



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

Indholdsfortegnelse

Pkt.	Tekst	Side
1	Budget 2021 2. behandling	1
2	Tidsplan for Midttrafiks budget 2022	3
3	Tillægsbevilling til budget 2020 som følge af aktivitetstilpasninger efter aftale med Randers Kommune	4
4	Orientering om nøgletal for offentlig buskørsel regnskab 2019	5
5	Status på ny indtægtsdeling	7
6	Orientering om afsluttende udtalelse fra Forbrugerombudsmanden om midlertidig indstilling af kontant betaling i Midttrafiks busser	8
7	Udvikling i Flexbus	10
8	Orientering om Passagerpulsens 2020-23 og Passagerråd	14
9	Siden sidst	16
10	Eventuelt	18
11	Godkendelsesark for møde i bestyrelsen for Midttrafik den 11. december 2020	19

1-00-1-19

1. 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 trafikselskaber 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 det opdaterede budgetforslag for 2021, 2. behandling godkendes.

Bilag

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

1-00-1-19

2. Tidsplan for Midttrafiks budget 2022

Resumé

Administrationen fremlægger forslag til tidsplan for udarbejdelse af budget 2022.

Sagsfremstilling

Administrationen har lavet nedenstående forslag til tidsplan for udarbejdelse af budgettet for 2022.

Tidsplanen for udarbejdelse af Midttrafiks budget for 2022 følger samme procedure som tidsplanen for budget 2021. 1. behandling af budgettet fremsendes til bestillerne først i en kombineret administrativ og politisk høring med høringsfrist ultimo oktober. Herefter udarbejdes 2. behandling af budgettet, som efterfølgende vil blive endeligt behandlet og vedtaget af Midttrafiks bestyrelse medio december.

Det bemærkes, at budgetmaterialet, som fremlægges for bestyrelsen, består dels af en beskrivelse af forudsætninger for budgettet for hvert enkelt driftsområde og dels af bestilleroversigter opdelt på driftsområder. Bestyrelsen modtager som udgangspunkt ikke det bestillerspecifikke materiale, som indeholder bestillerspecifikke kommentarer og de dertilhørende tabeller – dvs. kommentarer og bemærkninger som ligger ud over det, der allerede er beskrevet under de generelle bemærkninger og forudsætninger, og som kun vedrører den enkelte bestiller.

Tidsplanen for udarbejdelse af det endelige budget for 2022 er vist nedenfor:

18. juni 2021

1. behandling af budget 2022. Det foreløbige budgetforslag for 2022 drøftes på bestyrelsesmødet.

21. juni 2021

Det foreløbige budget fremsendes til politisk høring ved bestillerne. Deadline for politiske høringssvar er 31. oktober 2021.

10. december 2021

2. behandling af budget 2022. Bestyrelsen behandler det endelige budget for Midttrafik.

Direktøren indstiller,

at den foreslåede tidsplan for Midttrafiks budget for 2022 godkendes.

1-00-1-19

3. Tillægsbevilling til budget 2020 som følge af aktivitetstilpasninger efter aftale med Randers Kommune

Resumé

I henhold til Midttrafiks Kasse- og Regnskabsregulativ er bestyrelsen bevillingsmyndighed, som skal godkende enhver ændring af det vedtagne budget. For Randers Kommune er der i 2020 oprettet Flexbuskørsel med efterfølgende tillægsbevilling til budget 2020. Da dette er sket på baggrund af tilpasninger på den ordinære buskørsel, medfører det ændringer i budgettet og dermed i regnskabsårets aconto-betalinger til Midttrafik for kørselsudgifter. Forud for godkendelse af regnskabet for 2020 skal de bevillingsmæssige ændringer godkendes, hvilket også er påpeget af Midttrafiks revision.

Sagsfremstilling

Midttrafiks Kasse- og Regnskabsregulativ angiver i kapitel 3, at bevillingsmyndigheden i Midttrafik er bestyrelsen, og således skal bestyrelsen godkende enhver ændring til det vedtagne budget. Årets vedtagne budget fastlægger opkrævningen af acontobetalingen hos bestillerne, og reguleringer heraf kræver derfor en godkendelse af bestyrelsen, forud for godkendelse af årsregnskabet.

