

Aarhus, 16. marts 2017

**Bilagssamling til Åben dagsorden
for møde i Bestyrelsen for Midttrafik
den 24. marts 2017 kl. 9.30
Søren Nymarks Vej 3,
8270 Højbjerg**

EPINION

BESTILLERUNDERSØGELSEN

MIDTTRAFIK

10/02/2017

INDHOLD

1.	INDLEDNING	3
1.1	Baggrund og metode	3
1.2	Læsevejledning	4
2.	SAMMENFATNING	4
3.	TILFREDSHED BLANDT SAGSBEHANDLERE	6
3.1	Økonomi	6
3.2	Køreplanlægning	9
3.3	Kørslen i drift	13
3.4	Flextrafik og kommunal kørsel	16
3.5	Markedsføring	17
3.6	Patientkørsel	19
3.7	Generelt	19
3.9	Samlet tilfredshed og anbefaling	24
3.10	Forslag til fremtidige indsatsområder	27
4.	TILFREDSHED BLANDT DIREKTØRER	28
4.1	Økonomi	28
4.2	Køreplanlægning	30
4.3	Generelt	31
4.4	Samlet tilfredshed og anbefaling	33
4.5	Forslag til fremtidige indsatsområder	35

1. INDLEDNING

1.1 BAGGRUND OG METODE

Bestillerundersøgelsen, der ligger til grund for denne afrapportering, har til formål at tilvejebringe viden omkring bestillernes tilfredshed med samarbejdet om buskørsel og Flextrafik. Resultaterne fra undersøgelsen skal dokumentere, om der er områder, hvor der er plads til forbedringer eller områder, hvor der skal ske ændringer i samarbejdsformen mellem bestillerne og Midttrafik.

Undersøgelsens målgruppe er Region Midt og kommuner i regionen, som bestiller kørsel hos Midttrafik. Målgruppen udgør i alt 20 bestillere, hos hvem der sidder en eller flere relevante kontaktpersoner. Der er således foretaget en undersøgelse blandt de 20 tekniske direktører med ansvaret for buskørsel i de midtjyske kommuner, samt en undersøgelse blandt sagsbehandlerne i kommunerne både med ansvar for buskørsel og Flextrafik. Bestillerne er informeret om undersøgelsen af Midttrafik forud for gennemførelsen, og de er dermed også informeret om, at de som respondenter ikke er anonyme.

Dataindsamlingen for de tekniske direktører er foretaget af Epinion på baggrund af en sample fra Midttrafik. Indsamlingen er gennemført i uge 2 og 3 2017 og interviewene er foretaget som telefoninterview, da denne metode sikrer en høj svarprocent. Der er i alt indsamlet 20 besvarelser svarende til en svarprocent på 100 %. Det har dog ikke været muligt at indsamle interviews udelukkende de primære kontakter i kommunen (de 20 tekniske direktører), da de ikke mente, de besad den fornødne viden til at kunne bidrage fyldestgørende til undersøgelsen. I disse tilfælde er interviewet foretaget med en anden relevant kontaktperson, hvor navn og stilling blev noteret, og der er taget de nødvendige forholdsregler for at sikre, at undersøgelsen i mindst muligt omfang overlapper med sagsbehandlerundersøgelsen – dette er kun en realitet i to tilfælde.

Midttrafik har selv stået for indsamlingen af data blandt sagsbehandlerne ved en web-undersøgelse. Epinion har efterfølgende gennemført en opfølgning ved syv af sagsbehandlerne, som enten ikke havde svaret eller kun havde leveret delvise besvarelser. Denne opfølgning er gennemført i uge 5 og 6 i 2017 og interviewene er foretaget som telefoninterview. Der er i alt indsamlet 43 besvarelser, hvilket svarer til en svarprocent på 100%.

Der er i spørgeskemaet foretaget nogle ændringer, hvilket kun gør det muligt at sammenligne resultaterne i denne undersøgelse med resultaterne fra 2009, 2011 og 2013 der, hvor spørgsmålsformulieringerne forsat er den samme. Spørgeskemaet er udarbejdet af Midttrafik selv.

1.2 LÆSEVEJLEDNING

Afrapportering er opdelt i samme underafsnit som underkategorierne i spørgeskemaet både for sagsbehandlere og de tekniske direktører. Resultaterne afrapporteres for både buskørsel og flextrafik for sagsbehandlere, hvor begge grupper har fået spørgsmålene, og ellers kun for den del af målgruppen, hvortil spørgsmålet/-ene er stillet. Resultaterne for de tekniske direktører vedrører kun buskørsel.

Da delpopulationen hos regionerne kun består af to respondenter (begge respondenter under Flextrafik), har Epinion ikke fundet det hensigtsmæssigt at medtage disse besvarelser enkeltvis, og der skelnes derfor i hovedreglen ikke imellem regionen og kommunerne i rapporten.

Løbende i rapporten henvises til resultaterne af bestillerundersøgelsen fra 2009, 2011 og 2013 i det omfang det er relevant samt muligt.

2. SAMMENFATNING

Som rapportens resultater viser, er bestillerne overordnet godt tilfredse med samarbejdet om buskørsel og Flextrafik, hvilket eksempelvis kommer til udtryk i, at alle respondenterne (sagsbehandlere såvel som direktører) opnår en gennemsnitsscore på over 7 på en skala fra 1-10 ved spørgsmålet omhandler den samlede tilfredshed med samarbejdet med Midttrafik.

Samlet set er det gennemgående for undersøgelsens resultater, at en relativ stor andel ikke har set sig i stand til at placere sig på tilfredshedsskalaen, og i stedet har sat sit svar under kategorien "Ikke relevant". Dette kan skyldes flere ting, heriblandt (1) at respondenterne ikke har kendskab til de omtalte muligheder og tilbud hos Midttrafik, (2) at respondenterne har kendskab til disse, men ikke benytter sig af dem, (3) at spørgsmålene ikke er relevant i forhold til respondentens primære arbejdsområde, eller (4) at respondenternes mangel på anonymitet i undersøgelsen har afholdt dem fra at svare på spørgsmålene. Svarkategorien kan således indeholde mere information end hvad, der belyses af den kvantitative undersøgelse, og de store andele, der svarer "Ikke relevant" kan dermed flere steder tolkes som et resultat i sig selv. Respondenterne inden for flextrafik (sagsbehandlere) er desuden generelt mere tilbøjelige til at svare "Ikke relevant".

Til trods for, at tilfredsheden blandt bestillerne overordnet ligger på et højt niveau, viser undersøgelsens resultater dog også, at der flere steder er plads til forbedringer. Dette gælder særligt de tekni-

ske direktører, hvor eksempelvis tilfredsheden med Midttrafiks evne til at levere god økonomistyring er relativt høj hos de tekniske direktører. Ydermere er villigheden til at anbefale andre at rejse med den kollektive trafik relativt lav blandt sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik.

Den gennemgående sammenligning med resultaterne fra bestillerundersøgelsen i 2009, 2011 og 2013 viser, at der findes områder, hvor tilfredsheden er faldende og hvor det således kan være relevant at rette større fokus mod. Dog er den primære konklusion ved sammenligningerne, at der er flere steder, hvor Midttrafik har formået at forbedre tilfredsheden, især sammenlignet med undersøgelsen fra 2013. Relevant i denne sammenhæng er dog, at der flere steder ses færre, som er meget tilfredse samtidigt med, at der ses en stigning i andelen som "bare" er tilfredse. Dette kan både være udtryk for at Midttrafik generelt gør et godt stykke arbejde, men er samtidigt også udtryk for, at der er nogle, som tidligere har haft en højere tilfredshed med den service, kvalitet, etc., der er blevet leveret, som nu er mindre tilfredse end i 2013.

Bestillernes åbne besvarelser giver desuden Midttrafik konkrete forslag til fremtidige indsatsområder.

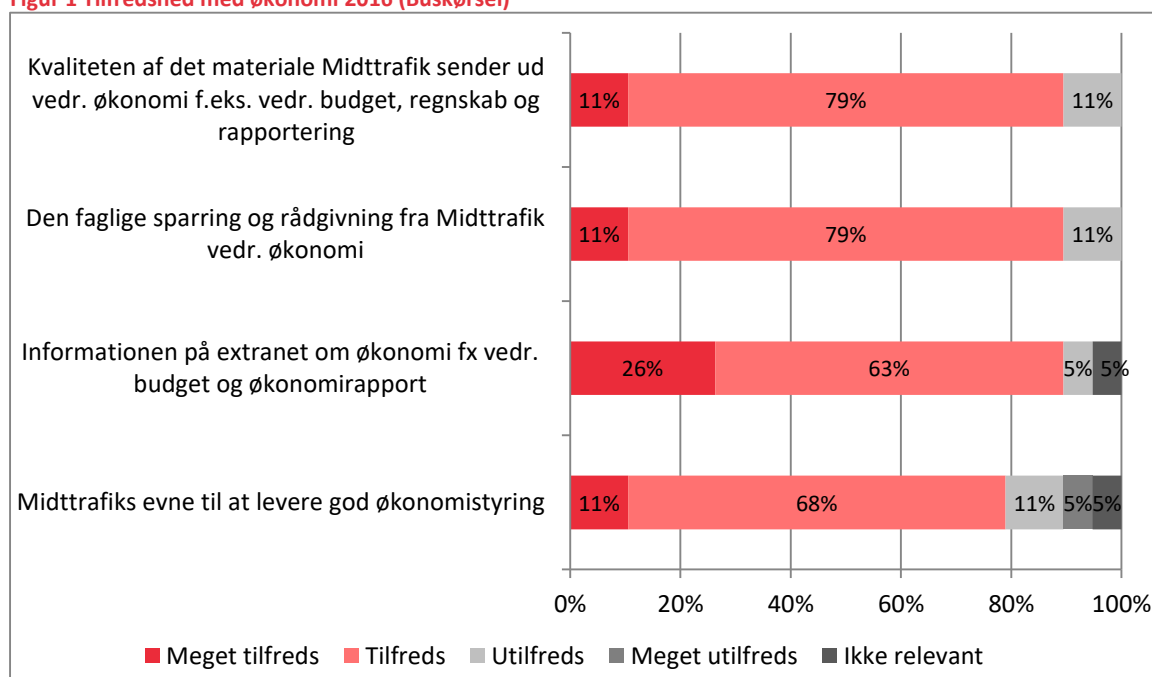
3. TILFREDSHED BLANDT SAGSBEHANDLERE

I dette afsnit gennemgås tilfredsheden blandt sagsbehandlere. Figurene er som hovedregel opdelt på sagsbehandlere med ansvaret for Buskørsel og sagsbehandlere med ansvar for Flextrafik.

3.1 ØKONOMI

Figur 1 nedenfor viser tilfredsheden med økonomirelaterede områder blandt sagsbehandlere med ansvaret for buskørsel. Som det fremgår, er sagsbehandlerne overvejende tilfredse. Omkring 9 ud af 10 er meget tilfredse eller tilfredse med den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedrørende økonomi samt med kvaliteten af det materiale, Midttrafik sender ud vedrørende økonomi, mens kun 11 % er utilfredse.

Figur 1 Tilfredshed med økonomi 2016 (Buskørsel)



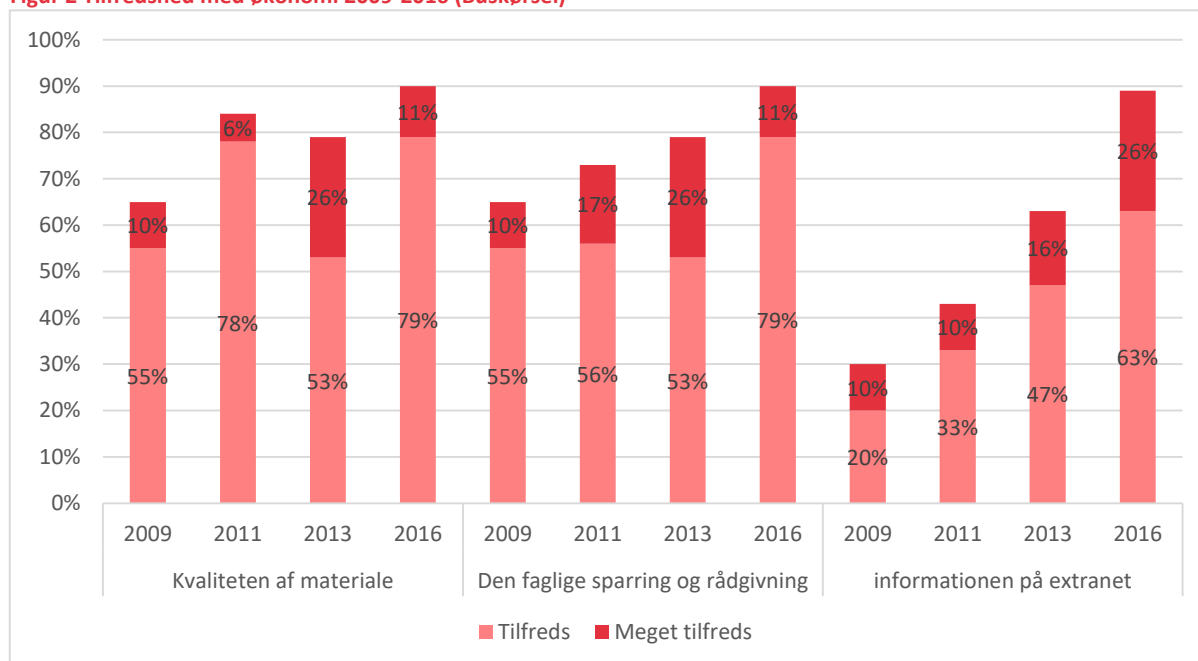
Note: n=19

Fokuseres der i stedet på informationen på extranet om økonomi, angiver hele 26 % af sagsbehandlerne, at de er meget tilfredse og 63 % angiver, at de er tilfredse. Der er kun 5 % af sagsbehandlerne, som ikke finder informationen tilfredsstillende, og tilsvarende 5 % finder ikke spørgsmålet relevant.

MIDTTRAFIK

Til sidst er der, for første gang, blevet spurgt ind til sagsbehandlerne opfattelse af Midttrafiks evne til at levere god økonomistyring. Her ses også en generel tilfredshed, hvor de meget tilfredse og tilfredse udgør 79 %, mens 16 % er utilfredse eller meget utilfredse. Dette er det eneste spørgsmål, hvor en enkelt bestiller har angivet at være meget utilfredse.

Figur 2 Tilfredshed med økonomi 2009-2016 (Buskørsel)



Note: n=19

Som det ses i figur 2 har der fra 2009 til 2016 været en stigende tilfredshed på alle tre parametre vedrørende økonomi, som er gentaget i Bestillerundersøgelsen 2016, hvilket specielt er gældende for tilfredsheden med informationen på extranet. Her er andelen af tilfredse eller meget tilfredse cirka tredoblet siden målingen i 2009 og udgør 89 % i 2016.

Både ved den faglige sparring og rådgivning samt kvaliteten af det materiale som Midttrafik sender ud, er der sket en stigning i den samlede tilfredshed, hvor 9 ud af 10 af sagsbehandlerne i 2016 er tilfredse eller meget tilfredse. Bemærkelsesværdigt er dog, at der på begge parametre er sket et fald i andelen, som er meget tilfredse sammenlignet med 2013. Andelen af meget tilfredse er således faldet med 15 % på begge parametre.

Nedenfor i figur 3 fremgår det, at sagsbehandlerne inden for Flextrafik haft sværere ved at besvare tilfredshedsspørgsmålene om de økonomirelaterede områder, hvilket ligeledes var tilfældet i undersøgelserne i 2011 og 2013. Andelen som har svaret ikke relevant svinger fra 29 % til 46 %.

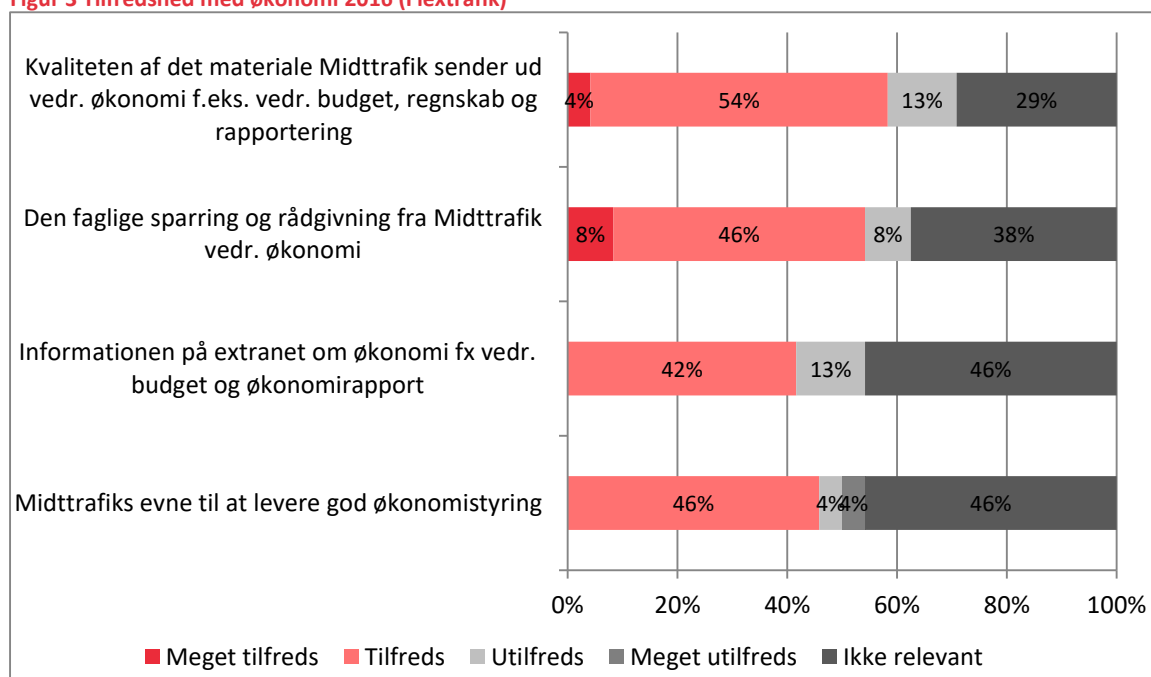
MIDTTRAFIK

Kvaliteten af det materiale Midttrafik sender ud vedrørende økonomi, er det spørgsmål som flest sagsbehandlere har taget stilling til. Her er 58 % tilfredse eller meget tilfredse, mens 13 % er utilfredse.

Der ses også en betydelig tilfredshed med den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedrørende økonomi, hvor lidt over halvdelen er tilfredse eller meget tilfredse og kun 8 % er utilfredse. Herudover er 42 % af sagsbehandlerne tilfredse med den information, som findes på extranet, 13 % er utilfredse og knap halvdelen har ikke taget stilling (46 %).

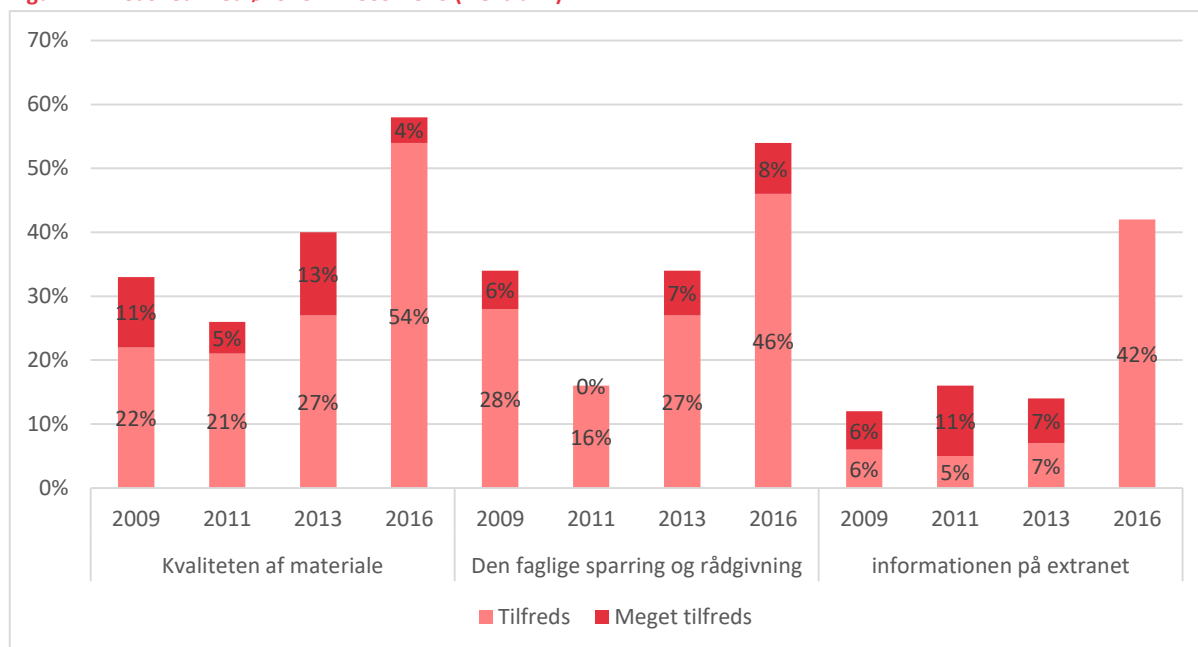
Sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik er som noget nyt også blevet spurgt ind til deres opfattelse af Midttrafiks evne til at levere god økonomistyring. Her har 46 % ikke fundet spørgsmålet relevant, men de sagsbehandlere som har, er overordnet tilfredse. Der er således kun 8 %, som er utilfredse eller meget utilfredse, mens 46% er tilfredse.

Figur 3 Tilfredshed med økonomi 2016 (Flextrafik)



Note n=24

Figur 4 Tilfredshed med økonomi 2009-2016 (Flextrafik)



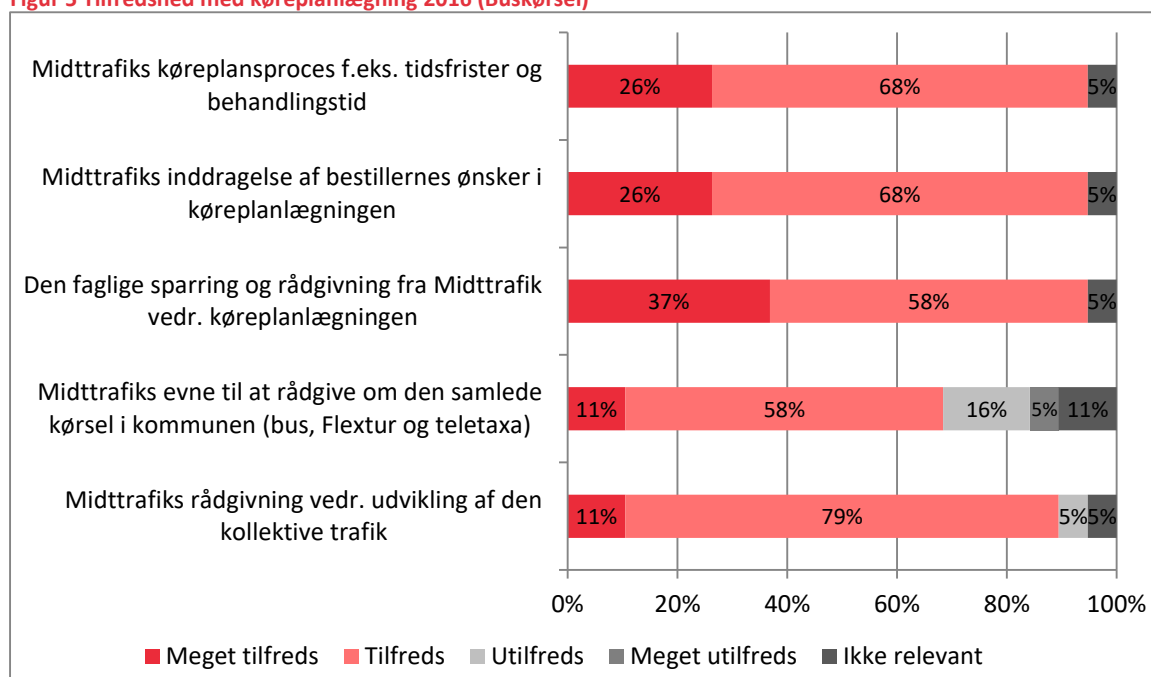
Note n=24

Som det fremgår i figur 4 er tilfredsheden blandt sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik steget på alle tre parametre vedrørende økonomi i 2016 sammenlignet med de øvrige målinger. Især andelen, som er tilfredse med informationen på extranet, er steget markant sammenlignet med de forrige målinger, hvor andelen af meget tilfredse dog er faldet. Dette er det samme mønster, som vidste sig ved sagsbehandlerne med ansvaret for buskørsel.

3.2 KØREPLANLÆGNING

Figur 5 nedenfor viser tilfredsheden med fem områder relateret til køreplanlægningen blandt sagsbehandlere med ansvaret for buskørsel. Som figuren illustrerer, er sagsbehandlerne generelt tilfredse med Midttrafiks inddragelse af bestillerens ønsker i køreplanlægning, Midttrafiks køreplansproces samt Midttrafiks faglige sparring og rådgivning vedrørende køreplanlægning. Henholdsvis 94 %, 94 % og 95 % er enten tilfredse eller meget tilfredse, og de resterende 5 % ikke finder spørgsmålene relevante.

Figur 5 Tilfredshed med køreplanlægning 2016 (Buskørsel)



Note: n=19

Der er også en udpræget tilfredshed blandt sagsbehandlerne med Midttrafiks rådgivning vedrørende udviklingen af den kollektive trafik, hvor 9 ud af 10 er enten tilfredse eller meget tilfredse. Igen er der 5 %, som ikke finder spørgsmålet relevant, mens 5 % er utilfredse.

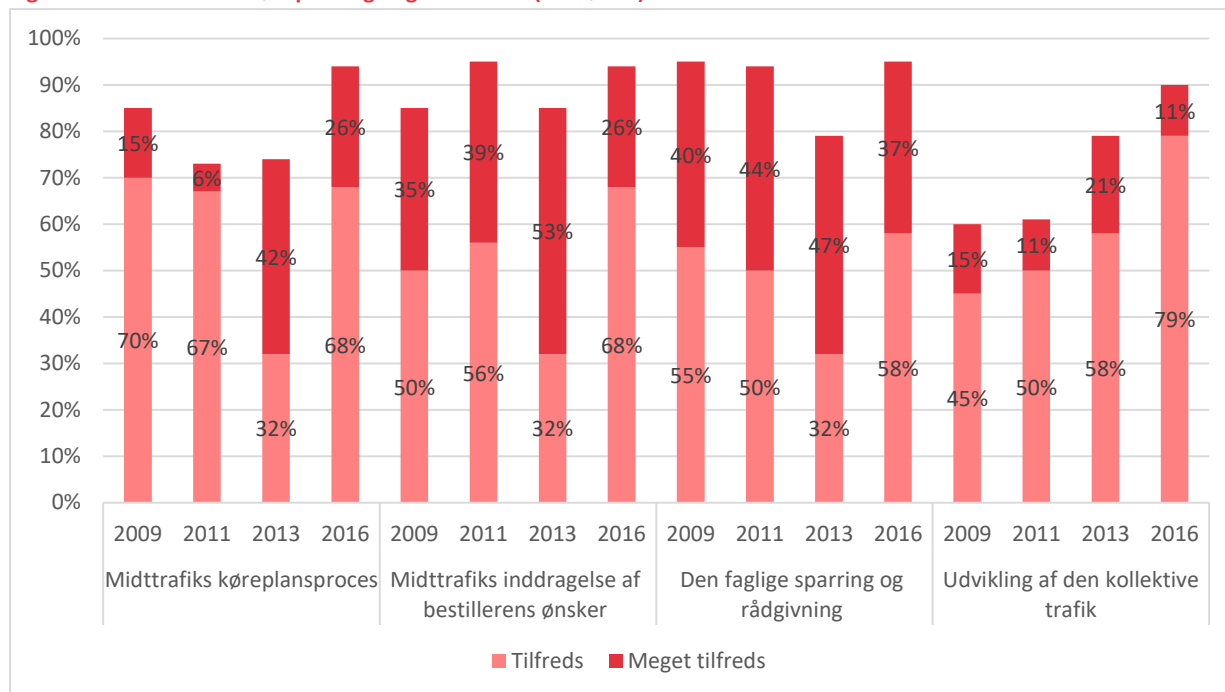
Der er mindst tilfredshed med spørgsmålet omhandler Midttrafiks evne til at rådgive om den samlede kollektive trafik, hvilket er et nyt spørgsmål i Bestillerundersøgelsen. Her er cirka en femtedel af sagsbehandlerne enten utilfredse eller meget utilfredse. Der er dog også en betydelig andel på 69 %, der er enten tilfredse eller meget tilfredse.

Af figur 6 nedenfor fremgår det, at der er sket en stigning i tilfredsheden sammenlignet med 2013 på alle fire områder relateret til køreplanlægningen, som kan sammenholdes med tidligere målinger. Dette er på trods af, at der også er sket et mindre fald i andelen, som er meget tilfredse sammenlignet med 2013.

Udover, at der er sket en stigning sammenlignet med 2013, er tilfredsheden med køreplansprocessen, den faglige sparring og rådgivning samt Midttrafiks rådgivning vedr. udviklingen af den kollektive trafik også på deres højeste målte niveau. Tilfredsheden med Midttrafiks inddragelse af bestillerens ønsker er stort set på samme høje niveau som målt i 2011.

MIDTTRAFIK

Figur 6 Tilfredshed med køreplanlægning 2009-2016 (Buskørsel)



Note: n=19

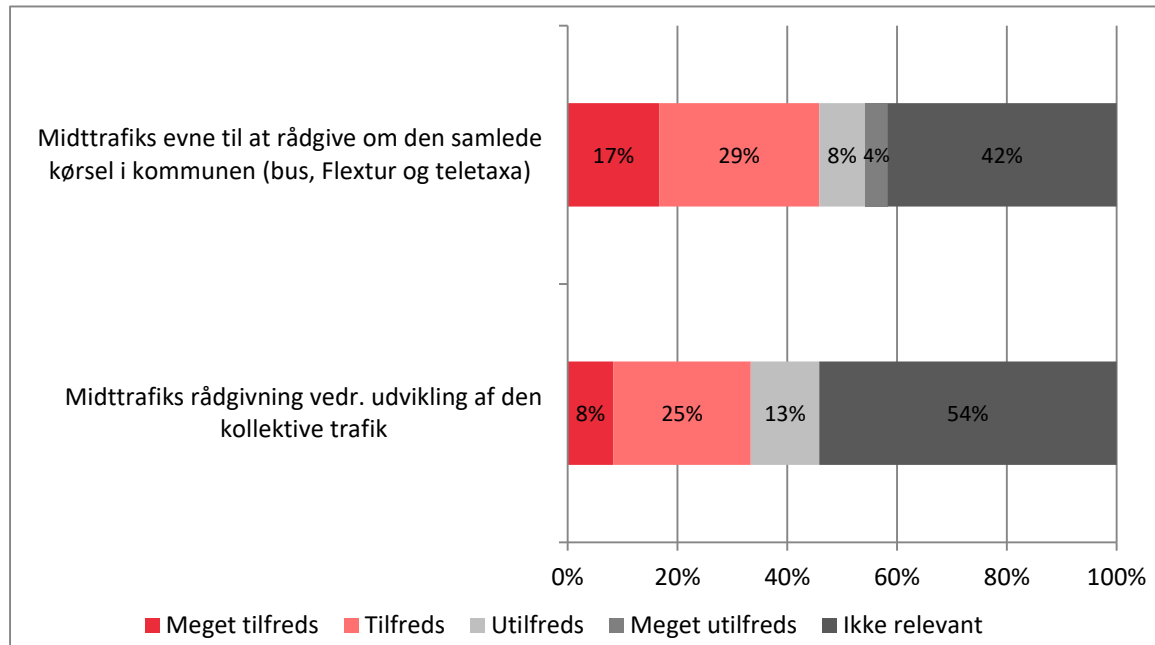
Figur 7 nedenfor viser tilfredsheden med to områder relateret til køreplanlægningen blandt sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik. Ligesom i økonomiafsnittet ses det, at en betydelig andel af sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik ikke har fundet de to områder relevante.

Det første område vedrørende Midttrafiks evne til at rådgive om den samlede kørsel i kommunen, er som nævnt tidligere, med i undersøgelsen for første gang. Her er 46 % tilfredse eller meget tilfredse, mens 12 % er utilfredse eller meget utilfredse. 42 % har angivet, at det ikke var relevant for dem.

Fokuseres der i stedet på spørgsmålet om Midttrafiks rådgivning vedrørende udviklingen af den kollektive trafik, er det kun en tredjedel af sagsbehandlerne, som er tilfredse eller meget tilfredse, 13 % er utilfredse, mens hele 54 % ikke har fundet området relevant.

MIDTTRAFIK

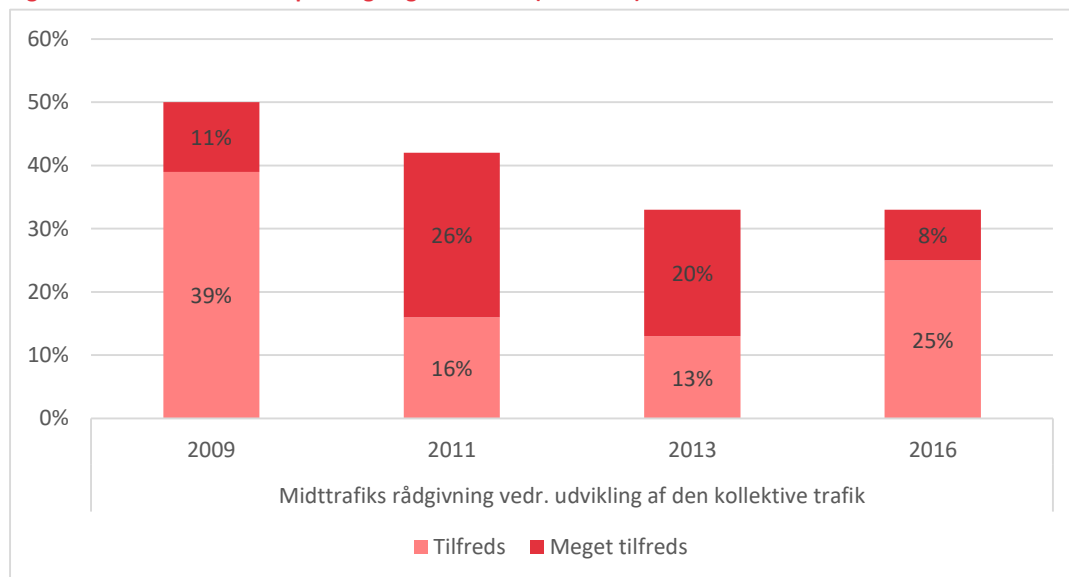
Figur 7 Tilfredshed med køreplanlægning 2016 (Flextrafik)



Note: n=24

Udviklingen siden 2009 viser, at der er sket en tilbagegang for sagsbehandlerernes tilfredshed med Midttrafiks rådgivning vedrørende udviklingen af den kollektive trafik. Sammenlignes der kun med 2013, er den samlede tilfredshed på samme niveau, dog med en mindre andel af sagsbehandlerne, som er meget tilfredse.

Figur 8 Tilfredshed med køreplanlægning 2009-2016 (Flextrafik)



Note: n=24

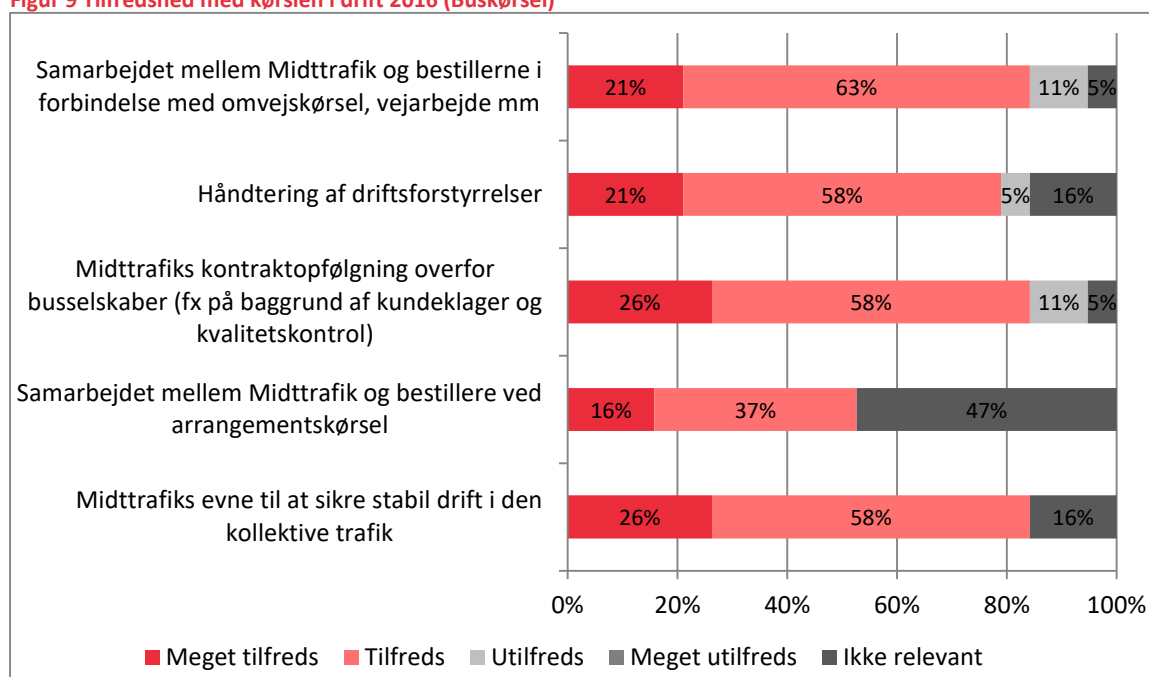
3.3 KØRSLEN I DRIFT

I dette afsnit undersøges sagsbehandlerenes tilfredshed med områder relateret til kørslen i drift.

Figur 9 viser tilfredsheden med fem områder relateret til kørslen i drift blandt sagsbehandlerne med ansvaret for buskørsel. Generelt gælder det for alle fem områder, at der er en lille andel eller ingen af de sagsbehandlere, der har taget stilling til områderne, som er utilfredse hermed. Sagsbehandlerne er altså overordnet ret tilfredse med kørslen i drift.

Henholdsvis 84 %, 79 %, 84 % og 84 % er enten meget tilfredse eller tilfredse med samarbejdet mellem Midttrafik og bestillerne i forbindelse med omvejskørsel, håndtering af driftsforstyrrelser, Midttrafiks kontraktopfølgning overfor busselskaber samt Midttrafiks evne til at sikre en stabil drift i den kollektive trafik. De to sidstnævnte spørgsmål er med i Bestillerundersøgelsen for første gang.

Figur 9 Tilfredshed med kørslen i drift 2016 (Buskørsel)



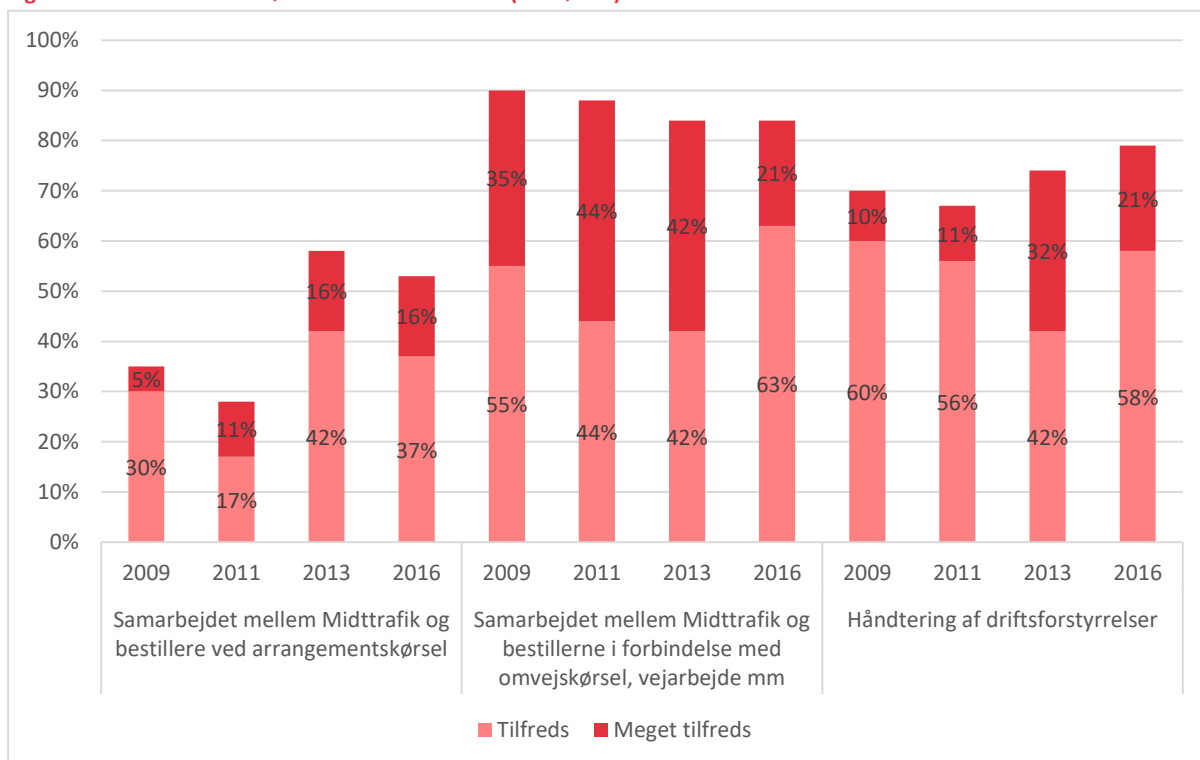
Note: n=19

Spørgsmålet vedrørende samarbejdet mellem Midttrafik og bestillere ved arrangementskørsel skiller sig ud ved den høje andel af sagsbehandlere, som ikke finder spørgsmålet relevant, nemlig hele 47 %. Dog er der ingen af de sagsbehandlere, som har taget stilling til spørgsmålet som er utilfredse.

MIDTTRAFIK

Som det fremgår af figur 10 har der fra 2009 til 2016 været en stigning i andelen, der er tilfredse eller meget tilfredse med Midttrafiks håndtering af driftsforstyrrelser. Dog har der været et fald i andelen af de, som er meget tilfredse med samarbejdet mellem Midttrafik og bestillerne i forbindelse med omvejskørsel mm., og andelen, som er tilfredse eller meget tilfredse med samarbejdet mellem Midttrafik og bestillere ved arrangementtkørsel, er også faldet sammenholdt med 2013.

Figur 10 Tilfredshed med kørslen i drift 2009-2016 (Buskørsel)



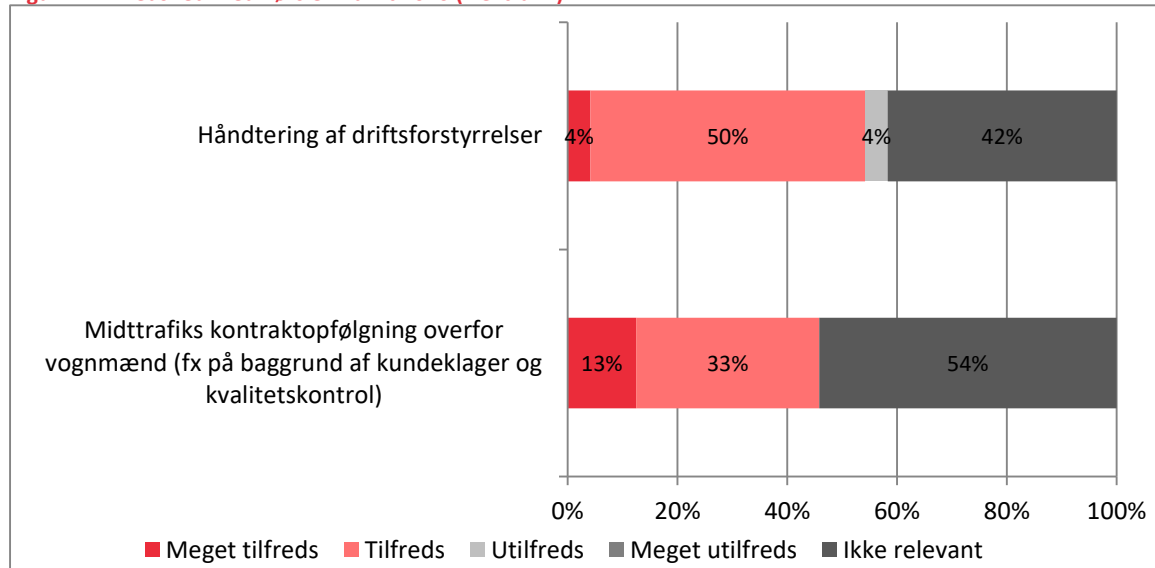
Note: n=19

I figur 11 nedenfor ses tilfredsheden med to områder relateret til kørslen i drift blandt sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik. Ligesom ved de forrige afsnit er der en stor andel af sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik, som ikke har fundet de to parametre relevante.

