



**Åben dagsorden  
til mødet i  
Repræsentantskabet for Midttrafik  
11. december 2020 kl. 10:30  
Skanderborg Park Hotel,  
Skovsvinget 10,  
8660 Skanderborg**

## Indholdsfortegnelse

---

| <b>Pkt.</b> | <b>Tekst</b>  | <b>Side</b> |
|-------------|---|-------------|
| 1           | Valg af dirigent                                    | 1           |
| 2           | Meddelelser fra formanden                           | 2           |
| 3           | Budget 2021 2. behandling                           | 3           |
| 4           | Afregningsmodel for årsregnskabet                   | 5           |
| 5           | Forslag til ny indtægtsdelingsmodel                 | 7           |
| 6           | Midttrafik hjælper med bestilling af pensionistkort | 11          |
| 7           | På vej mod ny normal – Midttrafiks tiltag           | 14          |
| 8           | Eventuelt   | 18          |

**1-00-2-19**

## **1. Valg af dirigent**

### **Sagsfremstilling**

Bestyrelsen foreslår Midttrafiks næstformand, Claus Kjeldsen, som dirigent under mødet i repræsentantskabet for Midttrafik.

### **Direktøren indstiller,**

**at** næstformand Claus Kjeldsen vælges som dirigent.

**1-00-2-19**

## **2. Meddelelser fra formanden**

### **Sagsfremstilling**

Formanden vil på repræsentantskabsmødet orientere om bestyrelsens arbejde siden repræsentantskabsmødet den 19. juni 2020.

### **Direktøren indstiller,**

**at** repræsentantskabet tager orienteringen til efterretning.

1-00-2-19

### 3. Budget 2021 2. behandling

#### Resumé

*Budgetforslaget for 2021 blev i juni sendt i politisk høring ved bestillerne med høringsfrist den 31/10. Efterfølgende er budgettet blevet korrigeret med coronaeffekten i september. Eventuelle ændringer ifm. den politiske høring er blevet indarbejdet, og det opdateret budget for 2021 fremsættes nu til endelig godkendelse af bestyrelsen på mødet den 11/12/2020.*

#### Sagsfremstilling

##### **Ændringer til budgetforslag 2021 – 2. behandling**

Foruden en opdatering af coronaeffekten i budgettet så er der nedenfor en kort gennemgang af de overordnede ændringer, der er foretaget i budget 2021 ift. den politiske høring.

Budgettet for Busindtægter er nedskrevet med 2,1 mio. kr., da Horsens Kommune har indført gratis pensionistkort og Herning Kommune billige pensionistkort. Herudover er de budgetmæssige konsekvenser af Corona er nedskrevet fra 15 % til 20 %, som følge af den indtægtsmæssige udvikling i 2. halvår af 2020.

Budgettet for Kørselsudgifter er opskrevet med 0,3 mio. kr. Det skyldes flere modsatrettede effekter af ønskede ændringer fra Holstebro, Norddjurs og Silkeborg Kommune.

Budgettet for Bus IT og øvrige er opskrevet med 4,3 mio. kr. i. Dette skyldes bl.a. beslutningen på bestyrelsesmødet 11. september om fuldt tælleudstyr i alle ruter på A-kontrakt i Midttrafik. Herudover var budgettet for coronarelaterede udgifter ikke med i 1. behandling af budgettet.

Budgettet for Togdrift omfatter nu også Midtjyske Jernbaners overtagelse af togtrafikken mellem Holstebro og Skjern, samt drift af Lemvigbanen. Der er i budgettet foretaget en ændret fordeling mellem passagerindtægter på Holstebro-Skjern strækningen og coronakompensationen. Indeholdt i budgettet er afsat en pulje til imødegåelse af uforudsete udgifter ved overtagelsen af togtrafikken mellem Holstebro og Skjern. Puljen er nedjusteret med 0,5 mio. kr., som følge af at det statslige driftstilskud også er nedjusteret.

Budgettet for Letbaneindtægter er efter ønske fra Region Midtjylland og Aarhus Kommune opskrevet med 4,0 mio. kr.

For Billetkontrol er der indarbejdet 10 mio. kr. til mundbindskontrol, og kontrolafgiftsbudgettet er opskrevet for Region Midtjylland pga. tilføjelse af strækningen Holstebro-Skjern og selvbillettering på rute 100.

### **Coronaeffekten**

COVID-19 påvirker Midttrafiks økonomi væsentligt, primært som konsekvens af den statslige opfordring til at undgå offentlig transport, og derigennem færre passagerer og passageindtægter. Derudover er der også øgede udgifter til rengøring af busser mv.