I 2020 er der oprettet Flexbuskørsel i Randers Kommune. På bestyrelsesmødet den 6. november 2020 godkendte Midttrafiks bestyrelse således en tillægsbevilling til budget 2020 for Flexbus på 666.000 kr.

For Randers Kommune betragtes Flexbus og ordinær buskørsel samlet. Oprettelse af Flexbuskørsel er således sket på baggrund af tilpasninger på den ordinære buskørsel. For at økonomien i Randers Kommune er retvisende, nedskrives budgettet for kørselsudgifter tilsvarende.

Område	Kommune	Budget før	Tillægsbevilling	Budget efter
Busdrift - Kørselsudgifter	Randers	93.158.000	-666.000	92.492.000

Direktøren indstiller,

at tillægsbevilling til budget 2020 godkendes, og dermed indgår som forudsætning for afregning af regnskab 2020 med Randers Kommune.

1-00-1-19

4. Orientering om nøgletal for offentlig buskørsel regnskab 2019

Resumé

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen udarbejder hvert år en rapport med nøgletal fra trafiksekskabernes regnskaber. Rapporten vedrørende regnskab 2019 er offentliggjort på Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens hjemmeside, og administrationen orienterer her om de væsentligste resultater.

Sagsfremstilling

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens rapport med nøgletal for regnskab 2019 fordelt på landets trafiksekskaber er offentliggjort 20. november 2020. Et uddrag af sammenligning af udgifter ses herunder.

Drifts-, salgs- og administrationsudgifter							
	Movia	BAT	Fynbus	Sydtrafik	Midttrafik	NT	Alle
Driftsudgifter (mio. kr.)	3.221,2	56,1	532,4	643,3	1.450,9	707,8	6.611,8
Salgsudgifter (mio. kr.)	232,0	0,8	15,1	44,8	84,4	48,6	425,7
Administrationsudgifter (mio. kr.)	168,7	3,8	36,8	25,6	57,1	42,7	334,8
Bruttoudgifter (mio. kr.)	3.621,9	60,8	584,4	713,7	1.592,4	799,1	7.372,3
Driftsudgifter %	88,9%	92,3%	91,1%	90,1%	91,1%	88,6%	89,7%
Salgsudgifter %	6,4%	1,3%	2,6%	6,3%	5,3%	6,1%	5,8%
Administrationsudgifter %	4,7%	6,3%	6,3%	3,6%	3,6%	5,3%	4,5%
Antal køreplantimer (tusinder)	4.233	79	641	842	1.895	914	8.603
Driftsudgifter per køreplantime	761	713	831	764	766	774	769
Salgsudgifter per køreplantime	55	10	24	53	45	53	49
Administrationsudgifter per køreplantime	40	49	57	30	30	47	39
Bruttoudgifter per køreplantime	856	772	912	848	840	874	857

Tallene viser, at Midttrafik fortsat er blandt de billigste trafiksekskaber i Danmark. Kun overgået af BAT er Midttrafik, sammen med Fynbus, det trafiksekskab med den højeste andel af udgifter, der anvendes til egentlig buskørsel (driftsudgifter).

Midttrafik er desuden sammen med Sydtrafik det trafiksekskab i Danmark med den laveste andel af udgifter til administration. Således betales kun 30 kr./køreplantime til administration mod landsgennemsnittet på 39 kr./køreplantime. Desuden har Midttrafik de laveste bruttoudgifter per køreplantime med 840 kr./køreplantime mod landsgennemsnittet på 857 kr./køreplantime.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens rapport indeholder desuden en sammenligning af indtægter hos de forskellige trafiksekskaber. Et uddrag ses herunder.