Over halvdelen af sagsbehandlerne (54 %) har angivet, at de ikke finder spørgsmålet om tilfredsheden med Midttrafiks kontraktopfølgning overfor vognmænd relevant. De resterende sagsbehandlere som har givet udtryk for deres tilfredshed hertil, er dog alle tilfredse, hvor 13 % er meget tilfredse og 33 % er tilfredse.

Den samme tilfredshed blandt sagsbehandlerne, som har taget stilling, genfindes også vedrørende Midttrafiks håndtering af driftsforstyrrelser. Her er 54 % meget tilfredse eller tilfredse, mens kun 4 % er utilfredse.

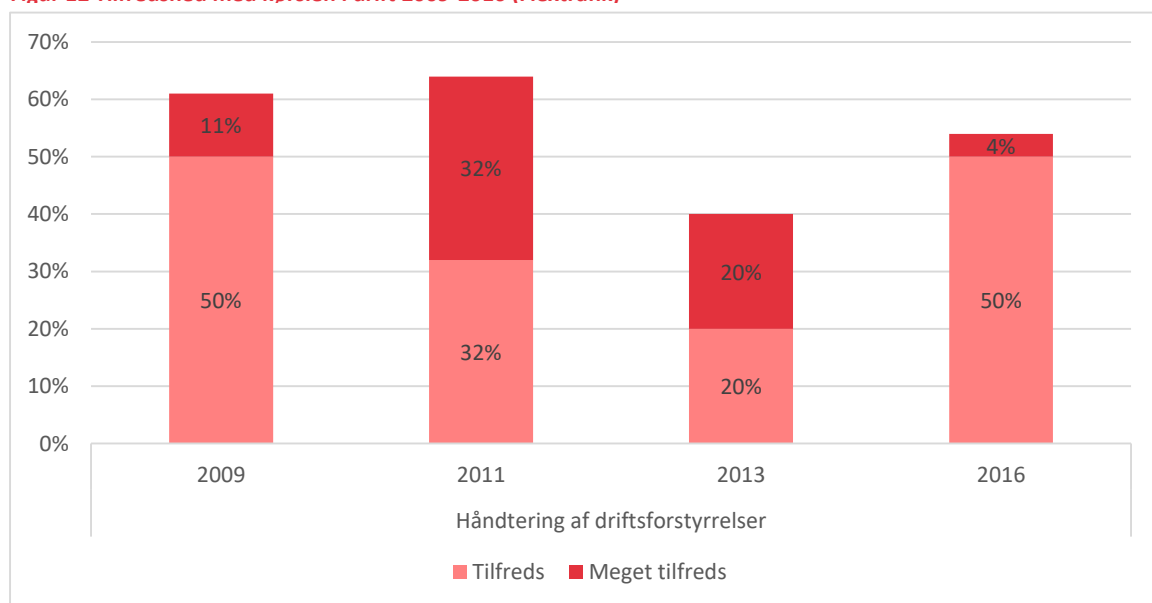
Figur 11 Tilfredshed med kørslen i drift 2016 (Flextrafik)



Note: n=24

Figur 12 viser udviklingen i sagsbehandlerens tilfredshed med Midttrafiks håndtering af driftsforstyrrelser. Der er sket en stigning i tilfredsheden sammenholdt med 2013, hvor andelen af meget tilfredse sagsbehandlere dog er faldet markant. Herudover ligger den samlede tilfredshed fortsat under det niveau som blev målt i både 2009 og 2011.

Figur 12 Tilfredshed med kørslen i drift 2009-2016 (Flextrafik)

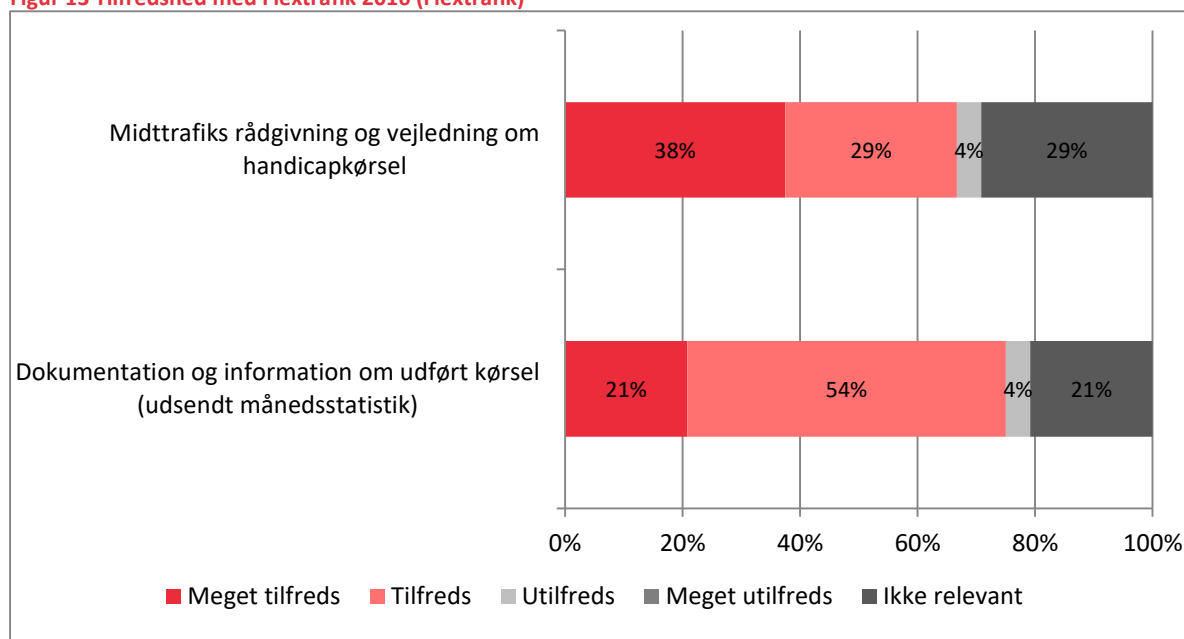


Note: n=24

3.4 FLEXTRAFIK OG KOMMUNAL KØRSEL

Figur 13 og 14 viser henholdsvis tilfredsheden med to områder relateret til Flextrafik og to områder relateret til kommunal kørsel. Sagsbehandlerne inden for buskørsel er ikke blevet stillet disse spørgsmål, hvorfor dette afsnit kun fokuserer på sagsbehandlerne inden for Flextrafik.

Figur 13 Tilfredshed med Flextrafik 2016 (Flextrafik)

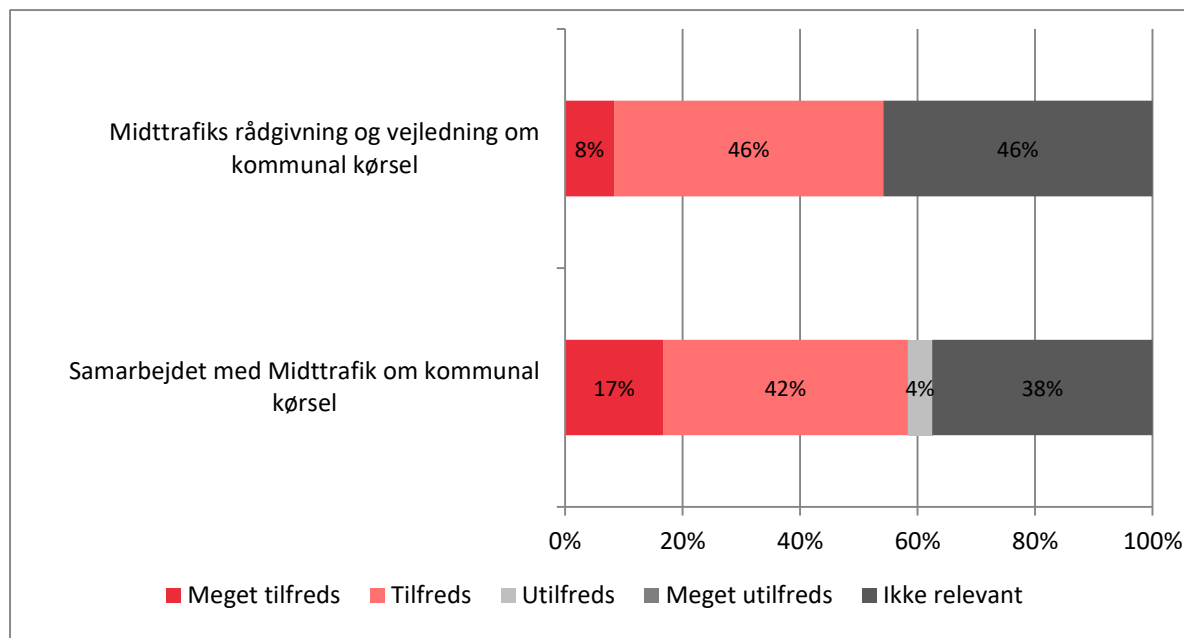


Note: n=24

Sagsbehandlerne er overordnet meget tilfredse med Midttrafiks rådgivning og vejledning om handicapkørsel, hvor hele 38 % er meget tilfredse, 29 % er tilfredse og kun 4 % er utilfredse. 29 % af sagsbehandlerne finder ikke parameteret relevant.

Sagsbehandlerne er også generelt tilfredse med Midttrafiks dokumentation og information om udført kørsel. Samlet set er trefjerdedele (75 %) enten tilfredse eller meget tilfredse, og igen er kun 4 % utilfredse.

Figur 14 Tilfredshed med kommunal kørsel 2016 (Flextrafik)



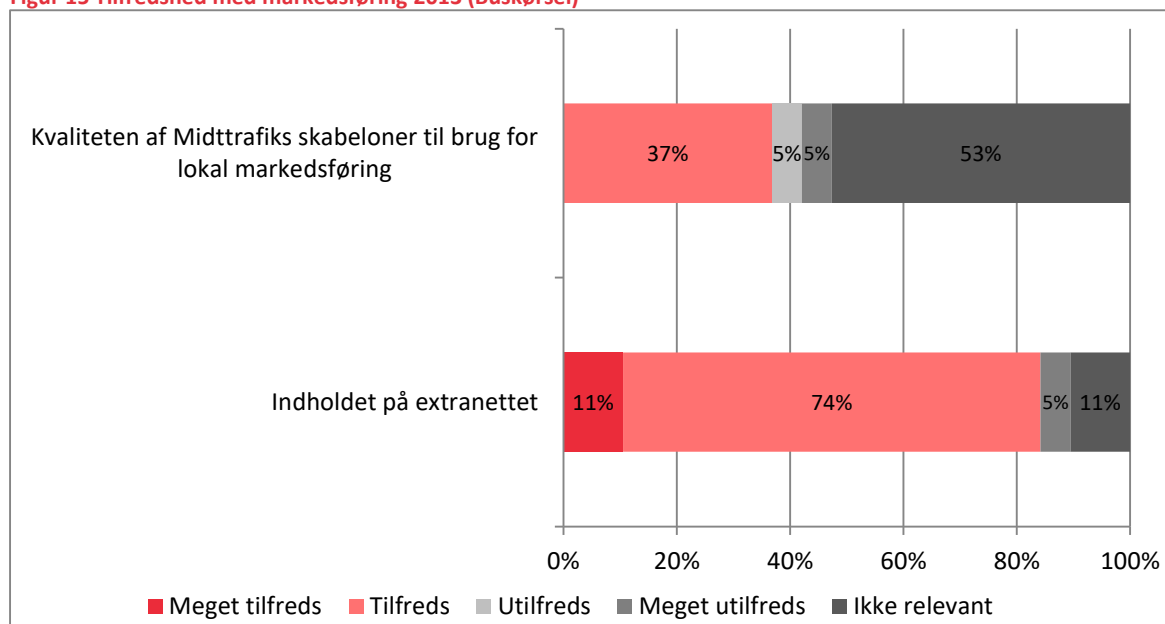
Note: n=24

Tilfredsheden med de to områder relateret til kommunal kørsel er også høj blandt de sagsbehandlere, der har taget stilling til de to områder. Alle sagsbehandlere, som har fundet spørgsmålet om Midttrafiks rådgivning og vejledning om kommunal kørsel relevant, er tilfredse hermed. Det samme er stort set også gældende for spørgsmålet vedrørende samarbejdet med Midttrafik om kommunal kørsel, dog er der her en meget lille andel på 4 % af sagsbehandlere, som er utilfredse.

3.5 MARKEDSFØRING

Sagsbehandlernes tilfredshed med to aspekter af Midttrafiks markedsføring er vist i figur 15. Sagsbehandlere inden for Flextrafik er ikke blevet stillet disse spørgsmål, hvorfor dette afsnit kun fokuserer på sagsbehandlere inden for buskørsel.

Figur 15 Tilfredshed med markedsføring 2013 (Buskørsel)



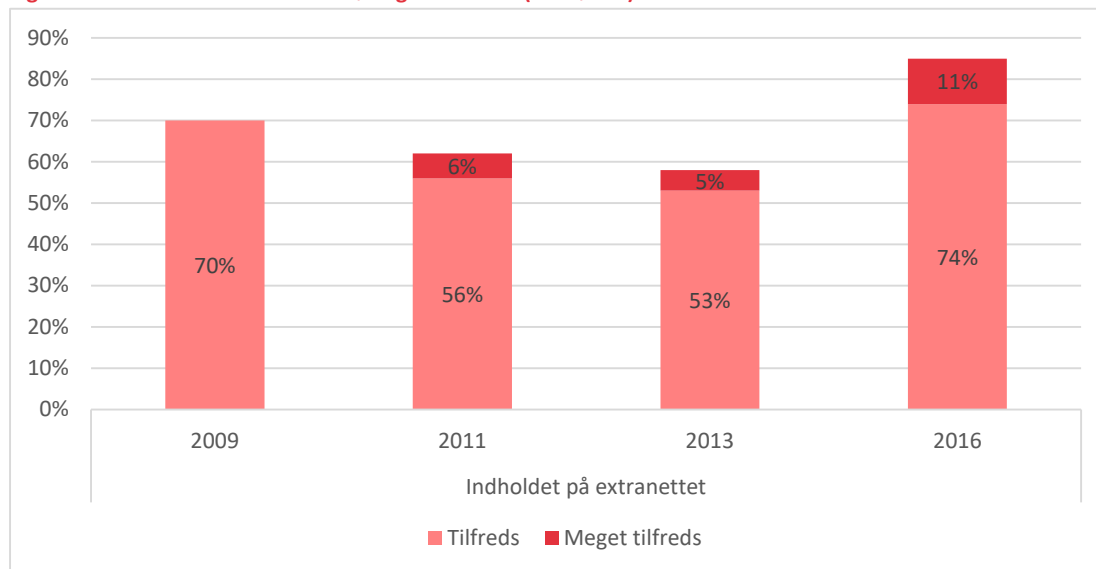
Note: n=19

Som figuren viser, er sagsbehandlerne særligt tilfredse med indholdet på intranettet, hvor hele 85 % er enten tilfredse eller meget tilfredse og kun 5 % er utilfredse.

Over halvdelen af sagsbehandlerne har ikke ment, at spørgsmålet omhandlende kvaliteten af Midttrafik skabeloner til brug for lokal markedsføring, var relevant for dem. Dette betyder også, at en mindre del af sagsbehandlerne har angivet at de er tilfredse, nemlig 37 %. Alligevel er der en andel på 10 %, som er enten utilfredse eller meget utilfredse, hvilket er en relativt høj andel af de sagsbehandlere, som har taget stilling til spørgsmålet.

Figur 16 nedenfor viser udviklingen i tilfredsheden med indholdet på extranettet siden 2009. Der er sket en markant stigning i tilfredsheden med indholdet på extranettet i 2016, hvilket kommer efter to målinger med en lille tilbagegang (2011, 2013).

Figur 16 Tilfredshed med markedsføring 2009-2016 (Buskørsel)



3.6 PATIENTKØRSEL

Sagsbehandlerne hos regionen, der er ansvarlige for Flextrafik er i undersøgelsen blevet spurgt om følgende:

- *Hvor tilfreds er du med Midttrafiks rådgivning og vejledning om patientkørsel?*
- *Hvor tilfreds er du med samarbejdet med Midttrafik om patientkørsel?*

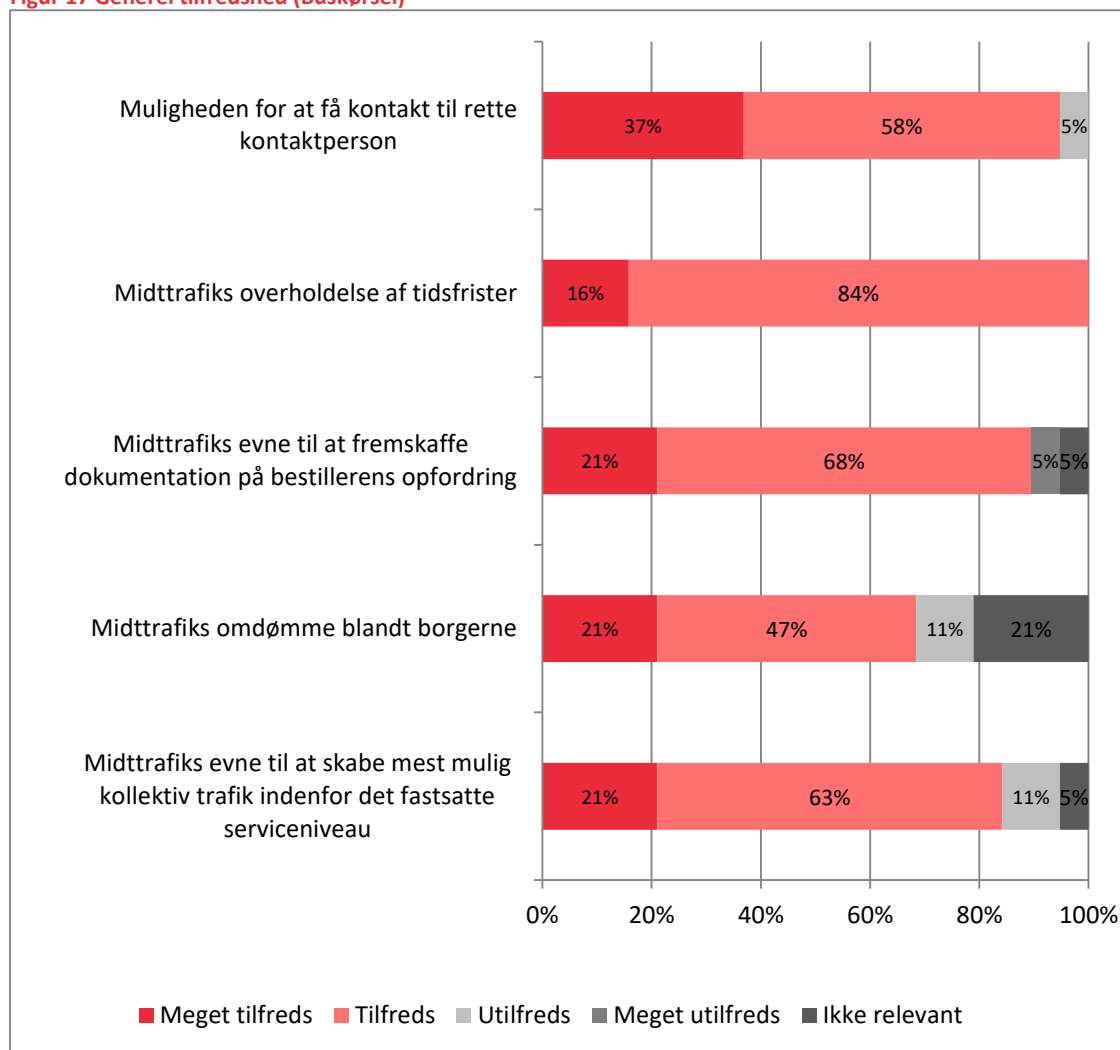
Til de to spørgsmål svarer kontaktpersonerne henholdsvis "Meget tilfreds" og "Tilfreds" ved begge spørgsmål.

Både i 2011 og 2013 blev der kun interviewet en sagsbehandler fra regionen, som var ansvarlig for Flextrafik. I begge tilfælde svarede kontaktpersonen "Meget tilfreds" ved begge spørgsmål.

3.7 GENERELT

Figur 17 nedenfor viser tilfredshedsheden med fem generelle tilfredshedsområder blandt sagsbehandlerne med ansvaret for buskørsel.

Figur 17 Generel tilfredshed (Buskørsel)



Note: n=19

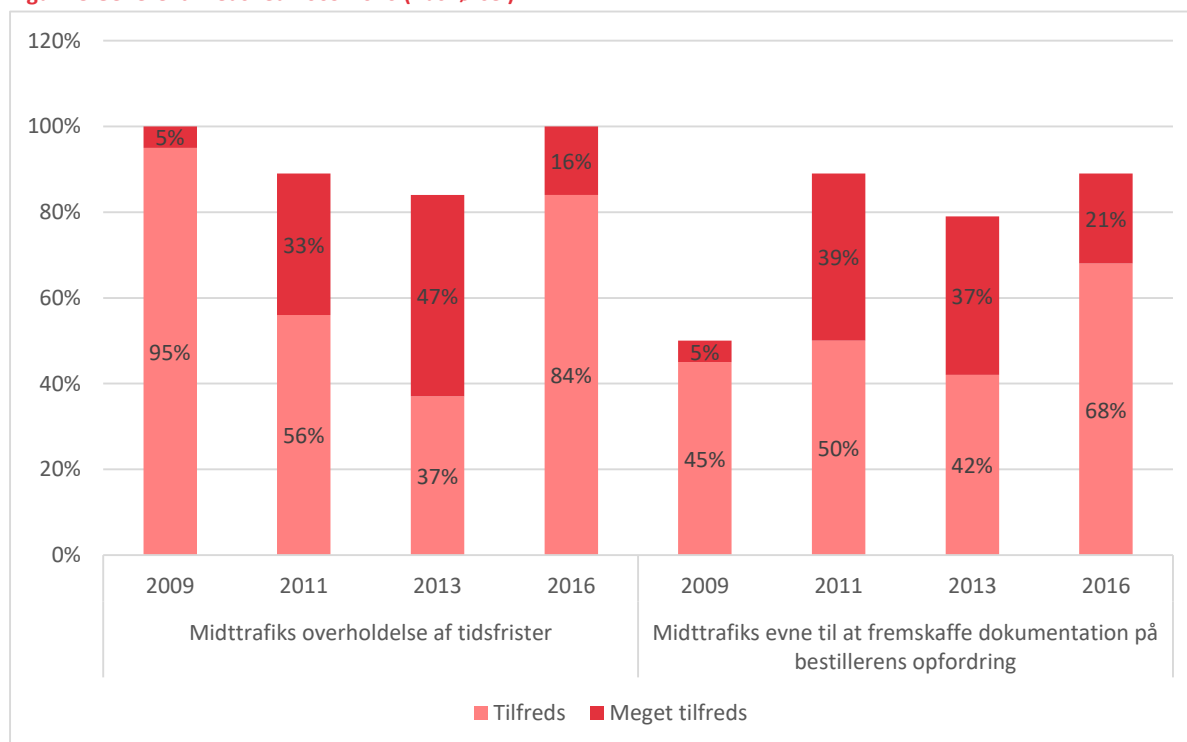
Sagsbehandlerne med ansvaret for buskørsel er i særdeleshed tilfredse med muligheden for at få kontakt til rette kontaktperson, Midttrafiks overholdelse af tidsfrister samt Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring, hvor henholdsvis 95 %, 100 % og 89 % er enten meget tilfredse eller tilfredse. Førstnævnte parameter er med i Bestillerundersøgelsen for første gang, hvilket også er gældende for de to resterende parametre, som bliver uddybet i det følgende.

Fokuseres der i stedet på sagsbehandlerne tilfredshed med Midttrafiks omdømme blandt borgerne, er 68 % meget tilfredse eller tilfredse, 11 % er utilfredse, mens omkring en femtedel ikke finder spørgsmålet relevant for dem.

MIDTTRAFIK

Der er også en relativt høj tilfredshed blandt sagsbehandlerne med Midttrafiks evne til at skabe mest mulig kollektiv trafik indenfor det fastsatte serviceniveau. Her er 84 % meget tilfredse eller tilfredse, og 11 % er utilfredse.

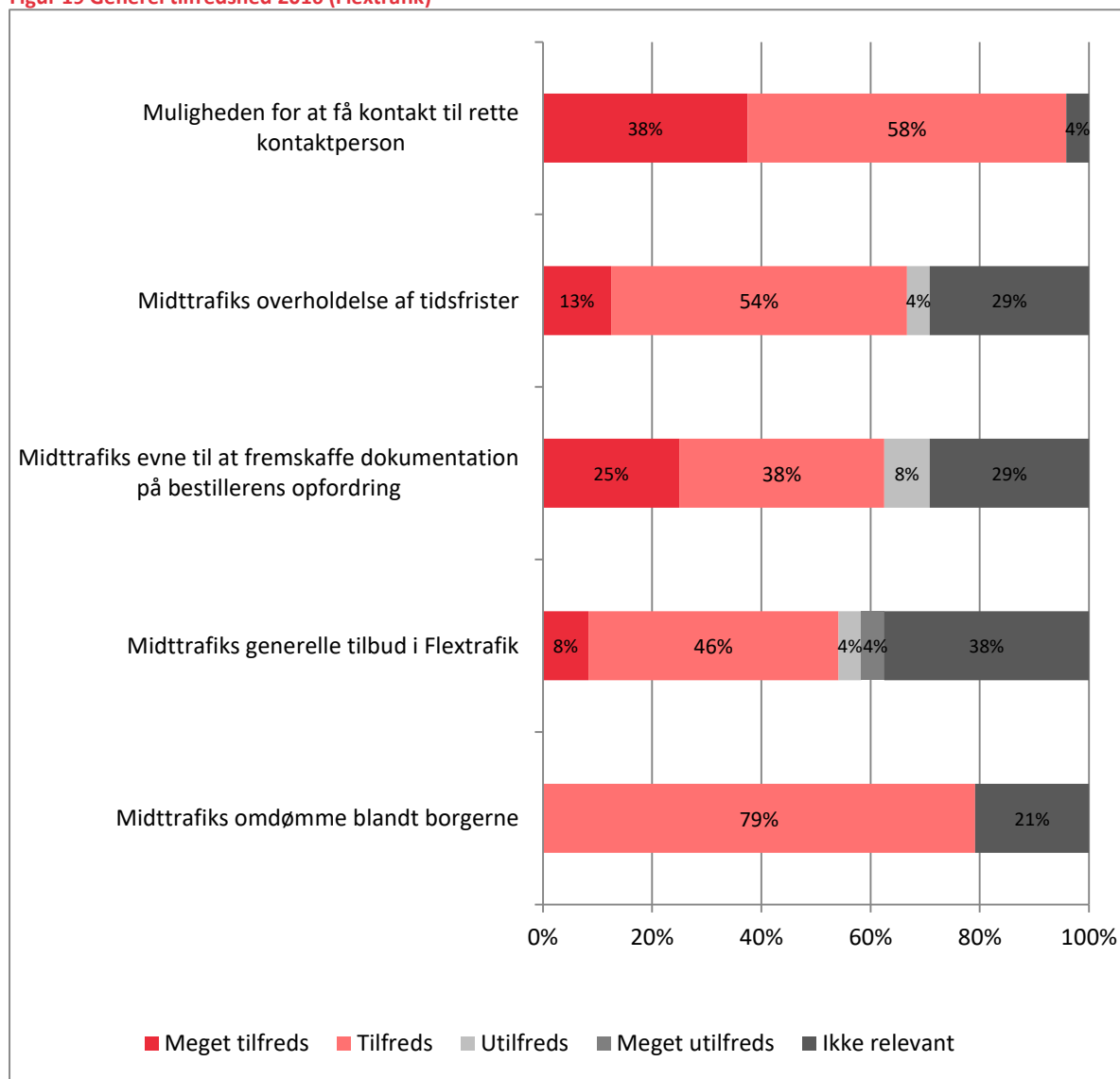
Figur 18 Generel tilfredshed 2009-2016 (Buskørsel)



Note: n=19

Figur 18 ovenfor viser udviklingen i sagsbehandlerernes tilfredshed med Midttrafiks overholdelse af tidsfrister samt Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring. Tilfredsheden med begge områder er steget sammenholdt med målingen fra 2013, og er på niveau med målingen fra 2011. Sammenholdt med 2011 er der en større andel, som er meget tilfredse med Midttrafiks overholdelse af tidsfrister, mens andelen af meget tilfredse er faldet en smule i henhold til Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring.

Figur 19 Generel tilfredshed 2016 (Flextrafik)



Note: n=24

Ligesom ved sagsbehandlerne med ansvaret for Bus, er der også en overordnet tilfredshed med de mere generelle tilfredshedsområder blandt sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik, som har taget stilling til områderne. Og som i de andre afsnit i undersøgelsen, er der en større andel af sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik, som ikke har fundet flere af parametrene relevante for dem.

Størst tilfredshed findes ved muligheden for at få kontakt til rette kontaktperson og Midttrafiks omdømme blandt borgerne, hvor henholdsvis 96 % og 79 % af sagsbehandlerne er tilfredse eller meget tilfredse, og inden er utilfredse.

MIDTTRAFIK

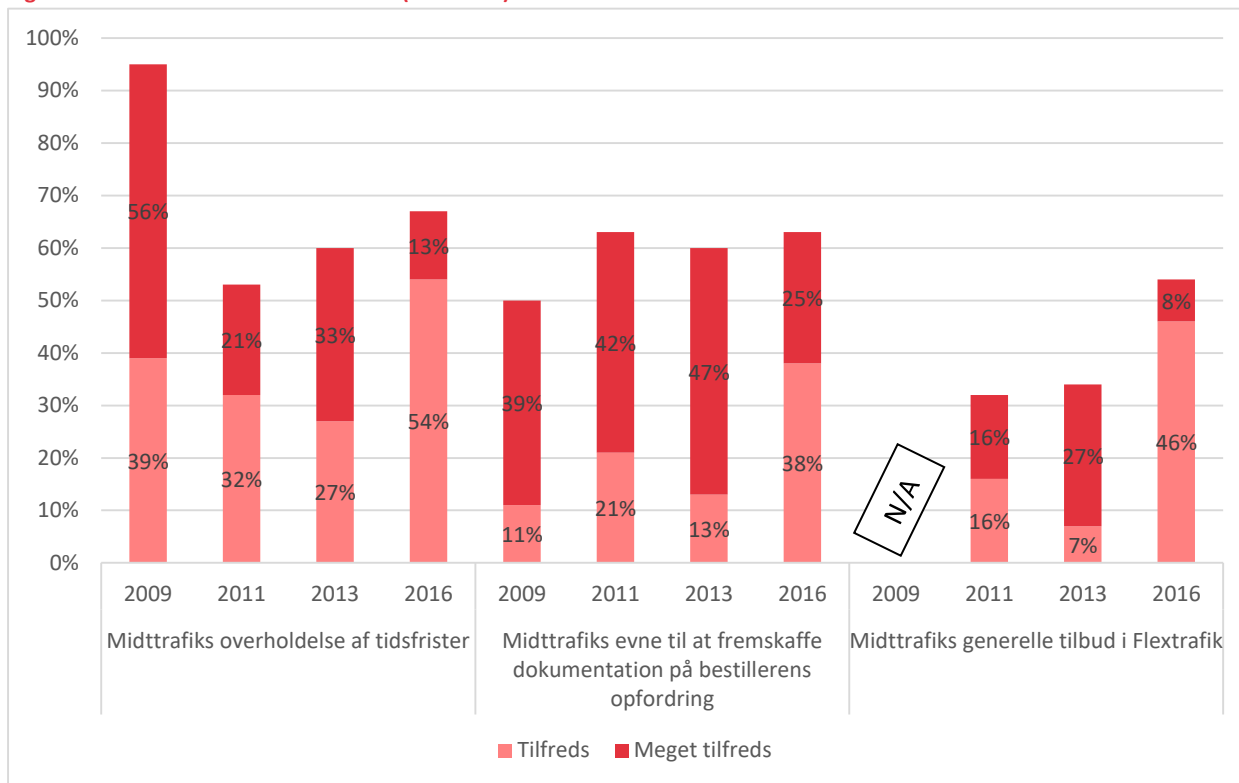
Sagsbehandlerne er også overvejende tilfredse med Midttrafiks overholdelse af tidsfrister, hvor kun 4 % er utilfredse og 67 % er enten tilfredse eller meget tilfredse, mens 29 % ikke finder spørgsmålet relevant.

I henhold til Midttrafiks generelle tilbud i Flextrafik, er der 54 % af sagsbehandlerne, som er tilfredse eller meget tilfredse, 8 % er enten utilfredse eller meget utilfredse, og hele 38 % finder ikke spørgsmålet relevant.

Sidst men ikke mindst er der 29 % af sagsbehandlerne, som ikke har taget stilling til spørgsmålet vedrørende Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring. Af de sagsbehandlere, som har taget stilling, er 63 % tilfredse eller meget tilfredse og 8 % er utilfredse.

Udover de fem spørgsmål, som er gengivet i figur 19, er de to sagsbehandlere i regionen, som har ansvaret for Flextrafik, også blevet spurgt til deres tilfredshed med Midttrafiks generelle tilbud i patientforbedring. Begge sagsbehandlere har angivet, at de er tilfredse hermed.

Figur 20 Generel tilfredshed 2009-2016 (Flextrafik)



Note: n=24

Det er muligt at sammenligne tre af de mere generelle tilfredshedsområder med tidligere undersøgelser. Sammenholdt med undersøgelsen fra 2013, er der sket en stigning i den samlede tilfredshed på alle tre områder. Dog er der samtidig sket et fald i andelen af sagsbehandlernes, som har angivet, at de er meget tilfredse.

3.9 SAMLET TILFREDSHED OG ANBEFALING

I Bestillerundersøgelsen 2016 er der for første gang spurgt ind til sagsbehandlernes samlede tilfredshed med samarbejdet med Midttrafik på en skala fra 1-10, samt sagsbehandlernes anbefalingsvillighed af at rejse med den kollektive trafik på en skala fra 1-10. Resultaterne er gengivet i figur 22 og 23 for henholdsvis sagsbehandlernes med ansvaret for buskørsel og Flextrafik, men det er altså ikke muligt at sammenligne resultaterne fra 2016 med tidligere undersøgelser.

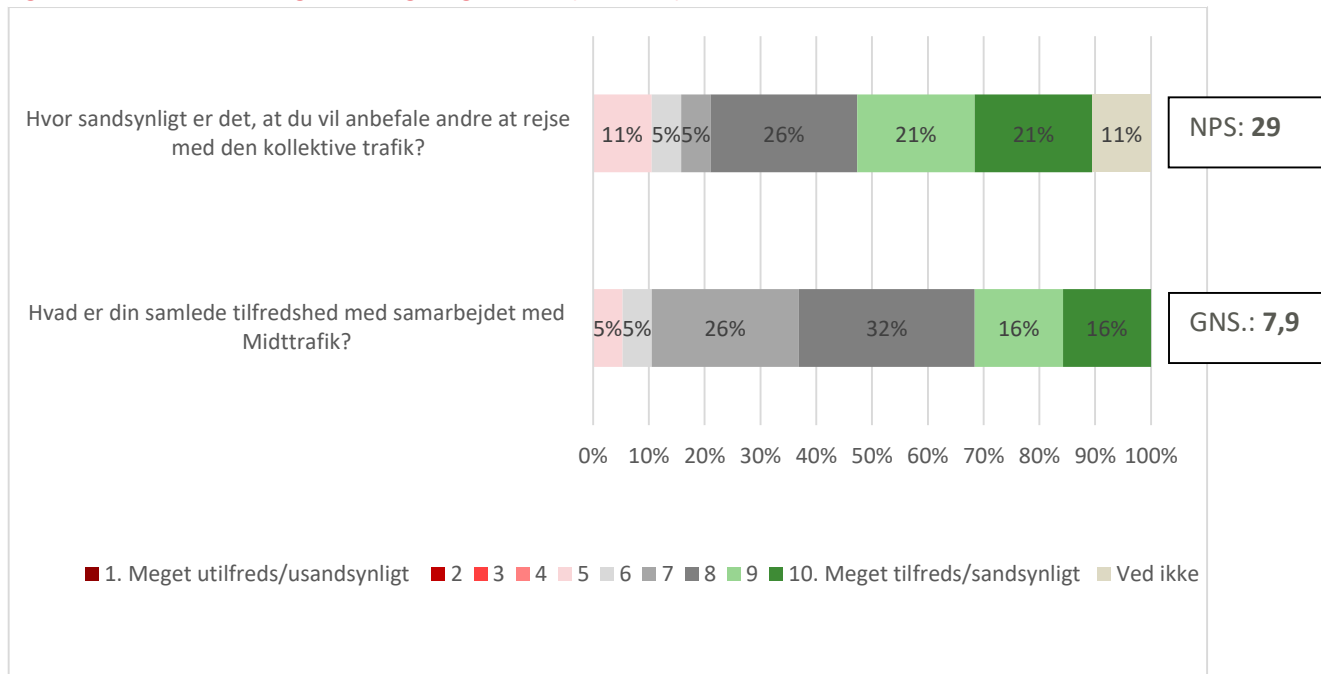
Gennemsnittet af den samlede tilfredshed med samarbejdet med Midttrafik og NPS-scoren for sagsbehandlernes anbefalingsvillighed af den kollektive trafik er gengivet for enden af frekvensfordelingen i Figur 21 og 22. Det er her vigtigt at være opmærksom på, at begge mål (gennemsnit + NPS) er baseret på en ret lille base, hvilket gør målene følsomme over for selv mindre ændringer i sagsbehandlernes tilfredshed og anbefalingsvillighed i fremtidige undersøgelser. Dette gælder i særdeleshed for NPS-scoren.

Det er ikke muligt at imødekomme dette problem statistisk, da vores lille base af respondenter også er den fulde base: Alle relevante sagsbehandlere er medtaget. Det er derfor vigtigt at være opmærksom på den statistiske usikkerhed til fremtidige sammenligninger.

Sagsbehandlernes med ansvaret for buskørsel er samlet set ret tilfredse med samarbejdet med Midttrafik, hvor de opnår en gennemsnitsscore på 7,9 på en skala fra 1 til 10. Herudover er det kun 10 % af sagsbehandlernes, der har angivet en tilfredshedsscore på under 7.

Sagsbehandlernes er også relativt anbefalingsvillige i henhold til den kollektive trafik. Der er således en betydelig andel, som aktivt vil anbefale andre at rejse med den kollektive trafik (42 %). Sagsbehandlernes med ansvaret for buskørsel opnår en NPS score på 29,4.

Figur 21 Samlet tilfredshed og anbefalingsvillighed 2016 (Buskørsel)

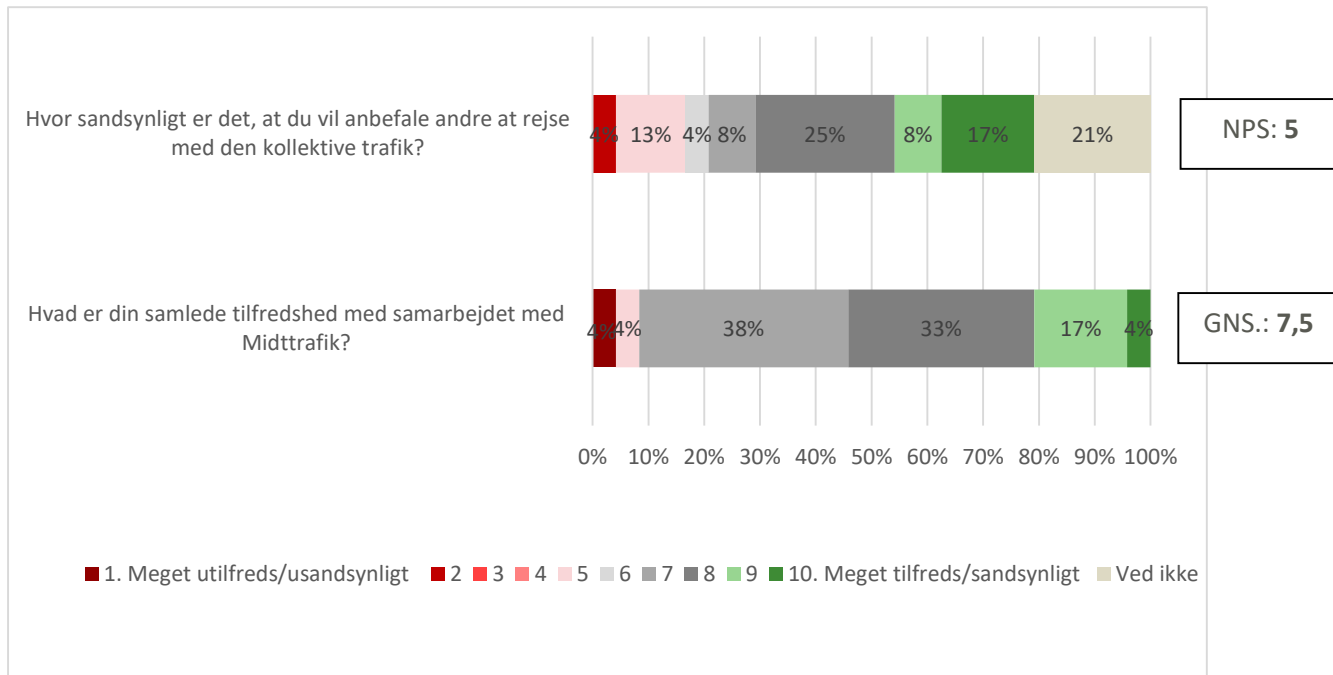


Note: n=19. Gennemsnit og NPS score er udregnet uden 'Ved ikke'.

Figur 21 viser, at sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik samlet set er en smule mindre tilfredse samt mindre anbefalingsvillige sammenlignet med sagsbehandlerne med ansvaret for buskørsel. Det er mest udtalt i henhold til sagsbehandlerne villighed til at anbefale andre at rejse med den kollektive trafik, hvor de kun opnår en NPS 5. I henhold til den samlede tilfredshed med Midttrafik opnår sagsbehandlerne med ansvaret for Flextrafik en gennemsnitsscore på 7,5 på en skala fra 1-10, hvilket er udmærket.

MIDTTRAFIK

Figur 22 Samlet tilfredshed og anbefalingsvillighed 2016 (Flextrafik)



Note: n=24. Gennemsnit og NPS score er udregnet uden 'Ved ikke'.

3.10 FORSLAG TIL FREMTIDIGE INDSATSOMRÅDER

Figur 23 nedenfor viser sagsbehandlerens forslag til fremtidige indsatsområder opdelt i overordnede emner.

Figur 23 Forslag til fremtidige indsatsområder



Note: De åbne besvarelser er i nogen grad tilpasset fra tale- til skriftsprog

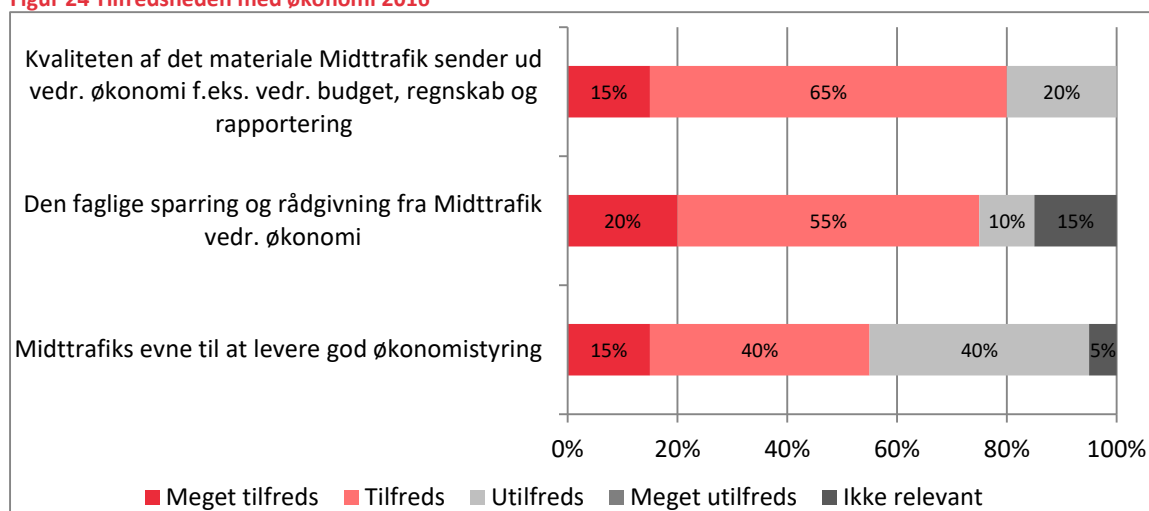
4. TILFREDSHED BLANDT DIREKTØRER

I dette afsnit gennemgås tilfredsheden blandt direktørerne, som er ansvarlige for buskørslen i de midtjyske kommuner.