Regeringen, KL og Danske Regioner er blevet enige om at videreføre kompensationsordningen til trafikkselskaber for merudgifter og indtægtstab som følge af corona i 2021. Det betyder, at ligesom i 2020 ydes der fuld kompensation for manglende indtægter og merudgifter i relation til corona, samt at eventuelle besparelser og mindredgifter forbundet med corona vil blive modregnet denne statslige kompensation. Aftalen indebærer i første omgang en ramme på 362 millioner kroner til coronakompensation.

Administrationen forventer 27,8 mio. kr. i merudgifter til ekstra rengøring, mundbind, crowdkontrol mm. for busdriften.

Der forventes mindreindtægter på 20 % af de direkte passagerafhængige indtægter svarende til 124,1 mio. kr.

For letbanedriften forventes en merudgift grundet corona på 17 mio. kr. Heraf er der 1,2 mio. kr. til ekstra rengøring og 15,8 mio. kr. i mindreindtægter.

For togdriften forventes mindreindtægter på 3 mio. kr. grundet corona. Der er endnu ikke indregnet ekstraudgifter ved corona, og pt. forventes ekstraudgifterne kun at udgøre et mindre beløb.

Der forventes færre indtægter i billetkontrollen på 1,7 mio. kr. på grund af færre passagerer og dermed færre udstedte afgifter. Derudover er der en forventning om udgifter til mundbindskontrol i 2021 for 10 mio. kr.

Samlede forventes der for Midttrafik en coronakompensation i 2021 på 196,5 mio. kr.

### **Direktøren indstiller,**

**at** repræsentantskabet tager Budget 2021 til efterretning.

### **Bilag**

- Bilag 1 - Budget 2021 2. behandling
- Bilag 2 - Budget 2021 2. behandling
- Bilag 3 - Budget 2021 2. behandling
- Bilag 4 - Høringssvar

---

1-00-2-19

## 4. Afregningsmodel for årsregnskabet

### Resumé

*For at øge kommunernes og regionens budgetsikkerhed besluttede bestyrelsen besluttede i november 2016 at udskyde regnskabsregulering med et år fra og med regnskab 2016. Dette betyder, at regnskab 2020 vil blive afregnet primo 2022. Midttrafik har fået et ønske fra Aarhus Kommune om, at aftalen bliver reguleret, så de kan afregne i regnskabsåret.*

### Sagsfremstilling

Midttrafik har siden bestyrelsens beslutning i 2016 afregnet årets resultat med en forskydning på ét år, dette for at sikre kommunernes og regionens budgetsikkerhed.

Med den nuværende metode vil kommunerne og regionen ikke opleve, at de midtvejs i et igangværende budgetår er nødsaget til at finde store besparelser, hvis forrige år viser sig at blive dyrere end forventet. Midttrafik kan have svært ved at tilpasse kørslen med kort varsel. Derimod giver modellen mulighed for at planlægge mere langsigtet, da man er klar over hvilke ekstraudgifter eller -indtægter, der tilfalder i det kommende budgetår.

Aarhus Kommune har kontaktet Midttrafik med ønske om, at de fremadrettet bliver afregnet i december, i forhold til FR 3 kvartal, og eventuelle afvigelser i forhold til regnskabet afregnes i forhold til nuværende model ét år efter.

Aarhus Kommune ønsker en ny afregningsmodel, hvor der er en større samtidighed i udgifter og tid. De ønsker, at de udgifter, der afregnes i året, så vidt muligt også er de udgifter, der hører til i året.

Det er vigtigt for Aarhus Kommune, for at kunne skabe mere gennemsigtighed i økonomi for kollektiv trafik og for at skabe bedre kommunikation til det politiske niveau om status på området. Det er et forstyrrende element, når forholdsvis store beløb, der ikke har noget med det nuværende budget at gøre, påvirker regnskabsresultatet.

### Økonomi

Forslaget vil betyde, at hvis der er overskud eller underskud har ejerne mulighed for at beslutte om de vil afregnes efter 3. kvartal. Midttrafik har i de seneste par år haft en solid likviditet, hvorfor det ikke giver anledning til bekymring.

Ændringen vil ikke betyde den større belastning for administrationen, da kommunerne og regionen vil blive kontaktet efter forventet regnskab 3. kvartal hvert år, hvor de skal tage stilling til om de vil afregnes i regnskabsåret. Hvis administrationen ikke får nogen tilbagemelding, afregnes de året efter som nu.

**Direktøren indstiller,**

- at** Midttrafik fra og med regnskab 2020 kan afregne kommunerne og regionen efter FR 3 kvartal eller med en forskydning på ét år.



1-00-2-19

## 5. Forslag til ny indtægtsdelingsmodel

### Resumé

Administration fremlægger et forslag til ny indtægtsdelingsmodel til implementering i perioden 2022 – 2024. Modellen er faktabaseret, forstået på den måde, at langt størstedelen af indtægterne fordeles i forhold til kundernes reelle brug af busser, letbane og lokalbane. Dette er muliggjort af, at størstedelen af Midttrafiks billetter nu er digitale – enten solgt på Midttrafiks app eller på Rejsekort.

