



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

Indholdsfortegnelse

Pkt.	Tekst	Side
1	Trafikplan 2019 - 2022	1
2	Drøftelse af input til Midttrafiks strategi 2021-2024 i kommuner og region	7
3	Forslag til møderække i bestyrelsen i 2020	9
4	Rejsekort Erhverv til grupperejser	11
5	Evaluering – bestyrelsens tilfredshed med Midttrafiks administration	15
6	USB-stik i Midttrafiks busser	17
7	Orientering om ny styringsmodel - Region Midtjylland og Midttrafik	19
8	Flexbus-undersøgelse	21
9	Orientering om Midttrafiks bedste busselskab 2018/2019	26
10	Orientering om billetkontrol og snydeprocent i Aarhus	29
11	Falske Ungdomskort i omløb	32
12	Orientering om indførsel af Flextur Ung i Syddjurs Kommune	34
13	Siden sidst	36

Indholdsfortegnelse

14 Eventuelt

38

1-30-75-1-26-16

1. Trafikplan 2019 - 2022

Resumé

Midttrafiks Trafikplan 2019–2022 har været i høring, og der er modtaget 16 hørings svar. Hørings svarene har primært omhandlet det foreslåede midtjyske hovednet, hvor der ønskes flere strækninger samt spørgsmål til de økonomiske forhold derved. De modtagne hørings svar har givet anledning til enkelte rettelser i trafikplanen men i højere grad givet anledning til at præcisere og udarbejde en handlingsplan for udviklingen af det midtjyske hovednet.

Sagsfremstilling

Høringen:

Efter bestyrelsesmødet den 14. december 2018 blev trafikplanen sendt i høring hos Regionen, kommuner, de øvrige trafikselskaber samt den nedsatte arbejds- og styregruppe.

Styregruppen, der består af repræsentanter fra hhv. kommunerne (valgte af KL) og Regionen, har på mødet den 22. maj 2019 gennemgået de indkomne hørings svar. Administrationen har medtaget styregruppens behandling i denne fremstilling.

Der er modtaget hørings svar fra 14 bestillere samt et fælles hørings svar fra 8 kommuner (Lemvig, Struer, Holstebro, Skive, Viborg, Ringkøbing-Skjern, Herning og Ikast-Brande kommuner). Derudover er der modtaget hørings svar fra Nordjyllands Trafikselskab.

Overordnet set er der tilfredshed med trafikplanen og forslaget til arbejdet med de enkelte delelementer. De fleste bemærkninger omhandler forslaget til et midtjysk hovednet herunder; ønsker om inddragelse af specifikke strækninger i hovednettet, skepsis ved inddragelse af togstrækninger som hovednetsstrækning, spørgsmål til finansieringen af hovednettet, en tvivl om, om ambitionsniveauet for minimumsfrekvensen er for højt samt efterspørgsel efter en tidsplan for udvikling af hovednettet.

Trafikplanens hovednet er Midttrafiks bud på det i *Lov om Trafikselskaber* nævnte grundlæggende net af ruter, som skal indgå i trafikselskabernes trafikplaner, som regioner og kommuner så vidt som muligt har lagt sig fast på, og som de som udgangspunkt ikke på kort sigt ændrer.

Udarbejdelsen af forslaget til et hovednet er kommet samtidig med, at Regionen varslede og gennemførte en større besparelsesrunde. Flere kommuner har derfor naturligt udtrykt bekymring for fremtiden, ikke mindst de økonomiske muligheder og begrænsninger som et hovednet giver. Samtidig har der dog fra kommunal side været ønsker om udvidelse af hovednettet.

Den parallelle proces med udarbejdelse af trafikplanen sammen med gennemførelse af de regionale besparelser betyder derfor, at trafikplanens forslag til hovednet kun kan

betrages som et udgangspunkt for den kommende planlægning og ikke som et net, der ligger fast i trafikplanperioden.

Det er således vigtigt at pointere, at trafikplanen primært er en plan for, hvordan Midttrafik ønsker at udvikle den kollektive trafikbetjening i de kommende år, herunder hovednettet.

Bemærkninger til det midtjyske hovednet:

Ønsker om inddragelse af specifikke strækninger i hovednettet:

I de fleste høringsvar er der ønsker om strækninger, der bør indgå i det midtjyske hovednet. F.eks. med baggrund i; byer som har tilknytning til andre eller flere hovedbyer, byer som har lidt færre end 2.000 indbyggere, der er flere mindre byer på strækninger, som samlet giver flere end 2.000 indbyggere, eller at den valgte strækning er en del af en længere rute i dag.

Der har i styregruppen været bred enighed om, at strækninger i hovednettet i udgangspunktet udpeges ud fra to objektive kriterier:

- Alle byer med flere end 2.000 indbyggere skal have en hovednetsforbindelse til den regionshovedby, den er orienteret mod.
- Der skal være en hovednetsforbindelse mellem regionshovedbyerne, som godt kan bestå af en togrejse med skift, hvis der er en acceptabel rejsetid

Det er samtidig i trafikplanen beskrevet, at trafikplanens hovednet netop kun er et udgangspunkt, og at der i arbejdet med områdevisse trafikplaner i trafikplanperioden kan ske en udbygning af nettet. Djursland trafikplanen er fremhævet som eksempel på, hvad en områdetrafikplan kan medføre.

Administrationen forventer, at der i arbejdet med de områdevisse trafikplaner i samarbejde med regionen og kommunerne kan opnås enighed om at udbygge hovednettet. Det bemærkes, at der er flere strækninger udenfor hovednettet, som i dag har en frekvens over minimumsfrekvensen i hovednettet.

Administrationen anbefaler, at det objektivt foreslåede hovednet ikke ændres i trafikplanen, men at det i trafikplanen tydeligere fremgår, at det foreslåede hovednet skal udvikles i trafikplanperioden gennem områdevisse trafikplaner.

Skepsis ved inddragelse af togstrækninger som dækning af hovednetsstrækning

Flere hovednetsstrækninger bliver i trafikplanen betjent af tog, og der er derfor ikke en parallel busforbindelse. Der er i høringsvarene en del ønsker om en supplerende busbetjent hovednetsforbindelse. Argumenterne herfor er dels, at der er byer på strækningerne, der ikke betjenes af toget, at toget ikke betjener indfaldsvejene, at der kan ske ændringer i frekvensen for kørsel med toget, og så efterlyses der en definition af, hvornår et togskifte er acceptabelt for kunderne i en hovednetsforbindelse, eksempelvis mellem Viborg og Randers.

I forbindelse med drøftelsen af, hvorvidt en strækning mellem regionshovedbyerne alene betjenes med tog i hovednettet, er den samlede køretid analyseret. Analysen viser, at de nuværende togtider, på de fleste strækninger, giver en kortere rejsetid (inkl. skift) end de nuværende bustider mens enkelte rejsetider stort set er ens. Den eneste strækning,

som er foreslået betjent af bus er Ringkøbing – Herning, hvor alternativet med tog og togskifte i Skjern, har en længere køretid (inkl. skifte) på 38 minutter i den ene retning. En hovednetsstrækning, der foreslås betjent af tog, er ikke ensbetydende med, at strækningen fremover ikke forventes betjent med bus. Det forventes, at parallelstrækningerne fortsat busbetjenes, og Midttrafik har, efter Regionens besparelser, ingen forventning om, at serviceniveauet på de pågældende strækninger ændres. Ændring af status for strækningerne kan desuden indgå i de områdevisse trafikplaner, hvis bestillerne ønsker det.

Staten har i sin trafikplan argumenteret for, at en frekvens med mindre end timesdrift i dagtimer og totimedrift aften og weekend, er minimumsfrekvens for en togstrækning, hvis borgerne generelt skal finde den anvendelig i forhold til deres transportbehov. Det forventes derfor ikke, at frekvensen på togstrækninger i Midttrafiks område vil være mindre end servicen på hovednettet.

Administrationen anbefaler, at strækninger der er foreslået betjent af tog bibeholdes, og at strækningernes fremtidige status behandles i de områdevisse trafikplaner.

Spørgsmål til finansieringen af hovednettet

I flere hørings svar efterlyses en nærmere beskrivelse af, hvorledes ekstraomkostningen til gennemførelse af hovednettet finansieres, og hvorvidt denne finansiering skal ske ved reduktioner i det øvrige net samt konsekvenser ved at hovednettet "fredes" i perioden eksempelvis ved flere besparelser fra Regionen.

De beregnede øgede omkostninger til det foreslåede hovednet er 1,9 – 2,5 mio. kr. svarende til en omkostningsstigning på ca. 0,5 %. Det er således en relativt marginal omkostning, som Midttrafik vurderer kan gennemføres i en nærmere områdevis planlægning inden for de nuværende budgetmæssige rammer for kommunerne og regionen. Trafikplanen på Djursland er et eksempel på dette.

Ved Regionens besparelser er der sket ændringer på hovednetsstrækningerne, og der er derfor gennemført en revision af de beregnede omkostninger til hovednettet.

Administrationen anbefaler, at de ændrede omkostninger til det foreslåede hovednet i forbindelse med Regionens besparelser ændres i trafikplanen. Desuden, at det nuværende budgetskema udformes, så økonomien i udvidelsen opdeles for de enkelte bestillere af trafik på strækningerne fra køreplansskiftet i juni 2019. De merudgifter, der fremgår af budgetskemaet, betyder som nævnt ikke, som udgangspunkt, en udvidelse af den økonomiske ramme for de enkelte bestillere, men forventes at kunne gennemføres i de områdevisse trafikplaner inden for de nuværende rammer.