Indtægter og tilskud							
	Movia	BAT	Fynbus	Sydtrafik	Midttrafik	NT	Alle
Antal 1000 indbyggere	2.644	40	493	721	1.323	590	5.809,7
Passagerindtægter (mio. kr.)	1.696	30	198	253	690	298	3.166,7
Tilskud (mio. kr.)	1.926	31	386	460	895	501	4.198,8
Passagerfinansieringsgrad	47%	49%	34%	35%	43%	37%	43%
Indtægt per køreplantage (kr./time)	401	380	310	301	364	326	368
Tilskud per indbygger (kr./indbygger)	728	780	784	639	677	849	723

Tabellen viser, at kun Movia og BAT har en højere passagerfinansieringsgrad end Midttrafik, som igen ligger et stykke over de øvrige trafikselskaber. Samme billede gør sig gældende for indtægter per køreplantage. Tilskuddet fra region/kommuner per indbygger i Region Midtjylland er lavere end landsgennemsnittet og er kun lavere for Sydtrafiks område.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- Bilag 1 - Nøgletal for offentlig buskørsel, ekskl. handicapkørsel - Regnskab 2019

1-00-1-19

5. Status på ny indtægtsdeling

Resumé

Administrationen giver en status på arbejdet med ny indtægtsdelingsmodel.

Sagsfremstilling

I forbindelse med arbejdet med ny indtægtsdelingsmodel har administrationen modtaget spørgsmål og bemærkninger fra fire kommuner, nemlig Horsens, Randers, Aarhus og Silkeborg. Alle spørgsmål er besvaret og lagt ud på Midttrafiks extranet, så alle bestillere har mulighed for at se dem.

Spørgsmålene har givet anledning til overvejelser om mindre justeringer i modellen, med det formål at sikre en så faktisk korrekt indtægtsdeling som muligt. Det er dog vurderingen, at evt. justeringer kun vil påvirke den overordnede indtægtsfordeling i begrænset omfang.

Ligeledes er der en 21. oktober afholdt et virtuelt møde med Styregruppen for strategiarbejdet for den kollektive trafik i Aarhus-området. I gruppen deltager Aarhus Kommune og Region Midtjylland. På mødet blev modellens metode og resultater gennemgået, med særligt henblik på at vurdere konsekvenserne i Aarhus Kommune.

Endelig er Midttrafik i dialog med kommunaldirektørnetværket, KKR og Kontaktudvalget omkring drøftelse af model og resultater.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-00-1-19

6. Orientering om afsluttende udtalelse fra Forbrugerombudsmanden om midlertidig indstilling af kontant betaling i Midttrafiks busser

Resumé

I lighed med de øvrige danske trafikselskaber, modtog Midttrafik d. 10. juni et påbud fra Forbrugerombudsmanden om at genindføre det betjente billetsalg i busserne. Dette førte til, at Midttrafik fra d. 6. august genindførte muligheden for at betale med kontanter i busserne. Bestyrelsen blev orienteret om sagen på bestyrelsesmødet den 11. september 2020 pkt. 18.

Midttrafik har den 17. november 2020 modtaget afsluttende udtalelse fra Forbrugerombudsmanden om den midlertidige indstilling af kontantsalget i busserne.

Sagsfremstilling

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

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

Henvendelse fra Forbrugerombudsmanden

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

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

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

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

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

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

Afsluttende udtalelse fra Forbrugerombudsmanden

Forbrugerombudsmanden har ved sin afsluttende udtalelse af 17. november 2020 oplyst, at Forbrugerombudsmanden herefter ikke foretager sig yderligere i anledning af de klager, som er modtaget over, at det ikke var muligt at betale med kontanter i Midttrafiks busser i en periode.

Forbrugerombudsmanden understreger samtidig, at det er i strid med kontantreglen i betalingslovens § 81, stk. 1, at indstille kontantsalget af billetter i busserne og i flextrafikken, med mindre billetsalg begrænses til fjernsalg eller ved betalingstransaktioner i ubemandede selvbetjeningsmiljøer, jf. § 81, stk. 2.