4.1 ØKONOMI

Figur 24 nedenfor viser tilfredsheden med økonomirelaterede områder blandt direktørerne.

Figur 24 Tilfredsheden med økonomi 2016



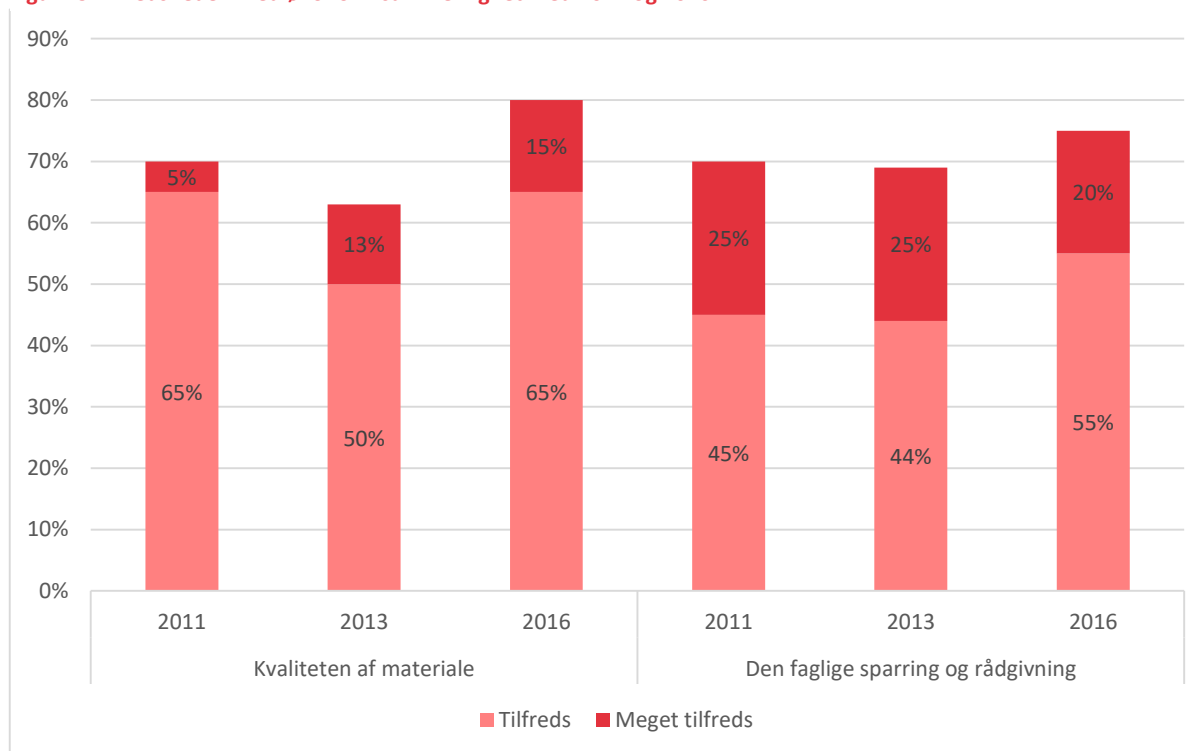
Note: n=20

Hele 80 % er meget tilfredse eller tilfredse med kvaliteten af det materiale som Midttrafik sender ud vedrørende økonomi, mens en femtedel er utilfredse (20 %).

Herudover er tre fjerdedele (75 %) meget tilfredse eller tilfredse med den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedrørende økonomi, mens kun 10 % er utilfredse og 15 % ikke finder spørgsmålet relevant.

Spørgsmålet vedrørende Midttrafiks evne til at levere god økonomistyring er med i undersøgelsen for første gang. Her er lidt over halvdelen meget tilfredse eller tilfredse (55 %) og hele 40 % er utilfredse.

Figur 25 Tilfredsheden med økonomi sammenlignet med 2011 og 2016



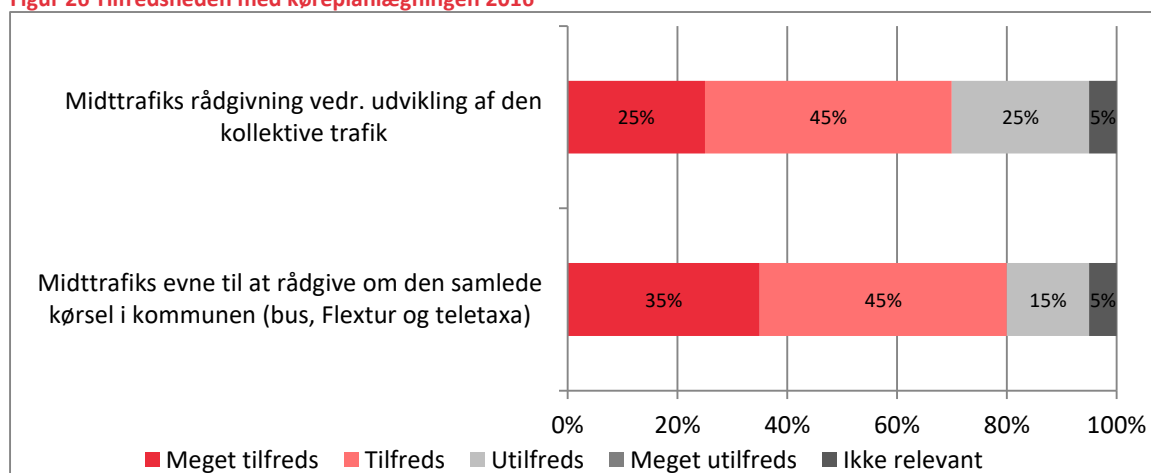
Note: n=20

Der er sammenlignet med både 2011 og 2013 sket en stigning i direktørernes samlede tilfredshed med kvaliteten af materialet samt den faglige den faglige sparring og rådgivning. I henhold til tilfredsheden med den faglige sparring og rådgivning er der dog sket et lille fald i andelen, som er meget tilfredse, mens den samlede andel af tilfredse direktører er steget både i forhold til 2011 og 2013.

4.2 KØREPLANLÆGNING

Figur 26 viser tilfredsheden med køreplanlægningen blandt direktørerne.

Figur 26 Tilfredsheden med køreplanlægningen 2016

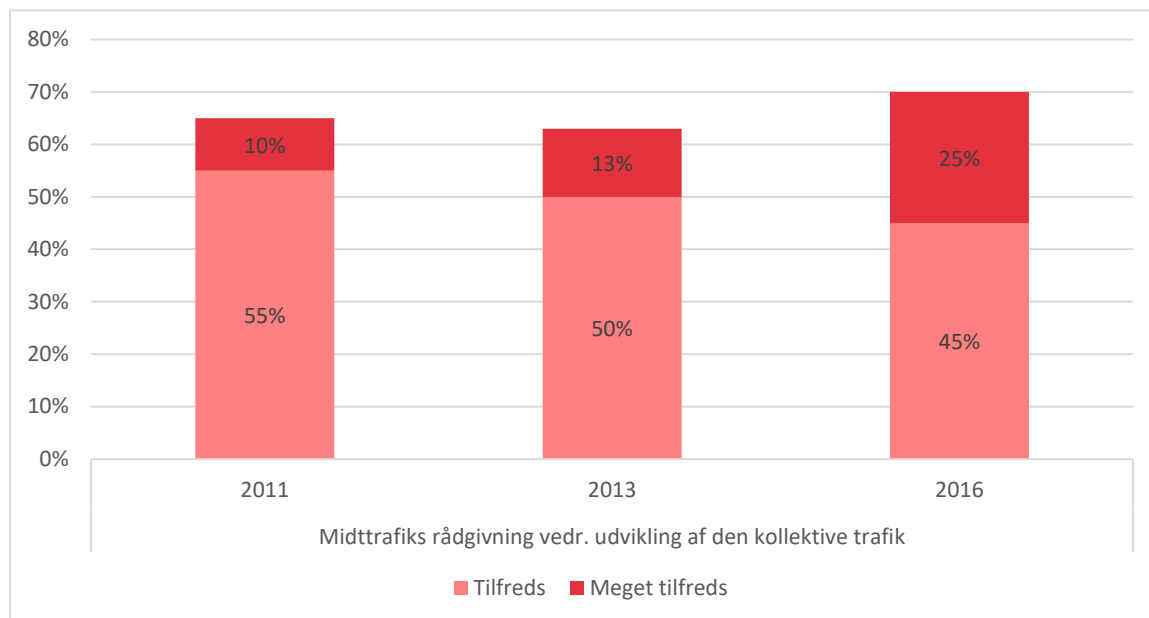


Note: n=20

Som figuren illustrerer, er direktørerne generelt tilfredse med Midttrafiks evne til at rådgive om den samlede kørsel i kommunen, hvor 8 ud af 10 svarer tilfreds eller meget tilfreds. Der er dog også 15 % af direktørerne, som er utilfredse, mens 5 % ikke har en holdning til dette eller ikke finder spørgsmålet relevant.

Der er en smule lavere tilfredshed med Midttrafiks rådgivning vedrørende udviklingen af den kollektive trafik. Tilfredsheden er dog stadig forholdsvis høj, hvor 7 ud af 10 er tilfredse eller meget tilfredse, hvorimod henholdsvis 25 % og 5 % af direktørerne er utilfredse med rådgivningen.

I figur 27 nedenfor ses at den samlede tilfredshed med Midttrafiks rådgivning vedrørende udviklingen af den kollektive trafik er steget sammenlignet med både 2011 og 2013, hvilket blandt andet ses ved en stigning i andelen af direktører, som er meget tilfredse.

Figur 27 Tilfredsheden med Køreplanlægningen sammenlignet med 2011 og 2016

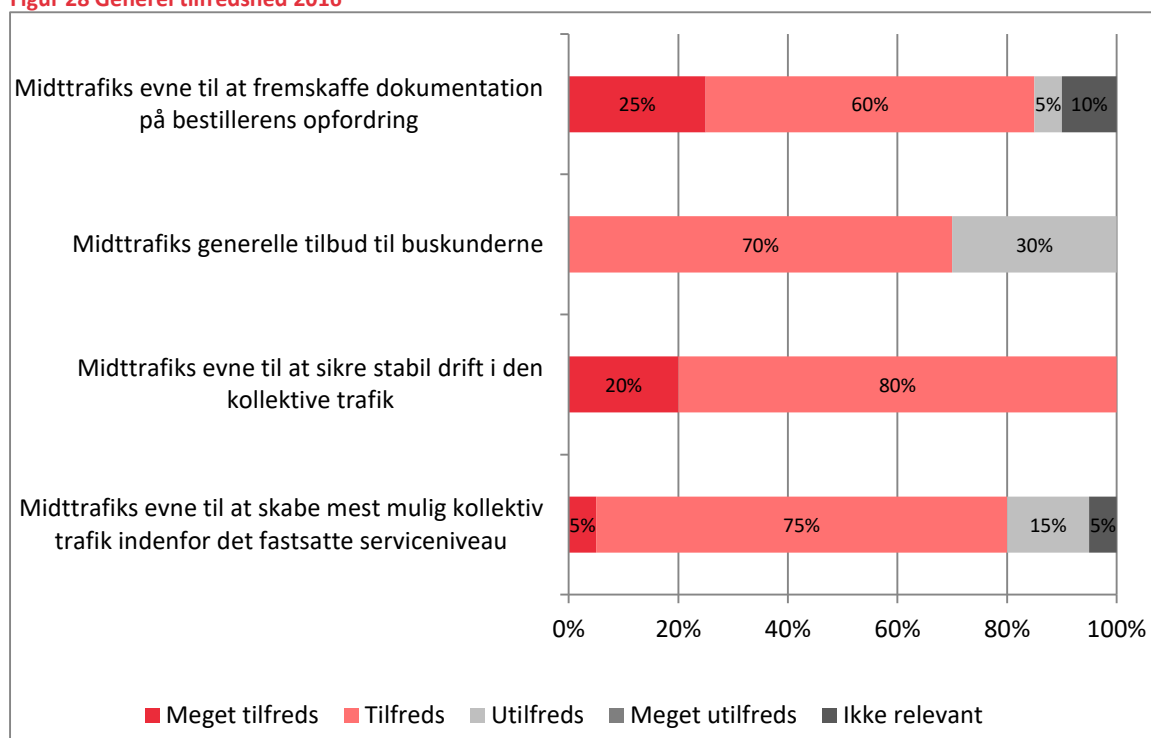
Note: n=20

4.3 GENERELT

De tekniske direktører med ansvaret for buskørslen i de midtjyske kommuner, er også blevet spurgt til deres tilfredshed med forskellige parametre af mere generel karakter. Resultaterne er gengivet i figur 28 nedenfor.

Det fremgår af figuren, at hele 85 % er meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring, og kun 5 % er utilfredse. Der er 10 % af direktørerne, som ikke mener, at spørgsmålet er relevant for dem.

Figur 28 Generel tilfredshed 2016



Note: n=20

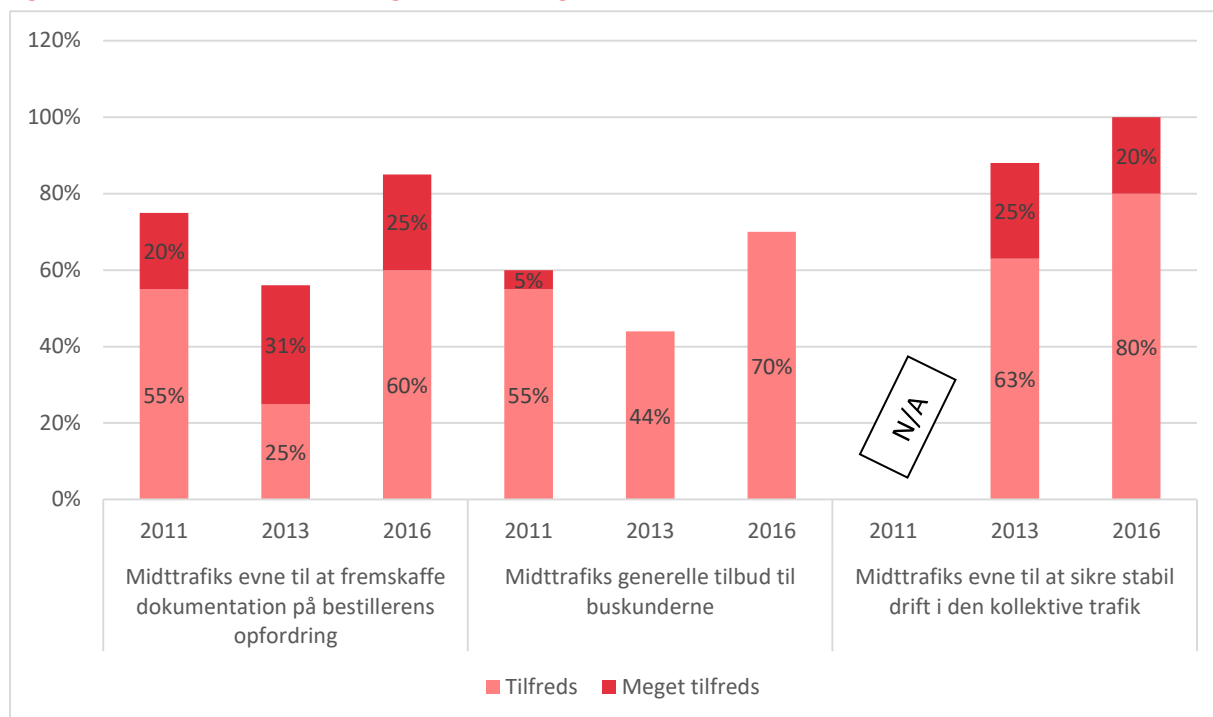
Når direktørerne spørges til deres tilfredshed med Midttrafiks generelle tilbud til buskunderne, er direktørerne overordnet tilfredse. Der er således 70 % af direktørerne, som svarer, at de er tilfredse. Modsat er der dog også en forholdsvis stor andel på 30 %, som er utilfredse.

Der er til gengæld entydig tilfredshed med Midttrafiks evne til at sikre stabil drift i den kollektive trafik, hvor hele 80 % af direktørerne er tilfredse og de resterende 20 % er meget tilfredse.

Slutteligt er der spurgt til direktørernes tilfredshed med Midttrafiks evne til at skabe mest mulig kollektiv trafik indenfor det fastsatte serviceniveau. Her er størstedelen tilfredse eller meget tilfredse med Midttrafik (80 %), mens 15 % er utilfredse.

MIDTTRAFIK

Figur 29 Generel tilfredshed sammenlignet med 2011 og 2016



Note: n=20

Fokuseres der på sammenligningen med tidligere undersøgelser, er der sket en samlet stigning i tilfredsheden blandt direktørerne sammenlignet med 2011 og 2013 på de tre generelle parametre, hvor det er muligt at sammenligne med resultaterne fra Bestillerundersøgelsen 2016. Direktørerne er således mere tilfredse med Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring samt Midttrafiks generelle tilbud til buskunderne sammenlignet med både 2011 og 2013. Herudover er direktørerne også mere tilfredse med Midttrafiks evne til at sikre stabil drift i den kollektive trafik sammenlignet med 2013. I alle tre tilfælde skyldes stigningen hovedsageligt, at andelen af direktører som svarer, at de er *tilfredse*, er steget.

Der er tilføjet et spørgsmål til undersøgelsen i 2016, hvorfor der ikke findes historisk data herpå og spørgsmålet fremgår således ikke af figur 29, men kun af Figur 28.

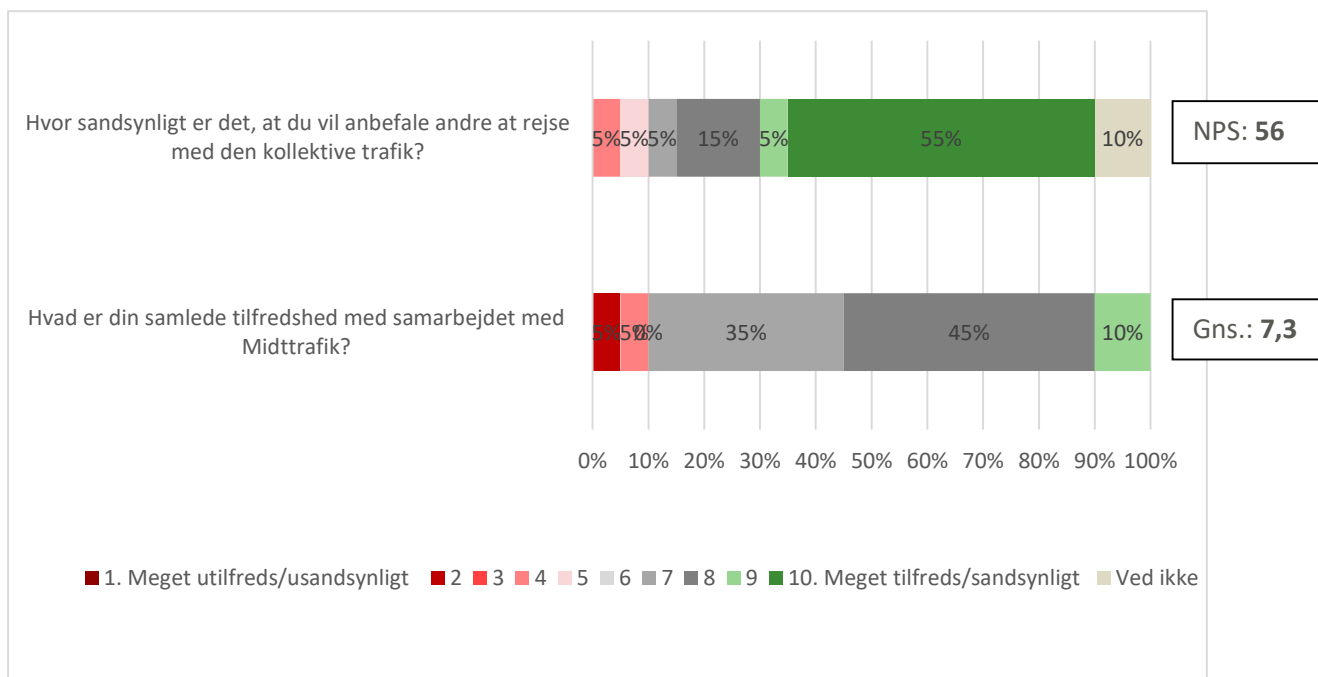
4.4 SAMLET TILFREDSHED OG ANBEFALING

I Bestillerundersøgelsen 2016 er der for første gang spurgt ind til direktørernes samlede tilfredshed med samarbejdet med Midttrafik på en skala fra 1-10, samt direktørernes anbefalingsvillighed af at

rejse med den kollektive trafik på en skala fra 1-10. Resultaterne herfor er gengivet i figur 30 nedenfor. Det er ikke muligt at sammenligne resultaterne fra 2016 med tidligere undersøgelser.

Gennemsnittet af den samlede tilfredshed med samarbejdet med Midttrafik og NPS-scoren for direktørernes anbefalingsvillighed af den kollektive trafik er gengivet for enden af frekvensfordelingen i figur 30. Det er her vigtigt at gøre opmærksom på, at ligesom ved sagsbehandlerundersøgelsen, er begge mål (gennemsnit + NPS) er baseret på en ret lille base, hvilket gør målene følsomme over for selv mindre ændringer i direktørernes tilfredshed og anbefalingsvillighed i fremtidige undersøgelser. Men da den lille base også er den fulde base: Alle tekniske direktører med ansvar for buskørsel, kan den statistiske usikkerhed ikke forbedres. Det er således blot vigtigt at være opmærksom på dette i henhold til fremtidige sammenligninger.

Figur 30 Samlet tilfredshed og anbefalingsvillighed 2016



Note: n=20. Gennemsnit og NPS score er udregnet uden 'Ved ikke'.

Direktørerne er samlet set tilfredse med samarbejdet med Midttrafik og de opnår således en gennemsnitsscore på 7,3 på en skala fra 1 til 10. Langt størstedelen af direktørerne har angivet 7 eller derover på skalaen, og det er således kun få direktører, som kan betegnes som utilfredse i deres samlede vurdering af samarbejdet med Midttrafik.

Direktørerne er i høj grad også anbefalingsvillige. Over halvdelen af direktørerne angiver, at det er meget sandsynligt, at de vil anbefale andre at rejse med den kollektive trafik og det er kun få direktører, som ikke er særligt anbefalingsvillige (10 %). Dette betyder også, at Midttrafik opnår en høj NPS score på 56 i henhold til anbefalingen af den kollektive trafik.

4.5 FORSLAG TIL FREMTIDIGE INDSATSOMRÅDER

Figur 31 viser direktørernes forslag til fremtidige indsatsområder opdelt i overordnede emner.

Figur 31 Forslag til fremtidige indsatsområder



Note: De åbne besvarelser er i nogen grad tilpasset fra tale- til skriftsprog

EPINION

OM OS

Vi er et af Skandinavien's største konsulent- og analysefirmaer med kontorer i Danmark, Grønland, Norge, Storbritannien, Sverige, Tyskland, Vietnam og Østrig.

Vi er en mangfoldig arbejdsplads med internationalt perspektiv og samarbejdspartnere i hele verden og beskæftiger mere end 150 fastansatte medarbejdere og 500 interviewere.

Vi leverer skræddersyede undersøgelser, der sikrer et solidt grundlag for optimale beslutninger. Vores mål er altid at præsentere analyseresultater og yde rådgivning af højeste kvalitet.

EPINION AARHUS

HACK KAMPMANN'S PLADS 1-3
DK - 8000 AARHUS C
T: +45 87 30 95 00
E: TV@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.DK

EPINION KØBENHAVN

RYESGADE 3F
DK - 2200 KØBENHAVN N
T: +45 87 30 95 00
E: TYA@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.DK

Midttrafik

Input til business case for overflytning af produkter fra papkort som produktplatform til digitale platforme som MT appen og Rejsekort

24. februar 2017

INDHOLD

- 3** Ledelsesresumé
- 4-6** Baggrund, Takst Vest og de besvarede spørgsmål
- 7-8** Hvad gør de andre, og hvad er teknisk muligt?
- 9-13** Hvad betyder det for kunderne?
- 14-15** Hvad koster de forskellige løsninger? (resuméer)
- 16-17** Beslutningsbehov, og hvordan kunne en samlet plan se ud?
- 18** Bilag (følsomheder, forudsætninger og underliggende data)

Ledelsesresumé

- ▶ Alle kort med undtagelse af erhvervskort (bruttoløn) er mulige at udbyde på såvel MT appen som Rejsekort.
- ▶ Økonomisk set vil der med periodekort på MT appen være fald i driftsudgifter (2,8 mio. kr.) sammenholdt med 2017, mens der med overgangen til Rejsekort vil være et mindre fald i driftsudgifter (0,5 mio. kr.). For både MT App og Rejsekort gælder, at der ligger eksisterende driftsudgifter på 1,0 mio. kr., der først vil bortfalde ved fuldstændig udfasning af papkort (både periodekort, skolekort, ungdomskort og erhvervskort). Der vil ikke skulle investeres nu og her ved overgangen til MT appen, mens overgangen til periodekort på Rejsekort vil kræve en investering (2,5 mio. kr.).
- ▶ Størstedelen af udgifterne til de enkelte kort er indirekte og knytter sig til brugen af de to platforme, henholdsvis MT appen og Rejsekort. De indirekte udgifter til Rejsekort (58,1 mio. kr.) overstiger langt de indirekte udgifter til MT appen (3,4 mio.kr), men det er kun i mindre omfang muligt at påvirke niveauet for de indirekte udgifter til Rejsekort før udløbet af abonnementsbetalingen til Rejsekort A/S i 2028.
- ▶ Beslutningen om, hvilken platform periodekort, ungdomskort, skolekort og erhvervskort (bruttoløn) skal udbydes på, har en række beslutninger knyttet til sig:
 - ▶ Strategiske beslutninger
 - ▶ Kunde-, produkt- og platformsstrategi
 - ▶ Organisering af kundeservice
 - ▶ Tidspunkt for overgang
 - ▶ Kundenære beslutninger
 - ▶ Brugerbetaling
 - ▶ Salgssteder (Fysiske betjeningsmuligheder)
 - ▶ Ombordstigning (Risiko for ventetider)
 - ▶ Kundeservice (Svartider ved telefonisk henvendelse)
 - ▶ Budgetmæssige beslutninger
 - ▶ Håndtering af ikke-budgetterede konsekvenser, herunder transaktionsgebyr

Hvilke beslutninger der træffes inden for hvert af disse områder, vil have stor betydning for den endelige business case (se side 17).

Mio kr. (2017 priser)	AS-IS MT APP	AS-IS Rejsekort	AS-IS Ikke Platformsspecifik	AS-IS Total
Indtægter	144,0	152,6	414,4	711,1
Driftsudgifter	3,4	58,1	8,2	69,7
Investeringer	0,0	0,0	0,0	0,0

Mio kr. (2017 priser)	AS-IS Periodekort	AS-IS Ungdomskort	AS-IS Skolekort	AS-IS Erhvervskort (bruttoløn)	AS-IS Øvrige	AS-IS Fælles	AS-IS Total
Indtægter	205,1	94,0	32,8	4,2	375,0		711,1
Driftsudgifter	3,8	2,5	0,8	0,1	4,4	58,1	69,7
Investeringer	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Baggrund

EY har i samarbejde med Midttrafik udarbejdet en business case for overgangen af følgende korttyper fra papkort til en anden produktplatform:

- ▶ Periodekort
- ▶ Ungdomskort
- ▶ Skolekort
- ▶ Erhvervskort (bruttoløn)

Business casen skal indgå i bestyrelsens beslutning om valg af produktplatform for de enkelte korttyper.

Business casen omhandler alene økonomiske forhold, der knytter sig til de fire korttyper. De enkelte business cases synliggør konsekvensen af, at en eller flere korttyper overføres helt til en platform og med en RK-indtægtsnøgle på 10 %.

I praksis vil et kort kunne udbydes på flere platforme, og dermed vil det enkelte kort kun overføres delvist til den enkelte platform.

EY inddrager kun dokumenterede og sandsynliggjorte økonomiske og aktivitetsrelaterede størrelser.

EY's analyse vil alene bidrage med overblik, indsigt og eventuelle forbedringsforslag.

Kort introduktion til Takst Vest

- ▶ Tidspunkt – Den 21.1.2018 vurderes p.t. at være den mest realistiske dato, om end der er en reel risiko for, at indførelsen af Takst Vest udskydes til det sene forår/tidlig sommer 2018.
- ▶ Fælles periodekort – Der skal indgås aftale og dermed opnås enighed med DSB og Arriva om principper, takster, salgskanaler, rejseregler osv. Midttrafik forventer, at det vil kræve en fokuseret indsats at nå til enighed.
- ▶ Ungdomskort – Ungdomskort reguleres og administreres af Trafik- og Byggestyrelsen. Ungdomskort finansieres via egenbetaling + ”tilskud”.
- ▶ Tilgang – Idriftsættelsen af produkter sker på én gang på datoen for idriftsættelse. Implementering/tilpasning af systemer ventes at tage et år.

Udpluk af rapport om betydningen af Takst Vest (Gartner, 18.8.2016)

Scenarie 3 er den forventede løsning med implementering i 2018	Forventede produkter og salgskanaler				
<ul style="list-style-type: none"> • Fuld understøttelse af alle kanaler og produkter for alle selskaber • Udvider scenarie 2 med en løsning for salg af billetter i de resterende busser og lokalbaner (4 yderligere takstsæt) • Mulighed for salg af busbilletter i DSB app og via dsb.dk • Den systemmæssig kompleksitet er selvsagt højere, da hele systemlandskabet skal tilpasses til Takst Vest • Kundevenligheden vurderes som høj, da der er tale om en samlet reform for Takst Vest på linje med Takst Sjælland Anslået idriftsættelsesdato: 1.november 2017 	Salgskanal/ Billettype	Automat	Billetsalg	Mobil	Web
	Enkeltbilletter	✓	✓	✓	✓
	Periodekort		✓	✓	✓
	Rejsekort	✓	✓		✓
	Øvrige produkter*			✓	✓
	*Øvrige produkter inkluderer klippekort, pensionist- og ungdomskort samt kommercielle produkter med forskellige gyldigheder				

Figur 12 - Midttrafik produkter og salgskanaler efter Takst Vest reformen

EY har i samarbejde med Midttrafik besvaret et hovedspørgsmål og fire delspørgsmål

HOVEDSPØRGSMÅL	DELSPØRGSMÅL	DE ENKELTE SLIDES GIVER SVAR PÅ	DATAKILDE/RESULTAT	
<p>Hvilken platform skal periodekort, ungdomskort, skolekort og erhvervskort (bruttoløn) udbydes på fremadrettet?</p>	<p>1. Hvad gør de andre, og hvad er teknisk muligt?</p>	1.1 Hvad gør andre?	Midttrafik/Rejsekort	
		1.2 Hvad er teknisk muligt?	Midttrafik/Rejsekort	
	<p>2. Hvad betyder det for kunderne, og hvordan vil de reagere?</p>	2.1 Hvordan vil det påvirke serviceniveauet?		Betaling for kort, salgssteder, ventetider
		<p>2.2.0 Hvordan reagerer kunderne?</p>	2.2.1 Valg af platform	Penetration (erfaringer fra Hovedstaden, NT, ST m.fl. + Midttrafik)
			2.2.2 Betydning for ressourcetrækket	
		<p>3. Hvad koster de forskellige løsninger?</p>	<p>3.1 Intro til den samlede proces og forudsætninger</p>	3.2.0 Resumé
	3.2.1 Periodekort på MT app			
	3.2.2 Periodekort på Rejsekort			
	3.2.3 Alle kort på MT app			
	3.2.4 Alle kort på Rejsekort			
	<p>4. Beslutningsbehov, og hvordan kunne en samlet plan se ud?</p>	<p>Udgiver til...</p>	4.1 Beslutningsbehov og økonomisk betydning	Tidsplaner og aktiviteter på baggrund af besvarelsen af de øvrige spørgsmål samt input fra MT og RK
			4.2 Nuværende udviklingsplaner for MT app og RK	
			4.3 Forslag til Midttrafiks handlingsplan	

1.1 Hvad gør de andre?

Nedenstående tabeller viser, at **samtlige trafikkselskaber arbejder med en multiplatformsstrategi.**

Om end der kan registreres en bevægelse imod de digitale platforme, er "pap" stadig den platform med flest produkter tilknyttet (målt i antal produkter). Det er afgørende at bemærke, at tabellerne nedenfor ikke fortæller noget om 'trafikken' eller volumen på de enkelte kort. Det enkelte kryds i tabellerne angiver, om produktet (som fx periodekort) udbydes på den enkelte platform eller ej (som fx app, hvilket i Midttrafiks tilfælde udgøres af 'MT appen').

Tabellerne er opdelt i en 'Nu' og en 'Fremtid' tabel. De gule ringe i 'Fremtidstabellen' fremhæver kendte ændringer i udbuddet af produkter på de enkelte platforme.

Tabellerne nedenfor er dannet med input fra Rejsekort A/S og Midttrafik. En egentlig validering gennem dialog med de enkelte trafikkselskaber anbefales gennemført som en naturlig del af et videre arbejde med en kunde/produktstrategi.

Nu: FØR Takst Vest og Takst Sjælland

Platform	Web					Pap					App					Rejsekort										
	Enkelbillet	Klippekort	Erhvervskort (Bruttolen)	Skolekort	Ungdomskort	Periodekort	Enkelbillet	Klippekort	Erhvervskort (Bruttolen)	Skolekort	Ungdomskort	Periodekort	Enkelbillet	Klippekort	Erhvervskort (Bruttolen)	Skolekort	Ungdomskort	Periodekort	Enkelbillet	Klippekort	Erhvervskort (Bruttolen)	Skolekort	Ungdomskort	Periodekort		
DSB	+						+	+	+	+	+	+	+												+	
Movia				+	+	+	+	+	+	+	+	+	+													+
NT				+	+		+	+	+	+	+	+														+
Metro				+	+		+	+	+	+	+	+														+
S-tog				+	+		+	+	+	+	+	+														+
DSBØresund				+	+		+	+	+	+	+	+														+
Arriva tog				+	+		+	+	+	+	+	+														+
SydTrafik				+	+		+	+	+	+	+	+														+
Midttrafik	+			+	+	+	+	+	+	+	+	+														+
Fynbus				+	+		+	+	+	+	+	+														+

Fremtid: EFTER Takst Vest og Takst Sjælland (efter den 15.1.2017 og den 21.1.2018)

Platform	Web					Pap					App					Rejsekort										
	Enkelbillet	Klippekort	Erhvervskort (Bruttolen)	Skolekort	Ungdomskort	Periodekort	Enkelbillet	Klippekort	Erhvervskort (Bruttolen)	Skolekort	Ungdomskort	Periodekort	Enkelbillet	Klippekort	Erhvervskort (Bruttolen)	Skolekort	Ungdomskort	Periodekort	Enkelbillet	Klippekort	Erhvervskort (Bruttolen)	Skolekort	Ungdomskort	Periodekort		
DSB	+						+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+							+	
Movia				+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+							+
NT				+	+		+	+	+	+	+	+														+
Metro				+	+		+	+	+	+	+	+														+
S-tog				+	+		+	+	+	+	+	+														+
DSBØresund				+	+		+	+	+	+	+	+														+
Arriva tog				+	+		+	+	+	+	+	+														+
SydTrafik				+	+		+	+	+	+	+	+														+
Midttrafik	+			+	+	+	+	+	+	+	+	+														+
Fynbus				+	+		+	+	+	+	+	+														+

Data i tabellerne er baseret på input fra Rejsekort A/S og Midttrafik.

Andre kendte hændelser – ud over introduktionen af Takst Sjælland og Takst Vest:

- ▶ Midttrafik lukker for brug af klippekort på pap i januar 2017.
- ▶ DSB og Arriva overvejer at lukke for salg af periodekort på pap i løbet af 2018.

1.2 Hvad er teknisk muligt?

Det korte svar på 'hvad er teknisk muligt?' er **'Alt er teknisk muligt'**. Således kan samtlige produkter i tabellen herunder leveres på såvel MT appen som på Rejsekort.

Platformene MT app og Rejsekort udgør dermed ikke en teknologisk begrænsning, når det skal besluttes, hvilke produkter der skal udbydes på hvilke platforme.

Som et eksempel på de teknologiske muligheder, de nuværende platforme rummer, kan nævnes, at 'kortfunktionaliteten' allerede er udviklet på MT appen, ligesom muligheden for, at et skolekort på Rejsekort kan anvendes på samme måde som det nuværende skolekort i Midttrafik, allerede er til stede (dvs. at skolekortet på Rejsekort kan anvendes, uden at der checkes ind og ud). En begrænsning i forhold til Rejsekort er dog, at kontrol ikke er mulig, da rejsens gyldighed ikke kan ses fysisk på kortet.

Udviklingsplaner for Rejsekort

Planlagt udvikling af Rejsekort (jf. "Status igangværende projekter 2016-12-14 – RK"):

- ▶ Skolekort – Udvikling og idriftsættelse af en portal, som understøtter bestilling af skolekort på Rejsekort: **marts 2017**.
- ▶ Ungdomskort – Udvikling og idriftsættelse af en portal, som understøtter bestilling af ungdomskort på Rejsekort: **august 2017**.

Udviklingsplaner for MT app

Planlagt udvikling af MT appen:

- ▶ Periodekortet er klar til udrulning på MT app.
- ▶ Ungdoms-, skole- og erhvervskort (bruttoløn) er ikke klar til udrulning på MT app.

A: Er udviklet, besluttet af Midttrafik, sat i drift B: Er udviklet, ikke besluttet af Midttrafik C: Er ikke udviklet, ikke besluttet af Midttrafik

Platform	Web						Pap						App						Rejsekort					
	Enkeltbillet	Klippekort	Erhverv	Skole	Ungdom	Periode	Enkeltbillet	Klippekort	Erhverv	Skole	Ungdom	Periode	Enkeltbillet	Klippekort	Erhverv	Skole	Ungdom	Periode	Enkeltbillet	Klippekort	Erhverv	Skole	Ungdom	Periode
Midttrafik	A	C	B	B	B	C	A	A	A	A	A	A	A	A	C	C	C	B	A	B	C	B	B	B

Data i tabellen er baseret på input fra Midttrafik

2.1 Hvordan vil det påvirke serviceniveauet?

Område	Praksis i dag	Potentiel påvirkning af serviceniveauet
Brugerbetaling af kort	<p>Pap: Udgiften til selve papkortet afholdes af Midttrafik.</p> <p>Rejsekort: Der opkræves et gebyr på 50 kr. pr. udstedt Rejsekort.</p>	<p>MT app: Der påtænkes ikke opkrævet et gebyr for udstedelsen af et kort.</p>
		<p>Rejsekort: Udgifter til kortudstedelsen pålægges kunden i form af et gebyr på 50 kr. DSB og Arriva har i en overgangsperiode betalt gebyret på 50 kr. for at lette overgangen til Rejsekort.</p> <p>Ud over selve kundebeholdningen i forhold til betaling/ikke betaling af et gebyr har udstedelsen af kort også betydning for balancen mellem distributionsudgifter og -indtægter. Det selskab, brugeren vælger ved oprettelse af Rejsekort, modtager distributionshonoraret på 50 kr. (distributionsindtægt). Distributionsudgiften fordeles mellem trafikskaber ud fra Rejsekort-indtægtsnøglen. På nuværende tidspunkt udstedes færre kort, hvor brugeren har valgt Midttrafik som udbyder, set i forhold til den aktuelle indtægt på Rejsekort i Midttrafik, hvilket giver Midttrafik et negativt regnskab for distribution af kort svarende til ca. 3,1 mio. kr./år.</p>
Salgssteder	<p>Kan købes på fysiske salgssteder og på Midttrafiks hjemmeside.</p> <p>MT app: Enkeltbilletter og klippekort købes i MT appen. Support kan fås på Midttrafiks kundecenter og kundeservice pr. telefon.</p> <p>Rejsekort: Kan købes på fysiske salgssteder og på internettet i regionen (DSB og Arriva overvejer dog at lukke fysiske salgssteder i 2018).</p>	<p>MT app: Der påtænkes ikke etablering af fysiske salgssteder</p>
		<p>Rejsekort: Midttrafik har estimeret, at introduktionen af periodekort m.m. på Rejsekort ud fra en kundemæssig synsvinkel vil kræve flere salgssteder i en overgangsperiode for at sikre mulighed for at købe Rejsekort i flere større byer i regionen. Der kan pt. købes Rejsekort 6 steder i regionen (Middtrafik Kundecenter, Aarhus H, Arriva Skive, Arriva Silkeborg, Arriva Skjern og Arriva Viborg).</p> <p>49 % af de anvendte Rejsekort i Region Midtjylland har ikke tilknyttet en tank op-aftale, hvilket indikerer, at der er et fortsat behov for fysiske selvbetjente rejsekortautomater. Det er kun personer med Dankort, der kan oprette tank op-aftaler. Andre tanker op via internettet, hvilket vil sige, at i praksis er andelen af rejsende, der foretager tank op selv, er større end 49 %.</p>
Ombordstigning	Ombordstigning opleves ikke forsinket af billetkøb eller check ind/check ud.	<p>MT app: At overføre kort til MT appen vil ikke føre til ændringer ved ombordstigning.</p> <p>Rejsekort: Flere rejsende med Rejsekort vil alt andet lige øge 'presset' på validatorerne i busserne. Der foreligger ikke egentlige undersøgelser af 'udstyrets' belastning og betydningen af at flytte periodekort, ungdomskort m.m. over på Rejsekort i Midttrafik-regi. Skulle kravet om check in/check ud føre til ventetid ved udstyret og dermed øget køretid, vil det kunne have en negativ effekt på kundetilfredsheden (samt en stor betydning på selve busdriften og udgifterne hertil).</p>
Kundeservice	<p>Service level for svartider ved henvendelser:</p> <p>Midttrafik:</p> <p>Tlf. – 80 % skal være besvaret inden for 60 sek.</p> <p>Skriftligt – inden for 5 dage.</p> <p>Rejsekortets kundecenter:</p> <p>Tlf. – 80 % skal være besvaret inden for 120 sek.</p> <p>Skriftligt – inden for 10 dage.</p>	<p>MT app: 25 % af kundefølgelser til Midttrafik relaterer sig til MT app (jf. "Kundefølgelsesstatistik 3. kv. 2016).</p>
		<p>Rejsekort: Andelen af midtjyske kunder, der vil blive betjent af Rejsekortets kundecenter, vil stige.</p> <p>De længere svartider i Rejsekortets kundecenter vil kunne have en negativ effekt på den oplevede kundeservice (sammenlignelighed skal endeligt bekræftes).</p> <p>Midttrafik oplever et højt tilfredshedsniveau blandt deres kunder, jf. "Kundetilfredshedsundersøgelse fra 2016".</p>

2.2.1 Hvordan reagerer kunderne? Valg af platform

TILGANG

Erfaringsgrundlaget for kundernes reaktion på et skifte i produktplatform varierer på tværs af landet og platforme.

Nærværende analyse har ikke omfattet en egentlig 'kunde- og adfærdsanalyse', hvorfor de data, der præsenteres på denne side, kun kan opfattes som indikative.

Det anbefales, at der som en del af det videre arbejde med at formulere Midttrafiks kunde-, produkt- og platformstrategi igangsættes et arbejde med at kortlægge kundernes præferencer og adfærd med fokus på produkttyper og platforme, både inden for Region Midtjylland og med erfaringer fra andre dele af landet.

OBSERVATIONER

Rejsekort var fuldt udrullet i Region Midtjylland i 2015. MT appen blev lanceret i sommeren 2016. Rejsekort blev på landsplan rullet ud i 2012.

I Hovedstadsområdet anvender hver anden borger over 12 år Rejsekort. I Midtjylland er det hver tiende borger over 12 år (se tabel indsat til højre for andele for øvrige regioner).

