  
Der er oprettet syv skiftsteder i Lemvig Kommune,

- Fire på Midtjyske jernbanestationer (Vemb, Bækmarksbro, Ramme, Harboøre)
- Én på rute 24, (Vilhelmsborgvej)
- Én på rute 33 (Seminarieret i Nr. Nisum) samt
- Lemvig station

De syv skiftsteder er udpeget i samarbejde med Lemvig Kommune. Det har været vigtigt, at skiftstederne tilbyder de rejsende gode venteforhold, da de rejsende vil opleve ventetid i skiftet. Der er derfor fx opsat lys ved skiftestedet på Vilhelmsborgsvej og afsat p-plads til Plustursvognen ved Lemvig station.

Forsøget har været annonceret på; Midttrafiks hjemmeside, Midttrafiks Facebook-side – rettet mod borgere i Lemvig, Lemvig Kommunes hjemmeside, pressemeddelelse samt annonce to gange i Lokalavisen.

I perioden 1. september 2018 til 1. februar 2019 er det bestilt 19 ture med 22 kunder. Succeskriteriet var 10 ture, med baggrund i Lemvig Kommunes demografi samt kollektiv trafik. I forhold til erfaringerne fra NT, der siden 1. januar 2018 har tilbudt Plustur i alle kommuner, svarer antallet dog til det forventede.

De 19 ture har været jævnt fordelt på fem skiftsteder. Der har ikke været kørsel til/fra skiftstederne i Harboøre, hvor oplandet er meget lille eller til Vemb station, hvor der ikke er langt til Bækmarksbro station. Det er Rejseplanen, som udvælger skiftestedet ud fra den rejsendes start eller slut adresse, til det bedste skiftested, blandt de to nærmeste.

Der har været i alt otte forskellige brugere, hvor én bruger har kørt fire ture. Med baggrund i Lemvig Kommunes demografi, og at Plustur alene er tilbudt rejsende, der har søgt deres rejse på Rejseplanen, er spredningen overraskende bred – om end der er få brugere.

Antallet af ture har været jævnt fordelt over seks af ugens dage. Der har ikke været udført ture på søndage.

Over dagen har de fleste ture fordelt sig således:

Tidsrum	06 – 08	10 – 12	12 – 14	16 – 18
Antal ture	3	7	4	3

Omkostningen for Lemvig Kommune har været begrænset til en netto omkostning på 1.600 kr. til kørslen samt ca. 600 kr. til administration til Midttrafik, der afregnes i lighed med andre administrationsomkostninger til Flextrafik, i alt ca. 2.200 kr. for kørsel i 5 måneder.

Netto omkostning	Egen betaling	Brutto omkostning	Rejselængde
1.620 kr.	450 kr.	2.070 kr.	122 km.
= 85 kr. pr. tur	= 24 kr. pr. tur	= 109 kr. pr. tur	= 6,4 km. pr. tur

Set i forhold til Plustur i de øvrige Trafiksekselskaber, der har mere erfaring med Plustur, er brugen af Plustur i Lemvig som forventet.

### **Plustur i de øvrige trafikselskaber**

#### *NT:*

NT har siden 1. januar 2018 tilbudt Plustur til alle borgere i NT og har derfor mest erfaring med tilbuddet. Der har i 2018 været udført 1.756 Plusture i NT, svarende til 146 ture pr. måned, fordelt på ca. 800 forskellige brugere. De sidste måneder har antallet af ture været stabilt omkring 180 ture pr. måned.

Kørslen har været jævnt fordelt over ugen, og nogenlunde jævnt fordelt over dagen, med peak omkring kl. 06.30 og 08.30.

Den gennemsnitlige rejselængde i NT er 7,25 km. Rejselængden vil i stor udstrækning være bestemt af, hvorledes skiftstederne placeres samt antallet heraf.

Netto omkostningen har været 158,50 kr. pr. tur i NT, der er afhængig, dels af resultatet af udbud af Flextrafik kørslen samt andre kørsler, der udføres. Omkostningen er derfor ikke direkte sammenlignelig.

#### *Sydtrafik:*

Sydtrafik har siden september 2018 tilbudt Plustur i Sønderborg Kommune. Her er antallet af ture på samme niveau som i Lemvig. Sydtrafik tilbyder Plustur med samme regler og takster som i Lemvig.

Sydtrafik har besluttet, at Plustur skal tilbydes alle kommuner i Sydtrafik og oprettes i den rækkefølge som kommunerne fremkommer med ønsket. Det forventes, at Plustur vil være et tilbud i alle kommuner, som ønsker at tilbyde Plustur, senest fra marts 2020. Der planlægges oprettelse af 1 kommune pr. måned.

#### *Fynbus:*

Fynbus tilbyder deres egen version af Plustur i alle kommuner på Fyn (undtagen Odense og Langeland). Teletaxa på Fyn har eksisteret i mange år, og det er Teletaxa, der gennem udviklingen af Plustur, nu tilbydes på Rejseplanen. På Fyn er ændringen således, at Teletaxa kan bestilles på Rejseplanen – med kørsel fra adresse-til-adresse eller adresse-til/fra-stoppested. Fynbus har ikke registreret, at antallet af Teletaxa-ture er steget. FynBus er pt. ved at evaluere deres koncept for Teletaxa.

#### *Movia:*

Movia har pilottest af Plustur i fem kommuner (Kalundborg, Holbæk, Sorø, Roskilde og Næstved kommuner). Fra 1. juli 2019 får alle kommuner mulighed for at tilbyde Plustur, men opstarten af nye kommuner forventes at ske gradvis hen over 2. halvår af 2019.

Det forventes, at Plustur vil blive tilbudt i de fleste kommuner hos de fire øvrige trafikselskaber indenfor det kommende år.

### **Udvikling af Plustur**

Siden marts 2018 er Plustur produktet udviklet videre.

Der er en forventning om at Rejsekortet kan benyttes som betalingsmiddel på Rejseplanen ved bestilling af Plustur. Der er dog udfordringer med at få Rejsekortet til at fungere tilfredsstillende som betaling. Flere forhold er i løsningsfase, men der er lange svar tider, fra kunden vælger Rejsekortet som betalingsmiddel, til kunden kobles op på Rejsekortet (op til 45 sekunder), hvilket ikke er særlig kundevenligt. FlexDanmark

afventer forslag til løsning fra Rejseplanen og indtil en løsning er klar, tilbydes kunderne kun at betale med betalingskort som i den øvrige flextrafik.

I løbet af Q2 2019 vil trafikskaberne kunne tilbyde rejseovervågning. Det betyder, at hvis en rejsende skal videre fra bus / tog med Plustur, og bussen / toget er forsinket, får Flextrafik en alarm. Ud fra alarmen kan trafikskaberne ændre Plusturen fx, så Plusturvognen afventer bussen / toget eller der bestilles en ny vogn. Den rejsende kan således være mere sikker på, at forbindelsen videre er sikret.

Systemet forbedres fortsat fx; der kan nu søges både på stoppesteder og adresser, der kan bestilles til andre navne og kontaktnumre end sit eget og prisen på forsiden af Rejseplanen forventes fremover også at indeholde omkostningen til Plustur (i dag er det alene bus / tog prisen der vises).

Bag systemet forbedres styringen af, hvornår der tilbydes en Plustur. Der er udviklet nye systemer således det administrative arbejde ved oprettelse og vedligeholdelse af Plustur er forenklet. I Lemvig Kommune er der opsat en bufferzone på 1 km. fra eksisterende ruter, indenfor hvilken, de rejsende ikke kan få tilbudt en Plustur. Det nye system kan beregne dette tilnærmelsesvist og erfaringer fra de øvrige trafikskaber og test i Lemvig Kommune viser, at den nye opsætning stort set giver de samme Plusturs tilbud på Rejseplanen, som den tidligere buffer begrænsning. Det forventes med den nye opsætning, at der vil kunne oprettes Plustur i én kommune pr. måned, hvor udpegning af skiftsteder, samt information, vil være den væsentligste arbejdsopgave i Midttrafik. Samtidigt betyder opsætningen at Plustur tilbuddet ikke skal vedligeholdes, men tilpasses altid tilbuddet af kollektiv trafik.

Hvis flere kommuner kan tilbyde Plustur vil det naturligt også betyde flere ture til Flextrafik. Disse bestilles via Rejseplanen direkte online til Flextrafik. Turene skal fortsat håndteres og der skal svares på eventuelle kundehenvendelser. Der har været registreret én kundehenvendelse siden starten 1. september 2018.

Udvikling af Plustur har også betydet, at NT og Movia tilbyder Flexture-lignende kørsel på Rejseplanen og det forventes at Flexture i Midttrafik regi, kan tilbydes på Rejseplanen løbet af 2019.

Administrationen vil orientere bestyrelsen om udbredelsen i Midttrafik.

## Direktøren indstiller,

- at** alle kommuner tilbydes at få vist Plusture på Rejseplanen
- at** den nuværende regel, at der skal være min. 1 km. til offentligt trafik ændres til, at Plustur tilbud fremvises ud fra den nye opsætning, og ens for alle kommuner,
- at** de nuværende takster for Plustur, 1-2 zoner kontant voksen takst fastholdes for alle uden rabatmuligheder
- at** Plusture fortsat afregnes som Flexture,
- at** Midttrafik i samarbejde med kommunerne fastlægger skiftsteder og at de udpegede skiftsteder, som minimum har læ-faciliteter, lys samt reserveret plads til Plusturs vognen,

- 
- at** Plustur oprettes i den rækkefølge kommunerne fremsender ønsker herom, i den takt, der kan passes ind i Midttrafiks øvrige opgaver,
  - at** Plustur i øvrigt har ens regler og muligheder i alle kommuner, således produktet tilbydes på ens og lige vilkår.
  - at** de rejsende tilbydes betaling med Rejsekortet, når adgangen hertil er tilfredsstillende.

1-30-75-1-1-18

## 5. Orientering om køretider

### Resumé

*3F har igennem en længere periode kørt en kampagne om chaufførernes arbejdsvilkår, hvor chaufførerne bl.a. fortæller om stramme køreplaner og manglende mulighed for pause/ophold til fx toiletophold. Midttrafik er fuldt ud bevidst om trafikskabets ansvar i denne sammenhæng, hvor Midttrafik skal sikre, at de køretider, som er angivet i køreplanen, skal kunne holdes. Administrationen orienterer hermed om fakta i forhold til de planlagte køretider Midttrafik giver, og den tid busselskabet og chaufførerne bruger i den daglige drift*

### Sagsfremstilling

3F har igennem længere periode kørt en kampagne om chaufførernes arbejdsvilkår, hvor chaufførerne bl.a. fortæller om stramme køreplaner (manglende køretid), manglende mulighed for pause/ophold til bl.a. toiletbesøg, manglende tid til opstart i vagter, manglende inddragelse i planlægningen mm.

Der er et entydigt ansvar for busselskabet i forhold til chaufførernes arbejdsvilkår, herunder sikring af fornuftige chaufførvagter indeholdende overenskomstmæssige pauser og ophold. Midttrafik er fuldt ud bevidst om trafikskabets rolle og ansvar i den sammenhæng. Her skal Midttrafik sikre, at den overordnede planlagte køretid for turene i køreplanen med rimelighed stemmer overens med den tid, chaufføren faktisk anvender fra turen starter til turen slutter. Den planlagte køretid for turene i køreplanen danner rammen for busselskabets vagtplanlægning, og hvis den overordnet set ikke stemmer med den virkelige driftsafvikling, så har Midttrafik et ansvar for, at vagterne ikke kan overholdes.