Ved "ubemandede selvbetjeningsmiljøer" skal forstås et selvbetjeningsmiljø, der kan fungere helt uden personlig betjening, f.eks. at buschaufføren kun er ansat til at føre bussen, og chaufførens funktion ikke også er at modtage betaling for billetter eller kontrollere om passagerer på anden måde betaler for rejsen.

Betydning for Økonomi

Ingen.

Betydning for kunderne

Midttrafik har den 6. august 2020 genindført kontantsalget i busserne, hvorfor kunderne atter kan købe kontantbilletter.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Bilag

- 1. Afsluttende udtalelse fra Forbrugerombudsmanden af 17. november 2020

1-00-1-19

7. Udvikling i Flexbus

Resumé

Det er nu tre år siden, at Midttrafik lancerede Flexbus-produktet, og siden de første tilbud i 2017 er der sket en udvikling i produktet, ikke bare i antallet af tilbudte Flexbus-strækninger, men også i viden om hvorledes de tilbudte ture skal konstrueres, hvornår Flexbus er en god løsning og at kunderne nu kan bestille Flexbus online via Rejseplanen.

Brugen af Flexbus er påvirket af Corona i lighed med andre dele af den kollektive trafik, men her er trods dette, forsøgt at give nogle analyser af Flexbus for perioden 1/8 – 31/10 for 2019 og 2020.

Sagsfremstilling

Midttrafik har siden sommeren 2017 tilbudt Flexbus til kommuner og Regionen. Tilbuddet har haft en jævn udvikling i antallet af strækninger med Flexbus, fra 39 strækninger i 2017 til 74 i 2020.

Udviklingen i antallet af strækninger:

	Antal strækninger
Efterår 2017	39
Efterår 2018	45
Efterår 2019	67
Efterår 2020	74

Flexbus er ture i en køreplan, der kun udføres, når turen bliver bestilt. Bestillinger udføres af Flextrafik og i sammenhæng med Flextrafiks andre produkter fx Flextur og Plustur. Flexbus-ture tilbydes på strækninger og tidspunkter, hvor der sjældent vil være kunder, men hvor der er et ønske om at give et tilbud. Flexbus-ture kan også tilbydes som den første eller sidste tur i en køreplan og dermed være et "billigt" tilbud i ydertidspunkter og give et samlet bedre tilbud.

Siden opstarten er det blevet muligt at bestille en Flexbus online via Rejseplanen. Siden lanceringen af onlinebestillingsmuligheden via Rejseplanen fra efteråret 2019, har der været ført en større kampagne herfor i januar 2020. I dag er andelen af ture bestilt via Rejseplanen på ca. 40 %.

Der tilbydes i dag Flexbus-strækninger i alle kommuner, undtaget i Struer og Ikast-Brande kommuner. Fra 2019 til 2020 er det særligt i forbindelse med iværksættelse af

trafikplaner at tilbuddet med Flexbus-strækninger er øget. I Randers, Norddjurs og Syddjurs kommuner er der oprettet 14 nye Flexbus-strækninger. Flexbus-tilbuddene er særligt anvendt til at opfylde opsatte minimumsservicemål aften og weekend. Modsat har Silkeborg Kommune besluttet at nedlægge 5 Flexbus-strækninger, der har været tilbudt på skolefridage, men som ikke har været benyttet.

Udviklingen mellem antal tilbudte og bestilte ture:

Nedenstående skema viser, at selvom antallet af tilbudte ture er øget med godt 10 %, er antallet af bestilte ture faldet med knapt 9 %. Andelen af bestilte ture er faldet fra 16 til 13 % fra 2019 til 2020. På bestyrelsesmødet den 6. november fremgik det, at antallet af bestilte Flexbus-ture er ca. 80 % for uge 43 set i forhold til uge 10 og tallene her, er derfor også påvirket af Corona-situationen.