I Midtjylland bruger 12 % af alle borgere MT appen.

Rejsekortets andel af Midttrafiks omsætning forventes i 2017 at være 22 %, mens MT appens omsætningsandel i 2017 forventes at være 20 %.

I Hovedstadsområdet var omsætningsandelen på Rejsekort 35 % i november 2016.

I Hovedstadsområdet udgjorde mobilbilletter 42 % af alle kontantbilletter i november 2016. I Midtjylland udgør mobilbilletter 23,5 % af alle kontantbilletter til og med november 2016.

I Midtjylland foretrak kunderne i juli 2016 med lige stor andel hhv. MT app og Rejsekort som produktplatform for periodekortet (hhv. 31,9 % og 31,4 %). Væsentligt flere foretrak 'Pap' (46,6 %).

I samme kundeundersøgelse fra juli 2016 udtrykker kunderne utilfredshed med prisen på rejsen på tværs af samtlige transporttyper.

Region	+12 år
Hovedstaden	52,4%
Vestsjælland	24,0%
Nordjylland	21,9%
Sydsjælland	20,9%
Sydjylland	12,7%
Midtjylland	10,1%
Fyn	3,5%

Andel brugere af Rejsekort i forhold til befolkning

2.2.2 Hvordan reagerer kunderne? Betydning for ressourcetrækket

TILGANG (gentagelse fra forrige side)

Erfaringsgrundlaget for kundernes reaktion og det afledte ressourcetræk ved et skifte i produktplatform varierer på tværs af landet og platforme.

Nærværende analyse har ikke omfattet et egentligt studie i sammenhængen mellem kundernes adfærd og det afledte ressourcetræk, hvorfor de data, der præsenteres på denne side, kun kan opfattes som indikative.

Det anbefales, at der som en del af det videre arbejde med at formulere Midttrafiks kunde-, produkt- og platformsstrategi igangsættes et arbejde med at afdække sammenhængen mellem kundernes adfærd og ressourcetrækket i Midttrafik.

SPØRGSMÅL OG OBSERVATIONER

- ▶ Har produktet eller platformen en tiltrækningskraft, eller er det blot endnu et alternativ?
 - ▶ I Hovedstaden udgør mobilbilletter 36 % af alle kontantbilletter. I Midtjylland er tallet 23,5 %.
- ▶ Ændres produktet eller platformen ved graden af selvbetjening?
 - ▶ Lidt mere end halvdelen af Rejsekort udstedes ved et betjent salgssted på landsplan. I Midttrafik er det under en tredjedel.
 - ▶ Ni ud af ti kortholdere tanker 'selvbetjent' op på landsplan.
- ▶ Påfører produktet eller platformen en ekstra udgift, eller udnytter/opstår der stordriftsfordele?
 - ▶ Ingen observationer identificeret.

MOBILBILLETTERS ANDEL AF KONTANTBILLETOMSÆTNINGEN

2016	Hoved-- staden	Midt- trafik
Pap- og papirkontantbilletter	64 %	76,5 %
Mobilbilletter	36 %	23,5 %

SELVBETJENINGSGRAD VED UDSTEDELSE AF REJSEKORT

2016	Rejse- kort	Midt- trafik
Betjent kortudstedelse	54 %	31 %
Selvbetjent kortudstedelse	46 %	69 %

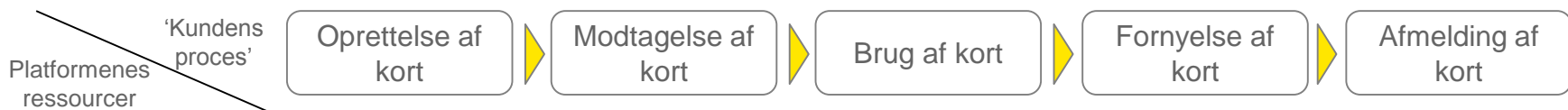
TANK OP-ANDEL PÅ REJSEKORT VED SELVBETJENING

2016	Rejse- kort	Midt- trafik
Tank op andel v. selvbetjening	87 %	96 %
Tank op andel v. betjent salgssted	13 %	4 %

3.1 Kundens handlinger, og hvordan platformene arbejder

Set fra kundens perspektiv er valget af platform ikke afgørende for 'trinene' i processen. Valget af platform afgør primært, 'hvor' handlingerne udføres (fysisk fremmøde, automat, web, app). It-systemet udgør kernen i både Rejsekort og appen som platform. It-systemerne fungerer uafhængigt af hinanden, men trækker på samme 'support'organisation.

Der er i Midttrafik ikke taget eksplicit stilling til, hvordan Rejsekortets og MT appens it-systemer og supportorganisationerne/kundecentrene kan operere effektivt side om side og i sammenhæng.



	Oprettelse af kort	Udlevering af kort	Brug af kort	Fornyelse af kort	Afmelding af kort
Kundens handlinger	Opgiver personlige oplysninger	Bestiller via web og får tilsendt kort Bestiller via (MT el. Rejsekort) kundecenter og får tilsendt Køber på bemandet salgssted	Check in/ud Fremviser kort på anmodning	Bestiller via web og får tilsendt kort Bestiller via (MT el. Rejsekort) Kundecenter og får tilsendt På bemandet salgssted Printer selv	Fornyer ikke
Hvor foregår det nu?	Web Salgssteder MT Kundecenter	Sendt med post Salgssteder	Bus Tog	Web Salgssteder MT el. Rejsekort Kundecenter	Fornyer ikke
Hvilke ressourcer trækkes der på ved brug af MT app	Web MT app MT Kundeservice MT Kundecenter	MT app MT Kundeservice MT Kundecenter	MT app MT Kundeservice MT Kundecenter Salgssteder	MT app MT Kundeservice MT Kundecenter Salgssteder	Fornyer ikke
Hvilke ressourcer trækkes der på ved brug af Rejsekort	Rejsekortsystem MT Kundeservice MT Kundecenter Salgssteder Rejsekort Kundecenter RVM	Rejsekortsystem MT Kundeservice MT Kundecenter Salgssteder Rejsekort Kundecenter RVM	Rejsekortsystem MT Kundeservice MT Kundecenter Salgssteder Rejsekort Kundecenter	Rejsekortsystem MT Kundeservice MT Kundecenter Salgssteder Rejsekort Kundecenter	Fornyer ikke

3.1 Kundens forudsætninger for at bruge Midttrafiks produkter

Nedenstående tabel viser, at Rejsekort som platform er mindre afhængig af, at kunderne har det rigtige hardware (telefon, tablet og lignende).

Til gengæld stiller bestillingsflowet vedrørende periodekort på Rejsekort større krav til it-færdigheder end Midttrafik app.

Tabellerne nedenfor er dannet med input fra Midttrafik.

Platform	Web					Pap					App					Rejsekort									
	Enkelbillet	Klippekort	Erhvervs kort (Bruttoløn)	Skolekort	Ungdomskort	Periodekort	Enkelbillet	Klippekort	Erhvervs kort (Bruttoløn)	Skolekort	Ungdomskort	Periodekort	Enkelbillet	Klippekort	Erhvervs kort (Bruttoløn)	Skolekort	Ungdomskort	Periodekort	Enkelbillet	Klippekort	Erhvervs kort (Bruttoløn)	Skolekort	Ungdomskort	Periodekort	
Produkt																									
Egen computer																									
Smartphone (Android eller iPhone)											+	+	+	+	+	+	+								
Computer adgang	+		+	+	+																				(+)
MobilePay	(+)				(+)						(+)	(+)							(+)						
Kreditkort (Dankort mv.)	+				+						+	+							+					(+)	
Hævekort																									
Overordnet IT kompetencer*	1		1	1	1						0	0	0	0	0				0					1	

Markeringer i skema

+ = nødvendig for at kunne bruge produkt

(+) = hensigtsmæssig for at kunne bruge produkt

Skala for it-kompetencer

0 = Ingen

1 = Hverdagsbrug

2 = Ekspert

3.2.0 Resumé af opstillede scenarier (se bilag for besvarelse af spørgsmål 3.2.1-3.2.4)

3.3 PERIODEKORT PÅ MT app (side 23)

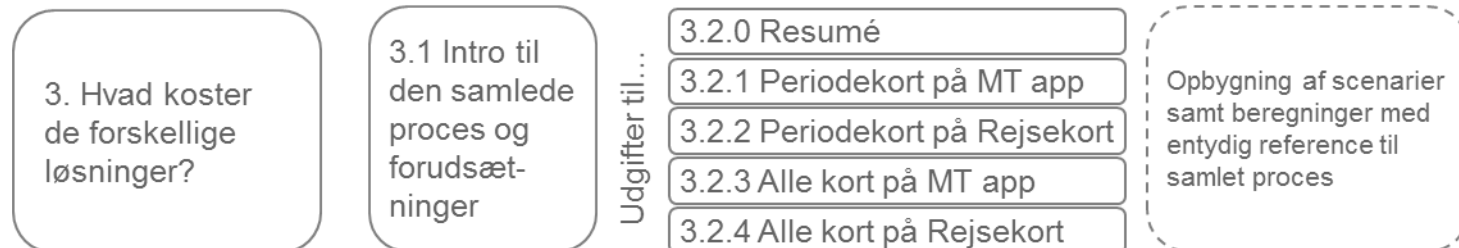
Periodekortindtægter på 205,1 mio. kr. flyttes fra pap som platform til MT app. De årlige driftsudgifter bliver samlet 2,8 mio. kr. lavere end i 2017:

1. Produktion af 300.000 periodekort årligt (1,7 mio. kr.), it-systemet Trapeze (0,4 mio. kr.) og salgsprovision (1,6 mio. kr.) kan elimineres. Fald i eksisterende kort- og distributionsudgifter til Rejsekort i forhold til 2017 (1,5 mio. kr.).
2. Øget transaktionsgebyr på 1,7 % af ekstra indtægt (3,4 mio. kr.).
3. Øget udgift hos MT Kunde- og servicecenter (0,2 mio. kr.) og fald i eksisterende udgifter til RK Kundecenter i forhold til 2017 (0,9 mio. kr.).
4. Fald i eksisterende udgifter til Rejsekortdatahåndtering/Rejsedata i forhold til 2017 (0,4 mio. kr.).

3.4 PERIODEKORT PÅ Rejsekort (side 24)

Periodekortindtægter på 205,1 mio. kr. flyttes fra pap som platform til Rejsekortet. De årlige driftsudgifter bliver samlet 0,5 mio. kr. lavere end i 2017:

1. Produktion af 300.000 periodekort årligt (1,7 mio. kr.) og it-systemet Trapeze (0,4 mio. kr.) kan elimineres. Salgsprovision kan halveres (0,8 mio. kr.). Fald i eksisterende kort- og distributionsudgifter til Rejsekort i forhold til 2017 (1,5 mio. kr.), imens periodekort på Rejsekort vil medføre nye/øgede kort- og distributionsudgifter til Rejsekortet (1,3 mio. kr.).
2. Øgede udgifter til drift af fysisk udstyr (0,9 mio. kr.) og salgssteder på Letbanen (0,1 mio. kr.).
3. Øget transaktionsgebyr på 0,7 % af ekstra omsætning (bemærk: Omsætning er forudsat som 45 % af indtægt) (0,6 mio. kr.).
4. Øget udgift hos MT Kunde- og servicecenter og RK Kundecenter (1,5 mio. kr.), hvilket delvis modsvares af fald i eksisterende udgifter til RK Kundecenter i forhold til 2017 (0,9 mio. kr.).
5. Fald i eksisterende udgifter til Rejsedata i forhold til 2017 (0,4 mio. kr.), imens periodekort på Rejsekort vil medføre nye/øgede udgifter til Rejsekortdatahåndtering/Rejsedata for periodekort (0,7 mio. kr.).



3.2.0 Resumé af opstillede scenarier (se bilag for besvarelse af spørgsmål 3.2.1-3.2.4)

GENERELT

1. 336 mio. kr. i indtægter kan/skal flyttes fra pap som platform til enten MT app eller Rejsekort.
2. Markant forskel i direkte driftsudgifter til hhv. MT app 3,4 mio. kr. og Rejsekort 58,1 mio. kr.
3. Markant forskel i transaktionsgebyrer på hhv. MT app (1,6 % af omsætning) og Rejsekort (0,7 % af omsætning). Jf. EU-afgørelse, kan transaktionsgebyrer fra 2018 ikke placeres hos kunden.
4. Der er ikke indregnet udgifter til fysisk udstyr til MT app. For Rejsekort beløber det sig til 9,5 mio. kr.
5. Udgifter til produktionen af de fysiske kort kan reduceres helt eller delvist (i alt 5,7 mio. kr.).
6. Ikke-henførbare udgifter til produkter beløber sig til 62,5 mio. kr.

3.5 ALLE KORT PÅ MT app (side 25-26)

Indtægter fra periodekort, ungdomskort, skolekort og erhvervskort flyttes fra pap som platform til MT app. De årlige driftsudgifter bliver samlet 3,1 mio. kr. lavere end i 2017:

1. Udgift til porto til ungdomskort og produktion af skolekort og periodekort vil elimineres (3,2 mio. kr.). Det samme vil udgifter til it-systemet Trapeze, kortsystem og integration med SUSY (1,4 mio. kr.), og salgsprovision (1,6 mio. kr.) kan elimineres. Fald i eksisterende kort- og distributionsudgifter til Rejsekort i forhold til 2017 (1,5 mio. kr.).
2. Øget transaktionsgebyr på 1,7 % af ekstra indtægt fra alle kort (5,6 mio. kr.).
3. Øget udgift til MT Kunde- og servicecenter (0,3 mio. kr.) og fald i eksisterende udgifter til RK Kundecenter i forhold til 2017 (0,9 mio. kr.).
4. Fald i eksisterende udgifter til Rejsekortdatahåndtering/Rejsedata i forhold til 2017 (0,4 mio. kr.).

3.6 ALLE KORT PÅ Rejsekort (side 27-28)

Indtægter fra periodekort, ungdomskort, skolekort og erhvervskort flyttes fra pap som platform til Rejsekort. De årlige driftsudgifter bliver samlet det samme som i 2017:

1. Udgift til porto til ungdomskort og produktion af skolekort og periodekort vil elimineres (3,2 mio. kr.). Det samme vil udgifter til it-systemet Trapeze, kortsystem og integration med SUSY (1,4 mio. kr.), og salgsprovision kan halveres (0,8 mio. kr.). Fald i eksisterende kort- og distributionsudgifter til Rejsekort i forhold til 2017 (1,5 mio. kr.), mens de nye produkter vil medføre (nye) højere kort- og distributionsudgifter til Rejsekortet på 2,2 mio. kr.
2. Øgede udgifter til drift af fysisk udstyr (1,1 mio. kr.) og salgssteder på Letbanen (0,1 mio. kr.).
3. Øget transaktionsgebyr på 0,7 % af ekstra omsætning (bemærk: Omsætning er forudsat som 45 % af indtægt) (1,1 mio. kr.).
4. Øget udgift hos MT Kunde- og servicecenter og RK Kundecenter (2,6 mio. kr.), hvilket delvis modsvares af fald i eksisterende udgifter til RK Kundecenter i forhold til 2017 (0,9 mio. kr.).
5. Investering i salgs- og check ind/ud-udstyr (4,4 mio. kr.).
6. Øgede udgifter til Rejsekortdatahåndtering/Rejsedata for de nye produkter (1,1 mio. kr.) og fald i eksisterende udgifter til Rejsedata i forhold til 2017 (0,4 mio. kr.).

3. Hvad koster de forskellige løsninger?

3.1 Intro til den samlede proces og forudsætninger

Udgifter til...

3.2.0 Resumé

3.2.1 Periodekort på MT app

3.2.2 Periodekort på Rejsekort

3.2.3 Alle kort på MT app

3.2.4 Alle kort på Rejsekort

Opbygning af scenarier samt beregninger med entydig reference til samlet proces

4 Hvordan kunne en samlet plan for de næste to år se ud?

4.1 BESLUTNINGSBEHOV

Beslutningen om, hvilken platform periodekort, ungdomskort, skolekort og erhvervskort (bruttoløn) skal udbydes på, har en række overvejelser knyttet til sig:

Strategiske beslutninger

- ▶ Kunde-, produkt- og platformsstrategi
- ▶ Organisering af kundeservice
- ▶ Tidspunkt for overgang

Kundenære beslutninger

- ▶ Brugerbetaling
- ▶ Risiko for ventetider
- ▶ Fysiske betjeningsmuligheder
- ▶ Svartider ved telefonisk henvendelse

Budgetmæssige beslutninger

- ▶ Håndtering af ikke-budgetterede konsekvenser, herunder transaktionsgebyr

4.2 NUVÆRENDE PLANER

Planlagt udvikling af MT appen

- ▶ Periodekortet er klar til udrulning på MT app.
- ▶ Ungdoms-, skole- og erhvervskort (bruttoløn) er ikke klar til udrulning på MT app.

Planlagt udvikling af rejsekortet

- ▶ Skolekort – Udvikling og idriftsættelse af en portal, som understøtter bestilling af skolekort på Rejsekort: marts 2017.
- ▶ Ungdomskort – Udvikling og idriftsættelse af en portal, som understøtter bestilling af ungdomskort på Rejsekort: august 2017.

4.3 FORSLAG TIL SAMLET PLAN

EY anbefaler, at Midttrafik parallelt med den endelige beslutning om valg af platform for periodekort, ungdomskort, skolekort og erhvervskort (bruttoløn) igangsætter et forløb i fire trin med fokus på kundens behov og præferencer:

1. Kort beskrivelse af Midttrafiks kundetyper og typiske 'kunderejser'.
2. Survey segmenteret med udgangspunkt i opdelingen i kundetyper og typiske kunderejser.
3. Kvalificering af survey gennem kvalitative interviews med fokus på kundernes behov og præferencer.
4. Beskrivelse og økonomisk konsekvens ved tilpasning af Midttrafiks tilbud til de afdækkede behov og præferencer.

4. Beslutningsbehov, og hvordan kunne en samlet plan se ud?

4.1 Beslutningsbehov og økonomisk betydning

4.2 Nuværende udviklingsplaner for MT app og RK

4.3 Forslag til Midttrafiks handlingsplan

Tidsplaner og aktiviteter på baggrund af besvarelsen af de øvrige spørgsmål samt input fra MT og RK

4.1 Beslutningsbehov og beslutningernes økonomiske betydning

Type af beslutning	Område	Påkrævet aktivitet	Økonomisk betydning	
			Min.	Max.
Strategiske beslutninger	Kunde-, produkt- og platformsstrategi	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Analyse inkl. klarhed om reelt beslutningsrum for valg af kunde-, produkt- og platformsstrategi ▶ Beslutning om strategisk retning for arbejdet med kunder og produkter ▶ Design af effektive produktplatforme 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Udgifter til analysearbejde ▶ Udgifter til designarbejde ▶ Udgifter til implementering ▶ Indtægter v. implementering 	
	Organisering af kundeservice	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Analyse og design af Midttrafiks samlede kundeservicesetup (kundeservice, kundecenter, Rejsekortet kundeservice, salgssteder m.m.) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Udgifter til designarbejde ▶ Udgifter til implementering ▶ Besparelse v. implementering 	
	Tidspunkt for overgang	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Periodekort på Rejsekort forventes at være klar medio 2017 ▶ Periodekort på MT app er klar til udrulning ▶ Tidspunkt for indførelse af Takst Vest – den 21.1.2018 ▶ Forhandling mellem DSB, Arriva og MT vedrørende fælles periodekort 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Udgifter til drift af flere produktplatforme ▶ Udgifter til overgang, herunder 'oplæring' af kunder 	
Kundenære beslutninger	Brugerbetaling af kort	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beslutning om, hvorvidt Midttrafik skal dække udgiften/gebyret til kortudstedelsen ▶ Beslutningen kan begrænses til at være en 'midlertidig'/overgangs' løsning 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 0 pr. år ▶ 0 i ét år 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 12,5 mio. kr. pr. år ▶ 12,5 mio. kr. i ét år
	Salgssteder	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beslutning om, hvorvidt Midttrafik skal etablere flere salgssteder ▶ Beslutningen skal ses i sammenhæng med eventuelle tiltag for at øge selvbetjeningsgraden og kundens oplevelse ved brug af selvbetjeningsløsninger 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 0 kr. v. 0 salgssteder 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 0,9 mio. kr. v. 20 salgssteder
	Ombordstigning	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Analyse af og beslutning om, hvorvidt Midttrafik skal investere i yderligere udstyr ved øget brug af Rejsekort som platform for fx periodekortet ▶ Beslutningen skal ses i sammenhæng med Midttrafiks strategiske retning for arbejdet med bl.a. Rejsekort og MT appen som produktplatforme 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 0 kr. v. 0 validatorer 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 3,6 mio. kr. v. 62 validatorer + 200 t.kr til udstyr på Lemvigbanen og Letbanen
	Kundeservice	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beslutning om kravene til svartider ved kundeforhøvelser ▶ Beslutningen skal ses i sammenhæng med organiseringen af Midttrafiks samlede kundeservicesetup 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Udgifter til implementering ▶ Indtægter v. implementering 	
Budgetmæssige beslutninger	Transaktionsgebyr	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Valget af produktplatform vil have stor betydning for størrelsen af transaktionsgebyret (ligesom serviceudbydernes prisstruktur jf. bl.a. MobilePays varslede ændringer i prisstrukturen) ▶ Jf. EU-afgørelse, kan transaktionsgebyrer fra 2018 ikke placeres hos kunden 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 0,7 % af kortomsætning 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 1,7 % af kortomsætning

Bilag



Følsomheder og usikkerheder

Følsomhedsparametre for To Be	Værdi	Usikkerhed	Kommentarer
Selvbetjeningsgrad ved periodekort på rejsekort	51%	Høj	Baseret på niveau for tank op aftaler som indikerer graden af forventet selvbetjening
Indtægtsnøgle for MT/RK i prognose 2017 - As Is	6,0%	Middel	
Indtægtsnøgle for MT/RK ToBe	10,0%	Middel	Baseret i niveau for MT omsætningsnøgle der bestemmer abbonements betaling til RK
Transaktionsgebyr RK	0,7%		Oplyst af Midttrafik
Forholdet mellem indtægt og omsætning på rejsekort	45,0%		Oplyst af Midttrafik, historisk betinget
Transaktionsgebyr MT App	1,7%		Historisk beregnet
Distributionsafgift ift. honorar	50,0%		Niveau sat af Midttrafik baseret på vurdering.
Antal busser med fuldt udstyr			
<i>Periodekort (CIM væk)</i>		31 Middel	
<i>Ungdomskort (CIM væk)</i>		31 Middel	
<i>Skolekort</i>		0 Middel	
Antal salgssteder (køb af udstyr og drift)		20 Middel	

Følsomhedsparametre er de primære faktorer for business casens To-Be scenarier

Uddybende kommentarer til følsomhedsparametre og usikkerheder

- ▶ **Indtægtsnøglen** for Bus&Tog, der har betydning for udgifter til kundecenter:
 - ▶ Indtægtsnøglen for 2017-prognosen udgør en stigning på 4-6 %, hvilket i sig selv er en relativt stor stigning.
 - ▶ Indtægtsnøglen for To-Be er forbundet med en række usikkerheder, herunder udviklingen hos de øvrige trafikkselskaber, hvilke produkter der kommer på hvilke platforme og ikke mindst implementeringshastigheden.
- ▶ **Antal busser med fuldt udstyr:** Investeringen i udstyr (CIM væk) for at kunne overgå til Rejsekort er af MT vurderet til at skulle omfatte 31 busser for henholdsvis periodekort og ungdomsskort.
- ▶ **Antal salgssteder og selvbetjeningsgrad:** Salgsprovision afhænger af graden af selvbetjening (online-køb). Selvbetjeningsgraden forventes at stige med 50 %. Der vil være en omvendt sammenhæng mellem antallet af salgssteder og graden af selvbetjening. Dog kan det også forventes, at der vil være en negativ sammenhæng til kundetilfredsheden, specielt i en overgangsfase, hvor rejsende skal vænne sig til ændrede købsmuligheder.

Forudsætninger

- ▶ I de enkelte business cases er RK-indtægtsnøglen sat til 10 %. I "BC Periodekort 100% på Rejsekort" summer RK-indtægtsnøglen for periodekort og eksisterende indtægter på Rejsekort således til 10 %. Det samme er gældende for "BC alle kort på Rejsekort", hvor RK-indtægtsnøglen på tværs af kort summer til 10 %. De 10 % er fastsat af MT.
- ▶ Indtægtsgrundlaget er fastholdt for det enkelte kort, selvom det flyttes til en anden platform fx fra periodekort på pap til periodekort på Rejsekort.
- ▶ Salgsprovision afhænger af graden af selvbetjening (online-køb). Jo flere salgssteder, jo lavere selvbetjeningsgrad og dermed højere salgsprovision.
- ▶ Flere rejsende på Rejsekort kræver salgssteder i de større byer.
- ▶ Prognose 2017 for MT app påvirkes ikke af ændringer i forhold til produkter på Rejsekort.
- ▶ Flere produkter på Rejsekort kræver opgradering af udstyr i busser for at kunne håndtere flere rejsende, der skal checke ind og ud.
- ▶ Det er muligt at aktivitetstilpasse indsatsen i Midttrafiks kundecenter.
- ▶ Driveren for transaktionsgebyr er indtægter.
- ▶ For at udgifter til it-systemer, der understøtter web og pap, kan elimineres, skal alle produkter på disse platforme overgå til andre platforme.
 - ▶ Trapeze i forhold til periodekort
 - ▶ Kortsystem og integration til SUSY i forhold til alle kort
- ▶ Skolekort kan anvendes uden check ind og ud på rejseskortet.
- ▶ I 2018 forventes der at ske en ændring i udstyrspris på check ind/ud fra nuværende 150 t.kr. til 40 t.kr./bus (fuld installation = 50 t.kr./bus). Business case er baseret på nuværende priser.

3.2.0.1 As-Is Platforme

3. Hvad koster de forskellige løsninger?

3.1 Intro til den samlede proces og forudsætninger

Udgifter til...

3.2.0 Resumé
3.2.1 Periodekort på MT app
3.2.2 Periodekort på Rejsekort
3.2.3 Alle kort på MT app
3.2.4 Alle kort på Rejsekort

Opbygning af scenarier samt beregninger med entydig reference til samlet proces

Mio kr. (2017 priser)	AS-IS MT APP	AS-IS Rejsekort	AS-IS Ikke Platformsspecifik	AS-IS Total
Indtægter	144,0	152,6	414,4	711,1
På MT app	144,0			144,0
På Rejsekort		152,6		152,6
Potentielt på MT app og Rejsekort			336,1	336,1
På andre platforme end MT app og Rejsekort			78,4	78,4
				0,0
Driftsudgifter	3,4	58,1	8,2	69,7
Salgsprovision			1,6	1,6
Fysiske salgssteder inkl. RVM'ere				0,0
Fysiske kort		2,5	3,2	5,7
Fysisk udstyr til billetering		9,5		9,5
IT-systemer	0,8	33,8	1,4	36,0
Transaktionsgebyr	2,4	0,6		3,0
Datahåndtering		1,0		1,0
Kundeservice	0,1	10,8	2,1	13,0
Investeringer	0,0	0,0	0,0	0,0
Fysiske salgssteder inkl. RVM'ere				0,0
Fysisk udstyr til billetering				0,0

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

Uddybende kommentarer vedrørende As-Is for platforme

1. Stort indtægtpotentiale på 336,1 mio. kr.
2. Der bemærkes en stor forskel i driftsudgifter på tværs af platforme.
3. Produktionsomkostning til fysisk kort, Køb og salg af Rejsekort, Distribution af Rejsekort.
4. Drift og vedligehold af eksisterende udstyr (fast).
5. Udgifter til app og Rejsekortabonnement.
6. Transaktionsgebyret afhænger af antallet af transaktioner og gebyrets størrelse. Transaktionsgebyrer er baseret på historiske tal og for hhv. RK og app opgjort til 0,7 % og 1,7 % af omsætningen.
7. Dækker over MT Kunde- og servicecenter, Rejsekort Kundecenter.

3.2.0.2 As-Is Produkter

3. Hvad koster de forskellige løsninger?

3.1 Intro til den samlede proces og forudsætninger

3.2.0 Resumé

- 3.2.1 Periodekort på MT app
- 3.2.2 Periodekort på Rejsekort
- 3.2.3 Alle kort på MT app
- 3.2.4 Alle kort på Rejsekort

Opbygning af scenarier samt beregninger med entydig reference til samlet proces

Mio kr. (2017 priser)	AS-IS Periodekort	AS-IS Ungdomskort	AS-IS Skolekort	AS-IS Erhvervskort (bruttoløn)	AS-IS Øvrige	AS-IS Fælles	AS-IS Total
Indtægter	205,1	94,0	32,8	4,2	375,0		711,1
På MT app					144,0		144,0
På Rejsekort					152,6		152,6
Potentielt på MT app og Rejsekort	205,1	94,0	32,8	4,2			336,1
På andre platforme end MT app og Rejsekort					78,4		78,4
Driftsudgifter	3,8	2,5	0,8	0,1	4,4	58,1	69,7
Salgsprovision	1,6						1,6
Fysiske salgssteder inkl. RVM'ere							0,0
Fysiske kort	1,7	1,0	0,5			2,5	5,7
Fysisk udstyr til billetering						9,5	9,5
IT-systemer	0,4				1,9	33,8	36,0
Transaktionsgebyr					2,4	0,6	3,0
Datahåndtering						1,0	1,0
Kundeservice	0,1	1,5	0,3	0,1	0,1	10,8	13,0
Investeringer	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Fysiske salgssteder inkl. RVM'ere							0,0
Fysisk udstyr til billetering							0,0

Uddybende kommentarer vedrørende As-Is for produkter

1. Ikke-henførbare udgifter til produkter er 62,5 mio. kr. (= 4,4 mio. kr. + 58,1 mio. kr.).
2. Produktionsomkostning til fysisk kort, Køb og salg af Rejsekort, Distribution af Rejsekort.
3. Drift af Rejsekortudstyr i busser.
4. Bus&Tog-abonnement (10 %).
5. Transaktionsgebyret afhænger af antallet af transaktioner og gebyrets størrelse.
6. Dækker over MT Kunde- og servicecenter, Rejsekort Kundecenter.

3.2.1 To-Be

Periodekort 100 % på MT app

3. Hvad koster de forskellige løsninger?

3.1 Intro til den samlede proces og forudsætninger

Udgifter til...

3.2.0 Resumé

3.2.1 Periodekort på MT app

3.2.2 Periodekort på Rejsekort

3.2.3 Alle kort på MT app

3.2.4 Alle kort på Rejsekort

Opbygning af scenarier samt beregninger med entydig reference til samlet proces

kr. (2017 priser)	AS-IS Periodekort	AS-IS Total	TO-BE Periodekort	TO-BE Total	
Indtægter	205,1	711,1	205,1	711,1	
På MT app		144,0	205,1	349,1	1
På Rejsekort		152,6		152,6	
Potentielt på MT app og Rejsekort	205,1	336,1		131,0	
På andre platforme end MT app og Rejsekort		78,4		78,4	
Driftsudgifter	3,8	69,7	3,7	66,9	
Salgsprovision	1,6	1,6		0,0	2
Fysiske salgssteder inkl. RVM'ere				0,0	
Fysiske kort	1,7	5,7		2,5	3
Fysisk udstyr til billetering		9,5		9,5	
IT-systemer	0,4	36,0		35,6	4
Transaktionsgebyr		3,0	3,4	6,4	5
Datahåndtering		1,0		0,6	
Kundeservice	0,1	13,0	0,3	12,2	6
Investeringer	0,0	0,0	0,0	0,0	
Fysiske salgssteder inkl. RVM'ere				0,0	
Fysisk udstyr til billetering				0,0	

Uddybende kommentarer vedrørende To-Be for periodekort 100 % på MT app

1. Fuld realisering af indtægtpotentiale på 205,1 mio. kr.
2. Salgsprovision hos salgssteder af periodekort vil elimineres, da alt salg vil foregå online direkte på app.
3. Udgift til produktion af 300.000 periodekort årligt kan elimineres. Yderligere vil der være et fald i eksisterende udgifter til Rejsekort (1,5 mio. kr.).
4. Det eksisterende system Trapeze, som relateres til periodekort, kan elimineres ved fuld overgang til MT app.
5. Øgede transaktionsgebyrer med direkte sammenhæng til øget indtægt på 205,1 mio. kr. Transaktionsgebyrerne er baseret på historiske tal og udgør 1,7 % af indtægterne.
6. Øget udgift hos MT Kunde- og servicecenter (0,2 mio. kr.) med direkte sammenhæng til marginalt øget indtægt på 205,1 mio. kr. Der vil være en besparelse i RK-kundeserviceomkostninger som følge af forventet øget omsætning på RK generelt (1 mio. kr.).

3.2.2 To-Be

Periodekort 100 % på Rejsekort

3. Hvad koster de forskellige løsninger?

3.1 Intro til den samlede proces og forudsætninger

Udgifter til...

- 3.2.0 Resumé
- 3.2.1 Periodekort på MT app
- 3.2.2 Periodekort på Rejsekort
- 3.2.3 Alle kort på MT app
- 3.2.4 Alle kort på Rejsekort

Opbygning af scenarier samt beregninger med entydig reference til samlet proces

Mio kr. (2017 priser)	AS-IS Periodekort	AS-IS Total	TO-BE Periodekort	TO-BE Total	
Indtægter	205,1	711,1	205,1	711,1	
På MT app		144,0	0,0	144,0	
På Rejsekort		152,6	205,1	357,7	1
Potentielt på MT app og Rejsekort	205,1	336,1		131,0	
På andre platforme end MT app og Rejsekort		78,4		78,4	
Driftsudgifter	3,8	69,7	5,9	69,2	
Salgsprovision	1,6	1,6	0,8	0,8	2
Fysiske salgssteder inkl. RVM'ere		0,0		0,1	3
Fysiske kort	1,7	5,7	1,3	3,8	4
Fysisk udstyr til billetering		9,5	0,9	10,4	5
IT-systemer	0,4	36,0		35,6	6
Transaktionsgebyr		3,0	0,6	3,7	
Datahåndtering		1,0	0,7	1,2	7
Kundeservice	0,1	13,0	1,6	13,5	
Investeringer	0,0	0,0	1,7	2,6	
Fysiske salgssteder inkl. RVM'ere		0,0		0,8	8
Fysisk udstyr til billetering		0,0	1,7	1,7	9

Uddybende kommentarer vedrørende To-Be for periodekort 100 % på Rejsekort

- Fuld realisering af indtægtpotentiale på 205,1 mio. kr.
- Salgsprovision reduceres med 51 %, jf. erfaringer med graden af "Tank selv"-aftaler i Midttrafik. På landsplan er selvbetjeningsgraden for Rejsekort 87 %.
- Udgifter til udstyr ved Letbanen som følge af øget antal rejsende med periodekort på Rejsekort (0,1 mio. kr.).
- Udgift til produktion af 300.000 periodekort årligt kan elimineres (1,7 mio. kr.). Distributionsomkostninger øges for periodekort med (1,3 mio. kr.). Yderligere vil der være et fald i eksisterende kort- og distributionsudgifter til Rejsekort (1,5 mio. kr.).
- Drift af nyt check ind/ud-udstyr i busser som en nødvendighed af øget antal rejsende med Rejsekort. Inkluderer øget udstyr til Letbanen på 200 t.kr.
- Det eksisterende system Trapeze, som relateres til periodekort, kan elimineres ved fuld overgang til Rejsekort.
- Transaktionsgebyrerne er baseret på historiske tal og udgør 0,7 % af indtægterne. Datahåndtering er afhængig af RK-indtægtsnøgler (sat til 10 % for periodekort). Der vil være en besparelse i RK-kundeserviceomkostninger som følge af forventet øget omsætning på RK generelt.
- Investering i salgsudstyr for at kunne håndtere øget salg af periodekort på Rejsekort.
- Nyt check ind/ud-udstyr i 31 busser som en nødvendighed af øget antal rejsende med Rejsekort. Der forventes en ændring i udstyrspris fra nuværende 150 t.kr. til 40 t.kr./bus (fuld installation = 50 t.kr./bus).

3.2.3 To-Be

Alle kort 100 % på MT app (1 af 2)

3. Hvad koster de forskellige løsninger?

3.1 Intro til den samlede proces og forudsætninger

Udgifter til...

3.2.0 Resumé
3.2.1 Periodekort på MT app
3.2.2 Periodekort på Rejsekort
3.2.3 Alle kort på MT app
3.2.4 Alle kort på Rejsekort

Opbygning af scenarier samt beregninger med entydig reference til samlet proces

Mio kr. (2017 priser)	AS-IS	AS-IS	AS-IS	AS-IS	AS-IS	AS-IS	AS-IS
	Periodekort	Ungdomskort	Skolekort	Erhvervskort (bruttoløn)	Øvrige	Fælles	Total
Indtægter	205,1	94,0	32,8	4,2	375,0		711,1
På MT app					144,0		144,0
På Rejsekort					152,6		152,6
Potentielt på MT app og Rejsekort	205,1	94,0	32,8	4,2			336,1
På andre platforme end MT app og Rejsekort					78,4		78,4
							0,0
Driftsudgifter	3,8	2,5	0,8	0,1	4,4	58,1	69,7
Salgsprovision	1,6						1,6
Fysiske salgssteder inkl. RVM'ere							0,0
Fysiske kort	1,7	1,0	0,5			2,5	5,7
Fysisk udstyr til billetering						9,5	9,5
IT-systemer	0,4				1,9	33,8	36,0
Transaktionsgebyr					2,4	0,6	3,0
Datahåndtering						1,0	1,0
Kundeservice	0,1	1,5	0,3	0,1	0,1	10,8	13,0
Investeringer	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Fysiske salgssteder inkl. RVM'ere							0,0
Fysisk udstyr til billetering							0,0

3.2.3 To-Be

Alle kort 100 % på MT app (2 af 2)

3. Hvad koster de forskellige løsninger?

3.1 Intro til den samlede proces og forudsætninger

Udgifter til...
 3.2.0 Resumé
 3.2.1 Periodekort på MT app
 3.2.2 Periodekort på Rejsekort
3.2.3 Alle kort på MT app
 3.2.4 Alle kort på Rejsekort

Opbygning af scenarier samt beregninger med entydig reference til samlet proces

Mio kr. (2017 priser)	TO-BE	TO-BE	TO-BE	TO-BE	TO-BE	TO-BE	TO-BE
	Periodekort	Ungdomskort	Skolekort	Erhvervskort (bruttoløn)	Øvrige	Fælles	Total
Indtægter	205,1	94,0	32,8	4,2	375,0		711,1
På MT app	205,1	94,0	32,8	4,2	144,0		480,1
På Rejsekort					152,6		152,6
Potentielt på MT app og Rejsekort							
På andre platforme end MT app og Rejsekort					78,4		78,4
Driftsudgifter	3,7	3,2	0,9	0,2	3,4	55,3	66,7
Salgsprovision							0,0
Fysiske salgssteder inkl. RVM'ere							0,0
Fysiske kort						1,0	1,0
Fysisk udstyr til billetering						9,5	9,5
IT-systemer					0,8	33,8	34,6
Transaktionsgebyr	3,4	1,6	0,5	0,1	2,4	0,6	8,6
Datahåndtering						0,6	0,6
Kundeservice	0,3	1,6	0,4	0,1	0,1	9,8	12,4
Investeringer	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Fysiske salgssteder inkl. RVM'ere						0,0	0,0
Fysisk udstyr til billetering						0,0	0,0

Uddybende kommentarer vedrørende To-Be for alle kort 100 % på MT app

1. Udgift til porto til ungdomskort og produktion af skolekort og periodekort vil elimineres.
2. Øget transaktionsgebyr med direkte sammenhæng til øget indtægt på 205,1 mio. kr. (1,7 %).
3. It-systemet Trapeze og integration til SUSY kan elimineres ved fuld udfasing af pap, og dermed kan besparelse på 2,3 mio. kr. realiseres.
4. Øget udgift hos MT Kunde- og servicecenter med direkte sammenhæng til øget indtægt på 205,1 mio. kr. og reduktion i udgifter til RK-kundeservice

3.2.4 To-Be

Alle kort 100 % på Rejsekort (1 af 2)

3. Hvad koster de forskellige løsninger?

3.1 Intro til den samlede proces og forudsætninger

Udgifter til...

- 3.2.0 Resumé
- 3.2.1 Periodekort på MT app
- 3.2.2 Periodekort på Rejsekort
- 3.2.3 Alle kort på MT app
- 3.2.4 Alle kort på Rejsekort

Opbygning af scenarier samt beregninger med entydig reference til samlet proces

Mio kr. (2017 priser)	AS-IS Periodekort	AS-IS Ungdomskort	AS-IS Skolekort	AS-IS Erhvervskort (bruttoløn)	AS-IS Øvrige	AS-IS Fælles	AS-IS Total
Indtægter	205,1	94,0	32,8	4,2	375,0		711,1
På MT app					144,0		144,0
På Rejsekort					152,6		152,6
Potentielt på MT app og Rejsekort	205,1	94,0	32,8	4,2			336,1
På andre platforme end MT app og Rejsekort					78,4		78,4
Driftsudgifter	3,8	2,5	0,8	0,1	4,4	58,1	69,7
Salgsprovision	1,6						1,6
Fysiske salgssteder inkl. RVM'ere							0,0
Fysiske kort	1,7	1,0	0,5			2,5	5,7
Fysisk udstyr til billetering	0,0				0,0	9,5	9,5
IT-systemer	0,4				1,9	33,8	36,0
Transaktionsgebyr					2,4	0,6	3,0
Datahåndtering						1,0	1,0
Kundeservice	0,1	1,5	0,3	0,1	0,1	10,8	13,0
Investeringer	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Fysiske salgssteder inkl. RVM'ere							0,0
Fysisk udstyr til billetering							0,0

3.2.4 To-Be

Alle kort 100 % på Rejsekort (2 af 2)

3. Hvad koster de forskellige løsninger?

3.1 Intro til den samlede proces og forudsætninger

Udgifter til...

- 3.2.0 Resumé
- 3.2.1 Periodekort på MT app
- 3.2.2 Periodekort på Rejsekort
- 3.2.3 Alle kort på MT app
- 3.2.4 Alle kort på Rejsekort

Opbygning af scenarier samt beregninger med entydig reference til samlet proces

Mio kr. (2017 priser)	TO-BE Periodekort	TO-BE Ungdomskort	TO-BE Skolekort	TO-BE Erhvervskort (bruttoløn)	TO-BE Øvrige	TO-BE Fælles	TO-BE Total
Indtægter	205,1	94,0	32,8	4,2	375,0		711,1
På MT app	0,0	0,0	0,0	0,0	144,0		144,0
På Rejsekort	205,1	94,0	32,8	4,2	152,6		488,7
Potentielt på MT app og Rejsekort							0,0
På andre platforme end MT app og Rejsekort					78,4		78,4
Driftsudgifter	6,0	4,5	1,0	0,2	3,5	55,3	69,7
Salgsprovision	0,8						0,8
Fysiske salgssteder inkl. RVM'ere					0,1		0,1
Fysiske kort	1,3	0,6	0,2			1,0	3,2
Fysisk udstyr til billettering	0,9	0,2				9,5	10,6
IT-systemer					0,8	33,8	34,6
Transaktionsgebyr	0,6	0,3	0,1		2,4	0,6	4,1
Datahåndtering	0,7	0,3	0,1			0,6	1,6
Kundeservice	1,6	2,3	0,6	0,2	0,1	9,8	14,6
Investeringer	1,7	1,9	0,0	0,0	0,8	0,0	4,4
Fysiske salgssteder inkl. RVM'ere					0,8		0,8
Fysisk udstyr til billettering	1,7	1,9					3,6

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Uddybende kommentarer vedrørende To-Be for alle kort 100 % på Rejsekort

1. Udgift til porto til ungdomskort vil elimineres. Udgift til produktion af skolekort vil reduceres. Udgiften til kort distribution vil stige.
2. Drift af nyt check ind/ud-udstyr i busser som en nødvendighed af øget antal rejsende med Rejsekort.
3. Øget transaktionsgebyr (0,7%).
4. Øget udgift hos MT Kunde- og servicecenter på baggrund af MT-estimat og øget udgift til RK Kundecenter.
5. Nyt check ind/ud-udstyr i 31 busser som en nødvendighed af øget antal rejsende med Rejsekort. Der forventes en ændring i udstyrspris fra nuværende 150 t.kr. til 40 t.kr./bus (fuld installation = 50 t.kr./bus).