En mere faktabaseret indtægtsdeling har været et ønske fra bestillerens side bl.a. i forbindelse med indførelse af Rejsekort i Midttrafik.

Den hidtil anvendte indtægtsdelingsmodel har primært baseret sig på fordeling på salgssteder (eksempelvis rutebilstationer, kiosker, storcentre og stationer), hvor kunderne købte pendlerkort og klippekort – samt centralt salg af ungdomskort m.m. Ud fra salgsstedet har man foretaget en indtægtsdeling ud fra faglige skøn, men på et mangelfuldt datagrundlag. Kun enkeltbilletter og til en vis grad klippekort kunne fordeles reelt i forhold til de ruter, de var solgt i. For begge disse billettyper manglede dog information om omstigning til andre ruter.

Beregninger af resultater af den nye indtægtsdelingsmodel viser væsentlige afvigelser i forhold til den hidtil anvendte. Regionen og nogle enkelte kommuner forventes at få væsentligt flere indtægter, mens alle bybuskommuner forventes at miste indtægter. På grund af de store forskelle i resultaterne i forhold til den gamle model indstiller administrationen, at en ny model indføres trinvist over tre år i perioden 2022 til 2024. Det vil give bestillerne mulighed for at tilpasse lokale budgetter og om nødvendigt gennemføre justeringer i den kollektive trafik.

De overordnede principper for den nye faktabaserede indtægtsdelingsmodel blev godkendt på et møde i Midttrafiks bestyrelse den 19. maj 2017. Her godkendte man også anvendelsen af en model baseret på de budgetterede indtægter frem til 2020. På grund af bl.a. Corona-situationen er implementeringsdatoen efterfølgende udsat til 2022.

Forslaget til ny indtægtsdelingsmodel blev drøftet på Midttrafiks bestyrelsesmøde den 6. november 2020.

Det skal bemærkes, at i henhold til Midttrafiks vedtægter skal den nye indtægtsdelingsmodel godkendes af Midttrafiks repræsentantskab.

### Sagsfremstilling

Der er gennem de seneste knap fem år sket en væsentlig ændring i, hvordan Midttrafik får sine indtægter. Tidligere lå kundernes køb af kort og billetter dels i busserne, hvor man kunne købe enkeltbilletter og i nogle tilfælde klippekort. Dertil kom en række salgssteder i form af rutebilstationer, kiosker, storcentre, togstationer m.m. som dels

solgte klippekort og dels periodekort. Endelig kom en del af indtægterne fra centralt udstedte kort i form af ungdomskort, skolekort samt forskellige statslige kompensationsordninger.

Med digitalisering af billetsystemet i form af indførelse af Rejsekort og Midttrafik app, har dette billede ændret sig. Salg på fysiske salgssteder er stort set forsvundet, mens langt størstedelen af salget nu ligger på de digitale medier.

Indtil 2017 baserede indtægtsdelingen sig på, dels hvordan salget i busserne skete, samt antagelser om hvordan salg på salgssteder samt centralt salg skulle fordeles mellem bestillerne. Man har ikke haft reel viden om f.eks., hvordan salget på Kundecentret i Aarhus skulle fordeles mellem bybusser og regionalbusser, så derfor er det sket ud fra nogle faglige forudsætninger og vurderinger. Tilsvarende f.eks. med salg af ungdomskort m.m.

Med indførelse af Rejsekort og Midttrafik app omkring 2017 forsvandt mulighederne for at fordele indtægter ud fra salgssteder. Derfor har man siden 2017 anvendt en indtægtsdeling baseret på de budgetterede indtægter, som så igen baserede sig på fordelingen før 2017. Evt. afvigelser mellem budget og regnskab har som udgangspunkt været henført til Aarhus Kommune og Regionens kørsel i Aarhus, da den største usikkerhedsfaktor i perioden har været de indtægtsmæssige konsekvenser af indførelse af Letbanen og de tilhørende reduktioner i busdriften i Aarhus.

Men de nye digitale løsninger har også åbnet mulighed i lang højere grad at lave en indtægtsfordeling baseret på kundernes reelle forbrug af busser, letbane og lokalbaner. Opgørelserne over hvilke billettyper kunderne har købt – hvorfra og hvortil – er bedre end tidligere, og fra Rejsekortrejser får vi sikker information om startsted, slutsted og hvilke ruter der har været anvendt på rejsen. Disse informationer bruges i forslaget til ny indtægtsdelingsmodel.

Samtidig er det blevet muligt at lave automatiske opslag på Rejseplanen, så man i de tilfælde hvor man f.eks. på Ungdomskort kender en hjemadresse og en adresse på uddannelsesstedet, kan slå op hvilke(n) busrute(r) eleven med stor sandsynlighed anvender.