	2019	2020	i %
Tilbudte ture	51.588	56.912	10,3
Bestilte ture	8.189	7.485	-8,6
Tilbudte hverdage	41.760	44.270	6,0
Bestilte hverdage	6.577	5.963	-9,3
Tilbudte lørdage	4.992	6.636	32,9
Bestilte lørdage	863	860	-0,3
Tilbudte søndage	4.836	6.006	24,2
Bestilte søndage	749	662	-11,6

Periode er 1/8 - 31/10 begge år

Tallene viser med tydelighed, at selvom antallet af tilbudte ture er steget, er antallet af bestilte ture faldet, hvilket primært tilskrives Corona forhold. Bag ovenstående tal gemmer sig forskelligheder, hvoraf to væsentlige beskrives her:

I perioden i 2019 var der fem Flexbus-strækninger uden bestillinger, mens der i 2020, er bestilt ture på alle strækninger, hvilket bør øge andelen af bestilte ture. Andelen af strækninger med mindre end fem bestilte ture er uændret i de to perioder og ligeledes med strækninger med mere end 100 bestilte ture.

Der er stor forskel på planlægningen af strækningerne. På strækningen mellem Viborg og Midtjyllands Lufthavn tilbydes der afgang hver ½-time. Det betyder, at køreplanen er uafhængig af ændringer i beflyvningen af lufthavnen, men giver et meget højt tilbud om ture. Modsat på rute 441 (Skive - Lem - Skive) er der tilbud om én Flexbus-tur, der er et tilbud som den sidste tur om aftenen.

Udvikling i omkostninger og turlængde:

Med forbehold for Corona situationen, dels med færre kunder i den kollektive trafik og restriktioner for antal kunder i Flextrafikvognene, er udviklingen i omkostninger vist herunder.

	2019	2020	Ændring i %
Nettoomkostning pr. tur	133 kr.	197 kr.	+ 47
Nettoomkostning pr. km.	12,4 kr.	15,2 kr.	+ 22
Længde pr. tur	10,8 km.	13,0 km.	+ 20

Nettoomkostningerne til Flexbus er generelt højere end for Flextur, hvilket primært kan skyldes, at kunderne i Flexbus, har mulighed for at anvende periodekort, hvilket mange forventes at have. På 17 Flexbus-strækninger har der ikke været opkrævet egenbetaling, fordi kunderne har gyldigt rejsehjemmel i forvejen. Den højeste egen betaling findes på rute 716 (Viborg – Midtjyllands Lufthavn), hvor der primært er lejlighedsvis rejsende.

Den gennemsnitlige turlængde af de bestilte kørsler er steget fra 2019 til 2020. Dette afspejler en udvikling i de tilbudte Flexbus-strækninger, hvor tilbuddet om Flexbus udvides fra lokale behov til længere strækninger. Gennemsnitslængden på de nye strækninger er 13,25 km. mod 12,4 i 2019 og de 14 nye strækninger udgør 48 % af det samlede antal udførte km.

Udviklingen i kundeklager:

Der har i efteråret 2020 været en del overskrifter i nyhederne om Flexbus.

På alle Flexbusruter har der været følgende skriftlige henvendelser (opgjort i to sammenlignelige perioder):

Periode	Antal
1/8 2019 – 31/10 2019	21
1/8 2020 – 31/10 2020	35

Mange klager og henvendelser sker også ofte i forbindelse med en telefonisk bestilling af en tur til bestillingskontoret. Antallet af klager i den sammenhæng er ikke registreret. I efteråret har særligt 3 Flexbus strækninger haft stor pressedækning:

Randers:

Rute 232: Udfordringen på denne Flexbus-rute var én afgang, hvor elever fra Helstrup og Øster Velling ønskede at benytte turen til skole i Randers. Eleverne kom ofte for sent til den videre forbindelse på Randers busterminal til skolen. Problemet opstår i et samspil mellem, at det ikke er muligt på Rejseplanen at angive en "senest fremme" tid og Flextrafiks regler om, at vognen er rettidig indenfor 0 – 15 minutter. Der er i dag indsat fast buskørsel på morgenturen og der arbejdes på, at kunder fremover kan bestille en Flexbus-tur med et "senest fremme" mærke på Rejseplanen, således eventuelle korrespondancer kan sikres fremover.