EY | Assurance | Tax | Transactions | Advisory

Om EY

EY er en af verdens førende organisationer inden for revision, skat, transaktioner og rådgivning. Den indsigt og de ydelser, vi leverer, hjælper med at opbygge tillid til kapitalmarkederne og den globale økonomi. Vi udvikler dygtige ledere og medarbejdere, som sammen leverer det, vi lover vores interessenter og bidrager til, at arbejdsverdenen og arbejdslivet fungerer bedre - for vores medarbejdere, vores kunder og det omgivende samfund.

EY henviser til den globale organisation og kan referere til et eller flere medlemsfirmaer inden for Ernst & Young Global Limited, som hver især udgør en selvstændig juridisk enhed. Ernst & Young Global Limited, som er et engelsk 'company limited by guarantee', yder ikke kunderådgivning. Flere oplysninger om vores organisation kan findes på ey.com

© 2017 Ernst & Young P/S. CVR-nr. 30700228
All Rights Reserved.

Dette materiale er udarbejdet alene til orientering, og oplysningerne i det tilsigter ikke at være fyldestgørende, og de træder ikke i stedet for udførlige analyser eller udøvelsen af professionelle skøn. I konkrete sager opfordres brugere til at henvende sig til EY's rådgivere.

ey.com/dk

Midttrafiks driftsudgifter til Rejsekortet

Sagsfremstilling

Rejsekortet blev i 2015 fuldt udrullet i Midttrafiks område. Investeringens opstartsomkostninger afsluttes i 2016, og dermed består økonomien fremover primært af drift – samt af ydelse på lånefinansiering af investeringen og tilbagebetaling af ansvarligt lån fra Rejsekort A/S. Nedenstående tabel viser de forventede driftsudgifter i 2017. De enkelte poster vil blive gennemgået på de efterfølgende sider:

Driftsudgifter til Rejsekortet	Budget 2017 (i kr.)	Udgiftstype
Driftsudgifter, Rejsekort A/S		
Abonnementsbetaling	31.829.000	Påvirkes af MTs andel af samlede passagerindtægter (ikke-styrbar)
Drift og vedligeholdelse af udstyr		
Supportaftale	6.424.000	Påvirkes af mængden af og alder på udstyr i MT (ikke-styrbar)
Excluded errors (udstyrsfejl ikke omfattet af supportaftale)	402.000	Påvirkes af, hvor meget håndteres af interne teknikere samt af uddannelse af chauffører
Vedligeholdelse af øvrigt udstyr		Påvirkes af, hvor meget håndteres af interne teknikere
Drift og vedligehold af testudstyr (testanlæg)	600.000	Ikke-styrbar, med mindre der kan indgås aftale med Rejsekort A/S eller andet trafikskelskab om at låne deres testanlæg i stedet
Leasing af ekstra udstyr	3.042.000	Påvirkes af planlægning og likviditetsstyring af udstyr i MT
Omflytning af udstyr	1.147.000	Påvirkes af, hvor meget håndteres af interne teknikere samt logistik for omflytning i MT
Kommissionering/kvalitetstjek af udstyr	609.000	Påvirkes af omfang af (gen)installeret udstyr i MT (ikke-styrbar)
Flytning/etablering af WLAN	500.000	Påvirkes af antal flytninger af WLAN i MT
Drift og vedligeholdelse af udstyr i alt	12.724.000	
Kunderrelaterede driftsudgifter		
Kundecenter, fast	474.000	Påvirkes af anvendelsen af Rejsekort i MT (andel af Rejsekortindtægter)
Kundecenter, variabel - udgift	2.520.000	Påvirkes af anvendelsen af Rejsekort i MT (andel af Rejsekortindtægter)
Kundecenter, variabel - indtægt		Påvirkes af andel af håndterede kundehenvendelser i MT samt kundehenvendelser i alt for alle trafikskelskaber
Gebyrer, fast (abonnement)	140.000	Påvirkes af antal betalingskort-terminaler i MT
Gebyrer, variabel (transaktionsudgift)	100.000	Påvirkes af anvendelsen af Rejsekort i MT (antal betalingstransaktioner)
Køb af Rejsekort - udgift (kostpris)		Påvirkes af antal Rejsekort i MT
Salg af Rejsekort - indtægt (kundegebyr)		Påvirkes af antal Rejsekort i MT
Distribution af Rejsekort - udgift til trafikskelskaber	2.350.000	Påvirkes af samlede antal RK-kundehenvendelser samt af anvendelsen af Rejsekort i MT (andel af Rejsekortindtægter)
Distribution af Rejsekort - indtægt fra trafikskelskaber	-1.300.000	Påvirkes af håndterede kortsalg og optankninger (omsætning) i MT
Kunderrelaterede driftsudgifter i alt	4.284.000	
Rejsedata		
KMD Datalinje	87.000	Ikke-styrbar
Medlemsbidrag + adhoc-udvikling	930.000	Påvirkes af anvendelsen af Rejsekort i MT (andel af Rejsekortindtægter)
Udgifter til Rejsedata i alt	1.017.000	
Driftsudgifter til Rejsekortet i alt	49.854.000	

Midttrafiks driftsudgifter til Rejsekortet

Ovenstående skema viser de forventede eksterne udgifter ved drift af Rejsekortet i 2017. Derudover vil der fortsat være nogle mindre udgifter i forbindelse med Rejsekortinvesteringen i 2017, såsom endelig afregning for udstyrskøb, ligesom der vil være udgifter til rente og afdrag på optaget lån hos Kommunekredit vedrørende investeringen. Udgifter til installation og drift af Rejsekort på Letbanen er ikke indregnet i denne opgørelse.

Rejsekortet har også et væsentligt ressourcetræk internt i Midttrafik, hvilket er groft beskrevet under de enkelte udgiftstyper samt i slutningen af dette notat.

Sammenligning med klippekortet

Nedenstående skema sammenligner økonomien i Rejsekortet med omsætningen og de årlige udgifter til klippekortet før introduktionen af Rejsekortet.

Sammenligning af Rejsekort og klippekort	Beløb
Historiske driftsudgifter til klippekort/år	8.300.000
Historisk omsætning på klippekort/år	158 mio. kr.
Forventede driftsudgifter til Rejsekort i 2017	49.854.000
Forventet omsætning på Rejsekort i 2017	153 mio. kr.

De historiske driftsudgifter til klippekortet inkluderer udgifter til Scanpoint-billetautomater, support af Trapeze, salgsprovision, korthåndtering (materialer, fragt), betalingsgebyrer samt internt ressourceforbrug i administrationen og MT Kundecentret.

Som det fremgår, er Rejsekortet væsentlig dyrere i drift, end klippekortet var. Samtidig kan det bemærkes, at der i udgifterne til Rejsekortet kun er medregnet eksterne udgifter, mens der i udgifterne til klippekortet også er inkluderet internt ressourceforbrug.

Rejsekort A/S

Abonnementsbetaling

Eksterne udgifter (31,8 mio. kr. – afhænger af samlede omsætning/passagertal)

Abonnementsbetalingen til Rejsekort A/S er den klart største driftsudgift ved Rejsekortet, og dækker Rejsekort A/S' årlige udgifter til drift og udvikling af Rejsekortet.

I driftsudgifterne ligger der blandt andet administrationsudgifter til Rejsekort A/S, driftsaftaler for Rejsekortsystemet med leverandøren East-West (service, back-up, licenser, datatransmissioner), hostingudgifter til datawarehouse samt udvikling og drift af tilknyttede produkter (fx Check Udvej). Udvikling af nye produkter sker blandt andet på baggrund af indmeldte ønsker fra trafikelskaberne, og godkendes ligesom det øvrige budget af Rejsekort A/S' bestyrelse, hvilket herefter forpligter det enkelte trafikelskab.

Midttrafiks driftsudgifter til Rejsekortet

Fordelingsandelen mellem trafikkselskaber er fastlagt i tilslutningsaftalen mellem trafikkselskaberne og Rejsekort A/S, og abonnementsbetalingen er fordelt efter en model, hvor omsætningstal for det enkelte busselskab vægter 40%, mens antal rejser (passagertal) vægter 60%. For begge tal gælder, at der altid anvendes tal fra det foregående regnskabsår ved budgetlægningen. For 2017 er fx anvendt tal fra regnskab 2015.

Mere væsentligt er, at fordelingsnøglen beregnes på baggrund af *de samlede* omsætnings- og passagertal – og ikke blot ud fra Rejsekortets andel. Andelen af abonnementsbetalingen er altså uafhængig af, hvor meget Rejsekortet anvendes i det enkelte trafikkselskab. Dette betyder, at Midttrafiks andel af abonnementsbetalingen er knap 10%, mens Midttrafiks andel af Rejsekortindtægterne er 4,1%.

Drift og vedligeholdelse af udstyr

Vedligeholdelse af udstyr (supportaftale)

Eksterne udgifter (6,4 mio. kr. – afhænger af omfanget af udstyr samt alder på udstyr)

Næst efter abonnementsbetalingen den største driftsudgift ved Rejsekortet. Posten dækker over supportaftaler med producenten af udstyret, East-West, og gælder fulde Rejsekortløsninger i busser samt RVM'er (Rejsekort-salgsautomater) på Letbane-perroner, mens der ikke er supportaftaler for Check-Ind-Mini-udstyret.

De årlige vedligeholdelsesudgifter er kontraktligt fastlagte ved købet af udstyret som en fast andel af udstyrets købspris:

- Det oprindelige udstyr (kontrakt CR125, i alt 649 busser) og tillægsaftale til den oprindelige bestilling (CR125a, 79 busser) har en årlig udgift på 5,8% af købsprisen de første to år (inden for garantiperioden) og dernæst 7,9% af købsprisen.
- Ekstra busudstyr købt i 2015 og 2015 (udstyr til i alt 63 busser) har en fast årlig udgift på 7,9% af købsprisen.
- RVM'er (i alt 22 automater langs Letbanen) har for de fire automater købt i 2014 en årlig udgift på 5,8% af købsprisen de første to år (inden for garantiperioden) og dernæst 7,9% af købsprisen, mens de resterende 18 automater (installation påbegyndt i 2016) har en fast årlig udgift på 7,9% af købsprisen.
- Diverse andet udstyrstilbehør, WLAN osv. følger ligeledes samme betalingsprincipper for supportaftale som ovenstående, hvor alt nyt udstyr har en fast årlig udgift på 7,9% af købsprisen.

Udgiften til supportaftalen er altså en fast, bunden udgift hvert år, og er bestemt dels af udstyrets købspris, dels af kontraktbetingelserne ved tidspunktet for købet af udstyret. Kontrakterne med East-West løber frem til 2030.

Udover det ovenstående, overtages ved Letbanens indførelse en større mængde udstyr på den gamle Grenåbane fra DSB. Dermed overtages også udgifter til drift og vedligeholdelse. Detaljerne heri er fortsat uafklarede.

Midttrafiks driftsudgifter til Rejsekortet

Udstyrsfejl ikke omfattet af supportaftale

Eksterne udgifter (0,4 mio. kr. – afhænger af udstyrsfejl)

Posten dækker over eksterne udgifter til udbedring af fejl på fuldt udstyr og RVM'er ikke omfattet af ovenstående supportaftale. Udgiften afhænger af, hvor ofte der sker fejl på udstyr samt i hvor høj grad der benyttes eksterne teknikere.

Internt ressourceforbrug

I ovenstående er der tale om ad-hoc-udgifter til 2nd-line vedligeholdelse, hvilket vil sige, at udstyret i første omgang forsøges repareret af Midttrafiks egne teknikere, og ved komplicerede fejl eller software-support og -udvikling kontaktes ekstern reparatør.

Vedligeholdelse af øvrigt udstyr

Eksterne udgifter (budget 2017: nul – afhænger af udstyrsfejl)

Posten dækker over eksterne udgifter til udvikling samt udbedring af fejl på øvrigt Rejsekortudstyr, såsom Check-Ind-Mini, der ikke har en supportaftale. Udgiften afhænger af behovet, herunder hvor ofte der sker fejl på udstyr samt i hvor høj grad, der benyttes eksterne teknikere.

Internt ressourceforbrug

I ovenstående er der tale om ad-hoc-udgifter til 2nd-line vedligeholdelse, hvilket vil sige, at udstyret i første omgang forsøges repareret af Midttrafiks egne teknikere, og ved komplicerede fejl eller software-support og -udvikling kontaktes ekstern reparatør.

Drift af testudstyr

Eksterne udgifter (0,6 mio. kr. – kontraktbunden udgift)

Posten dækker over eksterne udgifter til drift af Midttrafiks eget testanlæg, som Midttrafiks driftsmedarbejdere blandt andet benytter til testning og fejleliminering inden udrulning af nye takster, softwareopdateringer eller funktionaliteter samt til fejlfinding. Desuden er der testudstyr (kufferter med Rejsekortudstyr), der udlånes til busselskaber til uddannelse for chauffører o.lign.

Som udgangspunkt er der tale om en nødvendig, ikke-styrbar udgift. Dog kunne man fx forestille sig, at Midttrafik indgik en aftale med Rejsekort A/S eller et andet trafikelskab om at benytte deres testanlæg i stedet. Dette ville omvendt betyde højere internt ressourceforbrug (transporttid) og besværliggøre test og fejleliminering, med følgende risiko for lavere serviceniveau.

Leasing af ekstra udstyr

Eksterne udgifter (3,0 mio. kr. – afhænger af behovet for leasing)

Erfaringen ved det første kontraktskifte (i 2016) efter introduktionen af Rejsekort i Midttrafik viste, at det er nødvendigt med en udstyrs-buffer til at håndtere processen med omflytning af Rejsekortudstyr i forbindelse med kontraktskifte.

Midttrafiks driftsudgifter til Rejsekortet

I 2016 blev dette behov i først omgang håndteret ved indgåelse af en leasingaftale for ekstra udstyr med Rejsekort A/S. Leasingudgiften er relativt høj, årligt omkring 25-40% af udstyrets købspris, og Midttrafik har løbende vurderet, om det bedre kan betale sig at købe udstyret. En del af udstyrsbehovet blev vurderet at være permanent, og derfor blev købsoptioner i leasingaftalerne udnyttet, og udstyret i stedet købt som ekstra udstyr til buslager. Det resterende udstyrsbehov vurderes kun at være midlertidigt, og derfor fortsættes leasingaftalerne for udstyr til 20 busser indtil udgangen af 2017.

Midttrafik arbejder på at sikre en mere glidende udskiftning af udstyr ved kontraktskifte, hvilket kraftigt vil begrænse behovet for en buffer og dermed behovet for leasing.

Omflytning af udstyr (inkl. kvalitetstjek)

Eksterne udgifter (1,8 mio. kr. – afhænger af omflytningsbehov)

Omfatter udgifter til afmontering af udstyr samt efterfølgende geninstallation og kommissionering/kvalitetstjek (af hensyn til supportaftalen) i nye busser, blandt andet ved kontraktskifte.

Udgiften afhænger dels af planlægning og styring af omflytningen (jf. afsnittet ovenfor), dels af i hvor høj grad der benyttes eksterne teknikere.

Internt ressourceforbrug

Til omflytning af udstyret benyttes eksterne teknikere, men udover dette, bruges der rigtig mange ressourcer internt i Midttrafik til at administrere, koordinere, bestille udstyr i forbindelse med fx kontraktskifter.

Etablering/flytning af WLAN

Eksterne udgifter (0,5 mio. kr. – afhænger af omflytningsbehov)

Rejsekortanlægget er "offline" i normaldrift, når det sidder i busserne, og overførsel af Rejsekortdata fra busudstyret sker via internetanlæg på holdepladser/rutebilstationer, hvor busserne kører forbi.

Udgiften til etablering eller flytning af WLAN-anlæg er ret bekostelig (hvert anlæg koster op mod 100.000 kr.), da den blandt andet omfatter nedgravning af kabler og anden installation.

Udgiften til omflytning afhænger dels af udfaldet af udbud (kommer der nye vognmænd uden WLAN) og dels af udgiften til omflytningen i form af teknikere.

I øjeblikket findes der desuden en transportabel WiFi-løsning, baseret på 3G/4G, der dog endnu er ret bekostelig. I takt med den teknologiske udvikling, må denne løsning forventes at blive mere prisgunstig.

Internt ressourceforbrug

I øjeblikket benyttes kun eksterne teknikere til etablering af WLAN

Midttrafiks driftsudgifter til Rejsekortet

Kunderelaterede driftsudgifter

Drift af Rejsekort Kundecenter

Eksterne udgifter – fast andel (0,5 mio. kr. – afhænger af brug af Rejsekort)

Eksterne udgifter – variabel andel (2,5 mio. kr. – afhænger af brug af Rejsekort) og

Ekstern, variabel indtægt (budget 2017: nul – afhænger af andel af håndterede kundehenvendelser)

Rejsekort Kundecentret håndterer skriftlige og telefoniske kundehenvendelser vedrørende Rejsekortet, og fungerer i praksis ved, at kundehenvendelserne fordeles ud til de forskellige trafikskaber, der herefter besvarer henvendelserne, uanset hvad kundehenvendelsen drejer sig om.

Eventuelle sager, der kun kan håndteres af et specifikt trafikskab, er såkaldt "ikke-honorérbare", og videreekspederes til det pågældende trafikskab.

Trafikskaberne betaler et fast, årligt medlemsbidrag til Bus og Tog for administration af Kundecentret (fastlagt i budgettet for Bus og Tog), fordelt på baggrund af indtægtsfordelingsprocenter på Rejsekort.

Desuden er der en kvartalsvis afregning for de variable udgifter mellem de forskellige trafikskaber, hvor trafikskaberne modtager betaling på baggrund af håndterede henvendelser ud fra fastlagte satser for de forskellige typer af henvendelser:

Kundecenter, omkostningsudligning mellem trafikskaber

Opgave	Tid	Pris pr. enhed inkl. moms
Tast 1	3 minutter	25,00 kr.
Tast 2	Ej beregnet	Afregnes som en del af distributionsomkostninger
Tast 3	7 minutter	58,34 kr.
Tast 4	3 minutter	25,00 kr.
Skriftlige henvendelser	8 minutter	66,66 kr.
Fordeling	1 minut	8,34 kr.
Returpost	5 minutter	41,66 kr.
Masseoprettelser	3 minutter	25 kr. pr. sag
Tillæg til henvendelser	3 minutter og 15 sekunder	27,50 kr.

Timeprisen er 400 kr. (500 kr. inkl. moms)

Den samlede betaling for de variable udgifter finansieres af trafikskaberne, og denne udgift fordeles efter realiserede indtægtsfordelingsprocenter på Rejsekort (variabel indtægt).

Midttrafik har valgt at outsource håndteringen af de kundehenvendelser, der sker igennem Kundecentret, og der er indgået en et-årig, bilateral aftale med DSB om håndtering af Midttrafiks andel af henvendelserne. Midttrafik håndterer i øjeblikket kun de sager, der specifikt vedrører Midttrafiks egne kundefakturaer og fejl på Midttrafiks udstyr (de ikke-honorérbare henvendelser) samt

Midttrafiks driftsudgifter til Rejsekortet

Rejsekorthenvendelser modtaget igennem Midttrafiks eget Kundecenter, hvilket resulterer i en mindre andel af indtægterne.

Internt ressourceforbrug

Udover de faste udgifter til Kundecentret samt afregningen med de andre trafiksselskaber, så er der også et internt ressourceforbrug til kundehenvendelser vedrørende Rejsekortet, både igennem Rejsekort Kundecenter og igennem Midttrafiks eget Kundecenter.

Nedenstående henvendelser håndteres i Midttrafik, men er såkaldt "ikke-honorérbare", hvilket betyder, at der ikke modtages betaling herfor fra de øvrige trafiksselskaber. Det drejer sig om selskabsspecifikke henvendelser:

- 70 11 33 33, tast 2 (på Rejsekort Kundecenter-telefon): Kun de opkald, som vedrører oprettelse af betalingsaftaler, da disse rent teknisk skal håndteres af en Midttrafik-medarbejder.
- Henvendelser til Rejsekort Kundecenter vedrører eventuelle fejl på Midttrafik-udstyr (disse henvendelser kan kræve kontakt til busselskaberne), samt uddybende faktura-spørgsmål, som håndteres af Midttrafik Økonomi.

Dertil kommer som nævnt håndtering af en mindre andel af de honorarudløsende henvendelser:

- Henvendelser (skriftlige/telefoniske) til Midttrafiks eget Kundecenter/Kundeservice, som vedrører Rejsekort generelt besvares og koster dermed ressourcer. Alle henvendelser på 70 210 230 oprettes som kviksag/sag i RESS (Rejsekort-sagsbehandlingssystem) . De hører reelt hjemme i Rejsekort Kundecenter, og indgår derfor i afregningen med de øvrige trafiksselskaber (der modtages en indtægt herfor).

Gebyrer

Eksterne udgifter (0,2 mio. kr. – afhænger af antal betalingskortterminaler samt brug af Rejsekort)

Består dels af oprettelsesudgifter til etablering af Dankortbetaling på fx RVM-automater og desuden af løbende abonnementsbetalinger til Nets og Teller for drift af betalingsløsninger samt transaktionsomkostninger for kundens brug af Dankort eller kreditkort ved betaling af Rejsekortoptankninger eller billetkøb med betalingskort på Rejsekortudstyr.

Nedenfor er vist et estimat for de variable transaktionsudgifter ved kortbetaling:

Estimat for transaktionsudgifter for Rejsekort i 2016	
Pris for typisk transaktion (i kr.)	1,39
Anslået gennemsnitlig transaktion (i kr.)	200
Rejsekortomsætning i alt (groft estimat pba. novembertal)	41.000.000
Anslåede antal transaktioner	205.000
Groft estimat på transaktionsudgifter i alt	284.950

Midttrafiks driftsudgifter til Rejsekortet

Den variable transaktionsudgift påvirkes meget tydeligt af, hvor meget Rejsekortet benyttes, idet den varierer direkte med kundens brug af Rejsekortet (og tank-op).

Derfor afhænger gebyret af kundernes valg af billetteringsplatform samt fx udfasning af klippekort.

Gebyrudgifterne til Rejsekortet må forventes at stige i 2017 og frem, både som følge af højere omsætning på Rejsekortet generelt og som følge af indførelsen af Letbanen, herunder overtagelse af en større mængde udstyr på Grenåbanen fra DSB.

Køb og salg af kort

Eksterne udgifter/indtægter (0,7/-0,65 mio. kr. – afhænger af antal solgte Rejsekort)

Midttrafiks Kundecenter udsteder Rejsekort ved fysiske kundehenvendelser på Aarhus Rutebilstation og desuden udstedes kort til kunder baseret på kundens bestilling via selvbetjeningsløsningen på hjemmesiden Rejsekort.dk samt indsendelse af fysiske bestillingsskemaer. I november 2016 skete 51% af Rejsekort-udstedelser i Midttrafik via manuelt betjent salg/kundecenter, mens 41% skete via selvbetjeningen på Rejsekort.dk og 8% via Rejsekortautomater (kun anonyme kort).

Midttrafik betaler en kostpris på 50 eller 80 kr. (afhængig af korttype) til Rejsekort A/S for hvert kort købt til Midttrafiks kortlager, og modtager omvendt en tilsvarende indtægt på baggrund af det opkrævede kortgebyr hos kunden ved salg af kortet.

Der er ligeledes tale om en udgift, der meget tydeligt påvirkes af, hvor meget Rejsekortet benyttes, idet den afhænger af antal kunder, der køber Rejsekort. Aktuelt (november 2016) har 9,7% af befolkningen i Midtjylland på 12 år og over et aktivt Rejsekort (brugt seneste 3 måneder).

Køb og salg af Rejsekort er som udgangspunkt udgiftsneutral for Midttrafik, idet kundens pris afspejler kostprisen. Dog er der et tab på grund af fejltryk/defekte kort.

Distribution af kort

Eksterne udgifter/indtægter (2,4 mio. kr./-1,3 mio. kr. – afhænger af brug af Rejsekort hhv. andel af håndterede kortsalg og optankninger)

Foruden de direkte udgifter til leverandøren for køb af kort samt de direkte indtægter fra kunden for salg af kort, betales en "distributionsafgift" for trafikalskabernes håndtering af kortsalg, ligesom der modtages et "distributionshonorar" fra de øvrige trafikalskaber for Midttrafiks håndtering af kortsalg.

Distributionshonoraret modtages på baggrund af Midttrafiks andel af håndterede kortsalg, primært i Kundecenteret på Aarhus Rutebilstation og betalingsoptankninger, mens distributionsafgiften betales på baggrund af Midttrafiks andel af Rejsekortindtægterne i alt.

Det betyder, at afgiften afhænger af anvendelsen af Rejsekortet i Midttrafik, mens honoraret bliver højere, jo flere kortsalg og optankning, Midttrafik håndterer.

Midttrafiks driftsudgifter til Rejsekortet

Dette illustreres bedst ved at tage udgangspunkt i beregningen for distributionsafgiften/-honoraret:

I nedenstående skema er vist beregningen for Midttrafiks distributionshonorar jan-nov 2016 for optankninger på Rejsekort. I den øverste del af skemaet fremgår Midttrafiks henholdsvis den samlede omsætning (optankninger på kort) på Rejsekort for perioden. Midttrafiks andel er 1,9% af den samlede Rejsekortomsætning¹:

Distributionshonorar for optankninger (omsætning), jan-nov 2016

Omsætning på Rejsekort, fratrukket kortpris og refunderingsgebyrer		Midttrafik	Alle trafikelskaber
WEB, PBS og andet automatisk salg		35.647.811	1.080.909.623
RVM, RHT og forkodede kort i direkte salg		745.362	621.155.745
BORIS		1.280.758	246.222.511
I alt		37.673.931	1.948.287.879
Andel		1,9%	100,0%

Distributionshonorar for optankning	Satser	Midttrafik	Alle trafikelskaber
WEB, PBS og andet automatisk salg	1,5%	534.717	16.213.644
RVM, RHT og forkodede kort i direkte salg	2,0%	14.907	12.423.115
BORIS	5,0%	64.038	12.311.126
I alt		613.662	40.947.885
Andel		1,5%	100,0%

I den nederste del af ovenstående skema fremgår distributionshonoraret for optankning (Rejsekortomsætning), der er beregnet ud fra omsætningen fordelt på de forskellige salgskanaler ganget med de fastlagte satser (angivet i skemaet), der honorerer det trafikelskab, der har "håndteret" omsætningen. Midttrafiks andel af optankningsdistributionshonoraret er 1,5%. Den lavere andel skyldes, at salg igennem BORIS er vægtet højere, end fx salg igennem WEB, PBS og andet automatisk salg, grundet højere administrativt ressourcetræk hos det enkelte trafikelskab.

Ligeledes udbetales et distributionshonorar for håndtering af kortsalg:

Distributionshonorar for kortsalg, jan-nov 2016

Kortsalg		Midttrafik	Alle trafikelskaber
Anonymt		511	122.988
Personligt og Flex- direkte salg		3.662	88.332
Personligt og Flex - faktureret kort		10.238	186.174
I alt		14.411	397.494

Distributionshonorar for kortsalg	Satser*	Midttrafik	Alle trafikelskaber
Anonymt	10	5.110	1.229.880
Personligt og Flex - direkte salg	50	183.100	4.416.600
Personlige og Flex	50	511.900	9.308.700
I alt		700.110	14.955.180
Andel		4,7%	100,0%

Som det fremgår, er Midttrafiks andel af distributionshonoraret for kortsalg 4,7%. Det samlede distributionshonorar er vist nedenfor. Midttrafiks andel er 2,4%.

¹ Det er vigtigt at sondre imellem Rejseindtægter, der er baseret på check ind/check ud (forbrug på kundens konto), og Rejseomsætning, der er baseret på optankninger på kundens konto.

Midttrafiks driftsudgifter til Rejsekortet

Distributionshonorar i alt, jan-nov 2016

Distributionshonorar i alt		Midttrafik	Alle trafikskaber
Distributionshonorar for kortsalg		700.110	14.955.180
Distributionshonorar for optankning		613.662	40.947.885
Distributionshonorar i alt		1.313.772	55.903.065
Andel		2,4%	100,0%

Distributionshonoraret betales af trafikskaberne, gennem en opkrævet distributions-afgift, illustreret i nedenstående skema:

Distributionsafgift for optankning, jan-nov 2016 (til finansiering af distributionshonorar)

Distributionshonorar for optankning og kortsalg, jan-nov 2016	55.903.065
Rejseindtægter (baseret på check-ind/check-ud)	2.145.529.119
Distributionsafgifter som pct. af rejseindtægter	2,61%

	Midttrafik	Alle trafikskaber
Rejseindtægter	87.144.694	2.145.768.943
Distributionsandel af Rejseindtægter	2,61%	2,61%
Distributionsafgift (=Rejseindtægt*distributionsprocent)	2.270.608	55.909.314
Andel af samlede distributionsafgifter	4,1%	100,0%

Mens distributionshonoraret (indtægten) er fordelt ud fra solgte kort og Rejsekortomsætning (*optankninger* på Rejsekortet), så betales distributionsafgiften på baggrund af andelen af Rejsekort*indtægt*, der er beregnet på baggrund af kundernes *anvendelse* af Rejsekortet (check-ind/check-ud).

Midttrafiks andel af Rejsekortindtægterne er 4,1%, hvilket betyder, at Midttrafik også betaler 4,1% af distributionsafgifterne (mens Midttrafik kun modtager 2,4% af distributionshonoraret).

Internt ressourceforbrug

Når Midttrafik håndterer et kortsalg eller en optankning, er der selvfølgelig også et højere internt ressourceforbrug (hvilket taksterne for distributionshonoraret skal afspejle).

Rejsedata

Eksterne udgifter (1,0 mio. kr. – kontraktbunden hhv. afhænger af brug af Rejsekort)

Rejsedata er et datawarehouse, der administreres af Rejsekort A/S. Databasen indeholder alt data fra Rejsekort-salg samt check-ind-check-ud. Databasen anvendes blandt andet til fordeling af indtægter fra Rejsekort til de forskellige trafikskaber, ligesom den danner grundlag for rapporter om rejsedata, for analyser af brugen af Rejsekortet samt sagsbehandling.

Udgiften består af en fast, månedlig medlemsafgift til Rejsekort A/S, der dækker omkostningerne til drift og vedligehold af databasen, support og udvikling af rapporter til trafikskaberne samt desuden en fast, månedlig udgift til KMD for internetopkobling og adgang til databasen.

Midttrafiks driftsudgifter til Rejsekortet

Internt ressourceforbrug i Midttrafik vedrørende Rejsekortet

Foruden de ovennævnte eksterne udgiftsbeløb, lavede EY i 2015 en undersøgelse af det interne ressourceforbrug i Midttrafik ved Rejsekortet. Resultatet er opsummeret i nedenstående tabel:

Rækkenavne	Årsværk	Lønudgift/år	Årlig udgift inkl. overhead (tillagt 50%)
Drift	2,9	1.325.271	1.987.907
Kundeservice	2,5	1.106.822	1.660.233
Køreplan	1,2	577.561	866.341
Økonomi	1,0	527.276	790.914
Debitoropfølgning/sagsbehandling	0,8	289.652	434.478
Regnskab	0,2	108.099	162.148
IT	0,1	34.200	51.300
Udbud/kontrakter	0,1	29.552	44.327
Letbane	0,0	21.267	31.901
Markedsføring	0,0	20.318	30.477
Hovedtotal	8,8	4.040.018	6.060.026

Såfremt der er behov for en opdatering samt yderligere opdeling af ressourceforbrug på opgaver og processer, kræver det som nævnt i indledningen en mere tilbundsående undersøgelse af ovenstående.

Faktaark vedr. Midttrafik app for 2016 og jan-feb 2017

Omsætning pr. måned og akkumuleret

Måned	År	App omsætning	Print selv omsætning	Akkumuleret omsætning
Maj	2016	1.283.085	20.530	1.303.615
Juni	2016	3.438.255	131.890	4.873.760
Juli	2016	3.341.740	206.755	8.422.255
August	2016	6.809.135	117.675	15.349.065
September	2016	7.854.990	29.995	23.234.050
Oktober	2016	7.966.355	42.125	31.242.530
November	2016	8.789.080	21.245	40.052.855
December	2016	8.048.210	13.585	48.114.650
Januar	2017	9.899.040	23.585	58.037.275
Februar	2017	8.957.120	18.810	67.013.205
I alt		66.387.010	626.195	67.013.205

- Rene omsætningstal, ikke korrigeret for f.eks. tilbagebetalinger, modregninger el. lign.

Nye brugere pr. måned og antal salg

Måned	År	Antal salg app	Antal salg print selv	Nye brugere pr. måned (app)
Maj	2016	14.968	95	18.530
Juni	2016	47.278	573	19.539
Juli	2016	50.170	972	14.156
August	2016	97.177	772	29.542
September	2016	121.754	283	22.231
Oktober	2016	129.863	242	17.743
November	2016	146.413	244	14.997
December	2016	142.588	159	12.126
Januar	2017	163.836	280	15.642
Februar	2017	156.078	250	11.894
I alt		1.070.125	3.870	176.400

Salgsfordeling

Salgsfordeling	Andel af total
Klippekort	69,47%
Fastpris	2,97%
Enkeltbillet	27,56%

Betalingsfordeling (ikke opdateret med jan og feb 2017)

Betalingsmedie	Andel (antal)	Andel (omsætning)
Dibs	24,7%	31,3%
MobilePay	75,3%	68,7%
I alt	100,0%	100,0%

Modernisering af taxiloven

9. februar 2017

Regeringen (Venstre, Liberal Alliance og Det Konservative Folkeparti), Socialdemokratiet, Dansk Folkeparti, Radikale Venstre og Socialistisk Folkeparti er enige om at stemme for en ny taxilov med følgende indhold.

1. Én tilladelse til alle former for persontransport

Det skal fortsat kræve tilladelse at udføre erhvervsmæssig persontransport. De nuværende fire tilladelser (taxi, limousine, offentlig servicetrafik og sygetransport) erstattes af én tilladelse til erhvervsmæssig persontransport, en såkaldt universaltilladelse.

Udfører man transport af personer for et vederlag, der ligger ud over de med kørslen direkte forbundne omkostninger, er der tale om erhvervsmæssig persontransport, som kræver en universaltilladelse. Hvis der alene ydes godtgørelse af de med kørslen direkte forbundne omkostninger, er der tale om samkørsel, som ikke kræver tilladelse. Følgende omkostninger forstås som direkte forbundne omkostninger: brændstof, løbende vedligeholdelse, slid på dæk og serviceeftersyn mv. og eventuel broafgift, færgeoverfart og lignende.¹

Den hidtidige antalsbegrænsning og geografiske begrænsning ophæves. En vognmand kan få så mange tilladelser, som vedkommende ønsker, hvis vognmanden opfylder lovens krav. Tilladelserne giver adgang til at køre overalt i landet.

Det står vognmanden frit for, hvordan denne ønsker at organisere sig som virksomhed. Der stilles således ikke krav om nogen bestemt virksomhedsform. Såvel personer som selskaber kan være indehavere af universaltilladelser.

For at opnå en universaltilladelse skal vognmanden opfylde visse krav, herunder krav om ikke at være konkurs, ikke at have gæld til det offentlige samt have et vist kapitalgrundlag.

Kapitalkravet for universaltilladelsen til den første bil er 40.000 kr. og 20.000 kr. for tilladelsen til hver af de yderligere biler. Opfyldelse af kapitalkravet følger almindelig praksis på området på linje med i dag. Dvs. enten ved

¹ Jf. SKAT's styresignal vedr. de skatteretlige forhold ved samkørsel, <http://www.skat.dk/SKAT.aspx?oId=2236667&vId=0>

anvendelse af revideret årsregnskab eller åbningsbalance, ved erklæring fra revisor eller ved en garanti.

For at opnå en universaltilladelse skal en vognmand opfylde et vandelskrav. Det vil sige, at pågældende ikke er blevet straffet for en forbrydelse, der gør vedkommende uegnet til at varetage erhvervet. Desuden skal vognmanden leve op til krav om god skik inden for branchen. For selskaber skal der være en ansvarlig leder, der opfylder såvel vandelskravet som krav om god skik.

Universaltilladelser udstedes af Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen til alle, der opfylder kravene for at få en universaltilladelse. Der opkræves et omkostningsdækkende gebyr for udstedelse af tilladelsen, således som kommunerne også i dag har mulighed for.

Kørsel for private skal sælges via et kørselskontor, jf. punkt 2. Indehavere af universaltilladelser skal således være tilsluttet et kørselskontor for at kunne sælge kørsel til private. Dette gælder ikke limousinekørsel for private ved særlige lejligheder, hvor der ved limousinekørsel forstås repræsentationskørsel, bryllupskørsel og lignende kørsel i køretøjer med særligt indretning, udstyr og lignende.

Salg af kørsel udbudt af offentlige myndigheder med hjemmel i anden lovgivning kan ske direkte mellem indehavere af universaltilladelser og den offentlige myndighed, og behøver således ikke ske via et kørselskontor.

2. Kørselskontorer

Salg af kørsel til private kunder skal ske via et kørselskontor. I denne egenskab har kørselskontoret en række pligter i forhold til myndighederne og over for kunderne og skal opfylde en række krav. Det sker både af hensyn til trafikikkerheden, forbrugerbeskyttelse og af hensyn til at kunne sikre grundlaget for en effektiv skattekontrol.

Ud over at drive virksomhed i eget navn kan et kørselskontor også være system- og dataleverandør til selvstændige vognmænd (mindre kørselskontorer), som ønsker at drive virksomhed i eget navn. Der kan fx være tale om vognmænd uden for byerne, der kun på deltid ønsker at køre taxikørsel. Det forventes, at denne service især vil kunne fremme udbuddet af taxitjenester i mindre byer og landdistrikter.

Der kræves en tilladelse for at kunne drive kørselskontor. For at få en tilladelse skal virksomheden opfylde et egenkapitalkrav på 500.000 kr. samt råde over et elektronisk kommunikationsudstyr til brug for opsamling og opbevaring af oplysninger om kørselsopgaver. Desuden skal kørselskontorerne have en

ansvarlig leder, der skal opfylde et vandelskrav. Det vil sige, at pågældende ikke er blevet straffet for en forbrydelse, der gør vedkommende uegnet til at varetage erhvervet. Kravene har til formål at sikre seriøse aktører og ordnede forhold i branchen.

Der indføres mulighed for, at der i forhold til små, lokale vognmænds kørsel i landdistrikterne kan dispenseres fra de krav, der stilles til at drive kørselskontor, således at vognmanden kan udgøre sit eget kørselskontor. Det vil være en betingelse for dispensationen, at vognmandens kørsel helt overvejende udøves i det pågældende geografiske område.

Dispensationsmuligheden skal sikre, at adgangsbarriererne for taxivirksomhed i landdistrikterne reduceres.

Kommunerne gives endvidere mulighed for efter gennemførelse af udbud at betale kørselskontorer for at stille et taxiberedskab til rådighed i et geografisk område. Det vil være relevant i områder, hvor der ikke kan opretholdes et taxiudbud på markedsvilkår. Sådanne kommunale aftaler kan ikke udelukke øvrige kørselskontorer fra på markedsvilkår at sælge taxikørsel til private i disse områder.

Tilladelser udstedes af Trafik- Bygge- og Boligstyrelsen til alle, der opfylder kravene for at drive kørselskontor.

Kørselskontoret bestemmer selv, hvilke vognmænd kontoret ønsker at samarbejde med. Kørselskontoret er således ikke forpligtet til at lade en indehaver af en universaltilladelse tilknytte sig kørselskontoret.

Kørselskontoret vælger selv åbningstider, geografisk dækningsområde, de udbudte tjenester og serviceniveau i øvrigt. Der stilles ikke krav om døgn-åbent.

Der er ingen antalsbegrænsning for kørselskontorer og ingen geografisk begrænsning for kørselskontorets salg af kørsel inden for landets grænser.

3. Chauffører

Chaufføren skal have et førerkort til erhvervmæssig persontransport. Kravet om det særlige kørekort til erhvervmæssig personbefordring afskaffes.

For at få et førerkort skal chaufføren være mindst 21 år, have haft almindeligt kørekort i tre år og opfylde visse krav, herunder vandelskrav, visse helbredskrav og have en godkendt chaufføruddannelse.

Den samlede chaufføruddannelse vil udgøre ca. 2 uger, og det gøres muligt at få merit for førstehjælpskursus i forbindelse med gennemførelse af uddannelsen. Chaufføruddannelsen afsluttes med både en teoretisk og praktisk prøve og får et indhold som skitseret i bilag 1. Eksisterende sprogkrav på uddannelsen videreføres.

4. Sikring af skattebetaling og ordnede forhold

Alle der kører taxi skal betale korrekt skat. Der skal sættes ind over for skatteunddragelse i branchen, herunder piratkørsel. Der stilles derfor fremover skrappe krav til kørselskontorets indhentning og opbevaring af data om de enkelte kørte ture.

I dag er der ingen krav i lovgivningen om, at de nuværende bestillingskontorer skal indhente og opbevare oplysninger om kørsel fra de tilsluttede vogne.

Allerede i dag er udstyret i taxier de fleste steder dog indrettet således, at der løbende registreres og indberettes en række data om de kørte ture til bestillingskontoret. Registreringen af oplysninger i vognene er kommercielt begrundet og ligger langt over de summariske krav til taxametre og sædefølere, der stilles i lovgivningen.

De nuværende krav om taxameter og sædeføler opretholdes. Derudover vil det med den nye taxilovgivning fremover være et krav, at kørselskontoret for alle ture skal sikre, at følgende oplysninger indhentes og opbevares i en nærmere afgrænset periode, efter at kørslen har fundet sted:

- Identifikation af universaltilladelsesindehaver og chauffør
- GPS-koordinater for turen
- Tidspunktet for turens start og afslutning
- Længden af turen
- Betalingen for turen

Ud over at sikre indhentning og opbevaring af disse data, skal kørselskontoret stå inde for dataenes pålidelighed, og stille disse til rådighed for myndighederne. Efterlever kørselskontoret ikke disse krav, skal retten til at drive kørselskontor kunne inddrages.

Dataene skal overføres til kørselskontoret løbende og trådløst. For eksisterende udstyr, der ikke kan efterleve disse krav, fastsættes en overgangsordning, således at kravene skal efterleves ved udskiftning af udstyret eller bilen, dog senest fem år efter lovens ikrafttræden.

Kørselskontoret er som indehaver af tilladelsen ansvarlig for at efterleve disse krav, men kan indgå aftale med anden virksomhed om køb af disse ydelser; krav i persondatalovgivning og taxilovgivning vil fortsat skulle efterleves og kørselskontoret vil være ansvarlig herfor.

Kravet om taxameter og sædeføler gælder ikke køretøjer, der alene anvendes til kørsel på kontrakt for offentlige myndigheder eller til limousinekørsel.

De aftalte evalueringer, jf. punkt 9, skal blandt andet redegøre for den teknologiske udvikling inden for kontrolsystemer, herunder for erfaringer fra andre lande.

5. Forbrugerbeskyttelse

I dag fastsættes maksimalpriserne for taxikørsel kommunalt, og på tværs af kommunerne anvendes således forskellige metoder til at beregne prisen for en taxitur. Med ophævelsen af den geografiske begrænsning på erhvervsmæssig personbefordring indføres et landsdækkende system for prisfastsættelse for taxikørsel med private med et prisloft.

Det landsdækkende system for prisfastsættelse skal imødekomme flere hensyn. Først og fremmest skal systemet være gennemskeligt for kunderne. Dernæst skal prissystemet give erhvervet mulighed for at konkurrere på prisen så vel som på andre parametre. Endelig skal systemet sikre et økonomisk grundlag for taxikørsel både i byerne og i landdistrikterne.

Det landsdækkende system for prisfastsættelse indebærer, at det enkelte kørselskontor skal fastsætte sine priser inden for den i lovgivningen definerede takststruktur. Konkret skal prisberegningen ved taxikørsel omfatte en starttakst, en kilometertakst og en tidstakst. Der kan opereres med i alt to takstsæt – ét til dagskørsel og ét til kørsel aften, weekend og på særlige dage.

Kørselskontoret skal skilte med prisen for en standardtur på 10 km. Der skal dels skiltes synligt udvendigt på køretøjet, dels på kørselskontorets hjemmeside. Kørselskontoret må ændre priserne – inden for rammerne af det landsdækkende system for prisfastsættelse og under prisloftet – dog ikke oftere end kvartalsvist.

Limousinekørsel vil ikke være underlagt det landsdækkende system for prisfastsættelse med prisloft.

Som det er tilfældet i dag, vil der kunne aftales en fast pris for en tur. Kørselskontoret skal kunne sandsynliggøre, at denne faste pris under rimelige

forudsætninger ikke overstiger de af kørselskontorets udmeldte taxameterpriser.