Administrationen orienterer i de efterfølgende afsnit faktisk om arbejdet med inddragelse af busselskaber, arbejdet med køretider og fakta omkring planlagte køretider i forhold til den faktiske driftsafvikling.

### Inddragelse af busselskaber

Inddragelse af busselskaber og chauffører er vigtige elementer i planlægningen. Det er chaufførerne, som er tættest på kunderne og den daglige drift. Derfor indkalder Midttrafik altid bemærkninger fra busselskaber hvert år i oktober. Typisk sker indkaldelsen af bemærkninger via busselskabets ledelse, som har ansvar for at koordinere chaufførernes input og fremsende til Midttrafik. Særligt ved behov for større ændringer deltager Midttrafik også gerne på chaufførmøder for at få en dialog med de enkelte chauffører. Chaufførerne har også en mulighed for at benytte Midttrafik hjemmeside, hvor "Kommenter din køreplan" kan benyttes eller der kan fremsendes en mail direkte til Midttrafik. Det skal bemærkes, at Midttrafik altid inddrager busselskabets ledelse, når Midttrafik modtager henvendelser om køretider, pauser, ophold mm.



Midttrafik inddrager og behandler altid de bemærkninger som modtages fra busselskaber og chauffører, og vil efter sagsbehandlingen fremsende de reviderede køreplaner til busselskaberne, som har mulighed for at komme med yderligere kommentarer.

### **Arbejdet med køretider**

Korrekte køretider er helt centrale for en god køreplan, og derfor har det høj prioritet, når køreplanerne skal fastlægges. En køreplan indeholder typisk en række ture for hverdage, lørdage og søndage. De enkelte tures køretid gælder typisk hele året - både en mandag, en onsdag og en fredag på en dag i maj måned, hvor vejret er godt og en dag i december, hvor vejret måske ikke er godt og kundemængden er større. Der kan herudover være meget forskel på behovet for køretider alt efter de enkelte chauffører. Derfor skal køretidsvurderinger altid betragtes over en længere periode og gerne flere perioder over året.

Et af de væsentligste input fra busselskaber og chauffører handler om køretider. På trods af at Midttrafik har realtidsregistreringer, som giver rigtige gode faktuelle oplysninger om de faktiske køretider, så har busselskaber og chaufførerne den bedste viden om baggrunden/årsager til køretidsudfordringer - den trafikale situation og fremkommelighedsudfordringer. Disse elementer er vigtige at få frem, så de kan indgå i planlægningen.

Midttrafik har installeret realtidsudstyr i alle driftsbusser, som kører lokale, regionale og X-bus-ruter samt bybuslinjer i Midttrafiks område. Realtidsudstyret registrerer alle bussernes faktiske drift på samtlige ruter, afgang og dagtyper. Midttrafik har derfor adgang til en meget stor datamængde, og har udviklet eget analyseprogram, som kan belyse fakta i driften på alle ruter. Midttrafik har derfor mulighed for systematisk at følge op på alle køretider, og tager proaktiv anvendelse af dette program, når køreplaner revideres hvert år.

Den ideelle køreplan gør det muligt at afgå fra startdestinationen til tiden, være gennemsnitligt et par minutter forsinket undervejs på ruten (for at undgå unødvendige pauser ved stoppestederne eller for langsom kørsel) og sikrer en ankomst til slutdestinationen til tiden. Når Midttrafik vurderer kommende køreplaners køretider tages udgangspunkt i data for større perioder i foregående køreplans driftsperiode - både sommer, efterår, vinter og forår.

Midttrafiks registreringer viser typisk ret stor variation over tid, fordi forskellige vejrforhold, trafikforhold, kunder og chauffører har betydning for, hvor hurtigt bussen kommer frem netop denne dag. Det betyder, at køreplanen nødvendigvis må baseres på nogle gennemsnitstal, hvor sigtet er at holde køretiden indenfor Midttrafiks nuværende rettidighedsmålsætning om at bussen har rettidig afgang indenfor 0-4 minutter.

### **Fakta om køretid**

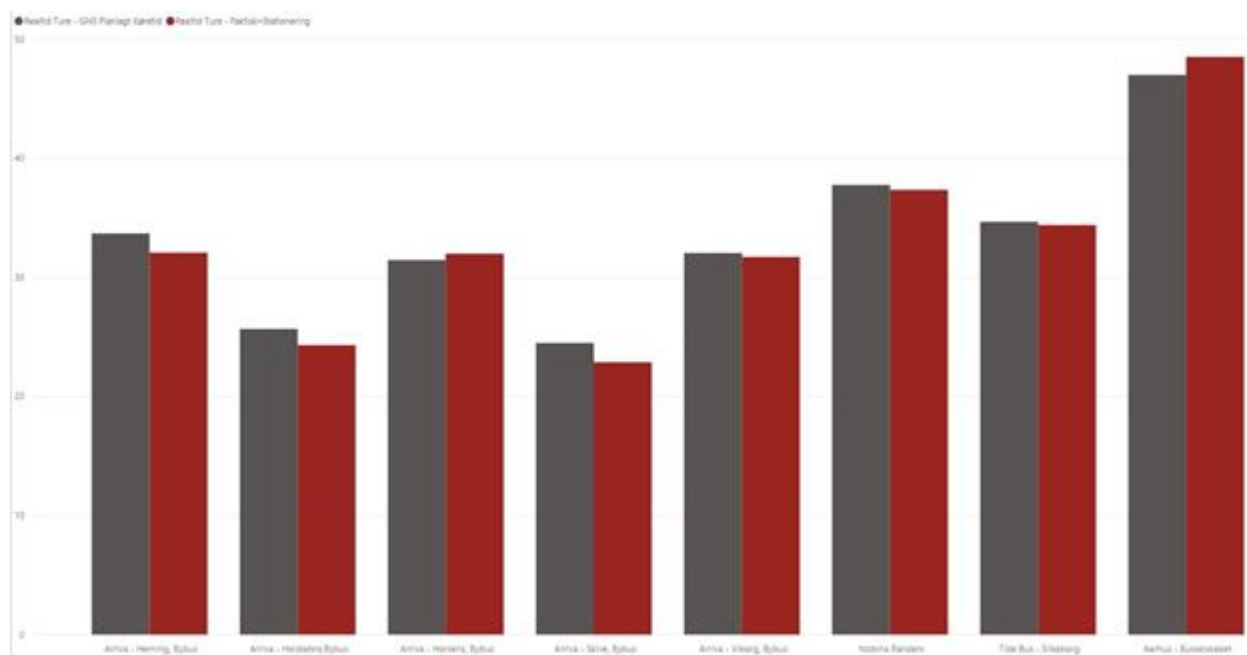
Den planlagte køreplan danner rammen for busselskabets arbejde med dannelse af vagter. Det er i sagens natur vigtigt, at den ramme som køreplanen giver, er rigtig indenfor rimelige grænser. Der kan være et utal af årsager til, at køreplanen i enkelte tilfælde ikke kan holdes, fx uheld, vejarbejde, vejrforhold mm., og derfor må køreplanen nødvendigvis baseres på nogle gennemsnitsbetragtninger. Da Midttrafik råder over data fra tidligere driftsår og altid tager udgangspunkt i en større periode fra det tidligere

driftsår, så vil de mest almindelige og mindre udsving i køretider være indeholdt i betragtningen, når nye køretider vurderes.

Midttrafik er ikke interesseret i stramme køreplaner. Hvis Midttrafiks køreplaner ikke er troværdige og kan overholdes i den faktiske drift, så vil det betyde en dårlig oplevelse hos både chauffører og kunder, hvor det i yderste konsekvens vil fremstå som et dårligt produkt, som kunderne fravælger.

Midttrafik realtidssystem sikrer løbende data om den faktiske drift, og de nuværende køreplaner gældende frem til 29. juni 2019 er vurderet på baggrund af driftserfaringerne i det foregående køreplanår i perioden fra 1. juli 2017 til 30. juni 2018. I det efterfølgende præsenteres fakta om køretider i denne periode. Der henvises i øvrigt til bilag 1, hvor alle efterfølgende billeder og grafer er vist i større størrelse for at sikre bedre læsevenlighed.

Når der tales om chaufførernes manglende mulighed for at kunne afholde pause på grund af stramme køreplaner, så er det vigtigt at afdække om Midttrafik har planlagt tilstrækkelig overordnet køretid i køreplanerne fra de enkelte ture starter til de enkelte ture slutter. Nedenstående billede (1) viser fakta på de større bybussystemer i Midttrafiks område.

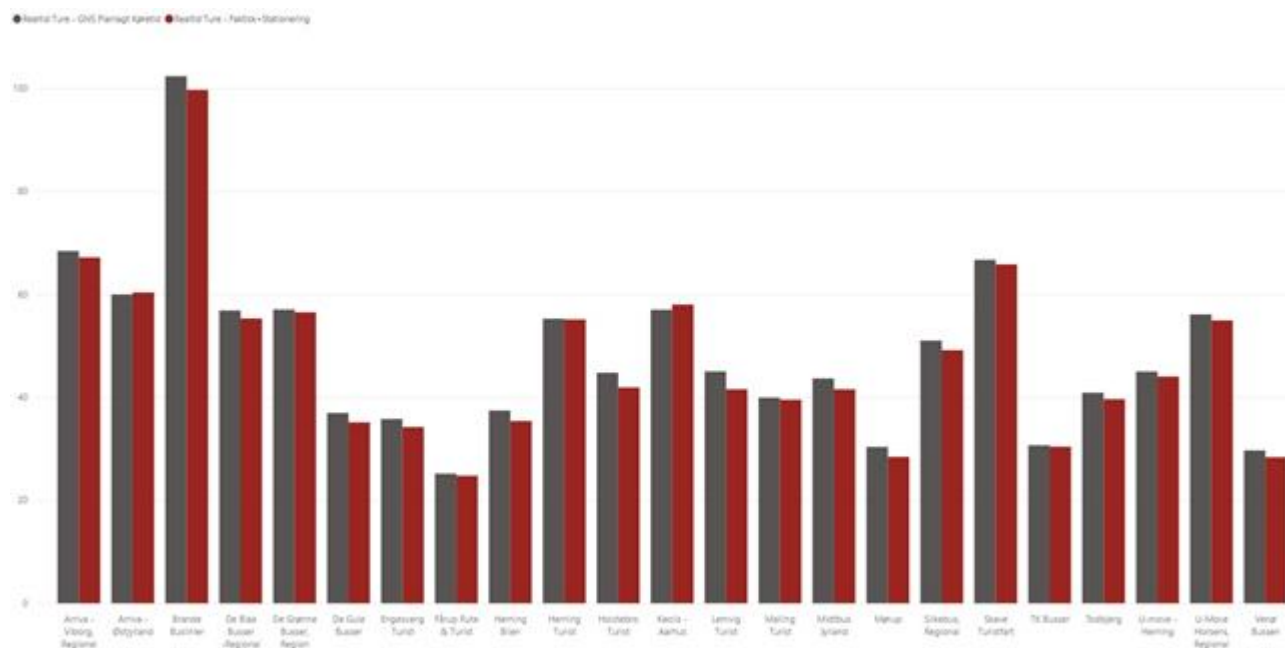


Billede 1 Overordnet køretid - bybusser: I billedet viser den grå søjle den planlagte tid, mens den røde viser den driftsmæssige anvendte tid. Hvor den grå søjle er højere end den røde er der planlagt mere tid end der anvendes

På en helt overordnet betragtning af alle ture i alle retninger viser billedet, at der gennemsnitligt enten er planlagt mere køretid end der driftsmæssigt anvendes eller at den planlagte tid stemmer overens med den driftsmæssige anvendelse. Undtagelsen herfor er Horsens Bybusser og Aarhus Bybusser, hvor der særligt i Aarhus har været pres på køreplanerne. Af samme grund blev køreplanerne justeret til K18, hvor der samlet set blev tilført 7.000 ekstra køreplantimer. I Horsens by er det værd at bemærke,

at der i hele udtræksperioden har været vejarbejde i hele Horsens by på grund af omlægning af fjernvarme.