Rute 236: Udfordringen på denne Flexbus-rute er 2 delt, dels er der én afgang, hvor der er flere elever, der skal til samme skole, og de er afhentet af flere vogne og dels en manglende forventningsafstemning om hvad en Flexbus kan. Der er i dag indsat fast buskørsel på morgenturen.

Norddjurs:

Rute 352: Udfordringen på denne Flexbus-rute er én afgang, hvor elever fra Gjerrild/Bønnerup friskole skal bruge en Flexbus afgang til hjemkørsel. Der er derfor ikke plads i en Flextrafikvogn. Der var i planlægningen ikke viden om, at friskolen ønskede at benytte denne afgang. Den pågældende Flexbus-afgang, er i dag afløst af en fast busafgang.

Administrationen vil i løbet af 21 fremlægge forslag til bestyrelsen om en samlet forenkling af alle flexprodukterne, så de bliver nemmere at forstå og bruge af kunderne.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-00-1-19

8. Orientering om Passagerpulsens 2020-23 og Passagerråd

Resumé

Passagerpulsens under Forbrugerrådet Tænk har fået fornyet sin bevilling for årene 2020-2023. Der er dog sket en justering af de hidtidige opgaver, og nye er kommet til, herunder etablering af fem Passagerråd. I Midtjylland etableres Passagerrådet i et samarbejde mellem Passagerpulsens, Region Midtjylland og Midttrafik.

Sagsfremstilling

I forbindelse med Passagerpulsens nye bevilling, har organet også fået nye opgaver:

- 5 regionale passagerråd – Passagerpulsens koordinerer arbejdet i samarbejde med regioner og trafikskaber
- 5 årlige passagerkonferencer

Samtidig sker der en nedjustering af tidligere opgaver:

- Færre analyser, ingen kundeservicepris og færre besvarelser af henvendelser
- Interessentforum nedlagt som forum – men samarbejder fortsætter
- 6 i stedet for 8 medarbejdere

Passagerråd

Den 11. november holdt Passagerpulsens, Region Midtjylland og Midttrafik møde om etablering af et passagerråd i Midttrafiks område.

Passagerrådenes formål er at give passagererne en stemme i udviklingen af den kollektive trafik i regionen: Rådet skal sammensættes repræsentativt på tværs af særinteresser, køn, alder mv. Modellen findes også i andre europæiske lande.

Ifølge Passagerpulsens er opgaven, at Passagerrådet bl.a. skal være en konstruktiv dialogpartner for trafikskaber, regioner og kommuner samt bidrage med idéer, gøre opmærksom på behov og rådgive interessenter.

Eksempler på emner Passagerrådet kan behandle:

- Køreplaner, informationsniveau, faciliteter, vækstskabende tiltag og lignende.
- Idéer til tryghedsskabende forbedringer eller tilgængelighed
- Kultur blandt passagererne
- Videreformidling af kritik, earlywarnings
- Bidrage til arbejdet med bedre sammenhæng og ressourceanvendelse

Passagerrådet skal mødes fire gange årligt og der skal afvikles en årlig passagerkonference.

PassagerPulsens planlægger og tilrettelægger møderne i Passagerrådet og er tovholder på opgaven. Midttrafik deltager i de fire årlige møder med relevante medarbejdere og vicedirektør Mette Julbo som fast deltager. Gennem Passagerrådet har Midttrafik mulighed for at få input og feedback til emner, Midttrafik er optaget af eller gerne vil udvikle, bidrage til rekruttering af deltagere i Passagerrådet, i den udstrækning Midttrafik har mulighed for det og bidrage med yderligere finansiering af arbejdet i

Passagerrådet, fx i forbindelse med driften af Passagerrådet, arbejdet i nedsatte arbejds-/høringsgrupper, gennemførelse af undersøgelser, inddragelse af eksterne oplægsholdere, afholdelse af den årlige regionale passagerkonference, mv.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Bilag