På baggrund af disse muligheder har Midttrafik i samarbejde med COWI udviklet en ny indtægtsdelingsmodel. En nærmere beskrivelse af modellen – herunder beskrivelser af hvordan fordelingen af hver eneste billettype og indtægtskilde sker – er vedlagt som bilag til denne sag. Materialet er også gennemgået og udleveret til alle bestillere på et administrativt møde den 7. oktober 2020. Der er som bilag til denne sag vedlagt en FAQ om modellen.

Modellen er blevet drøftet i Midttrafiks bestyrelse den 6. november. På mødet blev det aftalt i første omgang at fremlægge modellen til drøftelse på repræsentantskabsmødet den 11. december, med henblik på efterfølgende beslutningsoplæg til repræsentantskabsmøde i foråret 2021. På mødet blev det ligeledes aftalt at inddrage KKR i drøftelserne af modellens konsekvenser.

Med modellen indtægtsdeles ca. 90 % af indtægterne i forhold til kundernes brug af busser, letbane og lokalbane. Kun 10 % fordeles i forhold til faglige vurderinger. Det er COWI's vurdering "at den nye model til indtægtsdeling mellem bestillerne i Midttrafik er væsentligt mere retvisende i forhold til hvordan passage-erne rent faktisk anvender den

kollektive trafik i Midttrafik og derfor samlet er mere retvisende end den hidtidige anvendte metode til indtægtsdeling”.

Midttrafik har afprøvet modellen bl.a. ved at lave en simuleret kørsel på alle indtægter i 2019. Disse er så behandlet og fordelt i den nye model og sammenholdt med de indtægter bestillerne har modtaget i henhold til den anvendte indtægtsdeling i regnskabet for 2019.

Denne simulering viser væsentlige afvigelser for en række bestillere.

Region Midtjylland får således i simuleringen af 2019 henført knap 30 mio. kr. mere i indtægter end tilfældet var i regnskabet. Det er ud af en indtægtsmasse på godt 275 mio. kr. i regnskabet for 2019. Derimod får Aarhus Kommune henført ca. 18 mio. kr. mindre end regnskabsresultatet for 2019.

Generelt gælder det for alle bybuskommuner, at de før henført færre indtægter end i regnskabet. Variationerne ligger i størrelsesorden 2-4 mio. kr.

Forskydningerne mellem Region og bybuskommuner skyldes primært en ændret fordeling af passagerindtægterne. Den hidtil anvendte fordeling af salg på salgssteder og omstigninger har således generelt tilgodeset kommunerne på bekostning af Regionen. Flere mindre kommuner får flere indtægter. Det gælder bl.a. Favrskov og Skanderborg Kommuner som får henført mellem 2 og 3 mio. kr. mere i den nye model end i regnskabet. Det vedrører primært indtægter for Ungdomskort men også almindelige passagerindtægter.

Resultaterne af den simulerede kørsel for alle bestillere er vedlagt som bilag og også uddelt til bestillerne på mødet den 7. oktober 2020.

Det skal bemærkes, at den simulerede kørsel er forbundet med en vis usikkerhed, først og fremmest fordi kørslen er sket i begyndelsen af 2020 og den anvendte køreplan på Rejseplanen er derfor den, der trådte i kraft sommeren 2019. Det var her en række ruter overgik fra at være regionale til at være kommunale, og det har betydet en usikkerhed i den simulerede kørsel. Det er dog vurderingen, at selv om der kan være usikkerhed om størrelserne af afvigelserne, så er tendensen for de enkelte bestillere entydig.

På grund af de store konsekvenser for en række bestillere anbefaler administrationen, at den nye indtægtsdelingsmetode indføres over et 3-årigt forløb startende i 2022, hvor det foreslås, at 50 % af indtægterne fordeles i forhold til ny model og 50 % af indtægterne i forhold til nuværende. I 2023 foreslås det, at 75 % af indtægterne fordeles efter ny model og 25 % efter nuværende, mens der foreslås fuld indfasning af ny model i 2024. Med dette forslag gives bestillerne mulighed for evt. at regulere budgetterne og om nødvendigt gennemføre nødvendige besparelser for at sikre økonomien lokalt. Vedtages modellen vil konsekvensen således blive indregnet første gang i bestillernes budgetter for 2022.

En tilsvarende metode anvendte NT (Nordjyllands Trafikselskab), da de indførte en tilsvarende model for nogle år siden. I bilag til denne sag er i øvrigt kort beskrevet de metoder, der anvendes til indtægtsdeling i de øvrige trafikselskaber.

## **Direktøren indstiller,**

---

**at** den nye indtægtsmodel drøftes med henblik på udarbejdelse af beslutningsgrundlag til Repræsentantskabsmødet den 18. juni 2021.