Det samme billede kan trækkes ud for alle Midttrafiks busselskaber, som kører regional- og lokalruter. Det er vist i nedenstående billede (2).

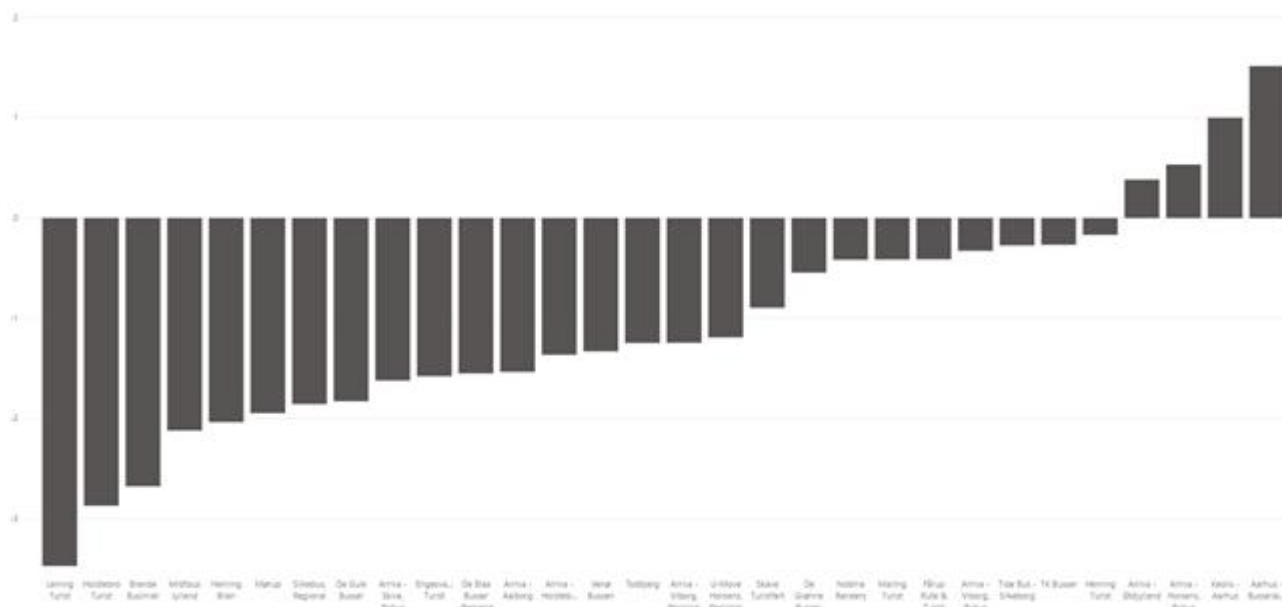


*Billede 2 Overordnet køretid – regional- og lokalruter: I billedet viser den grå søjle den planlagte tid, mens den røde viser den driftsmæssige anvendte tid. Hvor den grå søjle er højere end den røde er der planlagt mere tid end der anvendes.*

Billedet for lokal og regionalruterne er det samme som med bybusserne. På en helt overordnet betragtning af alle ture i alle retninger, at der gennemsnitligt enten planlagt mere køretid end der driftsmæssigt anvendes eller den planlagte tid stemmer overens med den driftsmæssige anvendelse.

Selvom den samlede køretid for hele Midttrafik passer, så er der afvigelser både på vognmandsniveau og ruteniveau – samt de enkelte afgange. På vognmandsniveau kan vi se at det generelt er vognmænd med overvejende lokalkørsel der har overskydende køretid, mens ruter med meget kørsel i Aarhus området har større udfordringer med den samlede køretid.

I nedenstående billede (3) er der vist et overblik over manglende køretid pr. busselskab. Den overordnede køretid er vigtig i forhold til chauffører og vognmænd, så de kan afholde den planlagt pause samt modtage den rigtige betaling for udførsel af kørslen. Af 31 vognmænd (områder) er det derfor glædeligt, at de 26 har mindst den køretid der skal bruges for at udføre kørslen, set over alle ruter / ture.



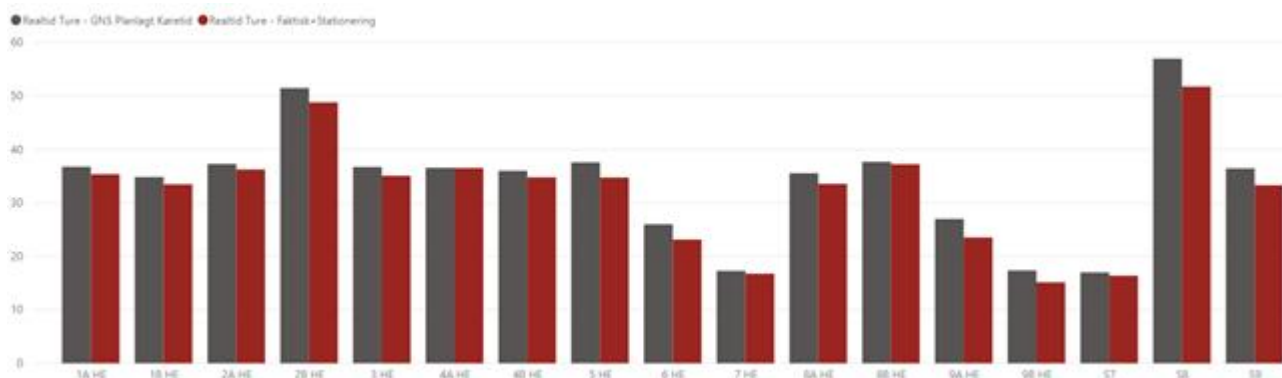
Billede 3 Overblik over manglende køretid for ture. Når den grå søjle er i minus, så viser det et overskud i køretid, mens den i plus viser manglende køretid.

Ud fra en helt overordnet betragtning på alle ture i alle retninger på alle køreplaner, så er der ikke tale om generelt stramme køreplaner. Det overordnede billede viser, at Midttrafik generelt har planlagt mere køretid i køreplanerne end der anvendes driftsmæssigt.

Det er selvfølgelig lige så relevant at vurdere forholdet mellem planlagt køretid og den driftsmæssigt anvendte køretid på de enkelte køreplaners ture henover dagen – dagtimer, aften og myldretid. Midttrafik har mulighed for at gøre dette på samtlige køreplaner, men har valgt at folde eksempler ud med henblik på at vise status og drøftelse af generelle tendenser.

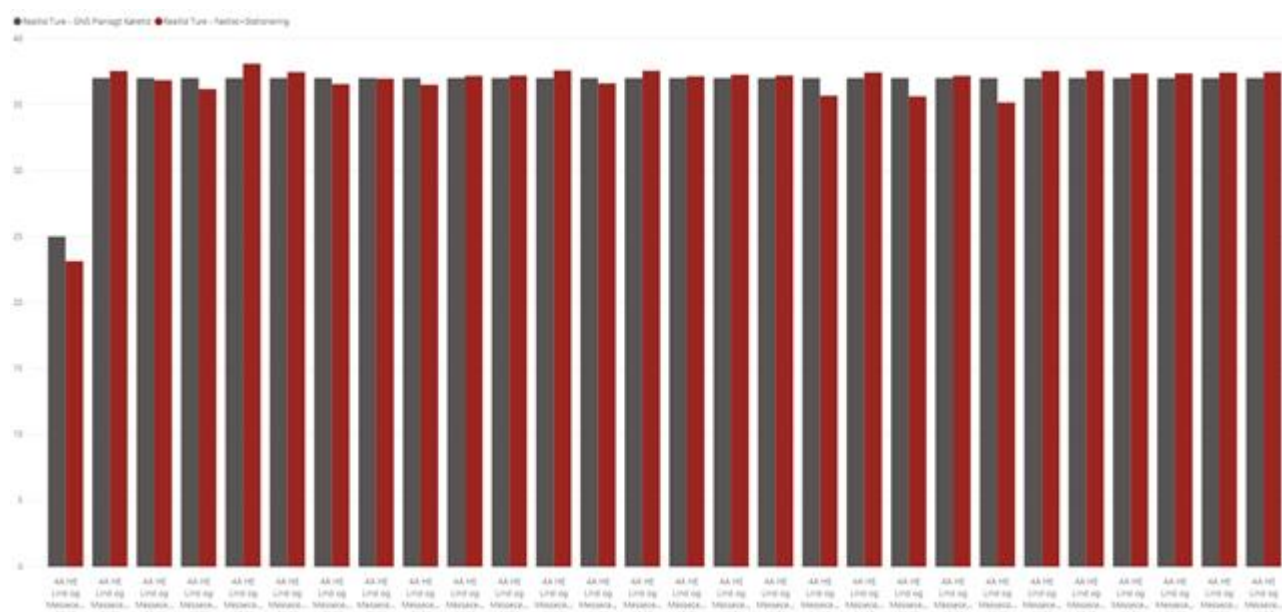
### Eksempel - Herning bybusser

Nedenstående billede (4) viser forholdet mellem planlagt køretid og anvendt driftstid fordelt på de enkelte linjer i Herning bybusser.



Billede 4 Overordnet køretid på de enkelte linjer i Herning bybusser: I billedet viser den grå søjle den planlagte tid, mens den røde viser den driftsmæssige anvendte tid. Hvor den grå søjle er højere end den røde er der planlagt mere tid end der anvendes.