Kørselskontoret har ansvar for at behandle klager fra kunderne og oplyse kunderne om klagemuligheder, priser og services mv. Desuden skal kørselskontoret bidrage til finansieringen af et uafhængigt ankenævn, som skal behandle de klager, som kunderne indbringer for nævnet. Klagenævnet forankres i det nuværende Ankenævn for Bus, Tog og Metro, som udvides til også at omfatte taxi.

Kørselskontoret skal stå inde for, at kunden er forsikret under kørslen.

6. Handicaptilgængelighed

Med universaltilladelser vil de mange storvogne, der i dag kører lovpligtig handicapkørsel for trafikskaberne på OST-tilladelser, have mulighed for at køre taxikørsel på de tidspunkter, hvor de ikke kører for trafikskabet under forudsætning af at de er indrettet dertil.

Udbuddet af storvogne med lift, der kan køre taxikørsel, vil dermed – med overgangen til universaltilladelser – kunne øges væsentlig i forhold til i dag, når også de nuværende OST-tilladelser således bliver en del af dette marked.

Som et led i den nye chaufføruddannelse indgår undervisning i befordring af særlige grupper.

7. Trafiksikkerhed, krav til udstyr og miljøkrav

Der stilles fortsat krav om, at biler, der skal anvendes til erhvervmæssig persontransport, skal gennemgå et årligt syn.

Der stilles krav om synlig skiltning på køretøjet om priser, kørselskontorets navn samt universaltilladelsesnummeret, som erstatter det nuværende krav om tilladelsesnummerplade. De øvrige krav til bilens udstyr bibeholdes.

Krav til udstyr i køretøjer, der anvendes til erhvervmæssig personbefordring, gælder ikke køretøjer, der alene anvendes til kørsel på kontrakt for offentlige myndigheder eller til limousinekørsel.

De eksisterende miljøkrav til biler, der anvendes til erhvervmæssig personbefordring, videreføres. Køretøjer, der alene anvendes til limousinekørsel, er omfattet af lempeligere krav på linje med i dag.

8. Sanktioner

Med en ny taxilov gives den enkelte vognmand og det enkelte kørselskontor mulighed for at vokse, udnytte virksomhedsmodeller på linje med andre erhverv og det sikres, at alle der efterlever kravene for at få en tilladelse også tildeles en sådan. Dette vil fremme konkurrencen til gavn for både erhverv og forbruger.

Samtidig stilles med en ny taxilov skærpede krav til erhvervets forpligtigelser til dokumentation, og erhvervet forpligtes til at dele dokumentationen med myndighederne.

Det vil give myndighederne et bedre grundlag for kontrol, og den administrative kontrol med erhvervet skal centraliseres og styrkes.

Et øget fokus på at sikre ordnede forhold i erhvervet og også korrekt skattebetaling vil bl.a. blive afspejlet i lovgivningen ved udformning af et bødekatolog og ved oplistning af overtrædelser af god skik, der kan medføre tilbagekaldelse af en tilladelse.

I den ny taxilov anføres kriterier for udmåling af bødeniveauet samt anbefalede bødeniveauer. Dette er på linje med bus- og godskørselsloven, og bøderne bringes på niveau med bus- og godskørselsområdet.

Der indføres endvidere mulighed for, at henholdsvis både en chauffør og en vognmand samt en vognmand og et kørselskontor kan dømmes for samme forseelse.

Bødestraf

Ved udmåling af bødestraf ved overtrædelse af loven skal der lægges vægt på de økonomiske gevinster, der er opnået eller forsøgt opnået, samt på om overtrædelsens karakter er mindre alvorlig, alvorlig eller meget alvorlig.

Bødeniveauet for vognmænd og kørselskontorer vil blive det samme som på bus- og godskørselsområdet, dvs. 5.000 kr. for mindre alvorlige overtrædelser, 15.000 kr. for alvorlige overtrædelser og 35.000 kr. for meget alvorlige overtrædelser.

For chauffører vil bødeniveauet blive på 2.000 kr. for at ikke at have medbragt førerkortet i bilen og på 4.000 kr. for ikke at have den fornødne uddannelse samt en bøde på 8.000 kr. til vognmanden. Disse bødestørrelser svarer også til bus- og godskørselsområdet.

For kørselskontorer, hvor fortjenesten ved overtrædelse af loven kan være større, skal der tilsvarende kunne udmøntes større bøder.

Inddragelse af tilladelser

Såfremt indehaveren af en tilladelse ikke længere lever op til de krav, der blev stillet for at få tilladelsen, er der mulighed for at inddrage tilladelsen.

En tilladelse kan eksempelvis inddrages, hvis pågældende bliver dømt for en forbrydelse, der medfører, at pågældende ikke længere er egnet til at varetage erhvervet. Det anføres i loven, at vandelskravet anses for overtrådt, såfremt tilladelsesindehaveren er dømt for personfarlig kriminalitet eller sædelighedsforbrydelser, og pågældende er blevet idømt en fængselsstraf, uanset om denne er betinget eller ej.

Desuden kan en tilladelse inddrages, såfremt kravet om at pågældende ikke længere kan udøve erhvervet forsvarligt og i overensstemmelse med god skik, er overtrådt.

For at skærpe fokus på god skik fastsættes det i loven, hvilke overtrædelser af særlovgivningen, der medfører, at kravet om god skik er overtrådt, fx grove eller gentagne overtrædelser af skattelovgivningen, taxiloven og færdselsloven m.fl.

Fratagelsen af en tilladelse sker indtil videre, dog således at der først efter 5 år på ny kan søges om en tilladelse.

Inddragelse af en tilladelse og afslag på at opnå en ny tilladelse vil som i dag kunne indbringes for domstolene.

9. Evaluering

Der gennemføres flere evalueringer af loven: en evaluering af loven efter et år, efter tre år og efter seks år for dermed at følge, hvordan forholdene på markedet udvikler sig.

10. Overgangsordning

Der fastsættes en overgangsordning på 3 år til at indfase loven.

I overgangsperioden øges antallet af universaltilladelser med 500 pr. år, og udbydes med 125 hvert kvartal. Dertil kommer uudnyttede tilladelser ved udgangen af hvert kalenderår. 3 år efter lovens ikrafttræden er der ingen begrænsninger på antallet af tilladelser, der kan udstedes.

Hvis der i overgangsperioden er flere ansøgere end antallet af tilladelser, der kan søges om årligt, trækkes der lod mellem ansøgerne.

Eksisterende tilladelser til chauffører, bestillingskontorer og vognmænd fastholder deres gyldighed indtil udløb.

Administration og tilsyn af loven varetages fra lovens ikrafttræden af Trafik- og Bygge- og Boligstyrelsen. Kommunerne/Taxinævnet i Region Hovedstaden varetager fortsat administrationen og tilsynet med de eksisterende taxi- og limousinetilladelser i overgangsperioden, hvorefter alle tilladelser er udskiftet.

Kommunerne kan med et halvt års varsel vælge at overlade denne forpligtelse til Trafik-, Bygge og Boligstyrelsen.

Oversigt over indholdet i den nye chaufføruddannelse

Emner	Fremadrettet vejledende timestfordeling	Nuværende vejledende timestfordeling
Arbejdsret	2 timer	4 timer
Færdselslovgivning ¹⁾	15 timer	3 timer
Energirigtig og passagervenlig kørsel, brug af GPS	8 timer, heraf 6 individuelle køretimer med én time til kørsel efter GPS	2 timer
Taxilovgivningen	6 timer	6 timer
Arbejds miljø, herunder ergonomi	4 timer	5 timer
Befordring af særlige grupper	6 timer	6 timer
Konflikthåndtering og kommunikation	11 timer	3 timer
Kundeservice	8 timer	3 timer
Førstehjælp (Dansk Førstehjælpsråds kurser "Færdselsrelateret førstehjælp" og "Hjerte-lunge-redning")	11 timer	11 timer
Afsluttende praktisk og skriftlig prøve	3 timer	2 timer
Samlet timeantal	74 timer	45 timer

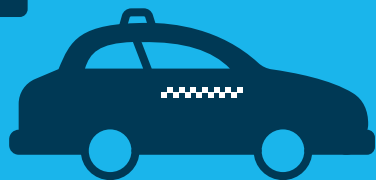
1) Der vil være tale om undervisning målrettet ansøgere, der har haft kørekort til almindelig bil i mindst tre år og som er fyldt 21 år.

Taxi til fremtiden



Regeringens udspil til
modernisering af taxilovgivningen

December 2016



**Antallet af taxier
er faldende**



De seneste års udvikling på taxiområdet er ikke holdbar

Der har været en støt tilbagegang i antallet af taxier over hele landet. I nogle områder af landet – særligt i landdistrikter – er det ikke længere muligt at bestille en taxi.

Samtidig er et ureguleret og ulovligt taximarked vokset hastigt frem – først og fremmest repræsenteret ved virksomheden Uber – som gør brug af ny teknologi og nye forretningsmodeller.

Regeringen vil ikke lovliggøre Uber, sådan som Uber kører i dag.

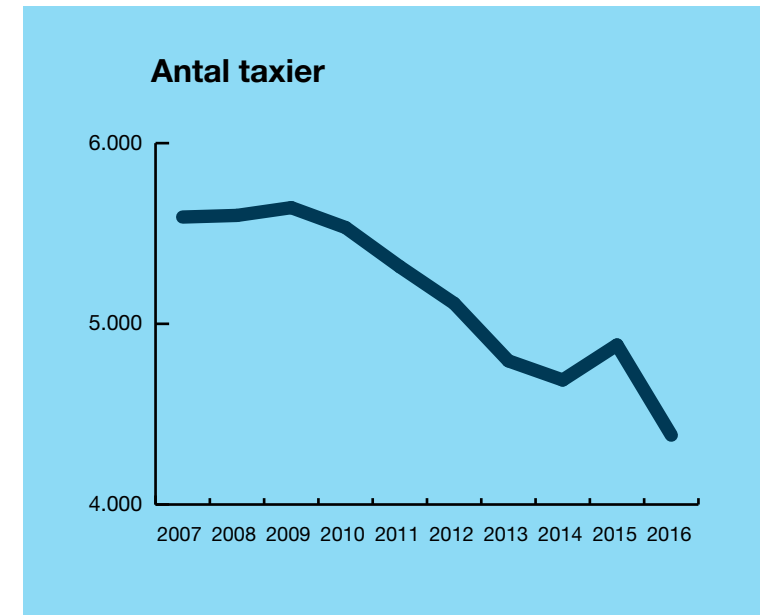
Men regeringen tror heller ikke på, at det er muligt eller ønskeligt at forsøge at skrue tiden tilbage til den klassiske taxi.

Det handler om, hvordan vi får grebet mulighederne i den teknologiske udvikling bedst muligt, så samfundet får del i fordelene på en måde, der både er kendetegnet ved dynamik og ordentlige forhold.

Derfor skal vi finde en tredje vej mellem det traditionelle taximarked, med en regulering der er støbt i beton, som hverken giver optimal service for kunderne eller udviklingsmuligheder for virksomhederne, og et ”Wild-West”-marked, hvor der ikke er styr på skattebetaling, forbrugerbeskyttelse og trafiksikkerhed.

Vi skal udnytte de teknologiske muligheder og gøre brug af de nye forretningsmodeller, men der er nogle kerneværdier, vi ikke skal give køb på:

- Der skal betales skat
- Forbrugerbeskyttelsen skal være i orden
- Trafiksikkerheden må ikke svækkes





Et nyt taximarked

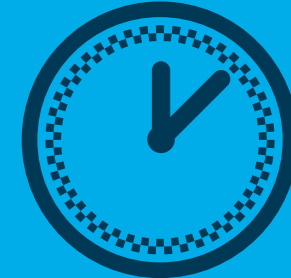
I dag er det sådan, at succesfulde vognmænd ikke kan udvide, fordi de ikke kan få lov til at køre med flere biler. En ekstra bil forudsætter en ekstra tilladelse, og det er kommunen, der bestemmer, hvor mange tilladelser der skal være. Samtidig har en taxivirksomhed i praksis næsten ingen mulighed for at smide en vognmand, der yder dårlig service, ud af virksomheden.

De mekanismer, der generelt i samfundet sikrer udvikling og god service, er således på taxiområdet sat ud af kraft.

Det hensyn som reglerne skulle tjene – at vi er sikret et taxiudbud over hele landet med dækning 24 timer i døgnet alle 365 dage om året – er i stigende grad umuligt at opfylde. Der er områder af landet – navnlig i land-

distrikterne – hvor det ikke er muligt at opdrive en taxi. Kravet om døgnbetjening får mange små vognmænd til at opgive deres forretning.

Samtidig er der opstået nye forretningsmodeller, der ved anvendelse af digitale teknologier og fleksibel prissætning kan få udbud og efterspørgsel af taxitjenester til at mødes til gavn for både kunder, chauffører og taxivirksomheder.



24-7



De nye forretningsmodeller og nye teknologier skaber nye muligheder, men giver også nye udfordringer.

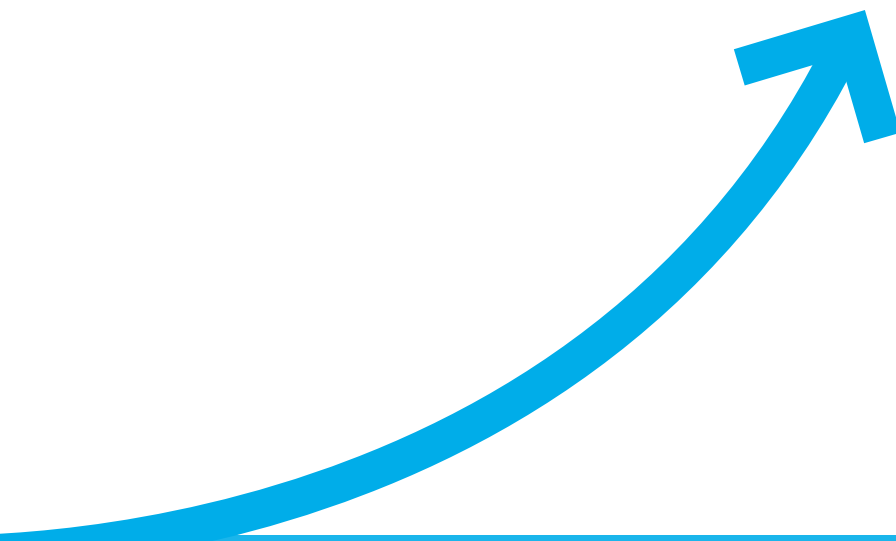
De skaber også behov for at sætte grænser. Taxikørsel er ikke samkørsel. Hvis der tjenes penge på at køre andre, så skal der være nogle regler, man skal overholde i forhold til skattebetaling, forbrugerbeskyttelse og trafiksikkerhed.

Men de nuværende regler går langt ud over disse hensyn. De bør derfor lempes på en række punkter.



1

For det første skal antalsbegrænsningen på taxitilladelser ophæves. Enhver, der opfylder generelle vandelskrav, har ret til at få en tilladelse – eller en ekstra tilladelse. Kommunens vurdering af, om der er behov for flere taxier, og de hidtidige krav om egenkapital mv. ophæves.

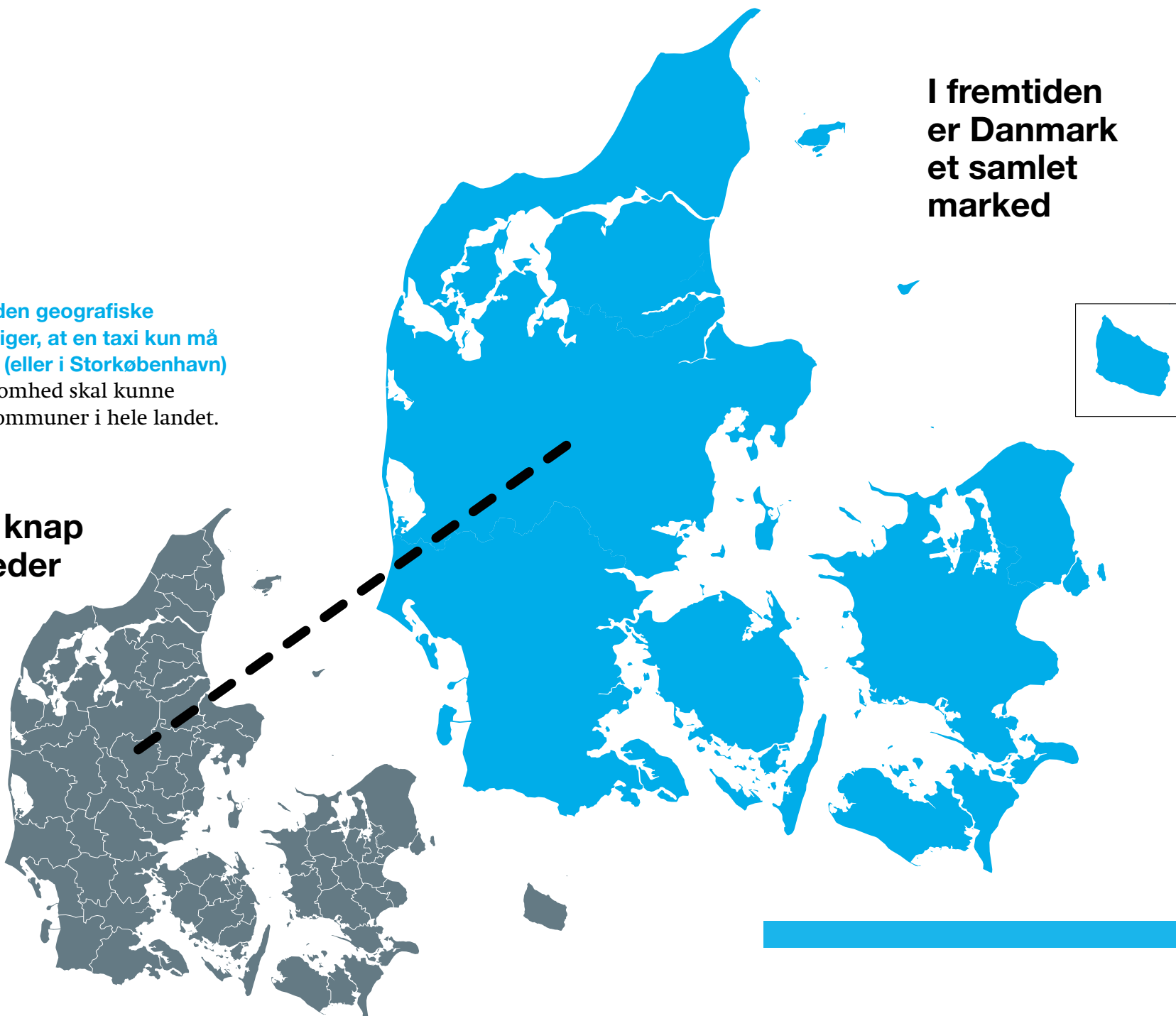


2

For det andet skal den geografiske begrænsning, der siger, at en taxi kun må køre i én kommune (eller i Storkøbenhavn) ophæves. Taxivirksomhed skal kunne drives på tværs af kommuner i hele landet.

I dag er der knap 70 delmarkeder

I fremtiden er Danmark et samlet marked



3

For det tredje skal taxitilladelsen slås sammen med de andre tilladelser, der i dag findes til at udføre erhvervmæssig persontransport (limousine, offentlig servicetrafik og sygetransport). Der skal være én tilladelse, der giver mulighed for at udføre alle former for erhvervmæssig persontransport i bil, overalt i landet, og som udstedes af en statslig myndighed til alle, der opfylder kravene. En såkaldt universaltilladelse.

4

For det fjerde skal det stå indehaveren af tilladelsen frit for, hvordan han eller hun ønsker at organisere sig. I dag er det kun fysiske personer, som kan få en taxitilladelse. Fremover skal de også kunne gives til selskaber mv.





5

For det femte skal al salg af kørsel til private kunder ske via en taxivirksomhed – et ”kørselskontor”.

Det gælder også gadekørsel. Enhver taxi har pligt til at være tilknyttet og sælge sin kørsel til private kunder gennem et kørselskontor. Der kræves en tilladelse for at kunne drive kørselskontor. For at få en tilladelse skal virksomheden opfylde visse krav, herunder egenkapitalkrav og krav om ikke at have gæld til det offentlige, drives fra et fast driftssted i Danmark samt råde over et elektronisk kommunikationsudstyr til brug for opsamling og opbevaring af oplysninger om bilernes kørsel og indtjening. Desuden skal kørselskontorerne have en ansvarlig leder, der ligeledes opfylder visse krav. Kravene har til formål at sikre seriøse aktører og ordnede forhold i branchen.

Kørselskontoret bestemmer selv, hvilke indehavere af universaltilladelser kontoret ønsker at samarbejde med. Kørselskontoret har således ikke pligt til at lade en indehaver af en tilladelse tilknytte sig kørselskontoret. Det giver kørselskontoret mulighed for at sikre, at der leveres den lovede service.

I landdistrikterne gives der mulighed for at dispensere fra krav i forhold til kørselskontorer. Det skal gøre det billigere og enklere at etablere sig som vognmand i landdistrikterne.



6

For det sjette skal taxivirksomhederne selv kunne bestemme, hvilken service de vil tilbyde med hensyn til åbningstider, geografisk dækningsområde og udbudte tjenester. Den nuværende betjeningsforpligtelse ophæves. Fastlæggelse af serviceniveauet er en sag mellem virksomheden og dens kunder, sådan som det også er tilfældet i andre brancher. Det vil også lette etableringen af taxi i landdistrikterne.



Der skal betales skat

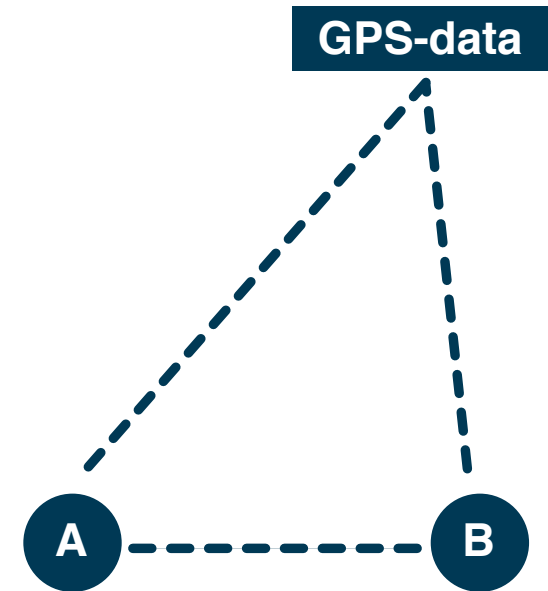
Taxi er en branche, der altid har haft problemer med piratkørsel og skattesnyd. Derfor skal der være pligt til at bruge tekniske systemer, der over for skattemyndighederne skal dokumentere kørsel og indtjening. Det er også et værn mod socialt bedrageri.

For gadeture er udgangspunktet for kontrol med snyd af kunder og skattesnyd krav om taxameter og kontrolapparat (sædefølere), sådan som vi kender det i dag. Men kontrollen bør strammes med krav om overførsel af GPS-data til taxivirksomheder.

Dette kontrolsystem med taxameter og kontrolapparat kan erstattes af andre teknologier. Kontrolkravet skal være teknologineutralt, så længe der er tale om et tilsvarende niveau af sikkerhed mod snyd.

Systemet skal godkendes af myndighederne, før det ibrugtages.

Uanset om der er tale om gadeture eller bestilt kørsel, skal alle kørsler og alle betalinger kunne dokumenteres af taxivirksomheden. For bestilt kørsel er der krav om, at såfremt turen ikke køres efter reglerne for gadeture (taxameter og kontrolapparat eller tilsvarende), så skal den indgåede aftale med kunden kunne dokumenteres af taxivirksomheden, og betaling skal ske ved overførsel til taxivirksomheden.



For alle ture – både for bestilt kørsel og for gadeture – skal taxivirksomheden sikre, at følgende oplysninger indhentes og opbevares i en nærmere afgrænset periode, efter at kørslen har fundet sted:

- Identifikation af tilladelsesindehaver og chauffør
- GPS-kordinater for turen
- Længden af turen
- Betalingen for turen

Taxivirksomheden skal dele disse data om alle kørsler med myndighederne. Disse oplysninger kan være medvirkende til en mere effektiv skattekontrol.

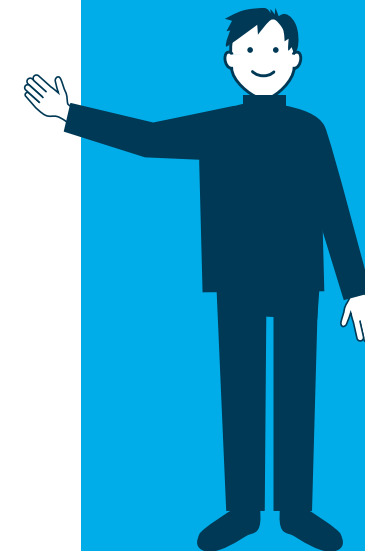
Forbrugerbeskyttelsen skal være i orden

For gadekørsel, hvor taxien prajes af kunden på gaden, opretholdes der maksimalpriser. Kunden skal ikke kunne risikere at blive snydt til at betale horrible overpriser, sådan som man har set det i Sverige. Det er også et krav, at der ved gadekørsel er et for kunden synligt display, der løbende viser prisen for turen.

For bestilt kørsel er der fri prisdannelse. Hvis turen ikke afregnes efter reglerne for gadeture (taxameter og maksimalpriser), skal kunden i forbindelse med bestillingen have sagt ja til en maksimal pris for turen eller have accepteret principperne for afregning (f.eks. pris pr. km eller minut). Aftalen kan indgås telefonisk, via en hjemmeside, en app eller lignende. Hvis kunden klager, skal taxivirksomheden kunne dokumentere den indgåede aftale om kørslen.

Taxivirksomheden har ansvaret for at behandle klager fra kunderne og oplyse kunderne om klagemuligheder, priser og services mv. og skal være tilsluttet et uafhængigt ankenævn, som skal behandle de klager, som kunderne indbringer for nævnet. Taxivirksomheden skal endvidere indestå for, at forbrugeren er dækket af forsikring under kørslen.

Der stilles krav om tv-overvågning ved gadeture af hensyn til både chaufførens og kundernes sikkerhed.



Trafiksikkerheden må ikke svækkes

Der stilles fortsat krav om, at biler, der anvendes til taxikørsel, skal gennemgå et årligt syn. Kunderne skal kunne stole på, at bilen er i orden.

De krav til taxiers udstyr, der vedrører sikkerhedshensyn, opretholdes. Øvrige krav ophæves.

Chaufføren skal ud over gyldigt kørekort have et førerkort til persontransport. Der stilles helbredskrav og vandelskrav (ikke straffet for grove lovovertrædelser) for at få et førerkort. Men der stilles ikke yderligere krav. Der skal ikke stilles kunstige barrierer op for at blive chauffør. Det er taxivirksomhedens ansvar at sikre, at virksomhedens chauffører kan finde vej og yder god service.



Reglerne skal overholdes

Med den nye regulering bliver der skabt en friere taxibranche, som er underlagt meget færre regler, og hvor reglerne er begrundet i helt centrale hensyn til bekæmpelse af skattesnyd, sikring af forbrugerbeskyttelse og opretholdelse af færdselssikkerheden.

Med den nye regulering skal det til gengæld sikres, at de tilbageværende regler også overholdes og efterleves i praksis. Derfor skal der være faste kriterier for udmåling af bødeniveauet, hvor der lægges vægt på de økonomiske gevinster, der er opnået eller forsøgt opnået.

Det skal ikke kunne betale sig at snyde eller køre piratkørsel.

Der skal være styr på skattebetaling, forbrugerbeskyttelse og trafiksikkerhed

	GADETURE	BESTILTE TURE
SKAT	Taxameter og indberetning af data	Indberetning af data og betaling via kørselskontor
FORBRUGEREN	Maksimal pris	Forudgående aftale om pris
TRAFIKKEN	Årligt bilsyn og førerkort	



trm.dk

Taxi til fremtiden
December 2016

Udgivet af:
Transport-, Bygnings- og Boligministeriet
Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K
Tlf. 41 71 27 00
trm@trm.dk
trm.dk

ISBN 978-87-93292-20-8 (elektronisk)

Design BGRAPHIC
Foto Ulrik Jantzen
Colourbox
Polfoto
Johner



Udvikling i Region Midtjyllands økonomi 2012-2018

Region Midtjylland er udfordret i forhold til deres ramme for kollektiv trafik i 2018, hvor Midttrafiks reviderede budgetoverslag er ca. 28 mio. kr. højere end rammen. Midttrafik agter at udarbejde forslag til tilpasning af regionens kørselsomfang jævnfør aftalerne om gennemgang af Djursland, Horsens-Hedensted og resten af Midtjylland i forbindelse med ny Trafikplan, så der igen bliver bragt balance i forhold til regionens ramme.

Region Midtjyllands budgetramme til kollektiv trafik er siden 2012 permanent udvidet med 22 mio. kr., så den nu udgør ca. 52 % af Regional Udviklings budget. Udvidelsen af budgetrammen kan dels tilskrives 12 mio. kr. i 2014 vedrørende Rejsekort, og dels 10 mio. kr. vedrørende nye tog til Odderbanen/letbanen i 2012. Denne budgetramme er udfordret i 2018 af to forhold:

1. I forbindelse med en aftale med staten om vederlagsfri tilrådighedsstillelse af nye tog på Odderbanen blev budgetrammen til nye tog på de 10 mio. kr. fra 2013 anvendt til at dække et stigende udgiftspres herunder kontraktomkostningerne. Beløbet skal i 2018 tilbageføres som driftstilskud til Aarhus Letbane.
2. Midttrafik har siden budgetvedtagelsen justeret forventningerne til omkostningsudviklingen primært på grund af udbudsresultater og forventninger til indeksudviklingen. Der redegøres nærmere for udviklingen i regionens omkostninger fra 2012 til 2018 nedenfor.

(løbende priser i tusind kr.)	R2012	R2013	R2014	R2015	FR2016	FR2017	FR2018
Kontraktkørselsudgifter	430.606	447.710	451.688	445.451	448.674	458.323	458.832
Dubleringsudgifter	6.923	9.327	12.418	13.795	14.997	14.992	14.992
Bus-IT og øvrige udgifter	976	1.872	1.309	2.390	2.336	2.656	2.656
Kørselssamarbejde med NT/Sydtrafik (Nord-Syd)	13.083	14.859	15.831	14.583	14.363	14.563	14.563
Busudgifter	451.590	473.768	481.246	476.218	480.370	490.535	491.043
Busindtægter (før bus-tog)	-385.514	-395.443	-386.627	-394.894	-371.339	-360.917	-354.417
Overførsel af indtægter til bus-tog samarbejde	119.168	102.520	115.850	120.818	91.582	65.625	65.625
Busindtægter samlet	-266.346	-292.923	-270.777	-274.076	-279.757	-295.292	-288.792
Regionalt tilskud	7.259	7.375	7.506	7.657	7.826	7.998	7.998
Nettobusudgifter	192.503	188.220	217.975	209.799	208.439	203.241	210.249
Køreplantimer (kun kørsel i Region Midtjylland)	694.631	707.691	706.640	705.027	710.247	702.452	693.201
Køreplantimepris (uden dubleringskørsel)	620	633	639	632	632	652	662
Antal busser*	270	281	267	270	271		
Køreplantimer per bus	2.573	2.518	2.647	2.611	2.621		
Trafikskabet	45.380	43.174	42.218	42.951	40.339	42.621	42.621
Rejsekort	386	0	29.706	17.264	23.929	23.794	23.776
Togdrift	49.260	55.065	50.587	49.280	25.497	19.490	19.490
Buserstatningskørsel	0	0	0	0	10.635	25.907	0
Forberedelse Letbane	0	0	0	0	5.165	9.118	0
Drift af Aarhus Letbane	0	0	0	0	0	13.550	86.119
Rejsekort Letbane	0	0	0	0	0	2.100	0
I alt relateret til tog/letbanedrift	49.260	55.065	50.587	49.280	41.297	70.165	105.609
Øvrige indtægter/udgifter	162	164	278	562	-197	589	193
Samlet regnskabsudgift (uden Kan-kørsel)	287.690	286.624	340.764	319.855	313.807	340.410	382.448
Eventualforpligtelser (Bus og tog)	0	0	9.200	0	0	0	0
Samlet tilskud (uden Kan-kørsel)	287.690	286.624	349.964	319.855	313.807	340.410	382.448
Region Midtjyllands tilskud	287.690	286.624	349.964	319.855	315.704	348.800	354.700

*Antal busser er ikke budgetteret fremadrettet

Indeks (R2012=100)	R2012	R2013	R2014	R2015	FR2016	FR2017	FR2018
Kontraktkørselsudgifter	100	104	105	103	104	106	107
Busudgifter	100	105	107	105	106	109	109
Busindtægter	100	110	102	103	105	111	108
Nettobusudgifter	100	98	113	109	108	106	109
Køreplantimer	100	102	102	101	102	101	100
Køreplantimepris (uden dubleringskørsel)	100	102	103	102	102	105	107
Køreplantimer per bus	100	98	103	101	102		
Regulering af kontrakten Trafikskabernes omkostningsindeks (prognose for 2016-18)	100	101	101	99	99	100	102
Trafikskabet	100	95	93	95	89	94	94
Rejsekort (R2015=100)	2	0	172	100	139	138	138
Alt tog/letbanedrift	100	112	103	100	84	142	214
Samlet tilskud (uden Kan-kørsel)	100	100	122	111	109	118	133
Region Midtjyllands tilskud	100	100	122	111	110	121	123

Tabel 1: Udvikling i udgifter fra 2012 til 2018 for Region Midtjylland. Bemærk, at FR2016 (foreløbige regnskabstal), FR2017 og FR2018 er seneste forventninger til de respektive år. Efter aftale med Region Midtjylland, er det regionale tilskud for 2012 til 2015 sat lig Midttrafik resultat for året. For 2016 til 2018 er Region Midtjyllands tilskud sat lig den til Midttrafik udmeldte ramme.

Den generelle udvikling frem mod 2018

De følgende tal er nominelle og ikke renset for p/l-udviklingen. Dette er for at sikre genkendelighed med de offentliggjorte regnskaber.

Tilskudsbehovet fra Region Midtjylland er løbende vokset siden 2012. Fra 2012 til 2018 forventes en stigning på 33 % (95 mio. kr.) i tilskudsbehov. I forbindelse med introduktionen af Aarhus Letbane modtager

Region Midtjylland et årligt statstilskud på 48 mio. kr., hvorfor forøgelsen i tilskudsbehov siden 2012 er vokset med 16 % (47 mio. kr.), såfremt dette tilskud modregnes. Årsagerne til udviklingen er følgende:

- **Busudgifter** er vokset med 39 mio. kr. i perioden og er fordelt således:
 - **Kontraktkørselsudgifter** er vokset med 28 mio. kr., mens køreplantimetallet, efter at have været stigende frem mod 2016, ender med et marginalt fald på 0,2 % (fald på 1.430 køreplantimer) i 2018 efter indregning af bustilpasning i forbindelse med letbanedrift. Dette medfører, at udgifterne per køreplantime i perioden er steget med 7 % (42 kr. per køreplantime), trods reguleringen af kontrakterne på baggrund af Trafikselskaberne i Danmarks omkostningsindeks kun er steget med 2,4 % i perioden. Prisstigningen skyldes i høj grad, at kontraktpriserne er steget ved udbud. Midttrafik har haft nogle meget billige udbud, der ved genudbud er blevet dyrere. Udgiftsstigningen per køreplantime er særligt koncentreret omkring 2012 og 2013, hvor Midttrafik genudbød store dele af den regionale kørsel i forbindelse med det 29., 33. og 34. udbud.¹ Køreplantimeprisen i de nye udbud steg med mellem 3,2 og 14,5 %, hvilket har haft stor indvirkning på stigningen i kørselsudgifter. Derudover indtræffer et spring i køreplantimepris i 2017, hvilket særligt skyldes prisstigninger i forbindelse med det 49. udbud i Horsens-Hedensted-området.² En lignende udvikling observeres hos øvrige trafikselskaber, hvorfor Midttrafik fortsat er blandt de billigste trafikselskaber i Danmark målt på køreplantimepris, jævnfør Trafikstyrelsens årlige nøgletal (Tabel 2). Måles kun på udgifter til regional kørsel, så er køreplantimeprisen endnu lavere.

Udvikling i køreplantimepris (i årets priser)				
	2012	2013	2014	2015
Midttrafik	686	703	713	708
Regional kørsel i Midttrafik	630	646	657	651
NT	678	685	701	707
Sydtrafik	662	675	689	689
Fynbus	805	824	837	843
Movia	716	725	724	710

Tabel 2: Oversigt over udviklingen i køreplantimerpriser for trafikselskaberne mellem 2012 og 2015. Bemærk, at tallene for regional kørsel afviger fra køreplantimeprisen i Tabel 1, idet dublering er medregnet i køreplantimeprisen i Tabel 2, men ikke i Tabel 1.

- **Dubleringsudgifter** er vokset med 8 mio. kr. siden 2012. Det bliver løbende vurderet, om det er økonomisk hensigtsmæssigt at køre ture på dubleringsaftalerne fremfor at have kontraktbusser med relativt beskedent kørselsomfang. Væksten i dubleringsudgifter kan derfor ikke ses isoleret. Derudover er dubleringsudgifterne i perioden blevet påvirket af skolereformen fra 2014, der har flyttet skoleelevernes transportmønster, så det i højere grad overlapper de pendlertunge morgen- og eftermiddagsafgange.
- **Bus-IT og øvrige udgifter** samt **udgifter til kørselssamarbejde med NT/Sydtrafik** er vokset med 3 mio. kr. Det skyldes introduktionen af nye Bus-IT løsninger i de senere år,

¹ **29. udbud:** Midt og Østjylland. Driftsstart medio 2012. 107.350 køreplantimer. 40 busser. +14,5 % i køreplantimepris.

33. udbud: Vestjylland. Driftsstart primo 2013. 52.599 køreplantimer. 24 busser. +11,4 % i køreplantimepris.

34. udbud: Østjylland. Driftsstart medio 2013. 391.969 køreplantimer. 149 busser. +3,2 % i køreplantimepris.

² **49. udbud:** Horsens-Hedensted. Driftsstart medio 2017. 35 busser. 94.174 køreplantimer. +6,8 % i køreplantimepris.

eksempelvis realtidsudstyr og mobil-app, samt en relativt større andel af kørslen i samarbejdet med NT og Sydtrafik.

- **Busindtægterne** er vokset med 22 mio. kr. siden 2012, hvilket svarer til en vækst i indtægter på 8 %. Busindtægterne har været jævnt stigende igennem årene, men har været påvirket af udsving i overførsler til bus-tog samarbejdet. Fra 2012 til 2016 er taksterne steget med 7 %, og fremgangen i indtægter er således hovedsageligt drevet af prisstigninger og ikke passagerfremgang.
- Udgifter til det **regionale tilskud** til kommunerne er vokset med 1 mio. kr. siden 2012 grundet p/l-regulering.
- Udgifter til **Trafikselskabet**, dvs. udgifter til Midttrafiks administration, er faldet med 3 mio. kr. i løbet af perioden. Det svarer til et fald på 6 %, og dermed er administrationsudgifter ikke en kilde til det øgede tilskudsbehov. Faldet er sket på trods af, at p/l-satsen i perioden er vokset med 9 %.
- **Rejsekort** er blevet introduceret i Midtjylland med fuld udrulning i 2015, og det har medvirket til nye udgifter for Region Midtjylland. I 2018 forventes udgifter på ca. 24 mio. kr. og et niveau i den størrelsesorden forventes også i efterfølgende år. Rejsekortet har vist sig mere omkostningstungt end antaget i den oprindelige business case fra 2013. Der har i 2013-2016 været højere kontantudgifter til investeringen (ekstra ansvarligt lån til Rejsekort A/S samt køb af ekstra Rejsekortudstyr). I 2018 forventes merudgifter på ca. 5 mio. kr. i forhold til business casen fra 2013. Dette skyldes især, at der ikke var taget tilstrækkelig højde for udgifter til omflytning og leasing af udstyr i forbindelse med kontraktskifte i business casen. Samlet set er Rejsekortet ca. 8 mio. kr. dyrere årligt, end hvad Region Midtjylland har fået tilført af permanente midler.
- I 2018 vedrører Region Midtjyllands tilskud til togdrift kun Lemvigbanen, mens man også har udgifter til fuld drift af Aarhus Letbane. Den samlede udvikling i **udgifter til tog/letbanedrift** fra 2012 og 2018 er 8 mio. kr. højere, hvis det statslige tilskud til drift af Aarhus Letbane modregnes.
 - o Udgifter til **togdrift** falder med 30 mio. kr. i forhold til 2012, idet kørslen på Odderbanen fra 2018 fuldt overgår til Aarhus Letbane. Følgende skal bemærkes til Region Midtjyllands tilskud til togdrift over perioden.
 - Regionens tilskud til anlæg og mindre investeringer varierer mellem årene.
 - Fra december 2012 er indsat Desiro-tog og udvidet togkørsel på Odderbanen som følge af samdrift med Grenaabanen. Region Midtjyllands budget blev i den forbindelse øget med 10 mio. kr. årligt til de nye togsæt.
 - Fra 2013 blev Region Midtjyllands tilskud til togdrift imidlertid reduceret som følge af aftalen om gratis tilrådighedsstillelse af 4 Desiro-tog. Midlerne er efterfølgende midlertidigt disponeret til øgede udgifter på andre områder.
 - Regionens driftstilskud til Odderbanen har været påvirket af sporspærringer pga. anlægsarbejde til letbanen.
 - Fra 2018 overgår Region Midtjyllands hidtidige tilskud til infrastrukturvedligeholdelse og togdrift på Odderbanen, fuldt ud til medfinansiering af Aarhus Letbane.
 - o **Fuld drift af Aarhus Letbane** i 2018 medfører nettoudgifter på ca. 86 mio. kr. Heraf modtager Region Midtjylland et statstilskud til drift af Aarhus Letbane på ca. 48 mio. kr. Modregnes dette er Region Midtjyllands driftsudgifter til Aarhus Letbane på ca. 38 mio. kr. i 2018. Heri indgår et ekstraordinært driftstilskud på ca. 7,6 mio., da der er aftalt en indfasningsperiode for letbanen inden der opnås den fulde effekt på passagerindtægter.

Årsag til difference i forhold til Region Midtjyllands ramme i 2018

Forventningen til 2018 afviger med ca. 27,7 mio. kr. i forhold til Region Midtjyllands ramme i 2018 medmindre der bestilles besparelser. Der er flere årsager til, at denne afvigelse er opstået.

- Region Midtjylland har i rammen indlagt en ikke-udmøntet besparelse på busdriften på 10,2 mio. kr.
- Region Midtjylland har lagt sin budgetramme efter juni-budgettet. Siden juni-budgettet, har der været behov for at opskrive udgiftsforventningerne med 17,5 mio. kr. som følge af:
 - o Det 49. udbud i Horsens-Hedensted-området forventes at give merudgifter på ca. 3 mio. kr., da den hidtidige kontrakt har været meget billig. Køreplantimeprisen stiger fra ca. 546 kr. til ca. 584 kr., hvilket dog forsat er væsentligt mindre end Midttrafiks gennemsnitlige pris for regional kørsel
 - o Indeks er steget siden juni-budgettet, hvorfor ekstraudgifter må forventes hertil. Midttrafik har sat denne ekstraudgift til 9 mio. kr., hvoraf de 3,9 mio. kr. indregnes i forbindelse med januar-indekset, mens det resterende beløb indregnes som følge af højere aktuelle brændstofpriser samt forventning om stigning i lønindekset i 2018.
 - o Midttrafik har konstateret, at 1,7 mio. kr. ikke var indregnet i kørselsudgifter på 912X og 918X i forbindelse med budgettet.
 - o Der er indregnet 1,2 mio. kr. mere i dubleringsudgifter.
 - o Efter kontraktbrud med Hans' Biler som følge af gentagne overtrædelser af kvalitetskrav indløber prisstigninger ved genudbud af disse ruter i Silkeborg-Viborg-området i en størrelsesorden på ca. 3,9 mio. kr. i ekstraudgift.
 - o Udgifter til Bus-IT og øvrige udgifter er reduceret med 0,3 mio. kr. grundet overbudgettering af udgifter til Viborg Rutebilstation.
 - o Effekten af bustilpasning i forbindelse med fuld drift af Aarhus Letbane er blevet justeret, hvorfor effekten er 0,6 mio. kr. mindre i nettobesparelse end tidligere antaget.
 - o Busindtægterne stiger med 4,1 mio. kr. som følge af øget betaling fra DSB for bus-tog rejser.
 - o Udgifter til drift af Aarhus Letbane er forøget med 2,4 mio. kr. grundet behov for ekstra finansiering.
 - o Rejsekortudgifter er forøget med 0,1 mio. kr. efter opdatering af fordelingsnøgle.