Ambitionsniveauet er måske for højt for minimumsfrekvensen

Der er flere hørings svar omkring den foreslåede frekvens. Hedensted Kommune har bemærket, at "det er for ambitiøst med et hovednet udenfor Aarhusområdet" og ønsker flere ruter med lavere frekvens end høj, fast regularitet på få ruter. Horsens Kommune finder at "der bør gennemføres en afdækning af frekvensbehovet baseret på passagertællinger ... således der ikke fastlægges et serviceniveau som ikke er i overensstemmelse med behovet" og i et samlet svar fra 8 kommuner anføres at " det er vigtigere for borgerne at få garantier for regional drift på flere ruter frem for, at frekvensen øges på hovednetsruter" og at " nogle afgang på hovednettet køres som Flexbus".

I høringsvaret fra NT bemærkes at Det Nordjyske Hovednet har en frekvens på timesdrift hele døgnet, hverdage samt weekend, med håb om at de to net kan "nå" hinanden.

Frekvensen i hovednettet er fastlagt ud fra den frekvens, som anvendes i Statens Trafikplan som minimumsfrekvens, for at borgerne generelt oplever et reelt tilbud. Hos NT, der også har et hovednet, er minimumsfrekvensen timesdrift alle dage hele døgnet, og hos Movia er frekvensen for et net svarene til det foreslåede ½ timesdrift 6 – 20 på hverdage og timesdrift resten af ugen.

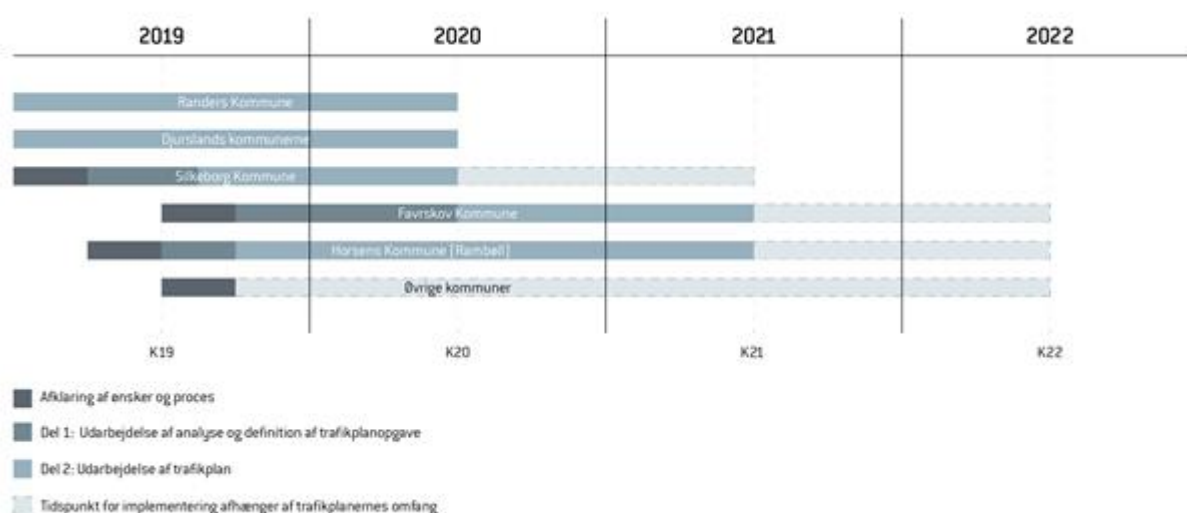
Administrationen anbefaler derfor, at minimumsfrekvensen fastholdes, og at der i trafikplanen oplyses, at Flexbus undtagelsesvist kan betjene ture i hovednettet, hvis der på ydertidspunkter er afgang med meget lav benyttelse. Desuden anbefales, at ambitionen om et pendlerrelevant net med halvtimesdrift i myldretid på hverdage fastholdes.

Efterspørgsel efter en tidsplan for udvikling af hovednettet

I flere høringsvar efterlyses planer for udvikling af hovednettet. Det anbefales at arbejdet med de områdevis trafikplaner uddybes og synliggøres i trafikplanen, og at det i teksten præciseres, at det forventes, at hovednettet udvikles i trafikplanperioden gennem de områdevis trafikplaner.

Administrationen er enig i, at der er behov for en tidsplan, og foreslår, at der fastlægges en tidsplan i 3. kvartal i 2019, men at den ikke indarbejdes i trafikplanen.

Der er kommuner, hvor der allerede i dag arbejdes med områdevis trafikplaner, der er kommuner, som har tilkendegivet, at de gerne vil have udarbejdet en trafikplan, som er i dialog med Midttrafik om dette, og kommuner, hvor der endnu ikke er en nærmere dialog. Dette fremgår af nedenstående forslag til gennemførelse af de områdevis trafikplaner.



Øvrige generelle bemærkninger:

Mobilitet:

Et par høringssvar efterlyser mere omkring øvrige mobilitetsløsninger. Det er ønske om; at Midttrafik sætter sig i spidsen for projekter om samkørsel, finansiering af knudepunkter, sikring af de ikke-digitale borgere, udvikling af Rejseplanen samt en efterspørgsel efter Midttrafiks planer for arbejdet med mobilitet.

Emner og udvikling, som fremgår af Midttrafiks Mobilitetspolitik 2018 og Strategiplan 2017-2020, vil indgå i arbejdet med de områdevisse trafikplaner. Det anbefales, at det indarbejdes mere klart i trafikplanen, at Midttrafiks mobilitetspolitik og strategiplan skal ses i sammenhæng med trafikplanen.

Togdrift:

Der er i høringssvarene konkrete ønsker til togstrækninger, f.eks. at rejsetiden med toget mellem Viborg og Aarhus skal nedsættes.

I Trafikplanen er Midttrafiks høringssvar til Statens Trafikplan gengivet, og Statens Trafikplan er siden blevet godkendt, dog uden ændringer i forhold til høringsudgaven. Administrationen anbefaler, at forslag til togdriften behandles i forbindelse med de områdevisse trafikplaner.

Ændringer i Trafikplan udgaven

Med baggrund i høringen er vedlagte Trafikplan ændret på følgende hovedpunkter:

- I forordet er der tilføjet et afsnit om, hvordan trafikplanen tænkes implementeret gennem områdevisse trafikplaner.
- I afsnit 2.1.2 samt 2.3.1 er det tilføjet, at Statens Trafikplan nu er vedtaget, og at der i den forbindelse ikke er foretaget ændringer i Statens Trafikplan efter høringen.
- Generelt er teksten rettet, således det tydeligere fremgår, at det præsenterede hovednet er Midttrafiks oplæg til et strategisk net, der vil blive udviklet i trafikplanperioden. Det er således uddybet, at der ikke er tale om et færdigt net, men et udgangspunkt, som skal drøftes med de enkelte bestillere i forbindelse med udarbejdelse af områdevisse trafikplaner.
- I afsnit 2.4.1 er det uddybet, at hovednettet foreslås opbygget efter to objektive kriterier, og at der er tale om et udgangspunkt for hovednettet - ikke et færdigt net - som Midttrafik vil arbejde for at realisere i planperioden. Derudover er kriterierne for hovednetsstrækninger som tog med skift uddybet. Det er tilføjet, at hvis der er svagt benyttede ture i hovednettet i ydertimerne, så kan de undtagelsesvist erstattes af Flexbus.
- I afsnit 2.4.3 er det tilføjet, at Midttrafik i trafikplanperioden ønsker at arbejde for at få fastsat rammer og målsætninger for de øvrige regionale ruter. Ligeledes ønsker Midttrafik, at der fastsættes mål for det kommunale net i forbindelse med de områdevisse trafikplaner.
- Kortet med hovednettet, ill. 20.2, er opdateret ift. regionale ruter efter Regionens besparelser.
- Kortet for hovednet på Djursland, ill. 22.1, er opdateret ift. regionale ruter efter besparelser.
- Kortet for hvor hovednettet skal opgraderes, ill. 23.1, er opdateret ift. regionale ruter efter besparelser.

-
- Budgettet er opdateret og opdelt på de enkelte bestillere, således at strækningernes bestilleransvar tydeligt fremgår. Det er tilføjet, at økonomien er opgjort som en isoleret udvidelse af hovednettet, og at der således ikke er taget højde for omprioriteringer i forbindelse med områdevisse trafikplaner.
 - I afsnit 3.5 er der tilføjet en henvisning til Midttrafiks Mobilitetspolitik og satsning på fremme af digitaliseringen som en del af Midttrafiks Strategiplan 2017.
 - Der er tilføjet et bilag til trafikplanen med hovednetsstrækninger for hver enkelt bestiller

Direktøren indstiller,

- at Trafikplanen godkendes
- at forslag til gennemførelse af områdevisse trafikplaner godkendes
- at bestyrelsen jævnligt orienteres om arbejdet med de områdevisse trafikplaner

Bilag

- Midttrafik - Trafikplan 2019-2022
- Midttrafik - BILAG Trafikplan 2019-2022
- Bilag 2 - Høringsbehandling 2.0
- Bilag 3 - Samlet_Høringssvar

1-00-1-19

2. Drøftelse af input til Midttrafiks strategi 2021-2024 i kommuner og region

Resumé

Administrationen beskriver forslag til proces for udarbejdelse af strategiplanen og vedlægger forslag til strateginotat til behandling i kommuner og region.