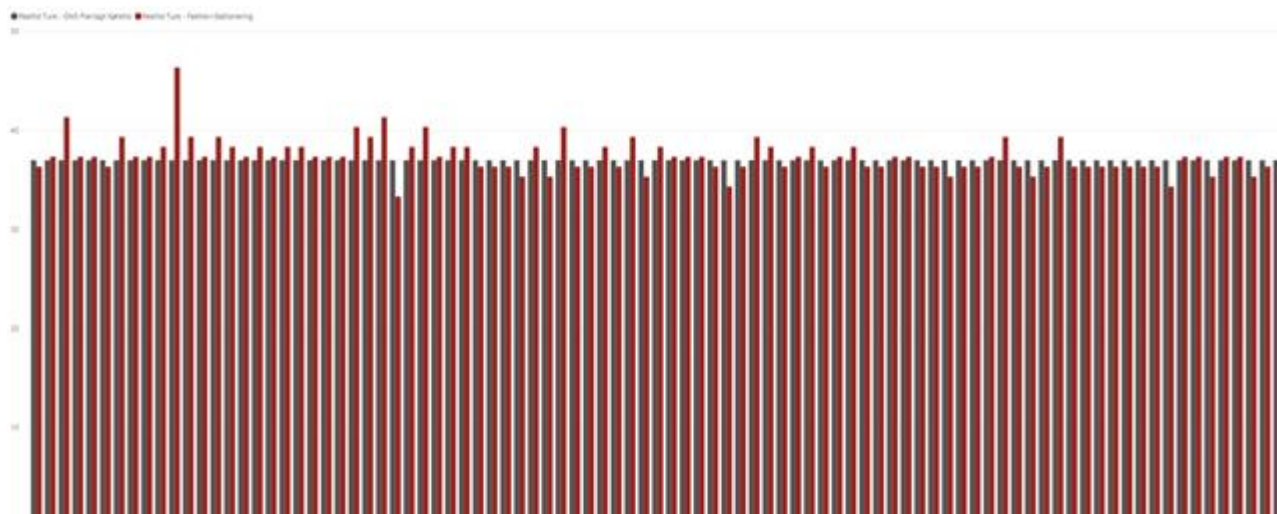
Billedet viser, at der er en fin overensstemmelse mellem planlagt tid og afviklet tid på alle bybuslinjer i Herning. Nedenfor er en enkelt linje i bybussystemet foldet yderligere ud.



Billede 5 køretid på linje 4A Herning bybusser: I billedet viser den grå søjle den planlagte tid, mens den røde viser den driftsmæssige anvendte tid. Hvor den grå søjle er højere end den røde er der planlagt mere tid end der anvendes.

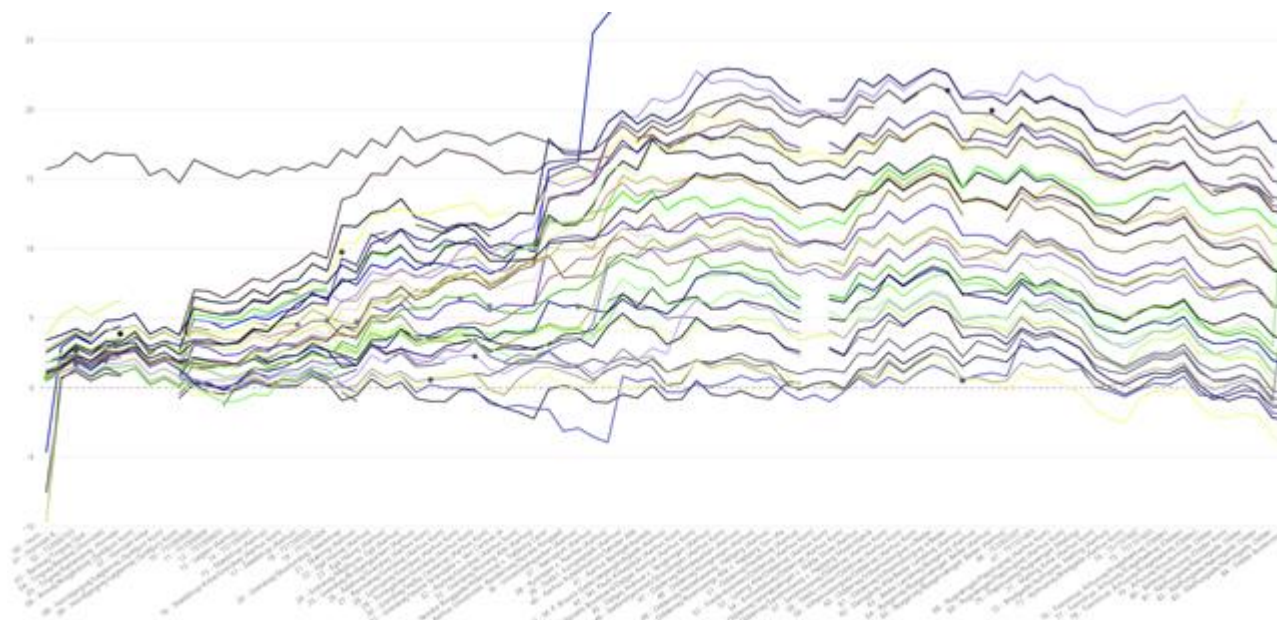
Billede 5 viser alle afgang på linje 4A i Herning. Det kan ses, at der på mange afgang er fin overensstemmelse mellem planlagt køretid og den driftsmæssige anvendte køretid, men særligt på myldretidsafgangene morgen og eftermiddag anvendes der mere tid i driftsafviklingen end der er planlagt. Det er en typisk tendens, at der i de større byer vil være udfordringer med at holde den planlagte køretid i myldretidsperioderne, hvor der er ekstra meget trafik og rigtig mange kunder. Med den ekstra trafikmængde vil selv mindre afvigelser i trafik, fx opbremsning, mindre basale trafikændelser, uheld mm. have større konsekvenser med kødannelse og forsinkelser. Det billede vil typisk være meget foranderligt henover tid – fra dag til dag.

Nedenstående billede (6) viser et eksempel fra Herning på linje 4A afgang kl. 06.25, hvor køretiden på nogle passer fint, mens der på andre dage er for lidt og andre for meget.



Billedet 6 køretid på afgang kl. 06.25, linje 4A Herning bybusser: Billedet viser et udsnit af registreringerne på forskellige dage. I billedet viser den grå søjle den planlagte tid, mens den røde viser den driftsmæssige anvendte tid. Hvor den grå søjle er højere end den røde er der planlagt mere tid end der anvendes.

Hvis vi ser nærmere på et eksempel fra Aarhus, rute 100 der kører mellem Hornslet og Odder gennem hele Aarhus midtby. Afgang kl. 6.55 er en af de ture med absolut størst udfordringer, da den skal igennem hele Aarhus by midt i myldretiden. Efterfølgende billede (7) viser registreringerne af den driftsmæssige køretid på forskellige dage. Meget af turen har udsving på mere end 20 minutter, mens enkelte dage overstiger 30 minutters forsinkelse.



Billedet 7 driftsmæssigt anvendt køretid på rute 100 afgang kl. 06.55 på dagsniveau. Hver linje repræsenterer en enkelt dags registreringer i perioden 1/12 2017 - 31/1 2018. Billedet viser meget stor variation på behov for køretid fra dag til dag.

Det er Midttrafiks erfaringer over de seneste år, at trafikken i de større byer, og helt særligt i Aarhus, er blevet mere uforudsigelig og viser meget store udsving i den reelle køretid fra dag til dag, og det gør både planlægning af og overholdelse af køreplanerne til en meget svær opgave.

Ovenstående eksempel med rute 100 i Aarhus viser et ekstremt eksempel på hvordan den faste køreplan for en busrute er ekstremt udfordret. Løsningen ikke er mere køretid i køreplanen, da der ikke kan findes et fast mønster i køretiderne. Her er vi helt afhængige af, at kommunerne arbejder med fremkommelighedstiltag, som kan give en mere stabil trafikafvikling.

### **Indsatsen til kommende køreplanskifte – K19**

Midttrafiks faktuelle registreringer af driftsafviklingen viser, sammenholdt med den planlagte kørsel, at der ikke generelt er tale om udfordringer med stramme køreplaner. Generelt er billedet, at der er en meget god overensstemmelse mellem den tid der stilles til rådighed i køreplanerne og den tid der faktisk anvendes – gennemsnitligt over det køreplanår, som køreplanen gælder.

Arbejdet med systematisk gennemgang af køretider og konstant forbedring af køreplanen i forhold til den observerede driftsafvikling er en kontinuerlig indsats for Midttrafik. Arbejdet med implementeringen af de regionale besparelser har betydet, at Midttrafik ikke har kunnet foretage en total gennemgang af alle ruter til kommende køreplanskifte den 30. juni 2019, men har dog formået gennemgå en række af bybusbyerne og over halvdelen af alle regionale og lokale ruter, hvor der er sikret forbedret fordeling af køretider. Øvrige køreplaner vil blive gennemgået til næste køreplanskifte K20.

Midttrafik vil altid være positiv i forhold til henvendelser fra busselskaber og chauffører om eventuelle oplevede udfordringer med køretider i køreplanen og opfordre til, at de fremsendes til Midttrafik, som ud fra fakta, vil se på muligheder for forbedringer.

### **Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

### **Bilag**

- Bilag 1- Fakta om køretider

1-30-75-1-2-16

## 6. Orientering om tiltag i forbindelse med forsinkelser i bustrafikken i Aarhus

### Resumé

Bestyrelsen blev den 14. december 2018 orienteret om, at der er store meget varierende forsinkelser i bustrafikken i Aarhus i myldretiden, som er forværret fra 1. til 2. halvår 2018, bl.a. på grund af ændringer i gadesignalerne på en af de centrale buskorridorer gennem Aarhus.

Midttrafik har været i dialog med Aarhus Kommune og de busselskaber, der betjener Kystvejen med henblik på at finde løsninger, der kan stabilisere driften. Der er kun i begrænset omfang kommet konkrete resultater af disse drøftelser, så Midttrafik udvider køretiden for en række ruter i forbindelse med køreplansskiftet i juni måned 2019.

Til gengæld ønsker Aarhus Kommune nu i samarbejde med Midttrafik at igangsætte et arbejde omkring fremkommelighed for busserne m.h.p. at imødegå de løbende opjusteringer af køretiden.

### Sagsfremstilling

Som det også fremgår af dagsordenspunktet, Orientering om køretider, er der i Aarhusområdet, en udfordring i forhold til køreplanlagt tid, og den køretid der kan realiseres i driften.

Den generelle udvikling i trafikken i Aarhus udfordrer kapaciteten på vejnettet, og der er sket en udvidelse af myldretidsperioden. Det betyder at det løbende har været nødvendigt at udvide køretiden og den periode, hvor der er myldretidstillæg. Ved køreplansskiftet i 2018 blev køretiden for bybusserne udvidet med ca. 7.000 køreplantimer, og det vil være nødvendigt med yderligere udvidelser af køretiderne for bybusserne ved det kommende køreplansskifte.

Især for de regionale ruter, men også for bybusser, der benytter kystvejsstrækningen, har forsinkelserne i efteråret 2018 nået et niveau, der medfører en stor forringelse af kvaliteten i den kollektive trafik i Aarhus og til og fra Aarhus.

Forværringen fra 1. halvår til 2. halvår 2018 kan bl.a. tilskrives ændringer i signalreguleringen, der har påvirket de centrale buskorridorer i Aarhus. I sommerferien 2018 ændrede Aarhus Kommune samordningen mellem signalerne ved Mejlgade og Kystvejen af hensyn til det store antal cyklister fra Mejlgade, der krydser Nørreport.

Signalændringerne har især påvirket de regionale ruter, som alle bruger Kystvejskorridoren samt to bybusruter, der også benytter Kystvejen.



Det var Midttrafikks forventning, at der ville ske en vis stabilisering af forsinkelserne efter at letbanen herunder gadesignalanlæggene var og færdigetableret og i drift, men det er ikke tilfældet. Før den seneste signalændring var det især retningen fra centrum ad Kystvejen, der medførte store forsinkelser. Efter sommerferien 2018 er begge retninger ramt af forsinkelser og ustabil afvikling af trafikken.