Ekstraudgifterne på buskørsel kombineret med den indlagte besparelse fra Region Midtjylland medfører en stor udfordring i 2018. Midttrafik forventer derfor, at der skal foretages betydelige besparelser på buskørslen fremadrettet, og at de findes gennem arbejdet med et nyt regionalt rutenet på Djursland, Horsens-Hedensted og resten af Midtjylland i forbindelse med ny Trafikplan.

Information

Personaleredegørelse

Marts 2017

PERSONALE REDEGØRELSE

2016



midttrafik

FORORD	2
PERSONALET I MIDTTRAFIK	3
FAKTA OG TAL OM MEDARBEJDERNE	3
SOCIALT ANSVAR	6
PERSONALEOMSÆTNING.	7
LØNUDVIKLING	8
SYGEFRAVÆR	11
NY OPGØRELSESMETODE I 2015	12
INITIATIVER TIL FOREBYGGELSE AF SYGEFRAVÆR	13
ARBEJDSMILJØ OG TRIVSEL	14
ARBEJDSMILJØORGANISATION	14
ARBEJDSKADER	15
FOKUS PÅ SUNDHED	16
OPFØLGNING PÅ TRIVSELSUNDERSØGELSE 2015	17
MEDARBEJDERTILFREDSHEDSMÅLING/LEDERTILFREDSHEDSMÅLING	19
KOMPETENCEUDVIKLING	20
TVÆRORGANISATORISKE KURSER	20
KOMPETENCEUDVIKLING I TAL	20

Forord

Midttrafik har tre overordnede mål:

- Flere tilfredse kunder
- Dygtige leverandører
- Tilfredse bestillere

Midttrafiks strategiplan sætter kursen for den forandring og udvikling, der ønskes i Midttrafiks område, for at nå de opstillede mål. I 2010 indførte Midttrafik målstyring, så alle medarbejdere i Midttrafik kender deres ansvar. Med udgangspunkt i de overordnede mål fastlægges mål på afdelings- og medarbejderniveau. Midttrafik måler løbende på, om de aftalte mål og indsatser giver de forventede resultater.

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

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

Når man læser personaleredegørelsen, er det f.eks. tydeligt at det øgede fokus der har været på sygefravær har båret frugt, således at Midttrafik nu samlet set har opnået et stabilt sygefravær, selvom det ligger en anelse over de opsatte mål på henholdsvis 4 % og 2 %..

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

Endelig samler Personaleredegørelsen en række statistiske oplysninger om Midttrafiks medarbejdere. I personaleredegørelsen kan man læse om medarbejdernes antal, faggrupper, alder, kønsfordeling, personaleomsætning, sygefravær, arbejdsmiljø og personalepolitiske indsatser i bred forstand. Redegørelsen giver således et billede af Midttrafik som arbejdsplads og et godt grundlag for at træffe beslutninger om justeringer og nye initiativer på personaleområdet.



Personalet i Midttrafik

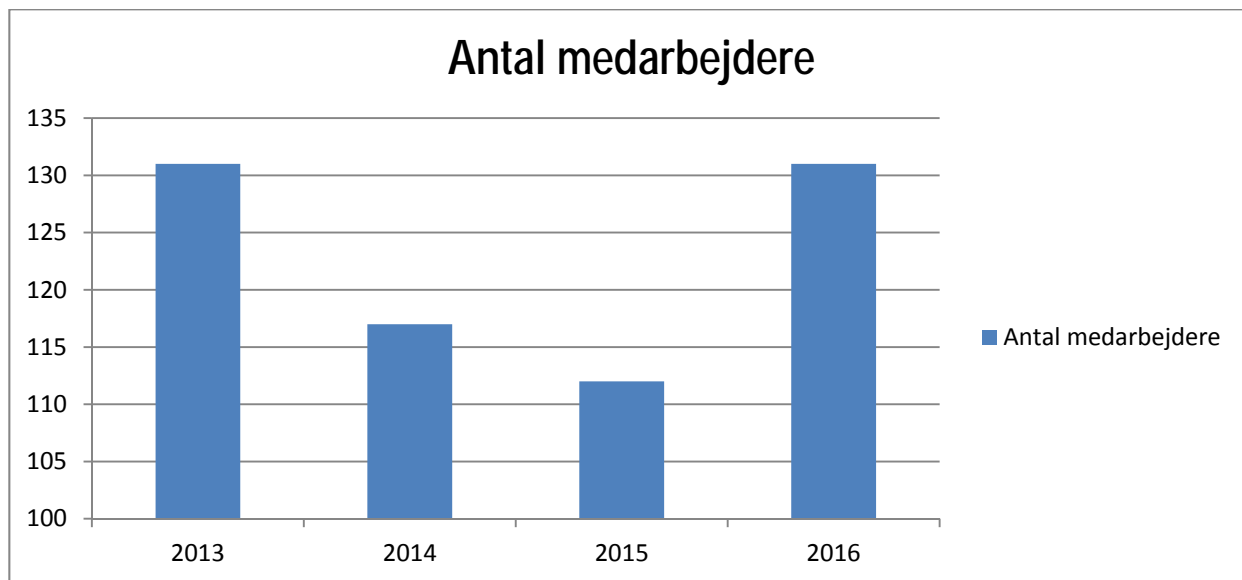
Fakta og tal om medarbejderne

Midttrafik har med udgangen af december 2016 en samlet medarbejderstab på 131 medarbejdere. I tallet indgår alle månedslønnede medarbejdere, dog ikke studentermedhjælpere. Herudover har Midttrafik løst ansatte timelønnede medhjælpere, som lejlighedsvis udfører arbejde for Midttrafik. Det kan eksempelvis være hjælp til pakkeopgaver, tælleopgaver mv.

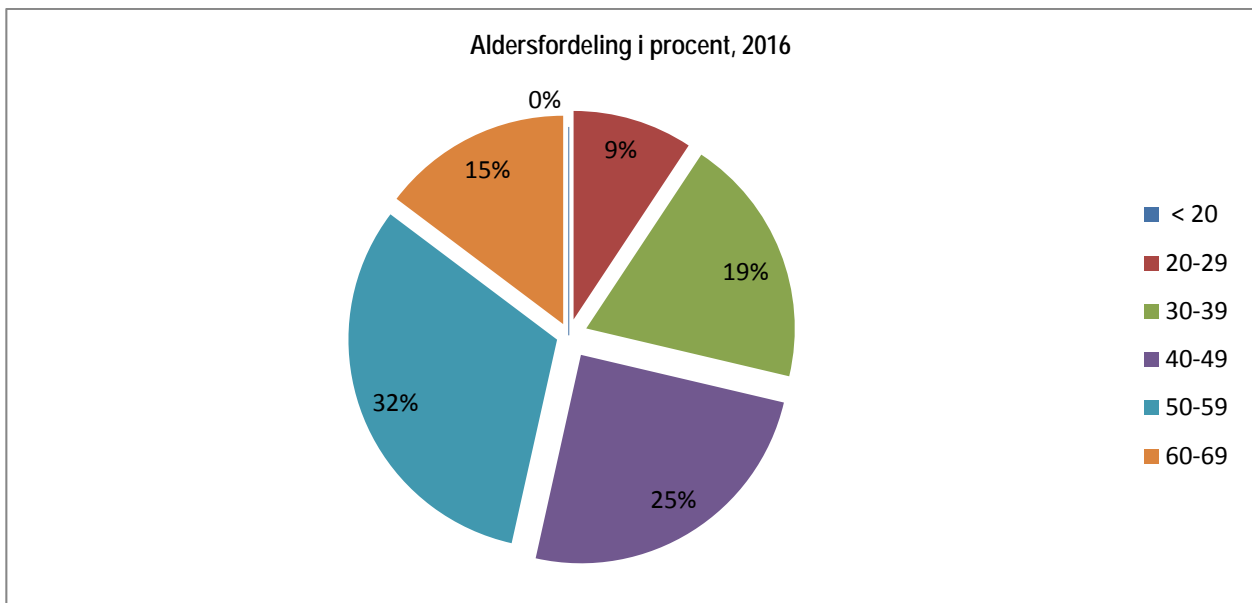
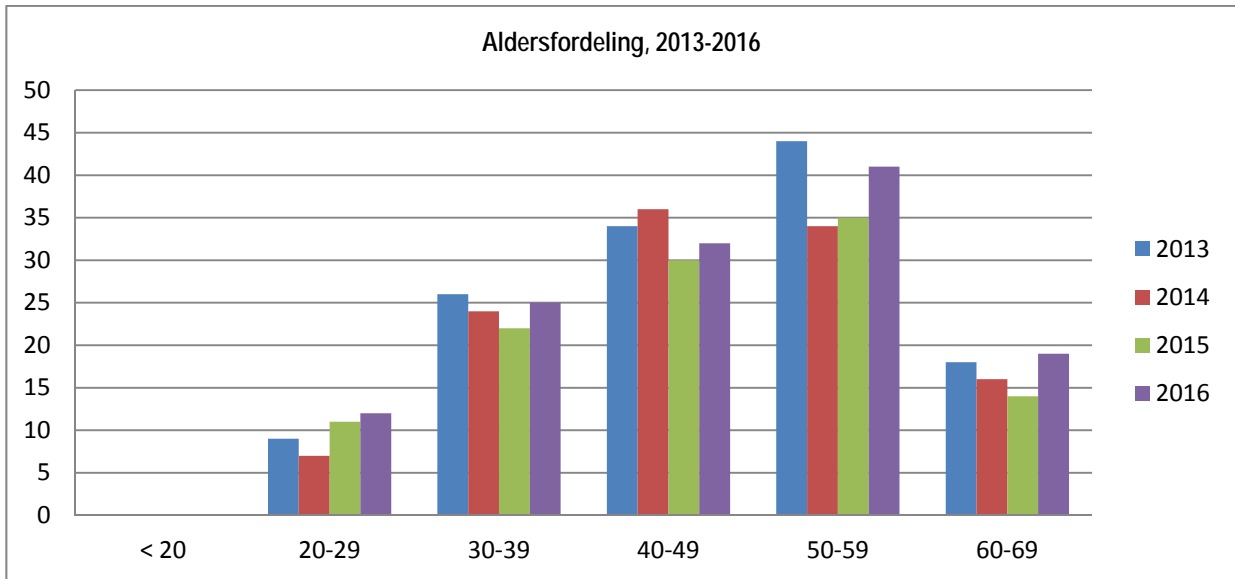
Fra 2013 til 2016 er antallet af ansatte i Midttrafik reduceret fra 131 medarbejdere til 116.

Faldet i medarbejderstaben over årene kan primært forklares med udlicitering af billetkontrollen, overdragelse af kortsalg til Midttrafiks Kundecenter, nedlæggelse af Viborg og Randers Rutebilstationer samt at ikke alle ledigblevne stillinger ikke er genbesat. I 2015 skulle der i forbindelse med en sparerunde reduceres i medarbejderstaben med 7 stillinger. Herefter er medarbejderstaben på 110. At antallet af medarbejdere er steget i løbet af 2016 kan forklares med tidsbegrænsede ansættelser som følge af Midttrafiks overtagelse af specialkørslen for Aarhus Kommune, der har finansieret udvidelsen. Når kommunen hjemtager hele opgaven i foråret 2017 tilpasses medarbejderstaben.

Midttrafik hjemtog pr. 1. december 2016 Kundecentret fra Aarhus Rutebilstation. Medarbejderstaben er i den forbindelse øget til 131.

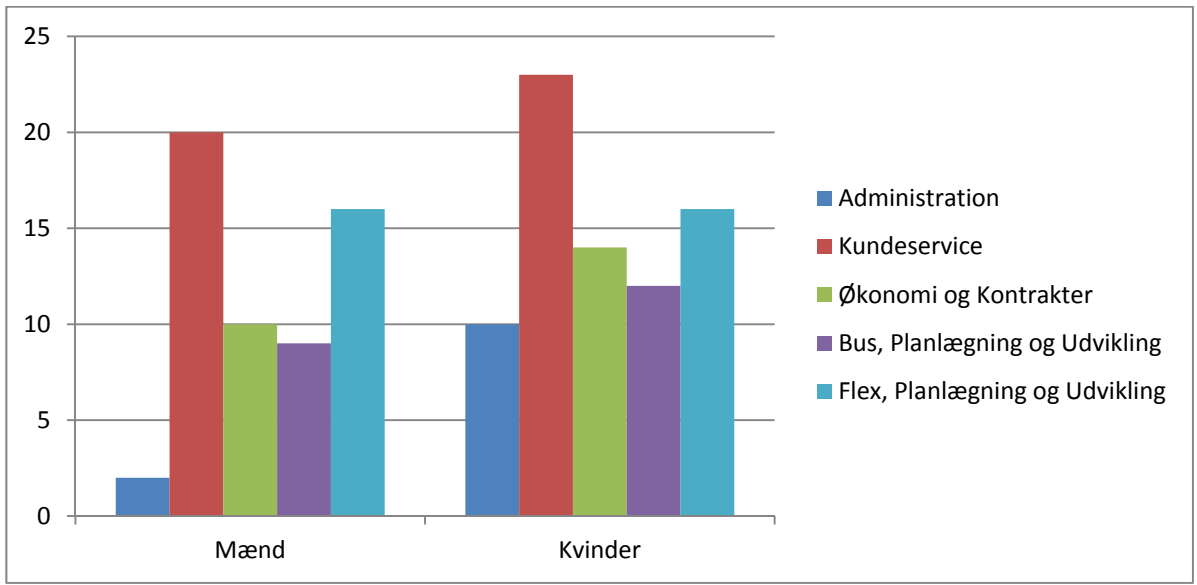


Gennemsnitsalderen i Midttrafik er i 2015 45,44 år. Aldersfordelingen i perioden 2013 – 2016 fremgår nedenfor.

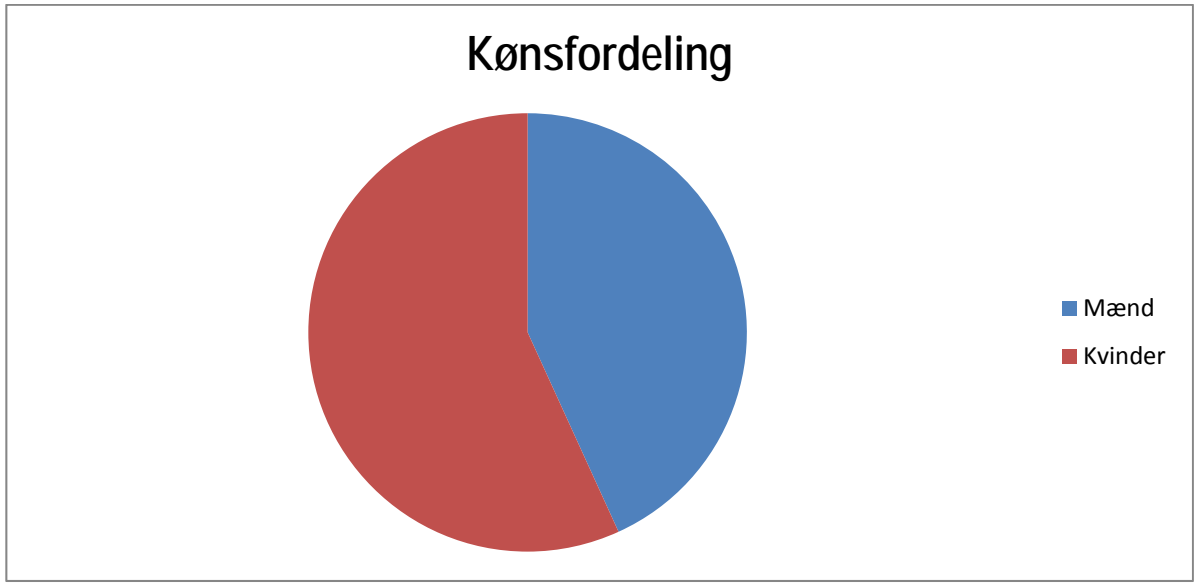


Kønsfordelingen i Midttrafik har ændret sig således der er en lidt større overvægt af kvinder end foregående år. Forklaringen herpå er, at Midttrafik har hjemtaget Kundecentret fra Aarhus Rutebilstation og Kundecentret har overvejende kvinder ansat.

På afdelingsniveau ser kønsfordelingen sådan ud:



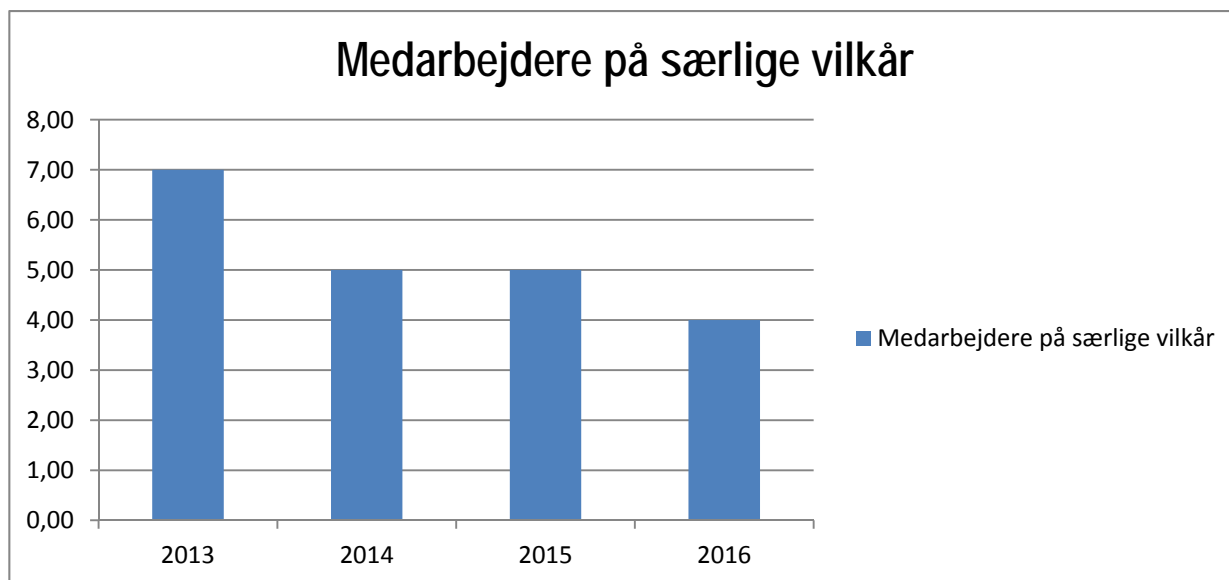
Den samlede kønsfordeling i Midttrafik:



Socialt ansvar

Midttrafik har siden dannelsen i 2007 haft medarbejdere i flexjob ansat. Fordelingen fremgår nedenfor. Antallet af medarbejdere i flexjob har været stabilt over årene. Nedgangen i 2016 skyldes en flexmedarbejders overgang til pension.

Andelen af medarbejdere ansat i fleksjob, udgør 3,45 %.



En del af Midttrafiks personalepolitik er seniorpolitikken. Den har til formål at sikre, at ældre medarbejdere kan blive ved med at være en aktiv, kvalificeret, fleksibel og efterspurgt arbejdskraft.

Midttrafik har også brug for at kunne tage hensyn til, at ældre, kvalificerede medarbejdere kan have ønske om og behov for at træppe ned i tid som alternativ til pensionering.

En senioraftale er en mulighed, ikke en ret, men alle medarbejdere får tilbudt at drøfte mulighederne. I Midttrafik er det naturligt, at den nærmeste leder tager initiativ til en drøftelse med medarbejderen om dennes seniorår ved Midttrafik i god tid inden medarbejderen fylder 58 år.

Senioraftalen skal være til gavn og glæde for både Midttrafik og medarbejderen. Derfor skal seniorerne fortsat bidrage positivt til en fortsat udvikling af Midttrafik.

Kriterierne for at få en senioraftale vil i høj grad tage sit udgangspunkt i Midttrafiks behov for en fortsat opgaveløsning. F.eks. vil behov for at fastholde en medarbejder med specialistviden, muligheden for at genbesætte stillingen, indgå som elementer i den individuelle vurdering, som vil blive foretaget.

En senioraftale kan i princippet dække alt lige fra øget fleksibilitet i arbejdstiden, justeringer af arbejdsopgaver til overgang til en egentlig seniorstilling. Ændringer kan ske både med og uden økonomisk kompensation.

Midttrafik har 4 medarbejdere, som har ønsket en senioraftale. For alle gælder, at deres egentlige arbejdstid er nedsat.

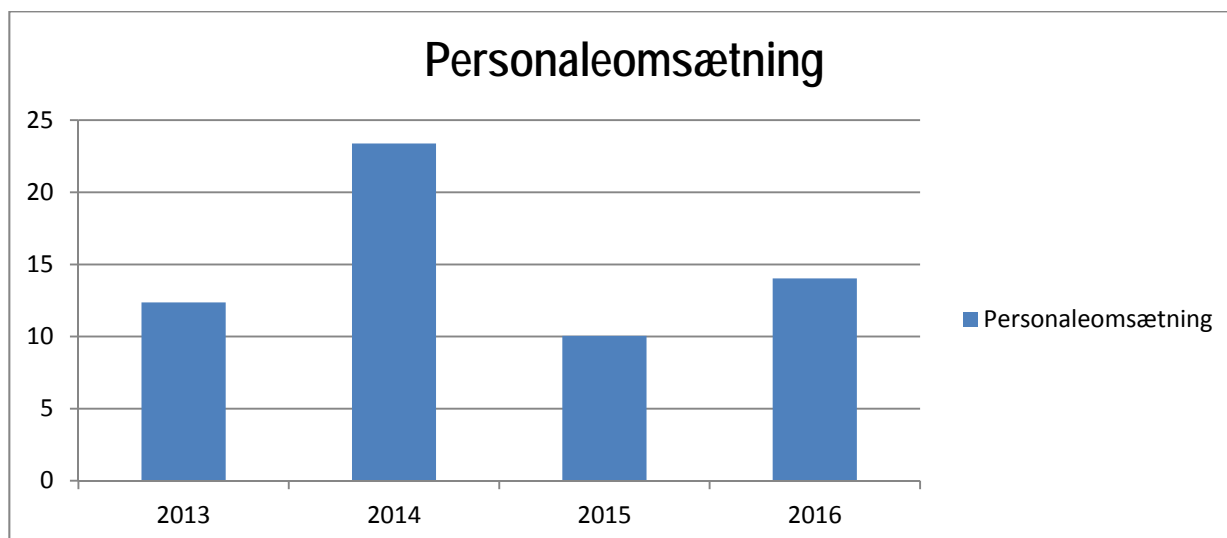
Personaleomsætning.

I løbet af et år er der medarbejdere der stopper, og nye kommer til. Den udskiftning, der sker løbende over året, kalder vi for personaleomsætningen. Personaleomsætningen defineres helt præcist som antallet af fratrådte medarbejdere i en given periode (f.eks. december 2015 til december 2016) sat i forhold til antallet af medarbejdere ved periodens start.

Personaleomsætningen skaber bevægelse i organisationen i og med, at der skabes "huller" til ansættelse af nye medarbejdere. Generelt siges det, at en personaleomsætning på omkring 10 % sikrer en vis udskiftning, som er nødvendig for at opretholde balancen mellem fornyelser i arbejdsstyrken og det at sikre kontinuitet i arbejdet.

Personaleomsætningen for Midttrafik i 2016 er 14,04 %. For ikke at give et skævt billede af personaleomsætningen, indgår medarbejderne ved Kundecentret ikke i beregningen.

Til sammenligning kan nævnes at Aarhus Kommune i 2015 havde en personaleomsætning på 15,5 %. I kommunens tekniske forvaltning var personaleomsætningen 9,1 %.



Lønudvikling

Løn er sammensat af flere elementer. Alle får en grundløn, som er overenskomstbestemt. Herudover er der mulighed for at aftale funktions- og/eller kvalifikationsløn. Det sker dels i forbindelse med ansættelsen, dels i forbindelse med de årlige lønforhandlinger, som Midttrafik er forpligtet til at holde med tillidsrepræsentanter/de faglige organisationer.

Kommunernes Landsforening og KTO afsatte tidligere i forbindelse med overenskomstforhandlingerne øremærkede midler til lokal løndannelse. Den praksis ophørte i forbindelse med overenskomstforhandlingerne i 2011. Parterne er fortsat enige om, at der skal være mulighed for årlige lønforhandlinger, ligesom overenskomstparterne har en fælles forståelse af, at den andel af lønsummen, som hidtil har været finansieret af lokallønsmidler, forbliver mere eller mindre uændret.

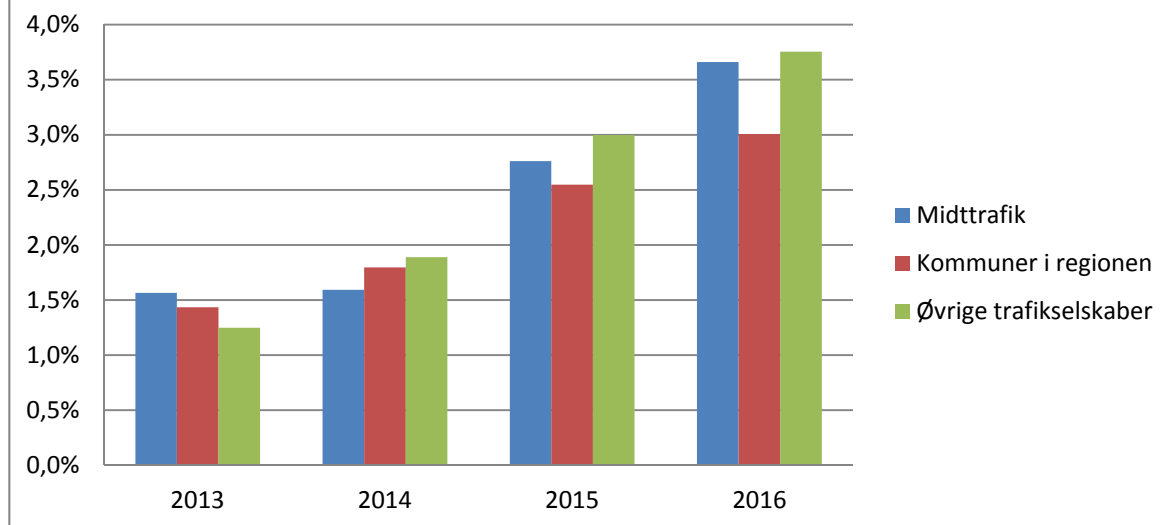
Efter bortfald af de øremærkede midler har Midttrafik skullet finde penge til lokal løndannelse inden for budgettet. Således har der i 2013 været afsat 200.000 kr. til lokal forhandling, mens der i 2014 og 2015 ikke har været afsat midler på grund af besparelser. I 2016 har der igen været afsat 200.000 kr. Uanset, at der er afsat øremærkede midler til lokal forhandling eller ej, har der været lønforhandlinger hver gang der er sket væsentlige ændringer i stillingsindhold.

Lønudviklingen dækker over både overenskomstbestemte lønstigninger og lokalt aftalte lønstigninger. Lønudviklingen i f.eks. 2016 skal forstås som den udvikling der er sket fra november 2015 til november 2016 for medarbejdere, der er ansat i samme stilling i begge år. Den samlede lønudvikling i 2016 var 3,7 %.

Overenskomstforhandlingen for 2015 dækker perioden 1. april 2015 – 31. marts 2018. Der er aftalt generelle lønstigninger på 6,47 % fordelt over de 3 overenskomstsår. Således udmøntes der i 2015 stigninger på 1,83 %, i 2016 2,12 % og i 2017 2,52 %.

Som noget nyt er der i indeværende overenskomstperiode aftalt et privatlønsværn. Hvis den kommunale lønudvikling ligger over udviklingen på det private arbejdsmarked, udmønter privatlønsværnet 100 % af forskellen (negativ udmøntning). Ligger den kommunale lønudvikling under udviklingen på det private arbejdsmarkedet udmønter reguleringsordningen 80 % af forskellen (positiv udmøntning).

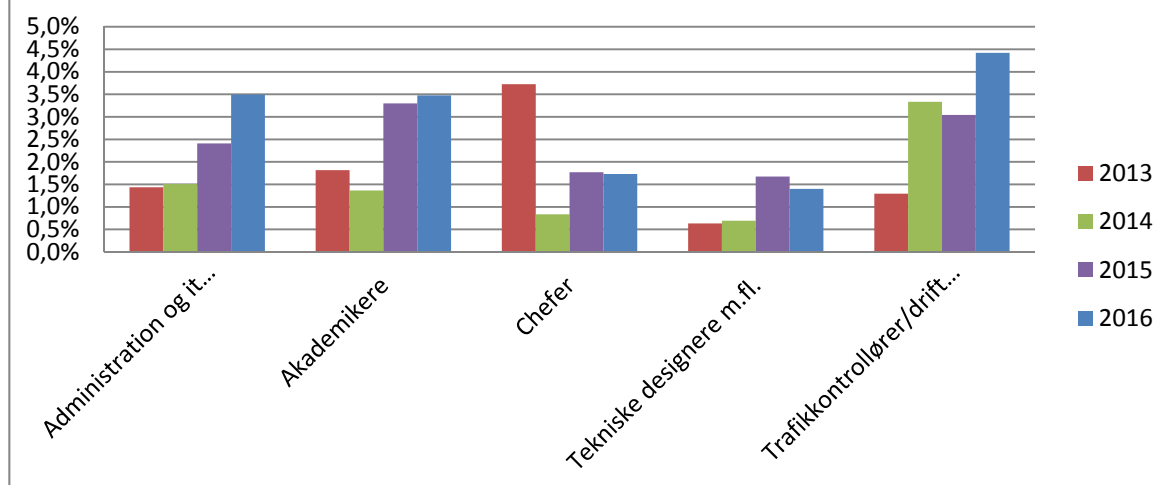
Lønudvikling 2013 - 2016



Ovennævnte diagram viser lønudviklingen i Midttrafik sammenlignet med de øvrige trafikselskaber og kommunerne i Region Midtjylland.

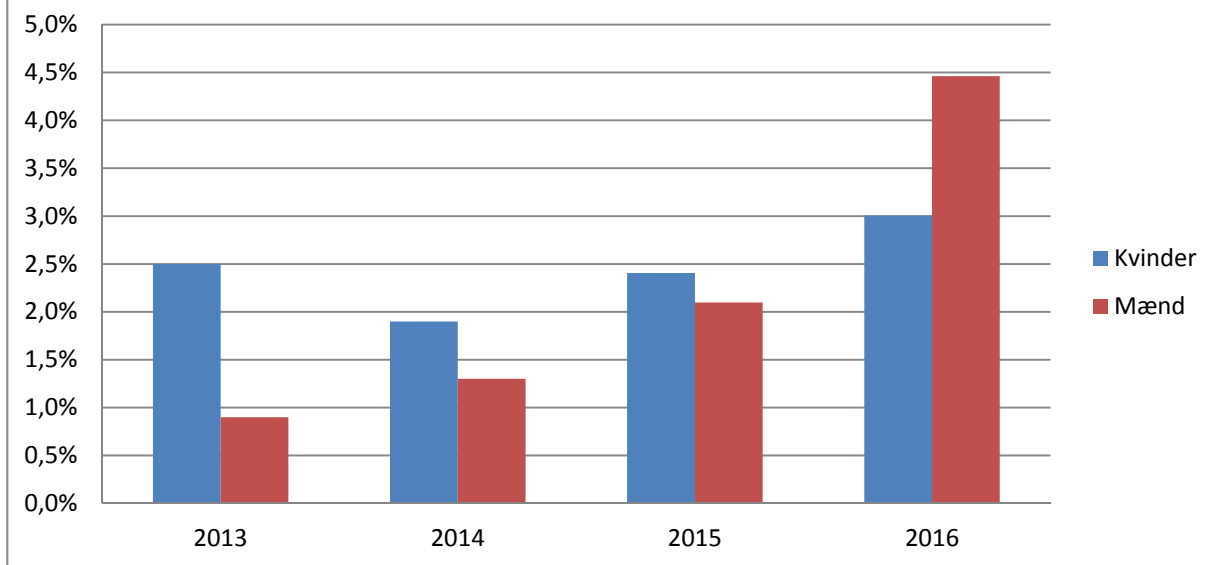
Den samlede lønudvikling i Midttrafik fra 2015 til 2016 er på 3,7 %, hvor den er på 3,8 % i de øvrige trafikselskaber og 3,0 % i kommunerne i Region Midtjylland.

Lønudvikling fordelt på faggrupper



Ovennævnte diagram viser lønudviklingen på de faggrupper, som er repræsenteret i Midttrafik. Stigningen fra 2015 til 2016 vedrørende trafikkontrollører/driftsassistenten kan forklares med væsentlige omlægninger i arbejdsopgaver.

Kønsopdelt lønudvikling



Sygefravær

Det er vigtigt, at Midttrafik er en sund og tryk arbejdsplads, hvor der er engagement, trivsel og arbejdsglæde, og hvor risikoen for at medarbejdere og ledere bliver syge, mindskes mest muligt.

Midttrafik udarbejder på månedsbasis en fraværsoversigt, som der følges tæt op på i de enkelte afdelinger.

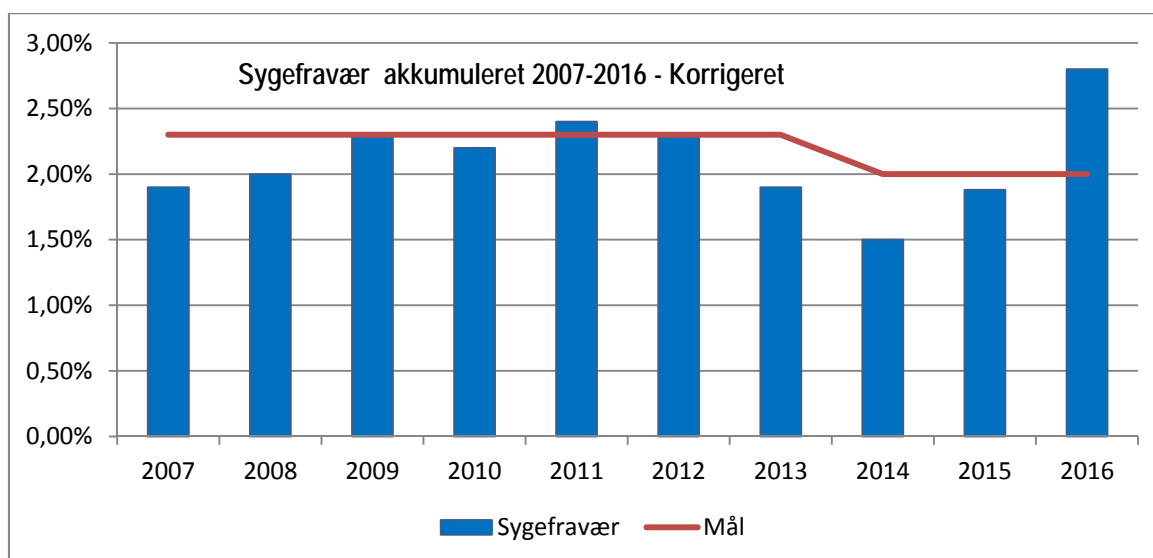
Fraværstatistikken for 2016 viser, at det korrigerede fravær (korttidsfraværet) for 2016 ligger på 2,8 %, hvilket er 0,9 procentpoint over niveauet i 2015, hvor det lå på 1,9 %.

Tallet fra 2015 og 2016 er direkte sammenligneligt med tallene i perioden 2007-2011, idet der i denne periode ligeledes blev korrigeret for langtidssygefravær efter 30 dage. Det akkumulerede fravær i 2016 ligger således noget højere end i perioden 2007-2011.

Midttrafik har sat målet for det korrigerede sygefravær til 2 %, gældende fra 2014. Før 2014 var målet på 2,30 %.

I opgørelsen af det korte sygefravær, er der korrigeret for langtidssygdom over 30 dage og fravær som følge af arbejdsskader.

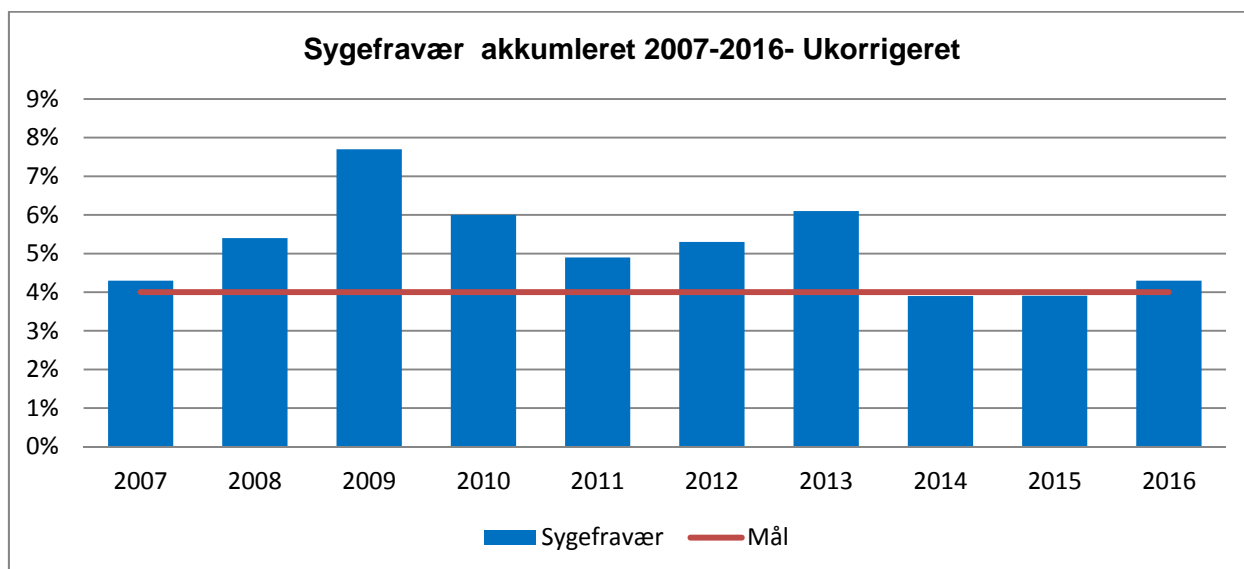
Nedenfor ses udviklingen i det korrigerede sygefravær i perioden 2007-2016.



I nedenstående tabel ses udviklingen i det ukorrigerede sygefravær i perioden 2007-2016:

Midttrafik har et mål for det ukorrigerede fravær (langtidsfraværet) på 4 %. I 2016 er langtidsygefraværet i Midttrafik opgjort til 4,3 %, hvor det i 2015 blev opgjort til 3,9 %.

I denne opgørelse er der ikke korrigeret for langtids sygdom og arbejdsskader.



Vidste du at:

Sygefraværet i Midttrafik på 2,8 % svarer til 2,38 sygedage (arbejdsdage) pr. medarbejder i 2016.

Ny opgørelsesmetode i 2015

Opgørelsen af sygefraværet i Midttrafik er pr. 1. januar 2015 ændret idet det herved sikres, at der kan benchmarkes med andre trafiksselskaber, og andre offentlige arbejdspladser.

Sygefraværet er således med virkning fra 2015 opgjort på følgende måde:

- Sygefraværet opgøres i arbejdsdage
- Der korrigeres for langtids sygdom over 30 dages fravær (kalenderdage)
- Sygefraværet omregnes til dagsværk ift. en fuldtidsstilling

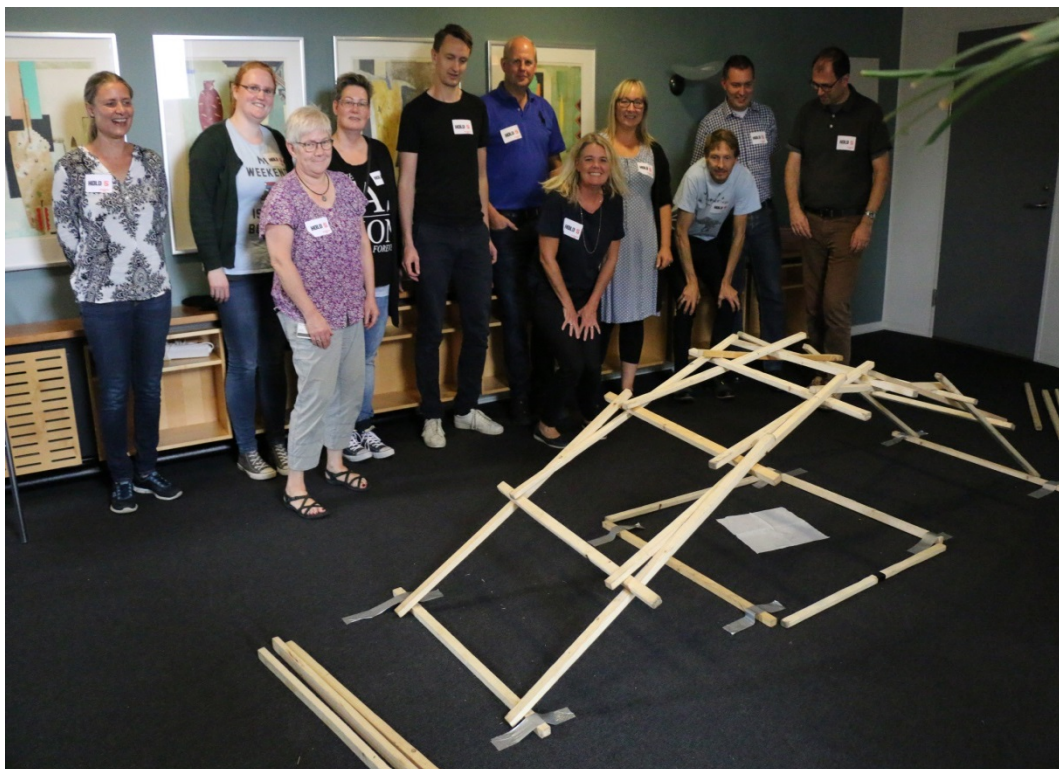
Initiativer til forebyggelse af sygefravær

I Midttrafik foregår, og udvikles løbende initiativer til at understøtte målopfølgningen omkring sygefraværet.

- Midttrafiks sygefraværspolitik justeres løbende
- På månedsbasis gennemgås alle medarbejders sygefravær med henblik på eventuelle omsorgssamtaler jf. sygefraværspolitikens retningslinjer herfor
- I forbindelse med lederudvikling er ledergruppen blevet klædt på til at håndtere sygefraværet – bl.a. via et modul i 2014 omkring 'Den svære samtale' og de forskellige muligheder der findes for fastholdelse og hurtig tilbagevenden til arbejdet, samt de juridiske rammer for afsked på grund af sygdom. Endvidere yder HR-funktionen løbende sparring til den enkelte leder i forbindelse med håndtering af konkrete sager og samtaler med medarbejdere.
- Alle medarbejdere får udleveret en pjece om 'Sygefravær – et fælles ansvar', der beskriver, hvordan vi håndterer sygefravær hos Midttrafik
- Midttrafik har en aftale med Falck Healthcare om gratis psykologbistand,

Udover ovenstående indsatser, har Midttrafik I 2014 udarbejdet en sundhedsstrategi, hvorefter der løbende igangsættes initiativer er at påvirke medarbejdernes sundhed ved at understøtte, at medarbejderne i højere grad tager ansvar for egen sundhed, blandt andet ved at tage imod de tilbud, der stilles til rådighed fra Midttrafik.

Et af succes kriterierne er at fastholde lavt sygefravær hos Midttrafik, ved at bidrage til høj grad af trivsel og arbejdsglæde på arbejdspladsen.



Arbejdsmiljø og Trivsel

Medarbejdertrivsel og et godt arbejdsmiljø er nogle af forudsætningerne for at Midttrafik kan nå sine målsætninger, og er derfor et løbende indsatsområde hos Midttrafik.

Hos Midttrafik er arbejdsmiljøarbejdet integreret i MED-strukturen, og dette ses som en naturlig måde at styrke og forbedre arbejdsmiljøet på. Det er afgørende for et sikkert, sundt og udviklende arbejdsmiljø, at alle ledere og medarbejdere bidrager positivt til udviklingen af arbejdsmiljøet.

Arbejdsmiljøorganisation

Arbejdsmiljøgruppen varetager det daglige arbejdsmiljøarbejde hos Midttrafik. Arbejdsmiljø-gruppen skal i samarbejde med det lokale MED-udvalg sikre, at de vedtagne fælles mål udmøntes og omsættes til lokale handlinger og indsatser på en systematisk måde.