Sagsfremstilling

Vedlagte bilag 1 er forslag til notat til drøftelse blandt Midttrafiks ejere vedr. den enkelte kommune/regions input til Midttrafiks fremtidige strategiplan for perioden 2021-2024, som aftalt på repræsentantskabsmødet den 16. maj 2019.

Administrationen foreslår en proces i kommunerne, hvor der er tid til drøftelse af notatet og fremsendelse af svar til administrationen i løbet af efteråret 2019 med deadline den 8. november. Administrationen foreslår desuden, at tekniske direktører/chefer geninviteres til repræsentantskabsmødet den 13. december, hvor repræsentantskabet vil drøfte de indkomne bemærkninger.

En endelig sammenfatning af bemærkninger til strategiplan vil blive udarbejdet på baggrund af repræsentantskabsmødet og vil blive drøftet i bestyrelsen primo februar, fx med en ekstern konsulent med kendskab til Midttrafiks fagområde til at facilitere processen.

Tidsplanen opsummeres nedenfor:

- Midttrafik sender notat om strategi-input til repræsentantskabet, kommuner og region ultimo juni 2019
- Bestyrelsen orienteres om status på mål og projekter i indeværende strategiperiode – bestyrelsesmødet den 1. november 2019
- Behandling af strategi-input i kommuner og region – efteråret 2019, med deadline den 8. november
- Bestyrelsens strategidag – primo februar 2020
- Strategi til godkendelse i bestyrelsen juni 2020

Direktøren indstiller,

- at bestyrelsen drøfter forslag til proces og mødedeltagere på repræsentantskabsmødet den 13. december 2019
- at bestyrelsen drøfter indholdet af vedlagte notat med henblik på fremsendelse til drøftelser i kommuner og region i efteråret 2019

Bilag

- Bilag 1 - Notat - ny strategiplan for Midttrafik 2021-2024

1-00-1-19

3. Forslag til møderække i bestyrelsen i 2020

Resumé

Administrationen fremlægger forslag til mødedatoer i bestyrelsen og formandskabet i 2020.

Sagsfremstilling

Forslag til møderække i bestyrelsen i 2020 fremlægges med syv bestyrelsesmøder (herunder også datoforslag til syv formandskabsmøder) samt to repræsentantskabsmøder. Sidstnævnte foreslås afholdt i forlængelse af et bestyrelsesmøde.

Som følge af den ændrede budgetproces blev repræsentantskabsmødet planlagt til den 1. november 2019 flyttet til den 13. december 2019. Administrationen foreslår på samme møde at flytte repræsentantskabsmødet, som sædvanligvis afholdes i maj, til at blive afholdt i forlængelse af bestyrelsens møde i juni.

Møde	Dato
Formandskabsmøde	Mandag den 27. januar
BESTYRELSESMØDE	Fredag den 7. februar
Formandskabsmøde	Tirsdag den 3. marts
BESTYRELSESMØDE	Fredag den 13. marts
Formandskabsmøde	Tirsdag den 5. maj
BESTYRELSESMØDE	Fredag den 15. maj
Formandskabsmøde	Onsdag den 10. juni
BESTYRELSES- OG REPRÆSENTANTSKABSMØDE	Fredag den 19. juni
Formandskabsmøde	Tirsdag den 1. september
BESTYRELSESMØDE	Fredag den 11. september
Formandskabsmøde	Tirsdag den 27. oktober
BESTYRELSESMØDE	Fredag den 6. november
Formandskabsmøde	Mandag den 30. november
BESTYRELSES- OG REPRÆSENTANTSKABSMØDE	Fredag den 11. december

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen drøfter det fremlagte forslag til møderække i 2020.

1-16-0-3-17

4. Rejsekort Erhverv til grupperejser

Resumé

Administrationen indstiller til, at bestyrelsen godkender en ordning på grupperejseområdet, hvor serviceniveauet og priserne reguleres, så de harmonerer med Midttrafiks øvrige produkter. Samtidig indstilles til, at billetkøb via midttrafikbestilling.dk fastholdes, da en nærmere analyse af produktområdet har afdækket en række ulemper ved at udfase billetkøb på midttrafikbestilling.dk til fordel for Rejsekort Erhverv.

Sagsfremstilling

Administrationen vurderer, at Midttrafiks serviceniveau for grupperejser er uforholdsmæssigt højt - samtidig med at priserne er for lave, da de ikke har været reguleret i en årrække.

Blandt andet derfor har administrationen tidligere indstillet til, at billetkøb på midttrafikbestilling.dk skulle udfases til fordel for Rejsekort Erhverv, hvor prisen er højere. Den indstilling godkendte bestyrelsen på bestyrelsesmødet 6. februar 2018.

Rejsekort Erhverv er nu indført i Midttrafiks område, men administrationen er i mellemtiden blevet opmærksom på en række forhold, der ændrer anbefalingen, hvad angår udfasningen af billetkøb på midttrafikbestilling.dk til fordel for Rejsekort Erhverv.

Frem for helt at udfase køb af gruppebilletter, indstiller administrationen til, at der indføres en ordning, hvor der fortsat kan købes to billetter på midttrafikbestilling.dk, men hvor taksterne samtidig reguleres og serviceniveauet for grupperejser sænkes, så de harmonerer med Midttrafiks øvrige produkter. Herved opnås en anslået, årlig nettobesparelse på 1,6 mio. kr. for kommuner og region. Det understreges, at ordningen vil blive fulgt tæt, og opstår der et u hensigtsmæssigt højt ressourcetræk på administrationen, vil et nyt oplæg blive udfærdiget til godkendelse af bestyrelsen.

Fortsat billetkøb på midttrafikbestilling.dk (grupperejser)

Administrationen ønsker at fastholde billetkøbet på midttrafikbestilling.dk (i kombination med Rejsekort Erhverv) fordi:

- Når der indsættes faste og løse dubleringer, er der ikke sikkerhed for, at bussen har rejsekortudstyr, hvilket potentielt fører til indtægtstab
- Det vurderes ikke, at en overgang fra billetkøb via midttrafikbestilling.dk til Rejsekort Erhverv (som eneste rejsehjemmel), vil betyde mindre intern administration i Midttrafik
- Leverandøren af midttrafikbestilling.dk har gennemført en række tiltag, der har forbedret kundernes oplevelse af systemet
- Rejsekort Erhverv fjerner ikke behovet for at benytte midttrafikbestilling.dk, da større grupper fortsat skal reservere plads af hensyn til at sikre kapacitet i busserne

- En fastholdelse af billetkøb tillader, at skoler og fængsler i regionen fortsat kan købe billet via EAN-nummer til hhv. elever på brobygningsforløb og indsætte på udgang

Derfor anbefaler administrationen at bibeholde muligheden for billetkøb på midttrafikbestilling.dk, for samtidig at forenkle billetudbuddet.

Serviceniveau

Det fremgår af bilag 1, at Midttrafik har det højeste serviceniveau blandt trafikelskaberne hvad angår grupperejser. Midttrafik modtager årligt gruppebestillinger, der giver et behov for at indsætte ca. 3.000 dubleringsture med ikke-kontraktbusser.

Derfor indstiller administrationen følgende:

- At Midttrafik tilpasser serviceniveauet, således Midttrafik kun tilbyder grupperejser til grupper, som kan indgå i den ordinære kollektive trafik eller dubleringsbusser på eksisterende kontrakt
- At bestillingsfristen på grupperejser hæves fra 4 til 7 hverdage

Det vil betyde, at alle grupperejser, som bliver afvist af busselskaberne, fremover ikke kan køre med eller må søge efter en anden afgang. Da antallet af afvisninger sandsynligvis vil stige fremover, vil den længere bestillingsfrist give kunden bedre muligheder for at søge på andre afgang eller finde en alternativ transport-løsning.

Billetter: Fra tre til to billetter

Midttrafikbestilling.dk benyttes overvejende af skoler og institutioner til at købe billet og reservere plads til rejser i større og mindre grupper. Men herudover bruges systemet også til at servicere enkeltbilletkøb via EAN-nummer til fængsler og skoler, der har elever, som skal på brobygning (besøg på ungdomsuddannelser). Disse målgrupper tegner sig for op mod ca. 5.200 rejser årligt.

I dag findes der tre billettyper på midttrafikbestilling.dk - to gruppebilletter og en zonebillet, der også kan bruges af enkeltpersoner. Administrationen ønsker at gøre billetkøbet så enkelt som muligt for kunderne, og foreslår derfor, at man indskrænker de tre billetter til to; én til grupper og én til enkeltrejsende, fx skoleelever og indsatte.

Takstændring

Taksterne på midttrafikbestilling.dk er ikke blevet reguleret i en årrække. Derfor ønsker administrationen at justere taksterne, så de følger Midttrafiks generelle prisniveau. De nuværende takster og det nye forslag til takster kan findes i bilag 2.

Økonomi

Administrationen vurderer, at ca. 75 % af dubleringsudgifterne (på ikke-kontraktbusser) betales af Region Midtjylland. Det svarer til ca. 2,6 mio. kr. De resterende 25 % er finansieret af kommunerne, hvilket er ca. 1 mio. kr. De totale udgifter er ca. 3,6 mio. kr.