Det er fortsat Midttrafikks vurdering, at den nuværende buskorridor langs Kystvejen under disse forhold reelt ikke er egnet til afvikling af bustrafikken, og at der må findes løsninger på stabilisering af bustrafikken. Midttrafik har som orienteret om på bestyrelsesmødet i december 2018 været i dialog med henholdsvis Aarhus Kommune og de busselskaber, der anvender Kystvejen. I forhold til Aarhus Kommune har Midttrafik rejst flere forslag. Status for forslagene er:

- Genopretning af signalsamordningen ved Mejlgade/Kystvejen

*Aarhus Letbane oplyser, at installation af et nyt signalprogram er forsinket i forhold til tidligere plan, men at det vil ske i marts måned. Der vil hermed blive genskabt en vis samordning, som forventes at reducere forsinkelserne for bustrafikken.*

- Forlægning af de gennemkørende regionale ruter 100 og 200, som er særlig hårdt ramt, til busgadeforløbet, hvor køretiden er mere stabil. Midttrafik har foreslået Aarhus Kommune, at det i første omgang kun er rute 100 der omlægges til busgadeforløbet. Rute 100 betjenes hovedsageligt af laventré ledbusser. Som led i omlægningen kan der etableres fri ind- og udstigning og en billetkontrol som i bybusserne, så chaufføren ikke skal kontrollere billetter. Herudover foreslår Midttrafik, at de regionale ruter af hensyn til afviklingen af bybusserne kun får et eller to stop i busgadeforløbet, og at der ikke sælges kontantbilletter i bussen i busgadeforløbet, men at der opstilles en RVM automat ved stopstedet.

*Aarhus Kommune afviser at medvirke til løsningen og vil fastholde, at det kun er bybusser, der er undtaget gennemkørselsforbuddet. Aarhus Kommune argumenterer jf. mail af 9. februar 2019 for, at det vil have meget store konsekvenser at få en regional rute gennem busgadeforløbet. Det er Midttrafikks vurdering, at konsekvenserne af at få ca. 4 afgangse yderligere gennem busgaden vil have meget begrænset konsekvens for bybussernes køretid, og at det samlet både økonomisk og passagermæssigt vil være en bedre løsning end den nuværende. Midttrafik vil tage initiativ til at få lavet en nærmere analyse af konsekvenserne.*

- Etablering af en ny miniterminal ved Universitetet, Trøjborgvej/Nørrebrogade, hvor regionale ruter fra f.eks. Djursland kan afkortes med omstigning til letbanen eller andre busruter.

*Aarhus Kommune oplyser, at kommunen arbejder på at skitsere to placeringer af en miniterminal, så det bliver muligt at regionale busser kan vendes ved krydset Randersvej/Ringgaden. Aarhus Kommune påpeger, at projektet vil have lidt lange udsigter, da der skal udarbejdes skitseprojekter og et anlægsoverslag m.h.p. en beslutning i byrådet, og derefter gennemføres projektering og anlæg. Så realistisk set er der 2 år til et sådant anlæg står færdigt.*

- Omlægning af nogle af de regionale ruter til Ringgaden – Viborgvej – Mølleparken, som tidligere ved midlertidige omlægninger har vist sig at være en relativ stabil korridor. Herved vil der også opnås direkte betjening af Aarhus Universitets afdeling ved Viborgvej/Ringgaden (BSS) og VIA uddannelserne på Ceres grunden.

*Ruterne 117, 118 og 918X blev efter nytår omlagt. Formålet hermed var at få en stabilisering af køretiderne. Administrationen vil i løbet af foråret 2019 lave en opsamling på erfaringerne.*

- Adskille de gennemkørende regionale ruter 100 og 200 i 4 nye ruter, som kan få et udligningsophold på Rutebilstationen m.h.p. at reducere forsinkelserne. Dette vil dog være i stærk modstrid mod kommunens ønske om at reducere pladsbehovet for en terminal i det centrale Aarhus.

*Denne mulighed overvejes til køreplansskiftet i 2020, hvis det ikke lykkes at få en aftale om at rute 100's benyttelse af busgadekorridoren.*

Midttrafiks konklusion i forhold til det kommende køreplansskifte er, at køretiden må udvides på rute 100 og 200 svarende til ca. 2.000 køreplantimer årligt. Der arbejdes samtidig med tilpasning af køretiden på flere bybuslinjer. Alene på linje 12, som også benytter Kystvejen, forventes en udvidelse på ca. 1.000 køreplantimer. Administrationens skøn på nuværende tidspunkt er, at der er tale om 950 timer på rute 200 og 900 timer på rute 100 samt en bus. Økonomisk er det ca. 500.000 kr. på rute 200 og ca. 870.000 kr. på rute 100.

Både for Bybussernes og de regionale bussers vedkommende er der meget store omkostninger forbundet med de køretidstillæg, der har været nødvendige på grund af reduceret fremkommelighed. Denne udvikling må forventes at fortsætte, medmindre der systematisk arbejdes på at forbedre fremkommeligheden for bustrafikken.

Midttrafik har på den baggrund aftalt med Aarhus Kommune at intensivere arbejdet med kortlægning af fremkommelighed og forsinkelser i bustrafikken i Aarhus m.h.p. at identificere tiltag i form af signalprioritering, busbaner m.v., der kan reducere køreplantiden eller fremtidige behov for køretidstillæg.

## **Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

1-16-0-3-17

## 7. Opfølgning på salgsstrategi

### Resumé

*Den 6. februar 2018 vedtog bestyrelsen Midttrafiks salgsstrategi. Salgsstrategien skulle implementeres i forbindelse med takstreformen, Takst Vest, som trådte i kraft 18. marts 2018. Salgsstrategien baserer sig på Midttrafik app og Rejsekort. Salgsstrategien medførte en lang række tiltag, som fx øget digitalisering samt at opfylde kravene ved Takst Vest. Administrationen bringer her en status på arbejdet med salgsstrategien.*

### Sagsfremstilling

Ændringerne ved Takst Vest medførte nye vilkår, som Midttrafik skulle agere på baggrund af. Derfor gennemgik administrationen Midttrafiks salgskanaler og produkter med henblik på at fastlægge en ny salgsstrategi, tilpasset Takst Vest. Der blev foretaget analyser, som baserer sig på data fra Midttrafiks kundetilfredshedsundersøgelse i 2016. Derudover blev der foretaget en gennemgang af Midttrafiks produkter, herunder billettyper, systemer og salgskanaler. Gennemgangen og analyserne mandede ud i en række anbefalinger og derefter bestyrelsesbeslutninger, hvoraf mange var tilknyttet ændrede vilkår efter implementering af Takst Vest, mens andre beslutninger var udløbere af en opdateret og mere nutidig betjening af Midttrafiks kunder.

#### Udfasningen af pap-periodekortet

Den største ændring var at udfase pap-periodekortet. Det blev udfaset, dels fordi DSB og Arriva udfasede pap-periodekortet frem mod Takst Vest, da periodekortet blev et fælles produkt mellem trafikskaber og togoperatører ved Takst Vests ikrafttræden. Hvorfor DSB ikke ønskede at håndtere Midttrafiks pap-periodekort i tog, fordi de vurderede, at risikoen for snyd og misbrug var for stor – og dels fordi Midttrafiks kortudstedelsessystem ikke kunne udstede pap-periodekort efter de nye principper i Takst Vest.

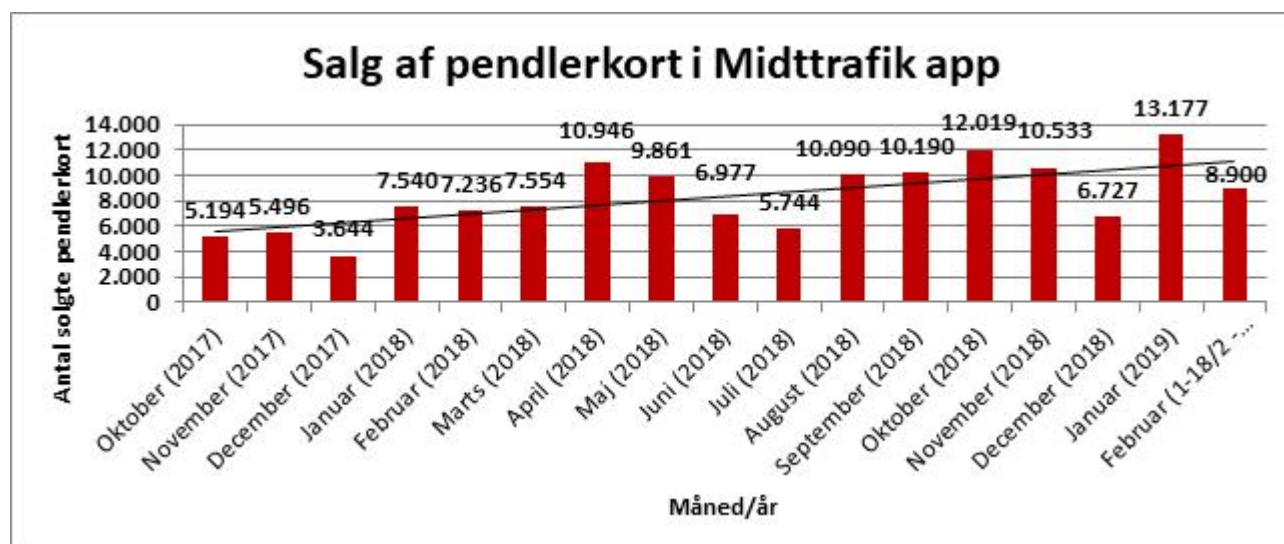
Udfasningen medførte, at Midttrafik lukkede al salg af pap-periodekort uden for Aarhus Kommune fra den 18. marts 2018, mens pap-periodekortet blev bevaret i Aarhus i et år mere på grund af den store kundemængde. Det medførte lukning af salgssteder i hele Region Midtjylland, undtagen de steder i de enkelte kommuner, som udstedte pensionistkort til kommunens egne borgere (Struer, Holstebro, Horsens, Randers og Aarhus kommuner). Pendlerkunderne skulle derfor skifte medie fra pap til app eller rejsekort med hjælp og vejledning fra Midttrafik og vejledningssteder, som blev etableret i kommunerne. Vejledningsstedernes aftaler udløber til 17. marts 2018, og har haft få henvendelser i perioden.

Overordnet kan administrationen konkludere, at Midttrafiks omsætning er steget fra 2017 til 2018. Administrationen fremlægger det samlede regnskabsår 2018 på næste bestyrelsesmøde. Administrationen har forsøgt at isolere en sammenligning mellem pap-periodekort salget i 2017 og pendlerkort salget i 2018. Det er ikke muligt at lave en præcis sammenligning, da de forhenværende pap-periodekort salgssystemer uden for

Aarhus også indeholder enkeltbilletsalg. Det er derfor ikke muligt præcist at sammenligne omstillingen fra pap-periodekort til pendlerkort. Desuden indeholder de to sammenlignings år store faktorer, som kan have indvirkning på overflytningen: 1) Dels, at Takst Vest medførte prisstigninger på pendlerkort, og gjorde det attraktivt at skifte til rejsekort classic. Ydermere, at pendlerkortet blev et fælles produkt mellem Midttrafik, DSB og Arriva. 2) Og dels, at Letbanen kom i drift i 2018 på den interne strækning i Aarhus, og senere ml. Aarhus og Odder.