## **Bilag**

- Bilag 1 - Modellen og dens resultater ver04 okt 2020
- Bilag 2 - Indtægtsfordeling 2019
- Bilag 3 - FAQ - indtægtsdeling
- Bilag 4 - Notat - indtægtsdeling andre trafikskaber

---

1-00-2-19

## 6. Midttrafik hjælper med bestilling af pensionistkort

### Resumé

*Salgsstederne i Randers, Holstebro og Struer lukker ned for salg af pensionistkort 1. januar 2021. Midttrafik står klar med en hjælpende hånd til ikke-digitale kunder.*

### Sagsfremstilling

Pensionistkortet vil fortsat blive solgt som et papkort, men bestillingsprocessen er blevet digitaliseret og forenklet gennem Midttrafiks webshop. Kunder, der ikke har digital adgang eller pårørende, der kan hjælpe med bestilling, kan ringe til Midttrafik Kundecenter og bestille deres pensionistkort.

Salg af pensionistkort i Midttrafik webshop var klar i april, da coronakrisen rasede på sit højeste. Midttrafik er derfor gået stille med budskabet om den nye salgskanal til kunderne. Forud for lanceringen har Midttrafik været i dialog med ældreorganisationer i Aarhus, som vurderede, at det er en meget lille gruppe ældre, der ikke kan bestille via webshoppen, da de fleste ældre er digitale. Midttrafik har ikke modtaget klager over den digitale bestilling fra de kunder, der har købt deres pensionistkort på Midttrafik webshop, men er opmærksomme på de kunder, der kan have svært ved det.

Midttrafik webshop har en række klare fordele:

- Midttrafik har mulighed for at tilbyde førtidspensionister og pensionister et pensionistkort i alle Midttrafiks kommuner. Kunderne får pensionistkortet tilsendt gratis.
- Enkel opsætning og høj brugervenlighed gør det nemt at bestille pensionistkortet i Midttrafik webshop, sammenlignet med fx bestilling af et rejsekort
- Webshoppen er åben 24/7 og konflikter ikke med begrænsede åbningstider. Pårørende kan hjælpe med bestilling, når det passer dem.
- Kunderne kan bestille hjemme fra sofaen, og får kortet leveret i postkassen.
- Sagsbehandlere og borgerservice kan hjælpe med bestilling på kort tid på grund af webbshoppens enkelthed
- Fuldtidspensionistkort bestilles kun én gang om året, mens der ligeledes er mulighed for at bestille lange perioder for et deltidspensionistkort.

### Midttrafik hjælper ikke-digitale kunder

Midttrafik tager hånd om de kunder, der ikke selv kan bestille og ikke har en pårørende, der kan hjælpe.

Midttrafik Kundecenter kan foretage bestilling i Midttrafik webshop for de kunder, der ringer og bestiller. Kunden skal bare have et betalingskort og en e-mail. Pensionistkortet bliver tilsendt gratis med posten.

Har kunden ikke et betalingskort, vejleder Midttrafik kunden i, hvordan det kan bestilles i banken. Har kunden ikke en e-mail, henviser vi kunden til at få hjælp fra en pårørende. Online betaling kræver email, så kunden kan modtage en kvittering.

Midttrafik opfordrer kommunernes borgerservice til at hjælpe med enten bestilling eller vise kunderne, hvordan de skal gøre. Midttrafik er også i kontakt med bl.a. Borgerservice i Herning Kommune, som har meldt tilbage, at de bakker fuldstændig den digitale bestilling af pensionistkort, da de få der ikke kan bestille selv, kan få hjælp. Og corona-krisen er med til at fremme, at også de ældre ikke-borgere sætter sig ind i digital bestilling.

### **Information forebygger usikkerhed**

At nogle ældre borgere opponerer mod lukning af salgssteder og digital selvbetjening er forventeligt. Derfor er det vigtigt, at der bliver informeret grundigt og korrekt i pressen, på borgerservices og hos Midttrafik Kundecenter.

Midttrafik har stor erfaring i at håndtere ændringer af kundernes vaner og det bedste middel er information. De fleste mennesker er af natur skeptiske over for forandringer, men får kunderne i god tid information om ændringer og nye procedurer, kan skepsis og usikkerhed forebygges. Kunderne skal vide, hvad de skal gøre, når de ikke kan gøre, som de plejer.

Midttrafik har planlagt en kommunikationsindsats, der tager hånd om denne udfordring. Der er blandt andet udarbejdet en FAQ, der klæder politikere, ansatte ved Borgerservice og salgssteder og Midttrafiks frontpersonale på til mødet med pressen, ældreorganisationer og kunderne.

### **FAQ**

*Hvor bestiller jeg pensionistkort?*

Du bestiller dit pensionistkort på [webshop.midttrafik.dk](http://webshop.midttrafik.dk).