Det vurderes, at en sænkning af serviceniveauet vil medføre et fald i indtægter fra 5,1 mio. kr. til 3,1 mio. kr. – altså en mindre indtægt på 2 mio. kr. Regionens andel heraf er 1,3 mio. kr.

Sænker Midttrafik serviceniveauet og afviser kørsler, som kræver indsættelse af busser uden kontrakt, så vurderes det, at en samlet, årlig nettobesparelse vil være ca. 1,3 mio. kr. for Regionen og ca. 0,3 mio. kr. for kommunerne. I alt en nettobesparelse på ca. 1,6 mio. kr.

Besparelsen samles i en pulje til at imødegå øgede driftsomkostninger, som følge af stigende dieselpriser til busser.

Ovenstående beregninger er dog usikre, da de nuværende indtægter for gruppebilletter ikke er opdelt på, hvilke grupper, der udløser dubleringsbehov, og hvilke, der ikke gør. Ligeledes er det ikke muligt at opgøre omsætningen på grupper, der i dag anvender f.eks. rejsekort eller andre betalingsformer i forbindelse med deres grupperejse.

At gennemføre ændringer på midttrafikbestilling.dk vil kræve udviklingstimer hos leverandøren af systemet. Udgiften hertil anslås til at være mellem 250 – 350 t.kr. inkl. moms.

Lanceringen af alle ændringer, herunder taksterne, billetmuligheder og serviceniveau afhænger af at få gennemført ændringerne på midttrafikbestilling.dk. De samlede ændringer for grupperejser gennemføres i løbet af sidste halvår 2019.

Betydning for kunderne

Tilpasningen af serviceniveauet vil sandsynligvis være forbundet med utilfredshed blandt kunderne, som primært er skoler og institutioner i Østjylland.

Det kan medføre flere kundehenvendelser i opstartsperioden og evt. negative omtaler i pressen, da et væsentligt omfang af grupperejserne fremover vil få en afvisning, fordi der ikke er plads på den ordinære rute eller mulighed for at indsætte dublering.

Derudover vil kunderne opleve prisstigninger, når administrationen har prisjusteret billetterne samt indført Rejsekort Erhverv i Aarhus, sammenlignet med de nuværende gruppebilletter (bilag 2).

Kommunikation

For at informere kunderne på bedste vis om de vidtgående ændringerne, anbefaler administrationen at varsle ændringerne for kunderne i god tid før ændringerne træder i kraft. Da ændringerne er afhængige af udviklingen og tilpasningerne på midttrafikbestilling.dk, foreslår administrationen, at man varsler kunderne, så snart administrationen kan konkludere, at tilpasningerne på midttrafikbestilling.dk virker hensigtsmæssigt, og er klar til idriftsættelse.

Forsinkelse på Rejsekort gruppe-check-ind udstyr (GCI-udstyr)

Afslutningsvis kan administrationen orientere om, at GCI-udstyret til Aarhus Kommune er forsinket. Udstyret til Aarhus Kommune blev bestilt ved Rejsekort A/S allerede tilbage i december 2017. Det var forventet leveret i 1. kvartal 2019 med forventet idriftsættelse i 2. kvartal. Midttrafik har den 11. marts 2019 fået meddelelse fra Rejsekort A/S om, at systemet kræver opdatering, hvilket medfører en væsentlig forsinkelse, med forventet levering af GCI-udstyret i efteråret 2019 i stedet. Midttrafik er ikke tidligere blevet orienteret om opdateringen, og den forsinkelse, opdateringen medfører. Midttrafik finder ikke forsinkelsen og den manglende orientering fra Rejsekort A/S acceptabel, hvorfor

Midttrafik har bedt Rejsekort om en officiel mail herom, da det ene og alene er Rejsekort, der har ansvaret.

Direktøren indstiller,

- at Midttrafik tilpasser serviceniveauet på grupperejser og fremover kun benytter kontraktbusser
- at billetkøb på midttrafikbestilling.dk fastholdes
- at Midttrafik indskrænker udbuddet af billetter på midttrafikbestilling.dk fra tre billetter til to billetter
- at Midttrafik regulerer taksterne på billetter købt via midttrafikbestilling.dk, jf. bilag 2
- at Midttrafik hæver bestillingsfristen fra 4 til 7 hverdage

Bilag

- Bilag 1 - Serviceniveau for trafikselskaberne v. Grupperejser_final
- Bilag 2 - Nyt forslag til billetter og takster_final
- Bilag 3 - Antal grupperejser pr. Kommune

1-00-2-19

5. Evaluering – bestyrelsens tilfredshed med Midttrafiks administration

Resumé

Som en del af Midttrafiks målstyring er bestyrelsens tilfredshed med administrationens service et selvskrevet, selvstændigt mål. Administrationen lægger hermed op til drøftelse i bestyrelsen af tilfredsheden med administrationen på en række parametre.

Sagsfremstilling

Midttrafiks administration servicerer bestyrelsen på en række områder, og i arbejdet med løbende at forbedre performance og service i administrationen, lægges der hermed op til en drøftelse i bestyrelsen af, hvordan bestyrelsen oplever service og kvalitet i administrationens opgaveløsning.

I drøftelsen af nedenstående bedes bestyrelsen for hvert emne angive, hvor bestyrelsen mener en eventuel indsats bør lægges og hvilke nuværende indsatser, der skal fastholdes.

Drøftelsen er delt op i tre emner listet nedenfor til drøftelse.

1. Sekretariatsbetjeningen af bestyrelsesmøderne

Bestyrelsen bedes drøfte tilfredsheden i forhold til *kvaliteten af dagsordenspunkter* (informationsniveau, sproglig forståeligt, fornødne fakta, når der er tale om beslutningsgrundlag etc.) samt *udsendelse af bestyrelsesmateriale* (kvaliteten af e-dagsorden, kvaliteten af kommunikationen til bestyrelsen).

2. Tilfredshed med administrationen ved henvendelser

Bestyrelsen bedes drøfte, hvordan den administrative service opleves, *når bestyrelsen henvender sig* vedr. fx borgerhenvendelser og de redegørelser og notater, som bestyrelsen modtager. Hvordan opleves *den generelle sekretariatsbetjening af bestyrelsen* (tilfredshed med svar ved henvendelser, svartider og øvrigt service) og hvordan opleves *administrationens opfølgning på bestyrelsens beslutninger*.

3. Midttrafiks håndtering af omdømme og generelle opgaveløsning

Bestyrelsen bedes drøfte, hvordan administrationens evne til at håndtere

- Pressen
- Kundeklager
- Markedsføring
- Ønsker fra bestillerne

Og hvordan opleves kvaliteten hos busselskaberne?

Desuden bedes bestyrelsen vurdere sin tilfredshed med Midttrafiks generelle opgaveløsning.

Er der emner, som bestyrelsen gerne selv vil tage op, som ikke er dækket af ovenstående?

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen drøfter sin tilfredshed med administrationens opgaveløsning.

1-00-1-19

6. USB-stik i Midttrafiks busser

Resumé

I december 2018 færdiggjorde Midttrafik installationen af USB-stik i 20 busser. 10 bybusser fra Busselskabet Aarhus Sporveje og 10 nye lavgulvsbusser fra Arriva, der til daglig kører rute 100.

Sagsfremstilling

Kort om projektet

I december 2018 færdiggjorde Midttrafik installationen af USB-stik i 20 busser. 10 bybusser fra Busselskabet Aarhus Sporveje og 10 nye lavgulvsbusser fra Arriva, der til daglig kører rute 100.

Hensigten med den opdelte installation var i et pilotprojekt at afdække, om installationen af USB-stik gav kunderne anledning til at oplade på såvel kortere som længere busture. Ligeledes var det relevant at afdække, om USB-stikkene var udsat for hærværk i bybusserne, hvor de må antages at have et hårdere liv end i regionalbusserne.

Ligeledes havde pilotprojektet til hensigt at afdække, hvorvidt der ved indgåelse af nye kontrakter bør stilles krav om USB-stik i busserne.

Kunder og drift

For at indsamle tilbagemeldinger fra kunderne blev der opsat klistermærker med en QR-kode, hvor kunderne aktiverede et feedback link på midttrafik.dk. Med udgangen af marts havde 103 kunder meldt tilbage – af disse var 98 af tilbagemeldingerne positive, 4 neutrale mens 1 enkelt kunne karakteriseres som negativ. Tilbagemeldingerne er vedlagt som bilag.

Teknik og drift

Ligeledes var det driftsmæssige aspekt interessant. For at afdække dette er der løbende indhentet tilbagemelding fra værkstedscheferne hos hhv. Arriva Stilling og BAAS samt fra chauffør. Der har ingen tilbagemeldinger været om defekte ladestik eller utilfredse kunder, der har henvendt sig til chaufføren.

Økonomi

Den endelige udgift for efterinstallation i 20 busser endte på 125.000 kr. Det svarer til 6.250 kr. pr bus med 5x2 = 10 stik – her var ca. 50% udgifter til udstyr og 50% til installation. Hvis ordningen skal udbredes, er det forventeligt at prisen pr. bus vil være lavere – ikke mindst på installationsdelen. Ligeledes må det antages, at prisen/merudgiften for installation af USB-stik (fra fabrik) i forbindelse med nye kontrakter, må være markant lavere.