Administrationen kan dog konkludere, at Midttrafik App er kundernes foretrukne pendlerkort-medie. Salget er steget markant fra 2017 til 2018. Omsætningen er henholdsvis ca. 11 mio. kr. i 2017 og ca. 59 mio. kr. i 2018.

Neden for ses en oversigt over antal solgte pendlerkort i Midttrafik app i perioden oktober 2017 til medio februar 2019. Som tendenslinjen viser, er der en løbende stigning i antal solgte pendlerkort i Midttrafik app, hvilket sandsynligvis udspringer dels af udfasningen af pap-periodekortet uden for Aarhus fra marts 2018, og dels den kommende og endelige udfasning i Aarhus i marts 2019.



Undervejs i overflytningen har Midttrafik måtte sande, at en del kunder er udfordret af den øgede digitalisering. Derfor vedtog bestyrelsen den 2. november 2018, at Midttrafik fremover skal tilbyde pensionistkort på pap i alle kommuner i Region Midtjylland. Pensionistkortet indbefatter både alderspensionister (+65 år) og førtidspensionister. Kommunerne kan vælge to modeller af pensionistkort: Et årskort til 365 kr. eller et deltidskort, som kun gælder uden for myldretiden til 180 kr. pr. måned. Sidstnævnte deltidskort vurderes ikke at medføre indtægtstab for kommunerne, hvorfor det bliver indført, hvis kommunerne ikke giver tilsagn om at indføre det særligt billige pensionistkort til 365 kr. pr. år eller har gratis kørsel. Bestyrelsen vedtog også, at salget skal foregå via en brugervenlig webshop, og samtidig følge Midttrafiks salgsstrategi. Administrationen er derfor ved at få udviklet en webshoppen. Når webshoppen er klar, vil kortene blive indført i alle kommuner.

Administrationen har kontaktet kommunerne, og gjort opmærksom på tiltaget.

### Midttrafik Kundecenter: Fra salg til vejledning

Overgangsperioden med pap-periodekort i Aarhus Kommune nærmer sig også snart enden, og administrationen har gennemført en stor kampagne, som skal flytte kunderne fra pap til app eller rejsekort. Samtidig er de sidste salgssteder blevet opsagt frem mod 17. marts 2019.

I oktober 2018 viste tallene, at Midttrafik manglede at flytte 8.697 fra et pap-periodekort til et andet produkt. I januar 2019 mangler vi fortsat at flytte 7.094 fra et pap-periodekort til et andet produkt. Pap-periodekort salget fordeler sig således på følgende kundegrupper:

- Barn: 532
- Voksen: 4.345
- Pensionist: 2.217

Salget af pensionistkort (deltidskort) i Aarhus er i samme periode steget fra 1.298 til 1.774 kort. Det er administrationens vurdering, at der vil komme flere over på pensionistkortet, når kunderne ikke længere kan få et pap-periodekort. Alle kunder med et pensionistkort, og kunder på +65 år med et almindeligt pap-periodekort, har i januar måned modtaget et brev, hvor Midttrafik gør opmærksom på udfasningen af pap-periodekort og fortsættelsen af pensionistkort på pap. Det er administrationens fornemmelse, at kunderne ved, at det snart er slut med pap-periodekortet, men at de udskyder det til sidste udkald.

I samme ombæring gennemføres en række ændringer på Midttrafik Kundecenter, blandt andet som følge af salgsstrategien og pap-periodekortets udfasning. Fremover skal Midttrafik Kundecenter i højere vejlede frem for at sælge. Midttrafik Kundecenter vil fortsat varetage drifts -og udstedelsesopgaver, såsom salg af pensionistkort, blindkort og Flixbus billetter. Midttrafik Kundecenter vil også fortsat tilbyde, at kunderne kan betale kontrolafgifter.

### **Ungdomskort på app**

Bestyrelsen vedtog som en del af salgsstrategien, at Midttrafik skulle undersøge, om Ungdomskortet kunne flyttes på Midttrafik app og eventuelt rejsekort (bilag 2).

Administrationen har derfor lavet en grundig undersøgelse af muligheder, udviklingspriser og tidshorisont. Dialogen med leverandører har nu ført til konkret udvikling af løsningen, som forventes leveret ultimo maj, og med en stille idriftsættelse til de første kunder i juni-juli 2019. Fra august starter en større markedsføringskampagne med henblik på at få så mange kunder som muligt over på app'en.

Kunderne efterspørger Ungdomskort på Midttrafik app. Udover, at kunderne fremover har kortet på deres smartphone, bliver det lettere at bestille efterfølgende kort, at betale i app med MobilePay eller betalingskort, billedet til kortet kan nemt tages på en smartphone og uploades til app'en, kundens perioder kan let ændres i app'en - og ikke mindst vil kunderne opleve en langt hurtigere levering.

### **Nyt kortsystem**

Takst Vests ikrafttræden betød også, som nævnt tidligere, at Midttrafiks kortudstedelsessystem ikke kunne overholde de nye beregningsprincipper. Derfor

---

besluttede bestyrelsen, administrationen undersøgte muligheden for at udvikle et udstedelsessystem til pensionistkort og Frikort (bilag 2).

Det nuværende kortudstedelsessystem bliver benyttet til at udstede pap-periodekort, pensionistkort og Ungdomskort. Pap-periodekortet er næsten blevet erstattet af pendlerkort på app og rejsekort, mens Ungdomskort i sommeren 2019 flyttes til app. Med henblik på at udfase systemet, havde Midttrafik derfor behov for at udvikle et fleksibelt kortsystem, som kunne håndtere både at udstede på pap og app. Løsningen er nu udviklet, og er i drift. Systemet tilbyder en fleksibel opsætning af korttyper til faste priser. Systemet håndterede allerede fra årsskiftet en tilfredsstillende udstedelse af Frikort på Midttrafik app. Udstedelsen omfattede 857 personer af det almindelige Frikort. Udstedelsen medførte i alt ca. 550 nyoprettede brugere i app'en.

Det nye kortsystem skal fungere som udstedelsessystem til webshoppen, og herigennem udstede pensionistkort.

### **Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

### **Bilag**

- Bilag 1 - Midttrafiks Salgsstrategi
- Bilag 2 - Beslutninger

1-30-76-201-1-17

## 8. Orientering om status for regionale besparelser

### Resumé

*Ved udgangen af februar 2019 var der i det store hele udarbejdet udkast til køreplaner for de bestillinger, der er modtaget fra kommunerne i forbindelse med regionens besparelser. Planerne er herefter udsendt til busselskaberne med henblik på deres evt. bemærkninger. I marts måned vil der ske en endelig tilretning af køreplanerne, som udsendes til busselskaberne ultimo marts og offentliggøres i april.*

*Parallelt hermed gennemføres drøftelser med busselskaberne om konsekvenserne og kontraktmæssige forhold.*

### Sagsfremstilling

Siden orienteringen af bestyrelsen 1. februar 2019 er der sket mindre justeringer af bestillingerne. Bl.a. har Norddjurs Kommune har valgt at reducere på bybuskørslen i Grenaa til fordel for opretholdelse af mere buskørsel på dele af rute 213, som ikke længere finansieres af regionen. Horsens Kommune har valgt stort set at fastholde samme serviceniveau som hidtil på den hidtidige rute 110 mellem Horsens og Brædstrup. Silkeborg Kommune har valgt at lade nogle ture på den reducerede rute 112 mellem Tilst og Voel fortsætte til eller udgå fra Silkeborg. Ruten var omtalt i orienteringen til bestyrelsen i februar.

Midttrafik har fortsat ikke modtaget endelige bestillinger fra Aarhus, Herning og Skive. Endelige bestillinger fra de to sidstnævnte forventes senest medio marts. Byrådet i Aarhus har behandlet den kommunale administrations indstilling. Endelig beslutning afventer udvalgsbehandling. Midttrafik forventer at administrationens indstilling godkendes af byrådet.

Ved udgangen af februar 2019 var der i det store hele udarbejdet udkast til køreplaner for de bestillinger, der er modtaget fra kommunerne i forbindelse med regionens besparelser. Planerne er herefter udsendt til busselskaberne med henblik på deres evt. bemærkninger. I marts måned vil der ske en endelig tilretning af køreplanerne, som udsendes til busselskaberne ultimo marts og offentliggøres i april.

Efter de seneste justeringer udgør kørslen på de berørte ruter fra køreplansskiftet i juni 2019 på årsbasis 51.000 køreplantimer af bruttokatalogets ca. 126.000 køreplantimer. Det vil sige en reduktion på ca. 75.000 køreplantimer. Der indsættes herudover et betydeligt antal flexbusture på passagersvage tidspunkter. Der udestår endelig fastlæggelse af omfanget med flere kommuner.

Som udgangspunkt bliver 10 busselskaber i varierende omfang berørt af direkte af reduktionerne. Med udgangspunkt i de nuværende kontraktforhold vil Arriva stå for mere end halvdelen af reduktionerne. De Blå Busser, De Grønne Busser, Herning Turist, Keolis og Umove får også betydelige reduktioner af kørslen. Todbjerg vil også miste kørsel med

---

beslutningen om at reducere kørslen i Grenaa for at imødegå konsekvenserne af regionens besparelser i Norddjurs Kommune.

Med det samlede overblik over konsekvenserne i de enkelte kontrakter ser Midttrafik flere muligheder for at begrænse ulemperne for alle parter. Disse muligheder drøftes med udvalgte busselskaber med henblik på så vidt muligt i enighed at indgå aftaler om den fremtidige kørsel.

Midttrafiks administration vurderer, at regionens besparelser på ca. 60 mio. kr. vil blive gennemført som forudsat, men at det vil have betydelige konsekvenser for serviceniveauet for mange kunder. Der må forventes et pres for udvidelse af serviceniveauet når køreplanerne bliver offentliggjort, og ikke mindst når de træder i kraft. Dette kan betyde, at kommunerne ønsker justeringer, der som udgangspunkt først kan gennemføres til et senere køreplansskifte.

- ./.
- Som det også fremgik af orienteringen om de regionale besparelser i februar, er der på midttrafik.dk oprettet en side, som orienterer om status for de regionale besparelser. Her er der også lagt links til de kommunale beslutninger og passagertal på ruterne. Siden vil løbende holdes opdateret og henvendelser fra kunder, borgere og presse vil primært blive henvist til oplysningerne på denne side.  
<https://www.midttrafik.dk/koreplaner/region-midtjyllands-besparelser-pa-kollektiv-trafik/>

### **Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.



1-00-1-19

## 9. Orientering om status på regeringens sundhedsudspil

### Resumé

*Den 16. januar præsenterede regeringens sit sundhedsudspil og bestyrelsen fik en kort redegørelse af udspillet til bestyrelsesmødet det 1. februar. Nedenfor fremlægges status på udspillet og de politiske drøftelser herom.*

### Sagsfremstilling

Sundhedsudspillet indeholder en kort tekst om kollektiv transport:

- Kommunerne overtager regionernes ansvar for den regionale bustrafik, privatbanetrafikken og det fulde ejerskab for de regionale trafikskaber.
- Trafikskaberne overtager regionernes rolle med at planlægge den regionale trafik under direkte ansvar over for kommunerne, som fremover finansierer den regionale trafik.
- Kommunerne overtager den fulde styring af trafikskaberne.
- De eksisterende trafikskaber vil fremover overordnet set få de samme opgaver som hidtil, men som rent kommunale selskaber.
- Trafikskaberne får til opgave at sikre, at der også i fremtiden vil være privatbaner, som vi kender det i dag. Trafikskaberne vil derfor også fremover modtage statslige tilskud, som skal støtte op om driften af privatbanerne.
- De regionale busruter vil blive finansieret af kommunerne i fællesskab ved, at de midler, som regionerne bruger på bustrafik, overføres til kommunerne via det kommunale bloktilskud.
- Bornholms Regionskommune: Opgaven med kollektiv trafik vil ikke blive påvirket af ændringerne, men hidtidig regional finansiering vil blive omlagt til kommunalt bloktilskud.