- Bilag 1 - Kommissorium for passagerråd i Region Midtjylland UDKAST
- Bilag 2 - Aftale om samarbejde om passagerråd i Region Midtjylland Midttrafik UDKAST

1-00-1-19

9. Siden sidst

Sagsfremstilling

Introduktionskursus for Flexleverandører og chauffører erstattes af Webinar og animationsfilm

Midttrafik stiller krav om, at samtlige leverandører på garantivognskontrakter deltager i et introduktionskursus ved Midttrafik i forbindelse med kontraktstart. Kurset har til formål at sikre, at såvel leverandører og chauffører har det fornøjende kendskab til kørselens udførsel, så de på den baggrund kan efterleve den kvalitet, som der stilles krav om i kontrakten.

Introduktionskurserne har været afholdt i forbindelse med garantivogns kontraktstart siden 2013, men på grund af Coronasituationen i år, vil de fysiske kurser blive erstattet af et webinar.

Webinaret bliver afholdt for 20 leverandører og chauffører den 15. december 2020, og vil blive optaget og efterfølgende blive lagt ud på Midttrafik ekstranet, så alle leverandører og chauffører kan tilgå webinaret, og anvende det i forbindelse med intern oplæring. Midttrafik har fået produceret 3 animationsfilm, som kort fortæller om de vigtigste emner i forbindelse med Flextrafik kørsel. Filmen vil indgå i webinaret, og vil efterfølgende også blive lagt ud på Midttrafiks ekstranet, så de kan tilgås enkeltvis. Titlerne på animationsfilmene er "Morgenrutine", " Sådan henter og bringer du kunden" og "Særlige forhold".

God kundeservice på film

Siden corona-virussens indtog har Midttrafiks Fly High-kurser været sat i bero, da det i det meste af perioden ikke har været foreneligt med de sundhedsmæssige anbefalinger fra myndighederne at samle chauffører fra flere forskellige busselskaber til kursus. Dertil kommer, at det ikke har været hensigtsmæssigt at tage chauffører ud af driften til kurser i en situation, hvor driftssikkerheden har været sårbar.

Det betyder dog også, at det strategiske fokus på kundeservice som Fly High-kurserne gennem otte år har sikret, er trådt lidt i baggrunden og tilmed i en tid, hvor der er sat nogle benspænd op for at udøve god kundeservice – det er svært at se kunders (og chaufførers) mimik, når alle bærer mundbind, kontantsalget er faldet (mindre kontakt til chaufføren), de forreste sæder i bussen er spærret etc. Derfor har administrationen sat fokus på, hvordan man kan udvise god kundeservice i en coronatid, som også byder på en række dilemmaer for chaufførerne. Herunder håndtering af kunder uden mundbind, kunder der klager over kunder uden mundbind og lignende situationer. Alt dette og mere til kan man nu se i nogle små filmklip, som er lagt på ChaufførNet og er udarbejdet i samarbejde med Fly High-instruktørerne. Formålet er at få en fælles dialog om dilemmaerne på ChaufførNet, hvor chaufførerne også kan komme med bud på, hvordan man håndterer svære kundesituationer i en corona-tid. På samme måde kan chaufførerne komme med flere bud på dilemmaer, ideer til god kundeservice eller bare dele nogle gode hverdagssituationer, som så kan blive til nye film.

Administrationen evaluerer første launch af film i december og udvikler samt tilpasser yderligere film-sekvenser til det nye år.

1-00-1-19

10. Eventuelt

1-00-1-19

11. Godkendelsesark for møde i bestyrelsen for Midttrafik den 11. december 2020

Resumé

Underskrift af beslutningsprotokol for åben dagsorden til møde i bestyrelsen for Midttrafik den 11. december 2020

Sagsfremstilling

Møde i bestyrelsen for Midttrafik den 11. december 2020.

Mødet afholdes på Skanderborg Park Hotel, Skovsvinget 10, 8660 Skanderborg.