Teknologisk udvikling

Den teknologiske udvikling står ikke stille inden for ladeteknologi. Midttrafik bør derfor løbende orientere sig ift. muligheder og nye teknologier indenfor USB lynladning og trådløs opladning.

Konklusion

Overordnet har pilottesten givet ubetinget positiv kundefeedback. Installations- og driftsmæssigt har der heller ikke været bemærkninger. Endvidere har økonomien har været fornuftig – og inden for det fastsatte budget for pilottesten.

Direktøren indstiller,

- at** USB-ladestik (evt. trådløs opladning i fremtiden) skal være standard ved indgåelse af nye kontrakter.

1-30-75-1-21-16

7. Orientering om ny styringsmodel - Region Midtjylland og Midttrafik

Resumé

Midttrafik og Region Midtjylland har igangsat udarbejdelse af en aftale om en ny styringsmodel.

Sagsfremstilling

Hovedformålet med aftalen er at udmønte regionsrådets beslutning om, at Midttrafik fremover løbende skal fremlægge forslag til aktivitetstilpasninger, når det vil være nødvendigt for at sikre budgetoverholdelse.

- Midttrafik påtager sig på den ene side et udvidet ansvar for, at Regionens økonomiske ramme til kollektiv bustrafik overholdes. Midttrafik har således en informations- og initiativpligt og skal tage initiativ til aktivitetstilpasninger, hvis der er indikationer på, at regionens ramme til kollektiv trafik ikke kan overholdes
- Styringsmodellen kommer ikke til at omfatte Aarhus Letbanes budget
- Midttrafik får på den anden side et større råderum til at foretage tilpasninger af betjeningen på regionens busruter, dvs. mere frie rammer til at gennemføre tiltag uden forudgående godkendelse i regionsrådet
- Samarbejdsmodellen bygger på dialog mellem Midttrafik og Region Midtjylland, hvor der er en højere grad af orientering og afrapportering end hidtil. Derfor skal der aftales faste kvartalsmøder mellem Midttrafik og Region Midtjylland, hvor der afrapporteres på økonomiopfølgning og status på større planprojekter, der vedrører regionens ruter. Et af de årlige møder foreslås at være med politisk deltagelse
- Region Midtjylland er indstillet på at opbygge en buffer hos Midttrafik, der f.eks. kan udligne svingninger i omkostningsindekset og kontraktpriser, så Midttrafik har bedre mulighed for at kunne planlægge og gennemføre nødvendige budgettilpasninger

Midttrafik vurderer, at aftalen vil kræve, at regionen i højere grad arbejder med målsætninger for betjeningen på regionens ruter, som det f.eks. sker for regionens hovedruter i Midttrafiks trafikplan. Sådanne målsætninger kan udgøre de rammer som Midttrafik kan agere inden for.

Arbejdet med fastsættelse af mål for regionens ruter kan ske i forbindelse med de områdeplaner som gennemføres i henhold til Midttrafiks trafikplan. Region Midtjylland ønsker at deltage i og fremme dette arbejde. Regionen anerkender, at der som følge af

trafikplanen og de regionale besparelser i 2019 er en stor kommunal efterspørgsel efter en planlægningsindsats fra Midttrafik. Regionen vil derfor stille en ekstraordinær pulje på ca. 3 mio kr. til rådighed til at styrke Midttrafiks arbejde med områdeplaner.

Region Midtjylland forventer at regionens udvalg for regional udvikling orienteres nærmere om udkast til aftale på et møde i august 2019. Midttrafiks bestyrelse vil modtage en indstilling om forslag til aftale på bestyrelsesmødet i september 2019 m.h.p., at en aftale indgås i år.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-15-1-75-810-1-19

8. Flexbus-undersøgelse

Resumé

En undersøgelse af Flexbus viser, at Flexbus primært bruges til fritidsformål, at 20 % af kunderne er "faste" brugere og Flexbussen er et alternativ til Taxa og vennekørsel for over halvdelen af kunderne. Der er en stor tilfredshed med tilbuddet, hvor mere end 65 % af kunderne over 30 år vil anbefale produktet.

Undersøgelsen viser, at 38 % af kunderne anvender abonnementskort og at "kun" 8,6 % af de tilbudte ture faktisk udføres. Undersøgelsen viser også, at de enkelte Flexbusruter har deres eget dna, og det derfor er vanskeligt at estimere brugen af de enkelte ruter.

Administrationen vil, med baggrund i undersøgelsen, have fokus på, at kunden og Flexbus-chaufføren har samme forståelse af, hvor påstigning skal ske og øge informationen om, at en Flexbustur skal afbestilles.

Sagsfremstilling

Siden august 2017 har Midttrafik tilbudt Flexbus. Flexbus er en afgang i en køreplan, der kun udføres, når turen bliver bestilt senest 1 time før planmæssig afgang. Alt andet, herunder taksten, er som ved en almindelig bustur, blot med den forskel at turen udføres af en flextrafik-vogn, der også kører fx Flextur, Plustur og Handicapordningen. Derfor kan der være andre kunder i vognen under kørslen, som i en bus. Flexbus kører fra og til de stoppesteder, der er angivet i køreplanen, og efter de angivne tider. Nogle ruter kører udelukkende som Flexbus. Herudover er der ruter, som har enkelte Flexbus-afgange.

Flexbus-produktet er blevet godt modtaget hos bestillerne og der er i denne køreplanperiode 46 ruter med Flexbuskørsel; otte ruter hvor al kørsel er Flexbus, samt 38 ruter hvor flere afgange tilbydes som Flexbusture. Der vil fra køreplansskiftet den 30. juni være Flexbusture på yderligere 18 ruter, og der er en forventning om, at Midttrafik i fremtiden skal tilbyde flere Flexbusture på endnu flere ruter.

For at kunne vejlede bestillere på et fagligt grundlag, har Midttrafik i perioden december 2018 – marts 2019 gennemført 293 interviews med unikke brugere af Flexbus, samt foretaget en analyse af samtlige bestilte Flexbus-ture i 2018 (9.737), eksklusive erstatningskørslen på Grenaa-banen.

Her gives de overordnede resultater af undersøgelserne:

Interviewundersøgelsen:

Interviewrammen er opbygget i 4 temaer: brugen, tilfredsheden, information samt baggrunds-variable.

Brugen:

Formålet med Flexbusturene er primært; besøg hos venner og familie (29 %), til anden kollektiv trafik (22 %) og til arbejde (19 %).

At 22 % bruger Flexbussen til anden kollektiv trafik er interessant. En nærmere analyse af svarene viser, at 71 % af disse svar, er kunder til/fra Midtjyllands lufthavn fra Viborg (62 %) eller Holstebro (9 %).

At 19 % bruger Flexbussen til/fra arbejde kunne indikere, at kunderne bruger Flexbussen fast, og det bør overvejes at indsætte faste busafgange i stedet. En nærmere analyse af svarene viser, at næsten halvdelen har svaret, at de bruger Flexbussen sjældnere end 1 gang om måneden, hvorfor der sandsynligvis ikke er tale om fast kørsel.

Samlet viser formålet med turene, at Flexbus i høj grad benyttes til fritidsformål og i mindre grad til fast kørsel, hvilket understøtter, at Flexbus tilbydes hvor behovet forventes at være spontant.

Undersøgelsen viser også, at der er en gruppe kunder, som er mere faste brugere af Flexbus-tilbuddet. I alt 19 % af kunderne svarer, at de bruger Flexbussen på ugentligt basis.

37 % af kunderne bruger normalt bussen, så Flexbussen ses som et supplement til den normale bus, for disse buskunder.

Kunderne er også blevet spurgt om, hvad de havde gjort, hvis der ikke var tilbud om Flexbus.

Alternativ transport	Antal	i %
Taget en Flextur	2	0,7
Gået	9	3,2
Tog	11	3,9
Taget egen bil	21	7,5
Cykel	22	7,8
Taget en anden afgang med bussen	23	8,2
Ikke foretaget rejsen	46	16,4
Taget en Taxa	69	24,6
Fået venner/familie til at køre	78	27,8

Til understøttelse af disse svar er 38 % af de udførte Flexbusture kørt på abonnementskort og derfor uden ekstra betaling for kunden og gennemsnitsbetalingen for de øvrige kunder er 41 kr. Den gennemsnitlige længde på Flexbusture, der ikke er betalt med abonnementskort, er 13,8 km. Det høje antal abonnementskort kan have indflydelse på alternativerne som; gang, tog, egen bil, cykel og bus (30,6 %).

Det ses også, at 16 % ikke havde foretaget rejsen, og at 52 % havde taget en taxa eller fået venner/- familie til at køre sig.

Tilfredsheden:

Overordnet er der en stor tilfredshed med Flexbus.

23 % af kunderne havde ikke noget negativt at bemærke til produktet og NPS-scoren er 27, hvilket er ensbetydende med, at mere end 65 % af kunderne over 30 år anbefaler Flexbus.

Samlet svarer 36 %, at de fremover vil benytte Flexbus oftere.

Kunderne er særligt tilfredse med, at "de bliver kørt, når der er behov" (55 %), og 23 % af de adspurgte har nævnt prisen som god. At prisen er god, kan skyldes, at det er muligt at benytte abonnementskort på Flexbussen. 38 % af kunderne benytter abonnementskort. 1 % finder at prisen er for dyr.