*Hvordan bestiller jeg?*

Sådan gør du:

- Gå ind på [webshop.midttrafik.dk](http://webshop.midttrafik.dk)
- Vælg 'Køb pensionistkort' øverst på siden
- Vælg din kommune
- Vælg pensionistkort
- Vælg start -og slutdato og tryk 'Fortsæt'
- Indtast navn, adresse og email og tryk 'Fortsæt'
- Læs og accepter betingelserne
- Tryk 'Godkend og gå til betaling'
- Vælg betalingskort og indtast dine betalingsoplysninger
- Tryk 'Betal'

*Hvad med kunder, som ikke er digitale?*

Midttrafik hjælper kunderne med bestillingen, hvis kunden ikke har computer eller internet, og kunden ikke kan få hjælp af pårørende. Vi indtaster kundens oplysninger på vegne af kunden. Kunden skal have email og betalingskort klar, inden de ringer til Midttrafik Kundecenter.

---

*Hvad med kunder, som ikke har betalingskort?*

Vi henviser kunden til at få hjælp af en pårørende, der kan hjælpe med bestillingen. Har kunden ikke en pårørende, vejleder vi kunden i, hvordan det kan bestilles i banken.

*Hvad med kunder, som ikke har en email?*

Vi henviser kunden til at få hjælp af en pårørende, der har en e-mail. Når man betaler online, er det et krav at få en kvittering.

*Betalingsmulighed på webshop*

Kunderne kan benytte følgende korttyper samt MobilePay:

- Visa
- Mastercard
- JCB
- Maestro
- Dankort
- MobilePay

**Fakta om digitale ældre**

88 % af danskerne mellem 16 og 89 år er tilmeldt Digital Post, mens 12 % er fritaget. (Kilde: IT-anvendelse fra Danmarks Statistik, 2017).

**Direktøren indstiller,**

**at** repræsentantskabet tager orienteringen til efterretning.

---

1-00-2-19

## 7. På vej mod ny normal – Midttrafiks tiltag

### Resumé

Corona-krisen har den 11. december varet ni måneder. Den kollektive trafik har været markant mærket af krisen, og der er løbende arbejdet med en række tiltag for at sikre gennemførelse af sundhedsmyndighedernes anbefalinger. Samtidig er der påbegyndt arbejde og aktiviteter for at skabe tryghed for kunderne i bussen og tilpassede produkter til nye rejsemønstre og rejsebehov. Administrationen giver hermed en status på arbejdet.

### Sagsfremstilling

#### Tiltag hidtil

Administrationen primære fokus har været at sikre driften i bus- og flextrafik og samtidig kommunikere og implementere myndighedernes anbefalinger. Repræsentantskabet blev orienteret om forårets tiltag på repræsentantskabsmødet den 19. juni og om tiltag i forbindelse med indførelsen af munbind i Aarhus, dernæst Favrskov, Horsens, Silkeborg, Skanderborg og Odder og til sidst hele landet i en orientering i august.

Kravet om mundbind, de fortsatte begrænsninger på antal kunder i bussen samt direkte råd fra sundhedsmyndighederne om at undgå kollektiv trafik i myldretiden, har ført til en række øvrige tiltag.

Midttrafik har **opnormeret med 50% på kontroller**, herunder målrettede mundbindskontroller. Dette for at sikre tryghed for kunderne i bussen og mindske eventuelle diskussioner mellem kunder og chauffører. Både kunder og chauffører melder positivt tilbage på de ekstra kontrollører.

For at imødegå den sædvanligvis øgede trængsel i busserne i vintersæsonen samt en forventet øget sygemelding blandt chauffører – ligesom øvrige erhverv – pga. symptomer der kan forveksles med corona, tid til test mv., har Midttrafik kontaktet og lavet **aftale med en række turistvognmænd** om at stille såvel ekstra busser som chauffører til rådighed.

Kunderne kan allerede nu se, om der er for mange med den bus, som de planlægger at tage, gennem Midttrafik Live-appen, som viser **antallet af kunder her og nu** ned på den enkelte rute. Funktionen i app'en blev lanceret i sommer. Et andet tryghedsskabende initiativ er den **ekstra rengøring**, der er i busserne. Allerede i foråret iværksatte Transportministeriet en ekstra daglig rengøring af busserne. Midttrafik har derudover igangsat synlig rengøring på nogle af de mest befærdede ruter i bl.a. Aarhus.

Derudover har Midttrafik ad flere omgange haft **stoppestedsværter** ude, især i forbindelse med indførelsen af mundbindskravet. Ultimo november var der endnu



engang stoppestedsværter ude, denne gang i endnu flere byer, hvor håndsprit og mundbind blev uddelt igen til kunderne. Midttrafik har denne gang forsøgt at rekruttere stoppestedsværterne lokalt i byerne, og så er det Midttrafiks egne medarbejdere, der også bor spredt i regionen, som koordinerer indsatsen lokalt.