### Fælleskommunale ruter

Det har i trafikskaberne været drøftet, at der kan være tvivl om den økonomiske stabilitet om regionale ruter, sikring af sammenhæng og langsigtet planlægning af den regionale/fælles-kommunale kollektive trafik uden for HOT-området.

Dertil kommer, at der har været drøftelser med bl.a. KL's Miljø- og Forsyningsudvalg, og der er aftalt yderligere drøftelser med KL. Midttrafik har haft møde med Transportministeriet ultimo januar, hvor bekymringen vedr. de fælleskommunale ruter også blev rejst. Ministeriet kunne ikke give konkrete svar, men det ligger fast, at trafikskaberne i fremtiden så vidt muligt skal varetage de opgaver de har i dag, dertil kommer som nævnt også privat-/lokalbaner. Midlerne til regional bustrafik vil blive overført til kommunerne og trafikskaberne vil få planlægningskompetencen.

TID har udarbejdet et hand-out, som er sendt til transportordførerne og vedlagt som bilag.

I svar til Simon Kollerup (S) (TRU 318) kommer transportministeren dog med et mere detaljeret udsagn vedr. tildeling af midler til den regionale kollektive trafik og beslutningskompetencen: Trafikselskaberne vil få udvidet deres nuværende opgaveportefølje, da de i fremtiden skal planlægge og træffe beslutning om omfang og kvalitet af den regionale bustrafik. I svar til Karsten Hønge (SF) (TRU 308) svarer ministeren desuden, at trafikselskabernes bestyrelser får ret til at finansiere udgifterne til den regionale bustrafik hos kommunerne, der deltager i trafikselskabet. Regeringens forslag er, at udgiften til den regionale bustrafik fordeles efter indbyggertal til kommunerne som et statsligt tilskud.

Organiseringen af Aarhus Letbane er endnu ikke på plads.

### **Hovedstadens Offentlige Transport**

Fem dage efter regeringen præsenterede sit sundhedsudspil, kom udspillet om Hovedstadens Offentlige Transport (HOT).

Der er tale om et oplæg med én samlet transportorganisation, der fremover skal varetage planlægning og kundevedtede aktiviteter vedr. offentlig kollektiv trafik på tværs af transportformerne bus, metro, letbane, privatbaner og S-tog. Organisationen skal fungere som et samarbejde mellem staten og hovedstadens 34 kommuner.

I dette udspil fremgår organiseringen af den regionale bustrafik mere eksplicit: "Som i dag bestiller og finansierer kommunerne den kommunale bustrafik. For at sikre en stærk koordinering af de mange forskellige transportformer i hovedstadsområdet, vil den nye organisations bestyrelse beslutte niveauet for regional bustrafik og opkræve finansieringen hertil fra kommunerne, der vil modtage kompensation herfor over bloktilskuddet. Desuden vil bestilling og finansiering af privatbanetrafik tilfalde den nye transportorganisation."

### **Direktøren indstiller,**

**at** Bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

### **Bilag**

- Bilag 1 - Handout fra trafikselskaberne vedr. administrativ struktur

1-30-75-4-1-08

## 10. Orientering om tilfredshedsundersøgelse af den siddende patienttransport

### Resumé

DEFACTUM, Koncern Kvalitet i Region Midtjylland har på vegne af Præhospitalet i Region Midtjylland og Midttrafik foretaget en tilfredshedsundersøgelse af den siddende patientbefordring – en visiteret transportordning for patienter, der ikke selv er i stand til at transportere sig til og fra hospitalet. Den siddende patientbefordring bestilles ved Præhospitalets kørselskontor og koordineres af Midttrafik. I 2018 blev der kørt 422.000 patientbefordringsture af leverandører på kontrakt i Midttrafik. Helt op til 96% af de adspurgte brugere er samlet set enten tilfredse eller meget tilfredse.

### Sagsfremstilling

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse i efteråret 2018. Spørgeskemaet blev sendt til 1022 patienter, hvoraf 741 har besvaret det. Det giver en svarprocent på 81 %. Svarprocenten er faldet i forhold til 2015, hvor svarprocenten var 89,5 %, og steget siden 2010, hvor svarprocenten var 68 %. Undersøgelsen og spørgsmålene deri er delvist en gentagelse af de tilsvarende undersøgelser fra 2015 og 2010.

Brugerne af den siddende patientbefordring visiteres til ordningen efter regler fastlagt af Sundhedsministeren og Regionsrådet. Det er således kun patienter, der ikke selv er i stand til at transportere sig til og fra hospitalet, som kan benytte den gratis ordning. Herudover skal patienten enten være pensionist, have over 50 km til hospitalet eller være i et ambulansforløb på et hospital efter indlæggelse.

47.600 forskellige brugere brugte den siddende patientbefordring 422.000 gange i 2018. Det er 42.000 flere kørsler end i 2013, svarende til en stigning på 11 %.

### Patienternes tilfredshed

Undersøgelsen viser en generel stor tilfredshed hos brugerne af den siddende patientbefordring. Den samlede tilfredshed er på 96 % i 2018 (bilag 1) mod 99 % i 2015 og 97 % i 2010. Faldet i tilfredshed skyldes, at 2018-undersøgelsen har inkluderet dialysepatienter i målgruppen, og de var ikke en del af de to foregående undersøgelser målgruppe. Af 2018-undersøgelsen fremgår det, at dialysepatienterne generelt er mindre tilfreds med den siddende patientbefordring.

67 % af besvarelsene er givet af brugere i alderen 70+. 48 % er blevet kørt til Aarhus Universitetshospital, mens 18% er kørt til Hospitalsenheden Vest og 14% til Hospitalsenheden Midt. Resten fordeler sig på Hospitalsenheden Horsens, Regionshospitalet Randers, Psykiatrien og 'Andet'.

Præhospitalet og Midttrafik har, udover at spørge til kørslen, undersøgt tilfredsheden med bestillingen af kørslen, afhentning, ventetid og chaufførens service.

Den høje tilfredshed gælder generelt alle brugere af den siddende patientbefordring. Der er dog en tendens til større tilfredsheds hos brugere, som bruger befordringen 1 gang om ugen eller mindre.

Ved spørgsmålene vedrørende chaufførerne, som kører på vegne af Midttrafik, svarer brugerne følgende:

- At 93 % er tilfredse med chaufførens hjælpsomhed
- At 97 % er tilfredse med chaufførens venlighed
- At 86 % er tilfredse med chaufførens information om omvejskørsel
- At 94 % er tilfredse med chaufførens kørsel
- At 97 % er tilfredse med rengøringen af bilen
- At 64 % har set chaufføren bære synligt ID

Når brugerne ringer og bestiller en rejse med den siddende patientbefordring, er der mulighed for at blive visiteret til en servicerejse. En servicerejse består af, at chaufføren følger brugerne til og fra afdelingerne. Visiteringen til en servicerejse sker hver gang brugerne ringer og bestiller en rejse med den siddende patientbefordring.

I undersøgelsen fremgår det, at 78 % af de rejser, der er bestilt som servicerejser, blev udført som servicerejser. Af de brugere, som har haft en servicerejse, er 98 % tilfredse med den hjælp, som chaufføren yder.

De brugere, der har prøvet at rykke efter en bil hos Midttrafiks Driftscenter, har en tilfredshed på 86 % i forhold til ventetiden i telefonen. 93 % af dem er også tilfredse med den venlighed, som medarbejderne i Midttrafiks Driftscenter udviser, når brugerne ringer for at rykke efter en bil (bilag 1).

### **Indsatsområder**

Midttrafik vil på baggrund af undersøgelsen arbejde med følgende indsatsområder:

- At chaufførerne bærer synligt ID-kort
- At chaufførerne informerer kunderne om omvejskørsel
- At chaufførerne udfører de servicerejser, der bliver bestilt

Midttrafik tager endvidere en dialog med Region Midtjylland om yderlige indsatsområder.

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

### **Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

### **Bilag**

- Bilag 1 Tilfredshedsundersøgelse af den siddende patientbefordring

---

1-15-0-78-202-1-19

## 11. Ny åbningstid på Midttrafiks kundecenter

### Resumé

*Pap-periodekortet udfases endeligt 17. marts 2019. Det betyder et fald i antallet af personlige henvendelser på Midttrafik Kundecenter. Administrationen orienterer hermed om en ændring af åbningstiden som konsekvens af færre antal personlige henvendelser.*

### Sagsfremstilling

Bestyrelsen har vedtaget en digitaliseringsstrategi, som blandt andet betyder, at pap-klippekort er udfaset, og at pap-periodekortet udfases endeligt 17. marts i år. Papprodukterne er erstattet af selvbetjeningsprodukter, som kunderne kan købe på Midttrafiks app eller på rejsekort.dk

Konsekvensen af digitaliseringen mærkes nu på Midttrafik kundecenter, hvor antallet af personlige henvendelser er faldet med 40 % mellem 2017 og 2018. Administrationen har derfor besluttet at tilpasse åbningstiden, så den i højere grad modsvarer antallet af henvendelser.

Den nuværende åbningstid er 69 timer pr. uge. Administrationens beregninger viser, at en åbningstid på 49 timer vil være passende for at dække antallet af henvendelser til kundecentret.

Administrationen fastholder et godt serviceniveau, som er på højde med øvrige trafiksekskabers åbningstider, som er på mellem 27 og 64 timer pr. uge.

Administrationen forventer endvidere at kunne spare 0,2 mio. kr. årligt i lønomkostninger. Reduktionen i personalestaben er allerede effektueret ved at opsiges en række studentermedhjælpere. Det faste personale på kundecentret berøres ikke af ændringen.

Den nye åbningstid træder i kraft 3. juni 2019. Kunderne informeres i god tid inden ændringen.

### **Ændring af åbningstid på Midttrafiks Kundecenter**

	NY åbningstid	Nuværende åbningstid
Mandag	8-16	7-18
Tirsdag	8-18	7-18
Onsdag	8-16	7-18
Torsdag	8-18	7-18
Fredag	8-16	7-18
Lørdag	10-15	10-17
Søndag og helligdage	Lukket	10-17
Total	49 timer/uge	69 timer/uge

### Udviklingen i antallet af personlige henvendelser til Midttrafiks Kundecenter

	2017	2018
Personlige henvendelser	138.000	98.000

### Direktøren indstiller,

**at** Bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

1-13-8-19

## 12. Orientering om Midttrafiks Personaleredegørelse 2018

### Resumé

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

### Sagsfremstilling

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

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

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

Når man læser Personaleredegørelsen, er det f.eks. tydeligt at det øgede fokus, der har været på sygefravær, har båret frugt, så Midttrafik nu har opnået et stabilt lavt sygefravær, når der korrigeres for langtidsfravær. Udfordringen ligger nu i at fastholde det gode resultat.