På spørgsmålet om negative forhold ved Flexbus svarer 15 %, at det er besværligt at bestille en Flexbus – men samtidig svarer 76 %, at det er "let" eller "meget let", at bestille en Flexbus. Der er her en stor overvægt af unge, som har svaret at det er "let" eller "meget let" at foretage en bestilling.

For selve kørslen oplever 84 %, at de bliver hentet og bragt til aftalt tid, og 68 % at de er tilfredse med Flexbussens afgangstider i forhold til den almindelige bus.

Informationen:

35 % af kunderne har fundet information om Flexbussen på Rejseplanen (51 % af de 15 – 29-årige), 25 % hos familie og venner og 19 % på Midttrafiks hjemmeside. Med over 40 mio. månedlige opslag på Rejseplanen er det ikke overraskende, at en stor del af kunderne finder deres information der.

Generelt er der en stor tilfredshed med informationen. Samlet set er 73 % af kunderne meget tilfredse eller tilfredse med den information, de har modtaget og 85 % for den oplevede service ved bestillingen.

Opdelt på emner er tilfredsheden med informationen således:

Emne	Andel tilfreds / meget tilfreds	Meget utilfreds / utilfreds
Opsamlingssted	72	12
Afsætningssted	82	5
Afgangstider	73	13
Betaling	76	9
Pris	76	9
Muligheder for Flexbus kontra bus	61	12

BaggrundsvARIABLE:

Kunderne som har svaret i undersøgelsen, har en ligelig fordeling mellem kvinder og mænd.

Der er en overvægt af unge kunder, 55 % af kunderne er under 29 år.

Analyse af de bestilte ture i 2018

Hovedresultatet af analysen af de 9.737 bestilte Flexbus-ture på 37 analyserede ruter (4 ruter har haft 2 eller færre ture og er derfor udtaget), er samlet i nedenstående skema:

Emne	Antal	I %
Forgæves ture (3,8 % i Flextur)	635	6,5
Afgange med mere end 1 kunde	952	10,5
Tilbudte ture / Gennemførte ture	94.226/8.150	8,6
Kørsel på abonnementskort	3.700	38
Gennemsnitligt brutto omkostning pr. tur	185 kr.	
Gennemsnitlig netto omkostning pr. tur	160 kr.	
Gennemsnitlig tur længde	13,8 km.	

Antallet af forgæves ture er noget højere end i Flextur. I tilfredshedsundersøgelsen var tilfredsheden med information om opsamlingssted ikke så høj, hvorfor forgæves ture kan skyldes, at kunden og Flexbus vognen ikke har "fundet" hinanden. 38 % af kunderne har abonnementskort og er muligvis derfor ikke opmærksom på, at en Flexbus skal afbestilles, det skal bussen ikke.

Omkring vigtigheden af, at en tur afbestilles, er der nu indtalt en "frase" på telefon bestillingen, hvoraf det fremgår at det er vigtigt at afbestille en kørsel, hvis den ikke skal bruges. Derudover undersøger administrationen mulighederne for fx at fremhæve vigtigheden i kommende publikationer, samt at undersøge muligheden om der kan fremsendes en bekræftelses- mail eller SMS, hvoraf det fremgår.

Der er i forbindelse med oprettelse af Flexbus-ture nu lavet et oplysningsark til stoppestedet, at dette er et flexbus stoppested.

Det er også interessant, at kun 8,6 % af de tilbudte ture faktisk bliver bestilt. Dette er færre end hidtil antaget, men viser også, at det er de "rigtige" ruter/afgange, der tilbydes som Flexbus. Frem for at have en bus til at køre alle ture i køreplanen, udføres nu kun de ture, der bliver bestilt.

Analysen afdækker at der er store forskelle i andelen af bestilte ture på køreplanniveau.

- På 15 af ruterne udførtes mindre end 5 % af de tilbudte ture
- På 5 af ruterne udførtes mere end 20 % af de tilbudte ture.
- På den mest benyttede rute udførtes 63 % af de tilbudte ture.

Analysen af kørslerne i tidsintervaller viser

	Hverdage 6 - 18	Hverdage 18 - 24	Lørdage 6 - 18	Lørdage 18 - 24	Søndage 6 - 18	Søndage 18 - 24
Tilbudte ture	33.050 (35 %)	34.800 (37 %)	8.086 (9 %)	3.367 (4 %)	10.069 (11 %)	4.854 (5 %)
Udførte ture*	5.716 (54 %)	2.438 (23 %)	803 (8 %)	332 (3 %)	770 (7 %)	442 (4 %)
I %	17,3	7,0	9,9	9,9	7,6	9,1

* Udførte ture er ikke det samme som bestilte ture, da der kan være flere bestillinger til den samme afgang.

Flexbus-ruterne har meget forskellige længder og der er forskelle i længden på de udførte ture. Den længste Flexbusrute er rute 290 (Thorsminde - Holstebro - Midtjyllands lufthavn), der er 82 km. lang. Gennemsnitslængden på de udførte ture er dog kun 37 km. svarende nogenlunde til afstanden mellem Holstebro og lufthavnen. En anden Flexbusrute til Midtjyllands lufthavn er rute 716 (Viborg - Karup - Midtjyllands lufthavn) som er 27 km. lang. Gennemsnitslængden på de udførte ture er 24 km. svarende nogenlunde til afstanden mellem Viborg og lufthavnen.

Samlet for alle ture er den gennemsnitlige rejselængde 13,83 km.

Omkostningen til Flexbus er ca. 9,2 kr. pr. rejseminut. Til sammenligning er omkostningen pr. rejseminut for Flextur 8,5 kr. Det er således knapt 13 % dyrere at udføre en Flexbus-tur end en Flextur. Baggrunden herfor skal ses i den service kunderne tilbydes. I Flexbus skal kunderne regne med de afgangstider, der er trykt i køreplanen. Derfor er mulighederne for at ændre kundens ønsker til en kørsel + 15 minutter i forhold til køreplantiden. I Flextur kan den ændrede tid ændres med -15 / +45 minutter, som giver større mulighed for at samkøre kunden med anden kørsel.

For at styrke og forbedre vejledningen i forbindelse med oprettelse af Flexbus-ture og -ruter, er ruterne analyseret i forskellige sammenhænge. Der er ikke fundet nogle sammenhænge på tværs af de 41 analyserede ruter, hvorfor det konkluderes, at hver enkelt Flexbus-rute og Flexbus-tur har sin egen dna.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Bilag

- Bilag 1 - Midttrafik - Evaluering af Flexbus m. kommentarer
- Bilag 2 - Flexbusruter

1-15-0-75-2-18

9. Orientering om Midttrafiks bedste busselskab 2018/2019

Resumé

I uge 23 blev resultatet af Midttrafiks bedste busselskab 2018/2019 offentliggjort og vinderne blev kåret. Programmet er en årlig tilbagevendende begivenhed. I sagsfremstillingen beskrives formålet, resultatet og modtagelsen blandt busselskaber og chauffører.

Sagsfremstilling

Midttrafiks bedste busselskab er et incitamentsprogram for busselskaberne. Det er en kollektiv bonusordning, hvor busselskaberne med den højeste kundetilfredshed tildeles en bonus.

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

Midttrafiks bedste busselskab har kørt siden 2015.

Metode

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

Bedste busselskab er gennemført som to kundetilfredshedsmålinger: én der var kendt for busselskaberne i uge 40 i 2018, og én der var ukendt for busselskaberne i uge 6 i 2019. Her svarer kunderne på fem spørgsmål, på en skala fra 0-10:

- Hvor tilfreds er du overordnet med den busrejse, du foretager lige nu?
- Hvor tilfreds er du med chaufførens service?
- Hvor tilfreds er du med chaufførens kørsel?
- Hvor tilfreds er du med rengøringen i bussen?
- Hvor tilfreds er du med det indvendige vedligehold af bussens sæder, gulve mv.

Modellen indeholder ud over tilfredshedsmålingerne en kvalitetsmodel, hvor der tages højde for, hvilken kvalitet busselskaberne har leveret i løbet af året. Her inddrages følgende:

- Antal indberettede kundeklager med årsagerne: håndholdt mobil, chaufførens kørsel, chaufførens opførsel og rygning.
- Samarbejde om deltagelse på Midttrafiks chaufføruddannelse Fly High.

Kundetilfredshedsmålingerne udgør hovedelementet i kåringen.

I 2016 indgik også antal kvalitetsbrist pr. busselskab, der blev registreret ved Midttrafiks kvalitetskontroller. På grund af et lavt antal kvalitetskontroller i 2017/2018 og 2018/2019 har det ikke været med i modellen. Kvalitetskontrolopgaven har været i udbud, og vil være med i modellen igen fremadrettet.

Mørups Turistfart vinder prisen for små ruter

Mørups Turistfart klarer sig flot på alle fem parametre, hvor de får den højeste score på alle fem spørgsmål i tilfredshedsmålingerne. Desuden har selskabet kun fået få kundeklager.

Mørups Turistfart modtager en bonus på 150.000 kr. 2. pladsen på 50.000 kr. går til De Gule Busser og 3. pladsen på 25.000 kr. går til Holstebro Turistbusser.

De Grønne Busser vinder prisen for store ruter

I puljen med store ruter vinder De Grønne Busser for andet år i træk. Selskabet klarer sig flot på alle parametre i tilfredshedsmålingerne, hvor de får den højeste score på alle fem spørgsmål.