Midttrafik har siden foråret 2020 indført **kapacitetsgrænser** i busserne for at sikre begrænsning i smittespredning og skabe tryghed for kunder. Midttrafik overvåger eventuelle udfordringer med antallet af kunder i busserne hver dag via de datakilder, vi har til rådighed. Det omfatter tælledata fra tælleudstyr i busserne, indmeldinger fra busselskab og chauffører og kundehenvendelser omhandlende overfyldte busser og forbikørsler af kunder.

Erfaringerne indtil videre viser, at der oftest opleves et meget foranderligt billede af udfordringerne. Det er naturligvis oftest i og omkring de større byer i regionen, at der opleves kapacitetsudfordringer, og oftest er der tale om enkeltstående tilfælde, hvor der ikke tegner sig et vedvarende billede. Der, hvor administrationen kan se et vedvarende problem indsættes ofte ekstra busser. Midttrafik har indtil videre gode muligheder for at indhente ekstra busser fra vores normale selskaber, men også fra turistbusselskaber. Status for overvågningen og handlingerne viser, at vi har 204 registreringer af henvendelser fra busselskaber og kunder om overfyldte busser, som primært er enkeltstående dage og fortsat er til overvågning, mens 198 registreringer er afsluttet/låst. Samlet set er der siden august 2020 indsat 30 ekstra busser på afgang, som var udfordret på kapaciteten.

### Hvad er vi oppe imod?

Administrationen forbereder sig på en tid med "corona i drift", da pandemiens konsekvenser forventeligt rækker langt ind i 2021. Der er flere meldinger om vacciner på trapperne, men der er endnu uvist hvordan, hvor hurtigt og i hvilket omfang den distribueres og til hvor mange. Dertil kommer et forventeligt fortsat ændret rejsemønstre hos flere kunder som følge af de goder, mange virksomheder og offentlige organisationer har set ved øget hjemmearbejde.

Lige præcis øget hjemmearbejde angives også som en af årsagerne til forventningen om at rejse mindre med kollektiv trafik i en undersøgelse fra PassagerPulsen i november 2020.

./ <https://passagerpulsen.taenk.dk/bliv-klogere/undersogelse-danskerne-kollektiv-transport-og-groen-omstilling>

Kunderne giver i undersøgelsen også generelt udtryk for en vis utryghed ved at rejse med kollektive trafik. Det fremgår, at 55% af danskerne mener, at risikoen for at få overført smitsomme sygdomme i kollektiv transport er 'høj' eller 'meget høj'. Mere end halvdelen af de adspurgte mener, at mulighederne for at holde passende afstand i kollektiv transport er dårlige eller meget dårlige.

På tværs af køn og aldersgrupper vurderer kun 10% af danskerne, at der er mulighed for at holde en passende afstand til andre i den kollektive transport, for at minimere risikoen for overførsel af smitsomme sygdomme. Og selvom 7 ud af 10 bakker op om mundbindskravet, vurderer hver femte, at det betyder, at de vil rejse mindre pga. kravet

og de gener og merudgifter, som det medfører. Kvinder og de 18-29-årige er mest positivt indstillet overfor kravet om at bære mundbind i kollektiv transport.

Knap 2 ud af 3 danskere forventer et uændret rejsemønster for rejser til/fra arbejde eller uddannelsesinstitution de næste 1-2 år. De primære årsager til en forventning om at rejse mindre til/fra arbejde eller uddannelsesinstitution de næste 1-2 år er pension, som nævnt mere hjemmearbejde, jobskifte og Covid-19.

Opgaven med at skabe tryghed ved den kollektive trafik igen er stor og Midttrafik er i gang med en række tiltag, som beskrives nedenfor. Først nævnes dog det økonomiske grundlag trafiksekskabets og dets ejere har for arbejder fremadrettet.

### **Økonomisk aftale, der giver arbejdsro i 2021**

Staten har præciseret, hvilke merudgifter og mindreindtægter den vil finansiere i **2020**. Staten dækker alle busindtægter i 2020 i forhold til budgettet. Staten lader ejerne beholde mindreudgifter fordi omkostningsindekset er steget mindre end budgetteret (ca. 25 mio. kr., hvilket skyldes faldende oliepriser). På samme måde kan trafiksekskaberne beholde et eventuelt mindreforbrug. Det betyder samtidig også, at alle Midttrafiks ejere i 2020 får et regnskab, der svarer til budgettet, og der er dermed ikke noget incitament til at lave besparelser i den kollektive trafik pga. corona-virussen.

I **2021** har staten indgået aftale med KL og Danske Regioner om, at staten finansierer forlods merudgifter, mindreindtægter med 362 mio. kr. Den foreløbige aftale dækker ca. 60% af underskuddet. Der er desuden aftale om nye forhandlinger sommeren 2021, hvis beløbet ikke rækker. KL og Danske Regioner forpligter sig samtidig til at opretholde samme serviceniveau i 2021 som i 2019, før corona-krisen – altså ingen besparelser i den kollektive trafik.