Desuden viser vores medarbejdertilfredshedsmålinger og vores trivselsmåling, at medarbejderne generelt er meget tilfredse med at være ansat ved Midttrafik, og med et forøget fokus på at styrke det tværgående samarbejde og medarbejdernes fokus på kundernes behov, er det målet at skabe en organisation, der altid leverer hele løsninger til Midttrafiks kunder og ejere.

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

**Direktøren indstiller,**

**at** Bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

**Bilag**

- Bilag 1 - Personaleredegørelse 2018



1-15-1-75-219-1-19

## 13. Orientering om ændring af Horsens Kommunes byzone

### Resumé

*Borgmesteren i Horsens Kommune, Peter Sørensen, har rettet henvendelse til Claus Wistoft, Bestyrelsesformand i Midttrafik, vedrørende et ønske om at ændre Horsens Kommunes byzone, således det sydlige erhvervsområde bliver ændret fra byzone til opland. Det betyder, at kunder i området kommer til at køre Flextur til takst 4 kr./km, minimum 30 kr. pr. tur i oplandet og til/fra knudepunkterne i Horsens byzone. Claus Wistoft har d. 6. marts 2019 besluttet at iværksætte ændringen, således den ændrede byzone træder i kraft pr. 1. april 2019.*

### Sagsfremstilling

Horsens Kommune har modtaget forespørgsler fra virksomheder i det sydlige erhvervsområde i Horsens by i forhold til den kollektive trafik. Ifølge virksomhederne dækker den kollektive trafik ikke tilfredsstillende i det sydlige erhvervsområde. Peter Sørensen, Borgmester i Horsens Kommune, har derfor rettet henvendelse til Midttrafiks bestyrelsesformand, Claus Wistoft. Peter Sørensen har rettet henvendelse, da han ikke mener, at Horsens Kommunen kan afvente næstkommende møde i Midttrafiks bestyrelse, den 16. maj 2019, i forhold til en opstart af Flextur til det sydlige erhvervsområde.

Henvendelsen omhandler, at Horsens Kommune ønsker at tilbyde Flextur i det sydlige erhvervsområde til takst 4 kr./km, minimum 30 kr. pr. tur. På nuværende tidspunkt koster en Flextur i det sydlige erhvervsområde 14. kr./km, minimum 70 kr., fordi det er en del af byzonen.

Claus Wistoft, Bestyrelsesformand i Midttrafik, har d. 6. marts 2019 besluttet, at byzoneændringen skal iværksættes og træde i kraft pr. 1. april 2019.

### Kundemæssige konsekvenser

For kunder, der rejser til/fra det sydlige erhvervsområde og til/fra adresser i oplandet eller knudepunkterne i Horsens Kommunes byzone, har ændringen den konsekvens, at egenbetalingen falder til 4 kr./km, minimum 30 kr. pr. tur.

Ønsker kunderne at rejse til/fra det sydlige erhvervsområde til/fra selvvalgte adresser i Horsens Kommunes byzone vil prisen fortsat være 14 kr./km, minimum 70. kr. pr. tur.

### Økonomi

I 2018 er der ikke udført nogen Flexture i det sydlige erhvervsområde i Horsens. Det har derfor ikke været muligt at komme med en vurdering af kommunens udgifter ved at ændre det sydlige erhvervsområde fra byzone til opland med taksten 4 kr./km, minimum 30 kr. pr. tur. Horsens Kommune vurderer dog, at der vil være en marginal benyttelse af tilbuddet.

Af nedenstående skema fremgår Horsens Kommunes budget og udgifter i forbindelse med Flextur i 2018 for hele kommunen, antallet af Flexture i hele kommunen i 2018, og kommunens gennemsnitspris pr. tur i 2018. Forbrugsprocenten i forhold til budgettet i 2018 fremgår også af skemaet.

Flextur - alm.	Budget	I alt	Forbrugsprocent
Kommunes vognmandsbetaling	315.000	402.286	128%
Borgerens egenbetaling	385.000	473.077	123%
Vognmandsbetaling i alt	700.000	875.363	125%
Kommunens vognmandsbetaling	315.000	402.286	128%
Administrationsomkostninger	137.000	174.170,34	127%
Kommunes samlede omkostninger	452.000	576.457	128%
Antal kørte ture	5.700	7.239	127%
		Gennemsnit	
Pris pr tur (kommunens omkostninger pr tur)	79	80	

Midttrafik vil løbende følge udviklingen af turantallet og tage kontakt til kommunen, hvis der sker en markant stigning i antallet af Flexture.

#### **Kommunikation**

Efter indførelsen af den nye byzone i Horsens vil Horsens Kommune efterfølgende udarbejde en lokal informationsfolder.

Midttrafiks Flextur-prisberegner tilpasses til den nye takst i det sydlige erhvervsområde i Horsens. Dermed har kunderne mulighed for at fremsøge rejsens pris efter byzoneændringen.

Midttrafiks hjemmeside tilrettes ligeledes.

#### **Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

---

1-00-1-19

## 14. Siden sidst

### Sagsfremstilling

#### **Deltagelse i borgermøde i Brædstrup om Region Midtjyllands besparelser på den kollektive trafik**

Tirsdag den 19. februar 2019, var Midttrafik indbudt til at deltage i et borgermøde på Brædstrup skole. Mødet omhandlede Region Midtjyllands besparelser på den kollektive trafik og konsekvenserne for borgerne i lokalområdet, herunder Brædstrup. På mødet deltog repræsentanter for Ældre Sagen, Brædstrup Lokalråd samt borgmester Peter Sørensen, Horsens Kommune. Der var 150 – 200 fremmødte borgere. Borgermødet blev dækket af TVSYD.

Midttrafik deltog i første halvdel af borgermødet, som omhandlede de kørselstilbud borgerne i Horsens Kommune tilbydes via flextrafik og orienterede om flexbus, flextur samt en kort information omkring handicapkørsel. Herunder hvordan kørselstilbuddene fungerer, hvordan de bestilles, hvordan de betales også videre. Der var stor spørgelyst blandt de fremmødte borgere.

Generelt er det opfattelsen, at det er svært for borgerne at skelne mellem flexbus og flextur. Ligeledes har en del borgere svært ved at forstå, at kørselstilbuddene er for alle borgere i kommunen. Der blev fra flere sider i salen opfordret til, at Horsens Kommune bliver bedre til at kommunikere om de flextrafik-tilbud, der tilbydes borgerne i Horsens Kommune.

### **Foretræde for trafikudvalget 7. februar**

Den 7. februar fik Trafikselskaberne i Danmark foretræde for Transportudvalget. Pga. tekniske problemer med flyafgangen fra Tirstrup nåede bestyrelsesformanden ikke frem til mødet, og præsentationen blev i stedet fremlagt af Movias direktør Dorthe Nøhr Petersen og Movias bestyrelsesformand, Kirsten Jensen.

I præsentationen blev der lagt vægt på to forhold i forslag til ændring af Lov om Trafikselskaber:

- Forslagets krav udvikling af fælles app mellem rejsekort og rejseplan, herunder trafikselskabernes skepsis over ministeriets forventning om, at øgede billetindtægter og passagertal skal finansiere udgifterne til udviklingen af appen, som forventes at være omfattende.
- Fjernbusliberalisering, hvor trafikselskaberne vurderer, at en minimumsrejselængde på 75 km risikerer at medføre, at fjernbusserne kan tilrettelægge kørslen, så de udelukkende tager sig af de mest lukrative ruter og afgang og derved forringer økonomien i den resterende kollektive trafik.

### **Formanden deltog på fællesmøde i Midttrafik den 8. februar**

Den 8. februar deltog bestyrelsesformanden på et fællesmøde i Midttrafik. Fællesmøderne holdes ca. 5 gange årligt, hvor alle Midttrafiks medarbejdere (så vidt muligt set i forhold til driften) samles til en orientering fra direktionen, og denne gang også bestyrelsesformanden.

Claus Wistoft orienterede om bestyrelsens opgaver og ansvar, anerkendte administrationens arbejde i forbindelse med de regionale besparelser og fortalte, hvad han så i pipeline for Midttrafik de kommende år inden for bl.a. digitalisering, grøn omstilling, ny lov om trafikselskaber og ny strategiplan.

### **Bestyrelsesmøde i Trafikselskaberne i Danmark den 21. februar**

Den 21. februar holdt Trafikselskaberne i Danmark (TiD) bestyrelsesmøde hos Midttrafik. Bestyrelsen for TiD består af bestyrelsesformanden for hvert trafikselskab, og desuden deltager næstformanden for Movia samt direktørerne for trafikselskaberne.

På bestyrelsesmødet blev bl.a. de aktuelle politiske udspil drøftet – lov om trafikselskaber, sundhedsudspil, Hovedstadens Offentlige Transport og Klima- og Luftudspil.

### **Miljøkonference den 13. maj**

Den 13. maj 2019 afholder Trafikselskaberne i Danmark Miljøkonference i Roskilde kl. 10.30-16. Konferencen vil bl.a. behandle temaer som elbusser, alternative drivmidler og udbud. Se vedlagte hand-out om konferencen.

### **Lovforslag vedr. lov om trafikselskaber vedtaget**

Lovforslag om ændring af lov om trafikselskaber blev 3. behandlet og vedtaget den 28. februar.

Lovforslaget blev delt i to:

L129A: Fremme af digitale mobilitetstjenester m.v – hvor alle partier stemte for

L129B: Forenkling af afstandskrav til fjernbuskørsel m.v - for stemte 82 (S, DF, V, LA og KF), imod stemte 22 (EL, ALT, RV og SF).

Der er ikke væsentlige ændringer i de vedtagne lovforslag i forhold til tidligere fremsendte til bestyrelsen.

---

I bilag 4 fremgår dog, hvor Trafikselskaberne i Danmark har gjort sin indflydelse gældende i processen op til vedtagelsen af lovforslaget.

#### **Formandskabet mødtes med Dansk PersonTransport**

Den 5. marts holdt formandskabet for Midttrafiks bestyrelse møde med Dansk PersonTransport repræsenteret ved hhv. Peter Lanng Nielsen (adm. direktør i Keolis Danmark og formand for Dansk PersonTransports rutesektor) og Lasse Repsholt (Sektorchef, Dansk PersonTransport). Dansk PersonTransport præsenterede sig og orienterede om, hvordan brancheorganisationen vil adressere 3F's kritik i Tryk Stop-kampagnen.

#### **Formanden deltog i TØF-møde**

Den 28. februar deltog bestyrelsesformanden i møde med TransportØkonomisk Forening (TØF), hvor regeringens sundhedsudspil blev drøftet, herunder planerne for organiseringen af kollektiv trafik.

### **Bilag**

- Bilag 1 - Program miljøkonference
- Bilag 2 - Lovforslag om fremme af digitale mobilitetstjenester
- Bilag 3 - Lovforslag om forenkling af afstandskrav til fjernbuskørsel mv.
- Bilag 4 - Lov om trafikselskaber - opsamling

**1-00-1-19**

## **15. Eventuelt**