De Grønne Busser modtager en bonus på 150.000 kr. 2. pladsen på 50.000 kr. går til Brande Buslinier/Herning Turist og 3. pladsen på 25.000 kr. går til Keolis.

Ekstra bonus for høj tilfredshed med chaufførens service og kørsel

Der uddeles også en bonus til de to busselskaber, der leverer den flotteste præstation på chaufførens service og kørsel. Kåringen er et skulderklap til de chaufførgrupper, som giver kunderne en god oplevelse, når de kører med Midttrafiks busser.

Der gives mellem 10.000 og 50.000 kr. afhængigt af, hvor mange chauffører, der er ansat i busselskabet. I puljen med små ruter vinder Mørups Turistfart 15.000 kr., og i puljen med store ruter vinder De Grønne Busser 50.000 kr.

Kunderne er tilfredse

Den samlede kundetilfredshed på tværs af alle busselskaber, der kører for Midttrafik, er høj. Busselskaberne i puljen med små ruter scorer i gennemsnit 8,44 på en skala fra 0-10, mens scoren i puljen med store ruter er 8,03.

Flere busselskaber er med i top 3 i alle årene

Konkurrencen er tæt i både puljen med små og store ruter. Alligevel er der flere busselskaber, der har været med i top 3 i alle årene:

- De Gule Busser fik en 3. plads i 2016 og en 2. plads i 2017/2018 og i 2018/2019. Desuden vandt de for højeste tilfredshed med chaufførens service og kørsel i 2017/2018.
- De Grønne Busser vinder prisen som Midttrafiks bedste busselskab i både 2017/2018 og i 2018/2019. I 2016 fik de en 2. plads.

-
- Keolis vandt prisen i 2016, fik en 2. plads i 2017/2018 og en 3. plads i 2018/2019.

Reaktioner fra busselskaber og chauffører

Både busselskaber og chauffører er glade for incitamentsmodellen. De sætter pris på at blive målt direkte på den kundeservice, de leverer i busserne. Kundetilfredshedsmålingerne gør resultatet meget konkret for det enkelte busselskab, da det tydeligt viser, hvordan de præsterer - set med kundernes øjne.

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

Kåringen af de bedst placerede busselskaber foregik ude hos busselskaberne i perioden 4. juni - 7. juni 2019. Der er stor stolthed forbundet med kåringen både hos ledelsen i busselskaberne og blandt chaufførerne.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- Bilag 1 - Bedste Busselskab 2018-2019 - Rapport FINAL
- Bilag 2 - Presseklip Bedste Busselskab

1-00-1-19

10. Orientering om billetkontrol og snydeprocent i Aarhus

Resumé

Billetkontrollen er vigtig for at opretholde indtægtsgrundlaget, særligt i de områder hvor der er selvbillettering. Siden 2013 har kontrolopgaven været udliciteret. Administrationen orienterer her om de væsentligste forhold ved billetkontrol.

Sagsfremstilling

Billetkontrol

For at opretholde indtægtsgrundlaget, udføres der kontrol af kundernes rejsehjemmel i busser, letbane og tog i hele Midttrafiks område. Sammenlignet med regionale og kommunale busser så er der i bybusserne i Aarhus og i Letbanen et større behov for billetkontrol, som følge af selvbillettering. Midttrafik har siden grundlæggelsen i 2007 udført denne kontrolopgave. Frem til 2013 blev kontrollen varetaget af egne medarbejdere. Siden har selve kontrol-delen af opgaven været udliciteret til G4S og Securitas, mens Midttrafik fortsat varetager den administrative-del af arbejdet ifm. billetkontrollen.

For operatøren består kontrol-opgaven, foruden selve kontrollen, i at skabe tryghed i køretøjerne samt i at yde service/vejledning overfor kunderne ift. valg af billetter, regler for billettering mm. Den synlige kontrol har desuden en præventiv effekt, der bekræfter betalende kunder i at købe billet.

Resultater

Udgiften pr. kontrolleret bus har været faldende, siden opgaven blev udliciteret i 2013. Da opgaven blev varetaget af Midttrafiks egne medarbejdere var udgiften ca. 300-400 kr. pr. kontrolleret bus. Denne udgift er siden faldet til lige knap 190 kr. i 2018. Antallet af kontrollerede busser er steget.

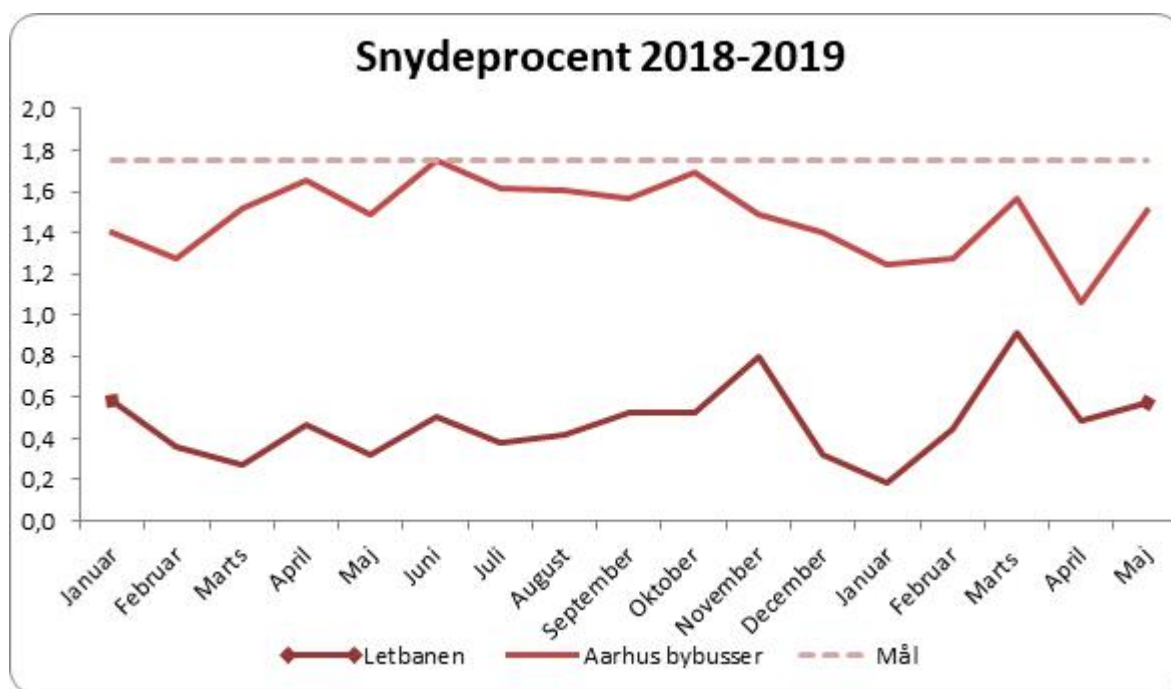
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018*
Kontrollører	MT	MT	MT + G4S	G4S + Securitas	Securitas	Securitas	Securitas	Securitas
Udgifter til drift af billetkontrollen	13.224.727	11.312.838	13.872.985	14.886.466	14.174.722	11.998.702	11.687.495	11.568.429
Antal kontrollerede busser	34.814	36.408	41.827	54.278	66.044	59.438	57.283	61.372
Udgift pr. kontrolleret bus	379,87	310,72	331,68	274,26	214,63	201,87	204,03	188,50
Stigning/fald i udgift ift. året før		-18,20%	6,74%	-17,31%	-21,74%	-5,94%	1,07%	-7,61%

Antallet af udstedte afgifter pr. kontrolleret bus er faldet fra ca. 0,5 til 0,2 i løbet af de seneste 8 år. En effektiv og struktureret kontrolindsats kan have en positiv indflydelse på faldet i antallet af udskrevne afgifter pr. kontrolleret bus. Den øgede synlighed kan medføre, at flere passagerer vælger at købe billet.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018*
Kontrollører	MT	MT	MT + G4S	G4S + Securitas	Securitas	Securitas	Securitas	Securitas
Antal kontrollerede busser	34.814	36.408	41.827	54.278	66.044	59.438	57.283	61.372
Antal kontrolafgifter	19.069	19.439	21.795	21.481	23.236	17.786	16.222	12.787
Afgifter pr. kontrolleret bus	0,55	0,53	0,52	0,40	0,35	0,30	0,28	0,21

Snydeprocenten, som er et mål der beskriver forholdet mellem antallet af udskrevne afgifter og kontrollerede passagerer, har været faldende. Tilbage da Midttrafik selv varetog opgaven lå snydeprocenten for Aarhus bybusser på ca. 3,3%. Efter udliciteringen af opgaven er snydeprocenten faldet, og den ligger i april 2019 historisk lavt på 1,2%. Til sammenligning er snydeprocenten for de regionale og kommunale busser på 0,14%, fordi chaufførerne billetterer og kontrollerer.

Så længe der er selvbillettering og dermed mulighed for at snyde, så vil snydeprocenten aldrig ramme 0%. Det er Midttrafiks erfaring, at der er en lille gruppe af passagerer, som aldrig køber billet, lige meget hvor mange afgifter de måtte få. Derfor er målsætningen for Midttrafik, at snydeprocenten skal ligge i omegnen af 1,75% for Aarhus bybusser og Letbanen.