Midttrafik kan koncentrere sig om en sikker håndtering af corona-krisen og samtidig forberede en ny normal fra 2022 og fremefter. Administrationen har defineret en række tiltag målrettet tryghedsskabende foranstaltninger mod corona og tilpassede produkter, der svarer til nye, opståede kundebehov.

### **Vi er i gang**

Midttrafik planlægger at fortsætte en række af de nævnte tiltag som løbende tryghedsskabende aktiviteter:

- Fortsat synlig rengøring i busserne – tiltaget evalueres løbende, herunder om det skal fortsætte, udvides eller tilpasses.
- Fortsat have stoppestedsværter ude – i foråret var det Midttrafiks medarbejdere, der var stoppestedsværter, i sommer og sensommeren skete det i et samarbejde med Epinion og i november med lokal inddragelse af borgere, som deler håndsprit og mundbind ud. Tiltaget evalueres og tilpasses løbende.
- Fortsat opnormering af kontrollører – det sænker det potentielle konfliktniveau i bussen kunderne imellem og bidrager til at chaufføren kan holde fokus på sine primære opgaver.

Derudover arbejder administrationen med en række nye tiltag:

Lancering af pendlertilpassede produkter – Midttrafik har forberedt en 17-klips-pendlerkort, som tilgodeser et ændret rejsemønster med en kombination af

hjemmearbejde og mødetid på arbejdspladsen. Kortet lanceres i 2020 med mindre der lanceres et fælles kort blandt trafiksekskaberne.

Betalingskort i busserne – Midttrafik gennemfører i 1. halvår 2021 et forsøg med betalingskort på rute 100. Forsøget skal undersøge de praktiske implikationer og kundernes holdning til muligheden for at betale med betalingskort, hvilket er direkte afledt af det stærkt reducerede kontantsalg i bussen og ønsket om at give ikke-digitale kunder en anden betalingsmulighed. Kontantsalget ligger i efter 2020 nogenlunde fast på ca. 20% af kontantsalget i 2019. Forsøget evalueres i 2. halvår 2021.

Rengøring i busserne – administrationen er i gang med at undersøge muligheden for at lave et forsøg med bakteridræbende folie i busserne. Målet er, at skulle en sådan løsning være praktisk implementerbar, økonomisk rentabelt og sikker for kunderne, så kan det være et væsentligt bidrag til den øgede rengøring. Arbejdet er endnu i initialfasen.

Kundeservice i en corona-tid – i en tid, hvor færre betaler med kontanter, de forreste sæder i busserne er spærret og såvel kunder som chauffører bærer mundbind, så er dialogen mellem kunder og chauffører væsentligt påvirket. Vi ved fra tidligere undersøgelser, at chaufførens adfærd og kommunikation med kunderne er et afgørende parameter for kundeoplevelsen i bussen. Af samme årsag har Midttrafik gennem otte år undervist chaufførerne i god kundeservice og konflikthåndtering på Fly High-kurserne. Disse kurser er af gode grunde også sat i bero pga. corona, men for fortsat at give chaufførerne input til god kundeservice, i særdeleshed under vanskelige vilkår, har Midttrafik i samarbejde med Fly High-instruktørerne iværksat et samarbejde om videoer om god kundeservice og efterfølgende dialog herom på ChaufførNet. Den første video lanceres ultimo november.

Chaufførforhold i bussen - administrationen arbejder fortsat på at give chaufførerne sikre arbejdsbetingelser, som både tager hensyn til den nødvendige brug af værnemidler samt sikker og komfortabel kørsel, og følger med i udenlandske erfaringer.

Indretning af bussen – administrationen undersøger, hvordan indretningen af bussen i fremtiden kan tage højde for kundernes bekymringer iflg. PassagerPulsens undersøgelse – og i det hele taget have mere fokus på komfort. Det kan være fx ved at sikre, at alle sæder peger i samme retning i bussen, mere plads og i det hele taget indretning, der sikrer afstand og komfort.

Samarbejde med bestillere og leverandører - kontakt til gymnasier vedr. ændring af ringetider.

Buskundeundersøgelse – administrationen ønsker at undersøge kundernes holdninger og behov ift. corona og kollektiv trafik. Passagerpulsens har som nævnt lavet flere undersøgelser med spørgsmål til corona og kollektiv trafik, men det kunne være nyttigt at få gjort resultaterne for Midtjylland mere finmaskede og detaljerede. Det vil være et godt grundlag for at tilrettelægge yderligere kundeorienterede tiltag.

## **Direktøren indstiller,**

**at** Repræsentantskabet tager orienteringen til efterretning.

**1-00-2-19**

## **8. Eventuelt**