Der er nogle udfordringer med kontrol på Letbanen, som gør det svært at fange dem, der rejser uden billet. Der er flere døre i letbanetogene, derudover kan føreren ikke holde enkelte døre lukket, så passagererne kun kan stige ud af toget ved en kontrollør og endeligt så har kontrollørerne ikke hjemmel til at tilbageholde togene, hvormed dørkontrol ikke er muligt.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-35-75-1-18

11. Falske Ungdomskort i omløb

Resumé

Siden marts 2019 har Midttrafik fået indleveret 36 falske Ungdomskort. Midttrafik er i tæt dialog med Østjyllands Politi omkring sagen.

Sagsfremstilling

I slutningen af marts 2019 fik Midttrafik indleveret det første falske ungdomskort. De falske ungdomskort er i en god kvalitet, og ligner ved første øjekast et rigtigt kort.

Midttrafik har ingen sanktionsmuligheder i forhold til de kunder, der opdages med falske kort. Kunden modtager en kontrolafgift for manglende rejsehjemmel og kortet inddrages. Herefter foretager Midttrafik en anmeldelse til politiet for dokumentfalskneri. I anmeldelsen søger Midttrafik erstatning for den manglende indtægt for det pågældende kort.

Både chaufførerne og G4S bliver løbende informeret omkring kendetegnene på kortene, så de kan hjælpe med at konfiskere de kort, de ser. Herudover arbejder Midttrafik også sammen med DSB og Arriva.

Siden maj måned har Midttrafik været i tæt dialog med Østjyllands Politi, der arbejder på sagen.

Midttrafik Ungdomskort overgår fra pap til Midttrafik app i løbet af 2019. Det forventes, at størstedelen af alle ungdomskortbrugere vil gå over på den nye løsning. Dog vil det fortsat være muligt at bestille på pap, efter appløsningen lanceres.

Data for Ungdomskort

Ungdomskort udstedes på Midttrafik Kundecenter, og findes i tre forskellige former.

- UU- knyttet til kunder der går på en Ungdomsuddannelse. Kortet udstedes kvartalsvis og koster 375 kr. for 30 dage.
Fra 01.04.19 til 30.06.19 er der udstedt 12.224 kort.
- VU – knytter sig til kunder der går på en videregående uddannelse. Kortet udsetes pr. måned og koster 652 kr. for 30 dage.
Fra 01.04.19 til 30.06.19 er der udstedt 2.380 kort
- XU – knytter sig til kunder i alderen 16-19 år, der ikke er under uddannelse. Kortet udsetes pr. måned og koster 652 kr. for 30 dage.
Fra 01.04.19 til 30.06.19 er der udstedt 505 kort

De falske kort har kun været af typen UU.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager oreinteringen til efterretning.

1-15-1-75-203-1-19

12. Orientering om indførelse af Flextur Ung i Syddjurs Kommune

Resumé

Syddjurs Kommune ønsker pr. 1. august 2019 at indføre Flextur Ung, således de unge i kommunen kan køre gratis Flextur. Formålet er at skabe et attraktivt kørselstilbud og øge mobiliteten med henblik på at binde de unge sammen, uafhængigt af hvor i kommunen man bor.

Sagsfremstilling

Syddjurs Kommune ønsker at tilbyde deres unge borgere, som har et gyldigt ungdomskort, mulighed for gratis Flextur Ung på tidspunkter, hvor den almindelige kollektive trafik ikke er nemt tilgængeligt. Dette er med henblik på at skabe øget mobilitet for de unge på tværs af kommunen, og gøre det muligt at have et aktivt ungdomsliv/studieliv uanset, hvor i kommunen man bor.

Flextur Ung findes i dag kun i Skanderborg Kommune, hvor unge med et ungdomskort kan blive godkendt til at køre gratis Flextur inden for nogle forudbestemte rammer. Ligesom Skanderborg Kommune, har Syddjurs Kommune også opsat rammer for, hvornår de unge må benytte produktet. Rammerne foreskriver, at:

- Der må køres i hele kommunen, dog skal turen minimum være 2 km
- Der må køres fra kl. 18 – 23 på hverdage og kl. 6 – 24 i weekender og på helligdage, undtagen 24. og 31. december, hvor Flextur ikke kører
- Der skal ansøges og fremvises gyldigt uddannelseskort, som et tillæg til ungdomskortet

Syddjurs Kommune planlægger at foretage stikprøvekontroller på de udførte Flextur Ung-ture, med henblik på at sikre at turene minimum er 2 km lange.

I forhold til oprettelse af kunderne til Flextur Ung er det kunderne selv, som skal oprette sig gennem Midttrafik på Flextrafiks online portal. Det er Syddjurs Kommunes administration, der skal udstede kundetilladelserne og sørge for, at kunderne bliver tilknyttet ordningen.

Kunderne kan kun bestille ture med Flextur Ung online eller på Flextrafiks app.

Kundemæssige konsekvenser

For de unge kunder, som har et gyldigt ungdomskort, og er blevet oprettet til Flextur Ung, har tilbuddet om Flextur Ung den konsekvens, at de vil opleve et meget attraktivt kørselstilbud, som giver stor mobilitet og fleksibilitet. Kunderne kan dog ikke rejse gratis uden for de forudbestemte rammer. Rejser de unge kunder uden for kl. 18 – 23 på

hverdage og kl. 6 – 24 i weekender og på helligdage, betaler de den almindelige Flextur-takst, som gælder i Syddjurs Kommune, 4 kr. pr. km, minimum 30 kr.

Økonomi

Syddjurs Kommune forventer at antallet af Flextur Ung-ture vil være på ca. 2000 pr. år, og da kunderne kører gratis, vil der ikke være nogen egenbetaling. På baggrund af dette forventer Syddjurs Kommune i 2020 (helårseffekt) en omkostning på ca. 310.000 kr. inkl. administrationsomkostninger.

Kommunikation

Midttrafik vil være behjælpelig med skabeloner til markedsføringen af Flextur Ung. Syddjurs Kommune planlægger bl.a. at lave en animationsfilm, som skal lægges ud på diverse sociale medier målrettet de unge. Derudover laver de nogle plakater, som skal hænge på udvalgte steder i kommunen, fx ungdomsuddannelser, biblioteker og sportshaller.

Derudover ændres beskrivelsen af Flextur både på kommunens egen hjemmeside og på Midttrafiks hjemmeside, således det fremgår, at Syddjurs Kommune også tilbyder Flextur Ung.

Direktøren indstiller,

At bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

1-00-1-19

13. Siden sidst

Sagsfremstilling

Besøg fra Shanghai

Administrationen har haft besøg af repræsentanter for Shanghai Public Transportation. De var især interesseret i at høre nærmere om Midttrafiks Live app, vores betalingsapp samt letbanen.

Trafikselskaberne i Danmarks plan for kontakt til politikere efter EP-valg og folketingsvalg

Kontakt til ny transportminister

Der vil blive udarbejdet et mødeoplæg fra TiD-sekretariatet, der ventes at omhandle efterspørgsel af en national trafikplan med betoning af kollektiv trafik, hvad vi bidrager med i den grønne omstilling, finansiering af infrastrukturinvesteringer samt efterspørgsel efter puljer.

Kontakt til transportordfører - status

TiD-sekretariatet afventer pt., at partierne udpeger medlemmer af transportudvalget samt transportordfører. Når dette har fundet sted, vil TiD-sekretariatet kontakte ordførerne, ønske dem tillykke med (gen)valget samt anmode om et kaffemøde. Et TiD-bestyrelsesmedlem forventes at deltage i møder med ordførerne suppleret af TiD-sekretariatet.

TiD-sekretariatet kontakter den nye formand for Transportudvalget, når denne er blevet udpeget, præsenterer og sælger ideen om, at trafikselskaberne inviterer udvalget på ½ dags kombineret møde og virksomhedsbesøg. Endeligt blev de enkelte trafikselskaber bedt overveje, om de ønsker, at der afholdes decentrale møder med lokale MF'ere eller lokale trafikudvalgsmedlemmer.

Kontakt til danske MEPer

Formand for TiD og Midttrafik har fremsendt brev til de danske medlemmer af Europa-Parlamentet indeholdende en lykønskning med (gen)valget (brev vedhæftet).

I brevet påpeges, at der er et misforhold mellem Clean Vehicle Directive, der ventes endeligt vedtaget inden sommerferien, og som stiller krav om omstilling til grønne busser, og energibeskatningsdirektivet, der indeholder en liste over hvilke transportformer, der kan omfattes af minimumsafgift på el. Direktivet er fra 2003, hvor elbusser ikke var på markedet, og da elbusser ikke eksplicit nævnes, kan de ikke omfattes af lav elafgift. En dansk særregel udløber i år, og som følge heraf vil elafgiften på elbusser i Movias område stige fra ca. 50.000 kr. i 2019 til 10 mio. kr. i 2020.

TiD-sekretariatet har delt brevet med kollektiv trafik foreningerne i Norge, Sverige og Finland med en opfordring om, at de presser deres nationale regeringer og MEPer til at

tage hånd om problemstillingen. UITP forbereder møder med den kommende kommissær samt medlemmer af det europæiske transportudvalg. TiD-sekretariatet vil fremsende de danske synspunkter mhp. at de kan blive fremført også her.

Bilag

- Bilag 1 - Brev - til danske MEPer om grønne busser - 03062019

1-00-1-19

14. Eventuelt