Arbejdsmiljøgruppen består af en arbejdsleder, og to 2 arbejdsmiljø-repræsentanter.

Alle medlemmer af arbejdsmiljøgruppen har gennemført den lovpligtige uddannelse. Psykisk arbejdsmiljø, herunder forebyggelse af stress, har bl.a. været et fokusområde for arbejdet i 2016.

I henhold til MED-aftalen skal der være en årlig arbejdsmiljødrøftelse. Drøftelsen blev afholdt på mødet i arbejdsmiljøgruppen den 23. februar 2017.

De væsentligste indsatser i 2016 har været:

- Opfølgning på Trivselsmålingen fra december 2015, herunder udarbejdelse af handlingsplan for de enkelte afdelinger og for hele Midttrafik, og arbejde med at lære af de bedste
- Igangsættelse af et systematisk arbejde med registrering af problematiske kundehenvendelser på tværs af Midttrafik, primært i Kundeservice, Reception og Billetkontroladministration
- Psykisk arbejdsmiljø, med fokus på arbejdet med at forebygge stress bl.a. via opgaveprioritering og styrkelse af det tværgående samarbejde

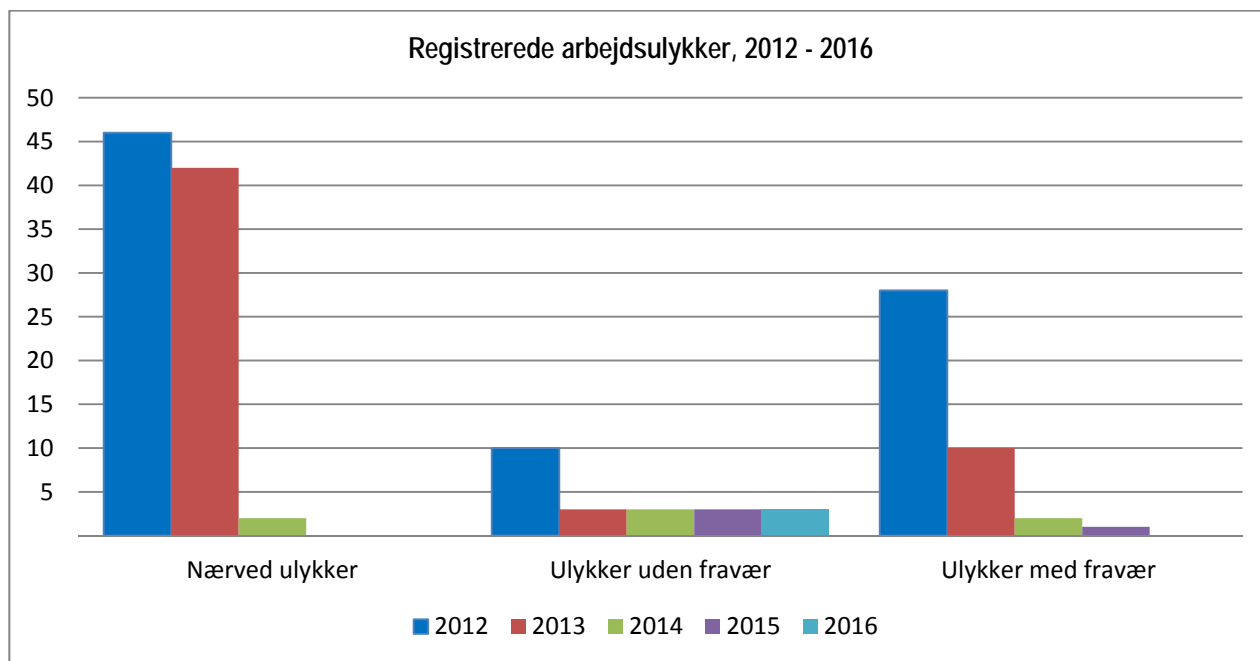
I forbindelse med den årlige arbejdsmiljødrøftelse blev det besluttet, at der vil være følgende indsatsområder for arbejdet i 2017:

- Udarbejdelse af en APV
- Opfølgning på APV via handlingsplaner i afdelingerne
- Fortsat arbejde med den robuste organisation som forebyggelse af stress via opgaveprioritering, gennemsigtighed og styrkelse af tværgående samarbejde

Arbejdsskader

I 2015 blev der i alt registreret 3 arbejdsulykker hos Midttrafik.

Der er registreret 0 næved ulykker, der er registreret 3 ulykker uden fravær og endelig er der registreret 0 ulykker med fravær i 2016. De tre indberettede ulykker var hhv. stød på albue, beskadigelse af knæ og overbelastning af skulder.



Det ses af ovenstående figur, at antallet af registrerede arbejdsulykker er markant lavere i 2014, 2015 og 2016 end i 2012 og 2013. Denne udvikling skyldes primært udliciteringen af billetkontrol-opgaven i Aarhus Kommune. I 2012 omhandlede alle næved ulykker billetkontrollen og i 2013 var det ligeledes gældende for alle på nær én, der omhandlede en verbal trussel i et call-center.

Udover den registrering af arbejdsskader, der anmeldes til Arbejdstilsynet, vil der fremover ske et systematisk arbejde med registrering af problematiske kundeforhold på tværs af Midttrafik, primært i Flextrafik, Kundeservice, Reception, Biletkontroladministration og Midttrafiks Kundecenter, således at den enkelte leder hurtigt kan få et overblik over, hvor mange problematiske henvendelser, der har været og hvorledes de fordeler sig på de enkelte medarbejdere.

Dette arbejde skal sikre, at den enkelte leder har en viden om, hvor belastet den enkelte medarbejder i en afdeling er på grund af problematiske kundeforhold, og på baggrund af dette kan lederen på et tidligt tidspunkt gribe ind og træffe de nødvendige foranstaltninger for at hjælpe medarbejderen, hvilket kan forebygge en evt. sygemelding på grund et dårligt psykisk arbejdsmiljø.



Fokus på sundhed

Al forskning viser, at muligheden for at kunne bevæge sig og et øget fokus på sundhed generelt, vil kunne medføre øget arbejdsglæde og trivsel blandt medarbejderne og hermed højere produktivitet og effektiv opgaveløsning. Midttrafik besluttede derfor i 2014 at lave en sundhedsstrategi, således at medarbejderne i højere grad arbejder effektivt og fokuseret, og hermed leverer højere kvalitet på kortere tid.

Formålet med Sundhedsstrategien er:

- At få flere motiverede og engagerede medarbejdere, der performer optimalt
- At give Midttrafik et løft i retning af at "gå hele vejen", således at det kan være ok at bevæge sig i arbejdstiden, enten som en del af et møde eller som en del af en lille pause i arbejdet

I løbet af 2015 er der fortsat fokus på at kunne tilbyde "det sunde valg", og give medarbejderne mulighed for at deltage i forskellige sundhedsfremmende aktiviteter, herunder bl.a.

- Deltagelse i DHL- stafet
- Vi cykler til arbejde
- Walk and talk – møder, som supplement til det "stillesiddende" møde
- Massageordning, frugtordning og sund frokostordning

Opfølgning på Trivselsundersøgelse 2015

Der er i perioden 25. november - 9. december 2015 gennemført en trivselsundersøgelse i Midttrafiks administration.

Midttrafik gennemfører trivselsundersøgelse hvert andet år. Denne gang blev undersøgelsen gennemført af et eksternt konsulentfirma, der har taget en anden metode i anvendelse, end den Midttrafik tidligere har gjort brug af. Der kan derfor ikke ske sammenligning med trivselsmålingerne fra forudgående år. Til gengæld er der benchmark i undersøgelsen med ca. 2000 offentlige virksomheder.

Svarprocenten for målingen var helt oppe på 92 %, hvilket betyder, at resultatet er yderst validt, og giver et reelt billede af trivslen i Midttrafik.

Trivselsundersøgelsen er bygget op omkring 10 temaer, som kan bruges til benchmark med andre offentlige arbejdspladser. Skalaen går fra 1-7, hvor 1 er "meget uenig" og 7 er "meget enig". De 10 temaer er:

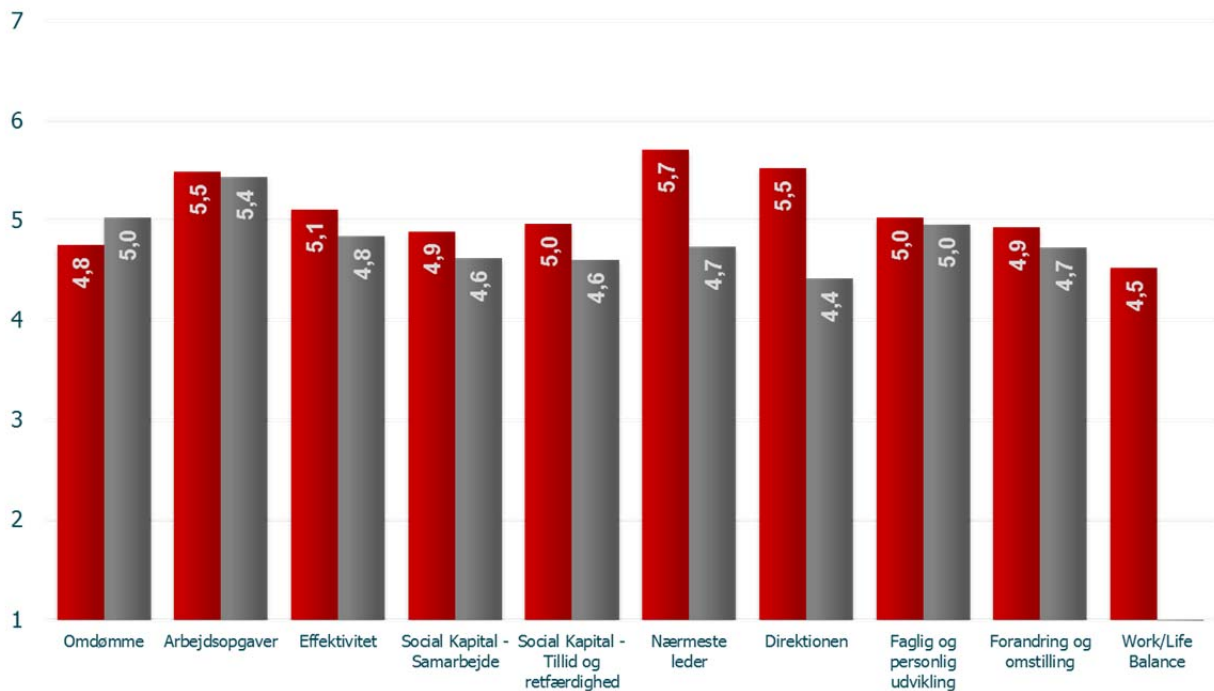
- Omdømme
- Arbejdsopgaver
- Effektivitet
- Social kapital - Samarbejde
- Social kapital - Tillid og retfærdighed
- Nærmeste leder
- Direktionen
- Faglig og Personlig udvikling
- Forandring og Omstilling
- Work/Life Balance

Resultatet af trivselsundersøgelsen viser store forskelle mellem afdelingerne.

Den mest tilfredse afdeling har en tilfredshed på 5,58 imens den mindst tilfredse afdeling scorer en tilfredshed på 4,61.

I tabellen på næste side vises resultatet af Midttrafiks trivselsundersøgelse 2015 sammenlignet med benchmarket, som er ca. 2000 forskellige offentlige virksomheder. De grå søjler er benchmarket og de røde søjler viser Midttrafiks resultat. Som det fremgår af tabellen, ligger Midttrafik over benchmark på 8 af de 9 kategorier, der indeholder et benchmark.

Temaet Work/Life Balance er ikke benchmarket, fordi der er tale om specialspørgsmål, som Midttrafik har tilføjet undersøgelsen



Fokusområder og det videre arbejde med Trivselsmålingen.

Konklusionen på undersøgelsen er, at Midttrafik skal arbejde for at fastholde den meget flotte score, der er vedrørende nærmeste leder. Lederne har fået et rigtig flot resultat (5,7), og det er vigtigt at fastholde dette, for at kunne motivere og engagere medarbejderne endnu mere.

Endvidere skal der fokuseres på områderne effektivitet/arbejdsopgaver samt Work/Life balance, idet analysen af undersøgelsen fastslår, at en forbedring af disse områder vil give den mest markante fremgang i medarbejdernes trivsel, motivation og effektivitet.

Afdelingerne har i løbet af februar 2016 udarbejdet handlingsplaner for de enkelte afdelinger, og en samlet plan for opfølgning på undersøgelsen, både i forhold til hele organisationen, og i forhold til den enkelte afdeling er forelagt for bestyrelsen i marts 2016. De gennemgående temaer for afdelingerne er:

- Work/Life Balance - Effektivitet
- Fokus på prioritering af opgaver både hos ledelse og medarbejdere
- Fokus på robusthed over for forandringer
- Fastholde nærmeste leders evne til at motivere og engagere medarbejderne

Der har løbende været drøftelser og opfølgning på indsatserne i LMU i henholdsvis marts og juni måned, samt i september 2016, hvor LMU havde den årlige strategidrøftelse, hvor udvalget arbejdede med et emne, der omfattede tre af de fire udvalgte indsatsområder fra trivselsmålingen, nemlig

- Tværgående samarbejde og Opgaveprioritering som midler til forebyggelse af stress og optimering af arbejdsglæde og Work/Life balance.

LMU har i december måned 2016 haft en drøftelse, hvor der blev fulgt på det videre arbejde med emnet i de enkelte afdelinger.

Medarbejdertilfredshedsmålinger og Ledertilfredshedsmålinger

I 2014 blev der indført medarbejdertilfredshedsundersøgelser hos Midttrafik (MTU). Formålet med målingerne er løbende at få et indtryk af, hvordan medarbejderne trives. MTU foretages nu 2 gange årligt, og blev gennemført første gang i marts 2014. Målet for medarbejdertilfredshedsmålingerne er 90 % tilfredshed.

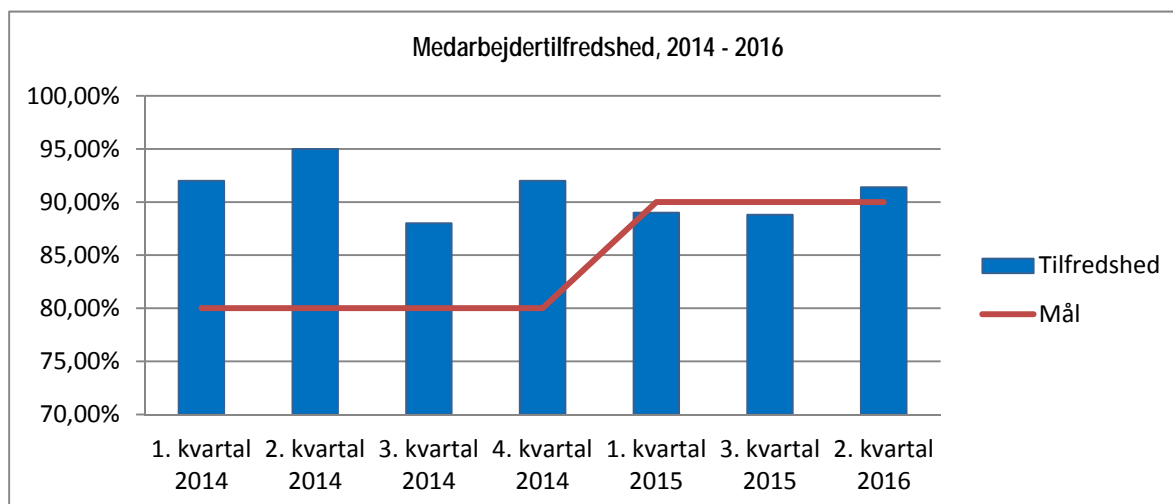
Der er i perioden den 19. maj – 27. maj 2016 foretaget en medarbejdertilfredshedsmåling i Midttrafiks administration. Målingen blev gennemført med en svarprocent på 86 %. Målingen viser, at der er 91,4 % af deltagerne, der svarer positivt på, at de er tilfredse med at arbejde ved Midttrafik, hvilket også svarer til et gennemsnit på 5,95 på en skala der går fra 1 til 7.

For at fastholde og følge op på den gode måling "nærmeste leder", fik i Trivselsmålingen som blev gennemført i december 2015, blev der i MTU i maj 2016 tilføjet 11 spørgsmål, vedrørende medarbejdernes oplevelse af ledernes evne til at leve op til Midttrafiks ledelsesgrundlag. Det fremgår bl.a. af besvarelserne, at:

- Lederne som det højeste resultat i LTU har opnået et gennemsnit på 6,2 for så vidt angår det at være resultatorienterede
- Lederne som det laveste resultat i LTU har opnået et gennemsnit på 5,3 for så vidt angår evnen til at sikre, at alle hjælper hinanden på tværs af funktioner i Midttrafik.

For at fastholde fokus på nærmeste leders performance, er det besluttet at spørgsmålene vedrørende medarbejdernes oplevelse af ledernes evne til at leve op til Midttrafiks ledelsesgrundlag fremadrettet skal indgå i de faste løbende tilfredshedsmålinger.

I tabellen nedenfor ses resultatet af alle tilfredshedsmålinger gennemført siden marts 2014.



Kompetenceudvikling

Uden de mange dygtige og motiverede medarbejdere og ledere kunne vi ikke løse vores mange opgaver, til gavn for vores kunder. Derfor er det vigtigt, at vi løbende udvikler både medarbejdernes og ledernes kvalifikationer.

Kompetenceudvikling er et område Midttrafik også fremadrettet vil have fokus på, idet det er afgørende for at Midttrafik kan nå de opstillede mål i strategiplanen. Der er således fokus på strategisk kompetenceudvikling af medarbejderne, således at de i højere grad er i besiddelse af de relevante kompetencer, i forhold til at kunne understøtte målopfølgningen i egen afdeling og for organisationen som helhed.

Tværorienterede kurser

I 2016 har der været afviklet to tværorienterede kursusforløb i personlig planlægning (PAS). Målsætningen for kurset har været at skabe forståelse for vigtigheden af planlægning og prioritering af opgaver, og at skabe overblik over igangværende aktiviteter med en realistisk planlægning, så den enkelte får en mere proaktiv adfærd i alle rutiner og opgaver.

Endvidere er konceptet omkring "Kunde for en dag", som blev fast implementeret i 2015, nu forankret i organisationen, således at alle medarbejdere hvert år bruger en dag på at afprøve Midttrafiks produkter, set med kundens øjne. Viden og udviklingsinitiativer herfra opsamles herefter og bruges i Midttrafiks forretningsudvikling. Medlemmerne af Midttrafiks bestyrelse har også deltaget på "Kunde for en dag"

(Konceptet er endvidere i visse afdelinger overført til "Leverandør for en dag", således at medarbejdere kommer med hos en ekstern leverandør, for at få indblik i udfordringer mv. på leverandørsiden).

Endelig har den årlige tilbagevendende event, som kaldes "Bezzewizzer", været afviklet, hvor alle medarbejdere i Midttrafik samles til en dag, hvor samarbejdet er i fokus. I år blev der arbejdet med chaufførens møde med kunderne.

Kompetenceudvikling i tal

I 2016 er der i alt brugt 673.936,12 kr. på kompetenceudvikling hos Midttrafik. Heraf er 166.318 kr. anvendt til tværorienterede formål, Herudover er der brugt ressourcer til deltagelse i erfa-grupper og andre faglige fora.

SAMMENHÆNGENDE MOBILITET

KOLLEKTIV TRAFIKPLANLÆGNING

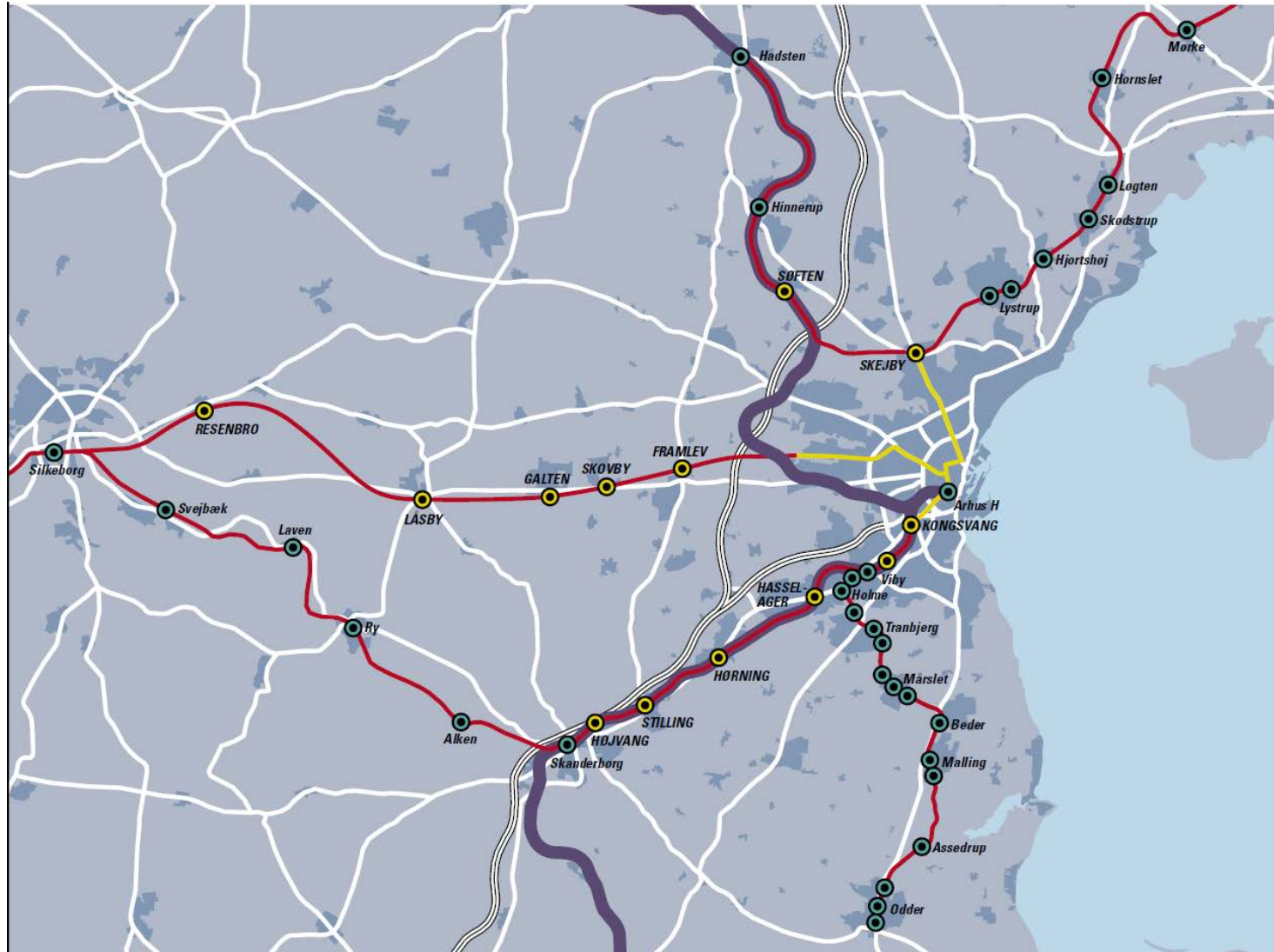
OLE SØRENSEN, GRUPPELEDER
PLANLÆGNING OG UDVIKLING
MIDTTRAFIK

27. februar 2017



midttrafik

1998 INFRASTRUKTURUDVALGET!



TRAFIKUDFORDRINGEN ER IKKE BLEVET MINDRE SIDEN 1998

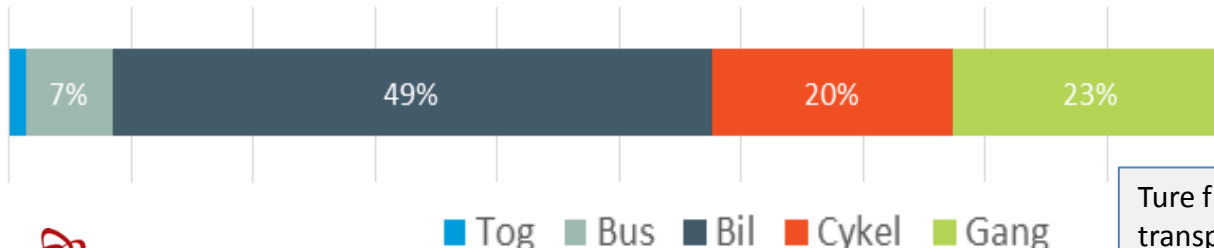
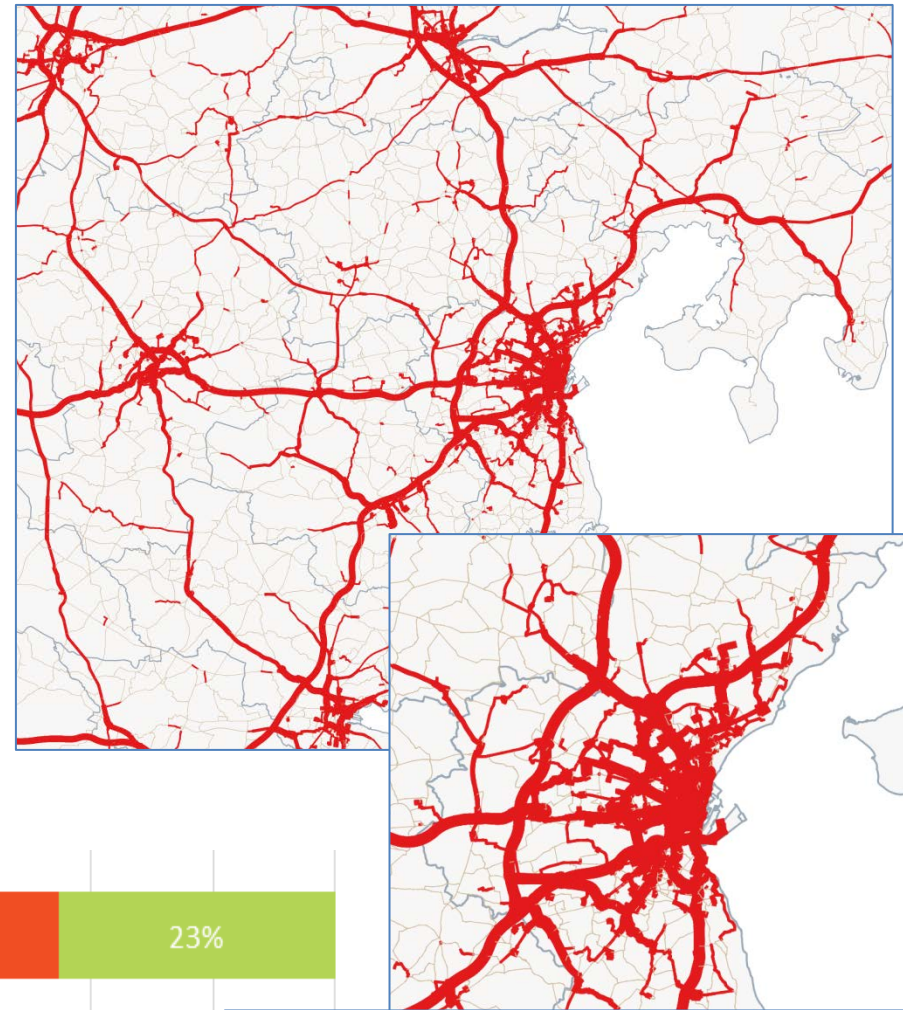
Stor befolkningsvækst
Stor vækst i arbejdspladser
Vækst i pendlingen

Sikre god mobilitet

- Lave rejsetider
- God fremkommelighed

EN VIGTIG DEL AF LØSNINGEN

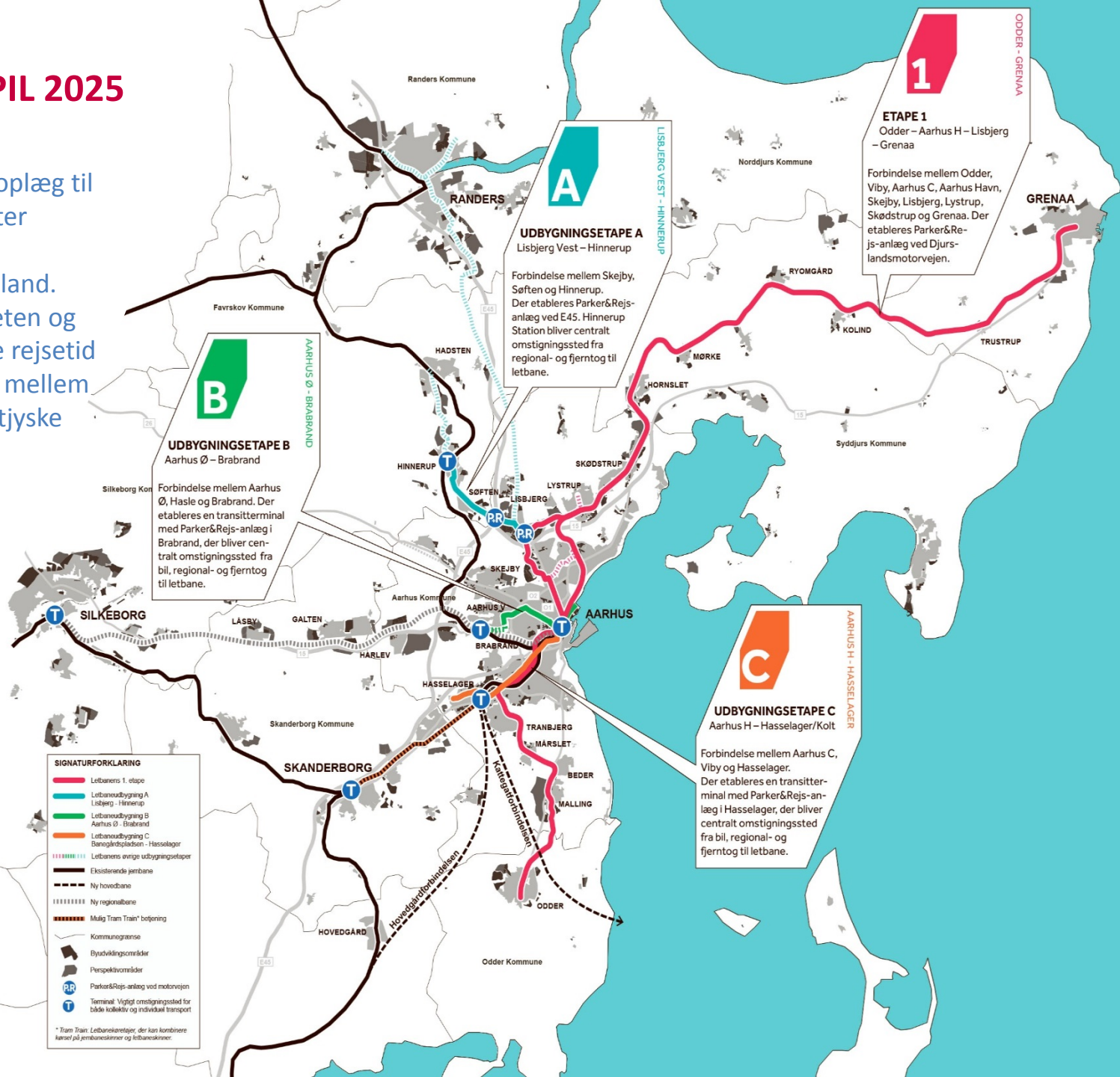
Er som i andre europæiske storbyregioner at øge den kollektive trafikandel i Aarhus og til og fra byområdet



Ture fra TU-undersøgelsen lagt ud på vejnet og transportvalg for indbyggere i Aarhus

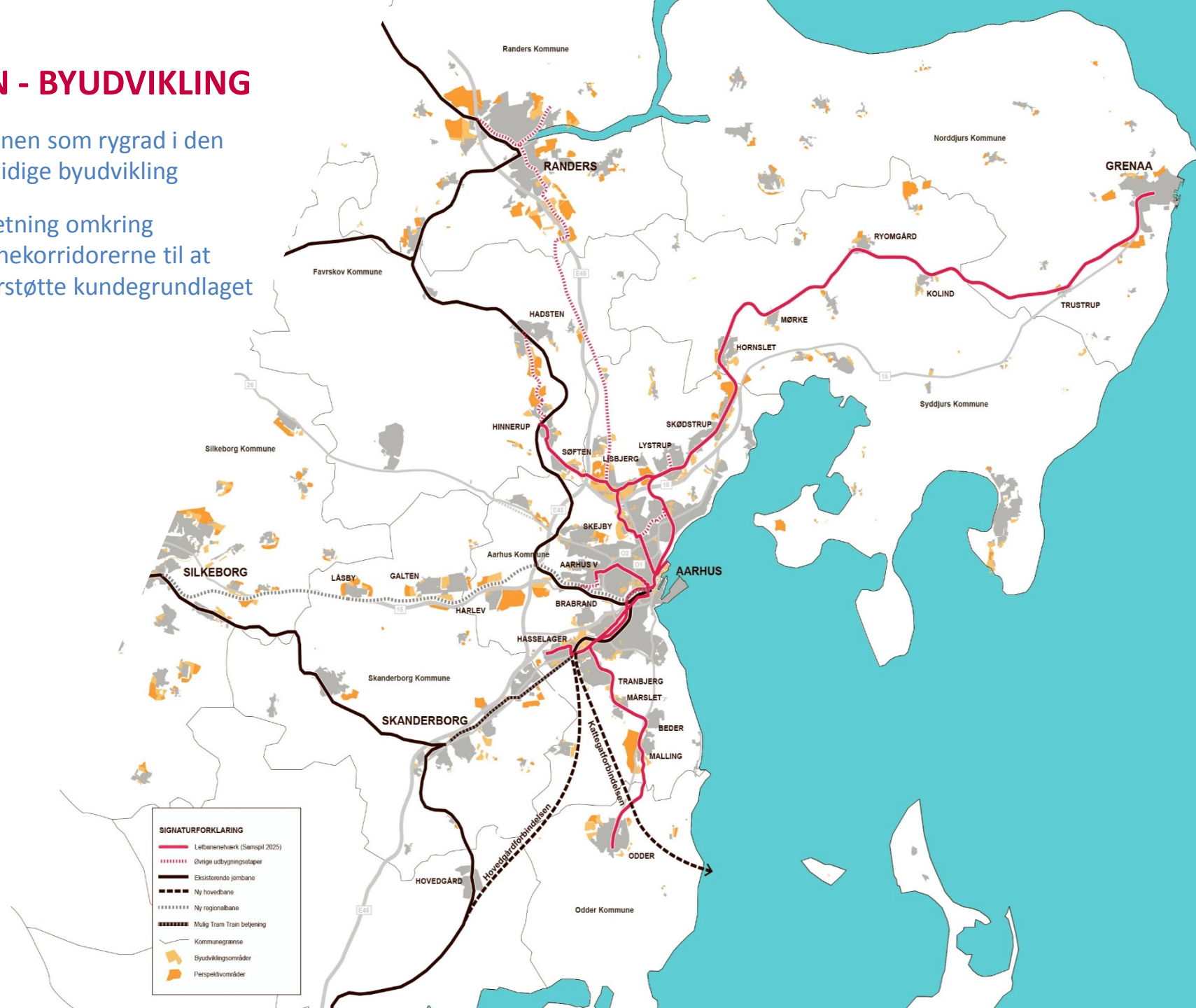
VISION - SAMSPIL 2025

Samspil 2025 er Letbanesamarbejdets oplæg til en plan, der understøtter statens planer for baneudbygning i Østjylland. Planen styrker mobiliteten og reducerer den samlede rejsetid for et stort antal rejser mellem landsdelene, og det østjyske bybånd og internt i Aarhusområdet.



VISION - BYUDVIKLING

- Letbanen som rygrad i den fremtidige byudvikling
- Fortætning omkring letbanekorridorerne til at understøtte kundegrundlaget



Strategisk plan for udvikling af den kollektive trafik og byudvikling



STATEN
Togtrafik
Baneinvesteringer
Rammer

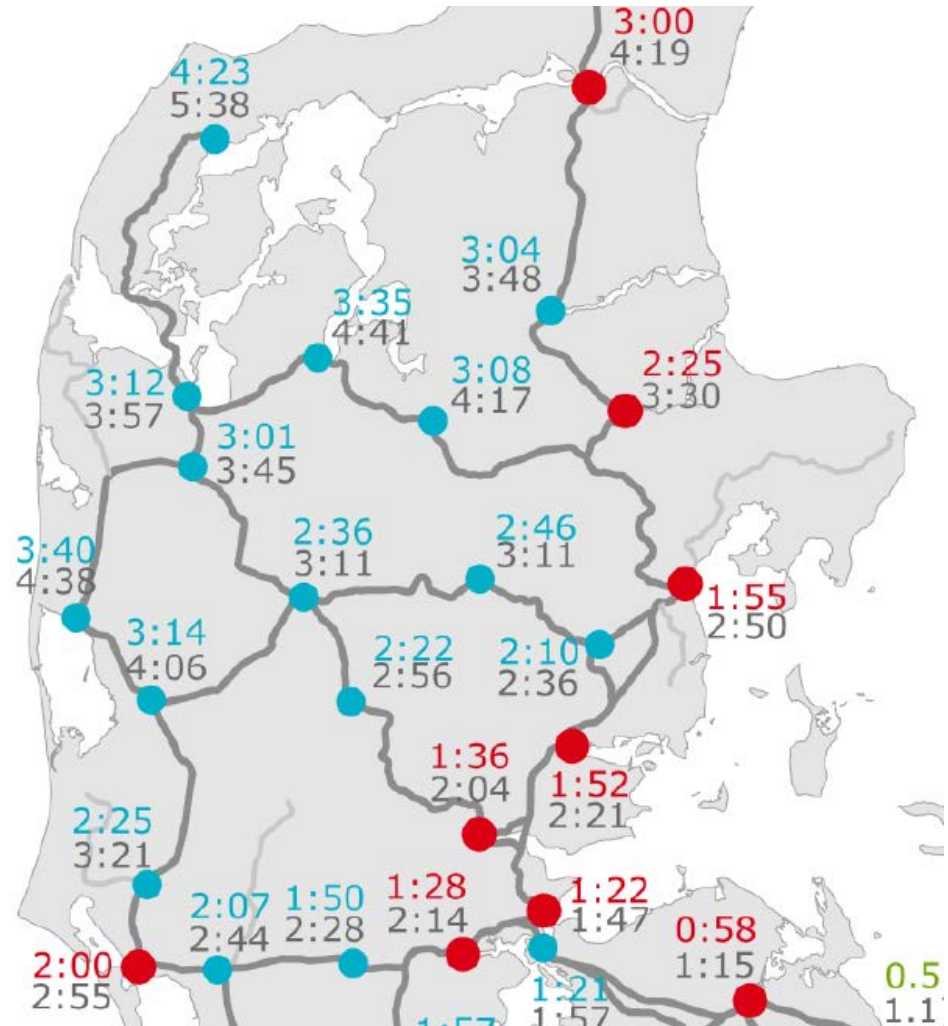
KOMMUNERNE
Bustrafik
Letbane
Byplanlægning

REGIONEN
Regional bustrafik
Letbane



TOGFONDEN ET STORT LØFT TIL SAMMENHÆNGEN MELLEM ØST OG VEST I REGIONEN

Arbejdet må gerne omfatte opgraderingen af banenettet i Midt- og Vestjylland, som kan give et stort løft til kvaliteten af den regionale kollektive trafik mellem Aarhus og Midt- og Vestjylland



Udmøntning af midler i puljen til bedre og billigere kollektiv trafik

Med dette dokument meddeler forligskredsen (S, DF, RV, SF og EL) regeringen, at der fortsat er et flertal i Folketinget, som står bag aftalen om bedre og billigere kollektiv trafik. Forligskredsen pålægger regeringen at udmønte følgende, som forligskredsen er nået til enighed om:

- Forligskredsen er enig om at udmønte i alt 762 mio. kr. til forbedringer af den kollektive trafik. Dette svarer til de frie midler i 2017 og 2018 i puljen til investeringer i den kollektive trafik.
- Forligskredsen vil videreføre de sociale rabatter til fjernbusserne (rabat til pensionister, studerende og børn). Derfor forpligter forligskredsen sig til i løbet af 2017 at afsætte midler til en fortsættelse af initiativerne i aftalen om ungdomskort og fjernbusser af 26. februar 2014. En forudsætning for at opnå refusion for rabatten er, at operatøren følger reglerne.
- Forligskredsen afsætter 100 mio. kr. til en cykelpulje, der kan fremme cyklisme i alle landets 98 kommuner, herunder i cykelbyer som København, Aarhus, Odense og Aalborg. Midlerne skal gå til medfinansiering af kommunale indsatser samt til etablering af flere supercykelstier.
- Forligskredsen opretter en 2-årig buspulje, hvor der med denne aftale afsættes 195 mio. kr. i 2017. Forligskredsen forpligter sig til at afsætte yderligere 200 mio. kr. i 2018. Midlerne skal dels gå til medfinansiering af +Bus i Aalborg, hvor staten yder et tilskud svarende til statens procentdel i det oprindelige letbaneprojekt. Herudover skal 100 mio. kr. gå til en række nye S-buslinjer i hovedstaden efter nærmere aftale med Movia, der som led i Trængselskommissionens arbejde f.eks. har udpeget 3 ruter som særligt perspektivrige. Den resterende del af puljen kan efter aftale i forligskredsen f.eks. gå til pendlerbusser, BRT-løsninger, busfremkommelighed, cykelmedtagning i busser, fremme af elbusser og bedre trafikinformation ved større stationer.
- Forligskredsen afsætter 40 mio. kr. til forundersøgelser og VVM af en etape 2. af Aarhus letbane samt til en undersøgelse af mulighederne for at anlægge en ny terminal i Brabrand, der kobler letbanen op på regionaltoget, fjerntog og busser.
- Forligskredsen afsætter midler til at kompensere de pendlere, som bliver hårdest ramt af prisstigninger som følge af takstharmoniseringen på Sjælland. Konkret afsætter forligskredsen en ramme på 15 mio. kr. årligt i perioden 2017 til 2020 svarende til 60 mio. kr. i alt til at afbøde prisstigninger på over 5 pct. på pendlerkort til/fra København.
- Forligskredsen mødes igen i løbet af 2017 for at drøfte den videre udmøntning af midlerne i puljen til bedre og billigere kollektiv trafik.
- Forligskredsen noterer sig, at der i foråret 2017 vil foreligge et beslutningsgrundlag for kapacitetsmæssige forbedringer på S-banen. Forligskredsen forpligter sig til inden 2020 at afsætte midler til finansiering af dette projekt.

- Forligskredsen ønsker at bidrage til en markant bedre S-togsdrift i hovedstadsområdet, og afsætter derfor 155 mio. kr. til at støtte:
 - 1) Vendespor ved Carlsberg station, som er en forudsætning for 10 minutters drift på Frederikssundbanen
 - 2) Flytning af Herlev station, så der opnås et optimalt samspil med den kommende letbane samt
 - 3) Ombygning af stationen i Hillerød og en opgradering af stationen i Favrholm, der vil sikre god adgang til det nye supersygehus og et godt samspil mellem S-bane og nærbane i Nordsjælland.

Flere af disse projekter forudsætter også lokal eller regional medfinansiering. Forligspartierne vil derfor i løbet af 2017 tage endelig stilling til den specifikke udmøntning af puljen i forhold til de tre projekter.

- Forligskredsen noterer sig, at der udestår finansiering efter 2017 til en fortsættelse af puljen til kollektiv trafik i ydreområder. Forligskredsen vil i løbet af 2017 tage stilling til en forlængelse af denne ordning.
- Forligskredsen er enig om at afsætte 12 mio. kr. til opførelsen af et trinbræt i hhv. Laurberg og Stilling.
- Forligskredsen er enig om at placere de opsparede midler i puljen til investeringer i 2020.
- Forligskredsen er enig om, at de aftalte puljer skal udmøntes af forligskredsen.

Midttrafik

Økonomi

Att.: Marianne Berggreen Rasmussen

mar@midttrafik.dk

Slotsholmsgade 10

1216 København K

Telefon 33 92 93 00

oim@oim.dk

Sagsnr.

2016 - 5971

Doknr.

431776

Dato

09-12-2016

Vedr. ansøgning om momsrefusion for drift og vedligehold af rutebilstationer

Midttrafik har ved brev af 12. august 2016 ansøgt det tidligere Social- og Indenrigsministerium om mulighed for hjemtagelse af momsrefusion for selskabets udgifter til drift og vedligehold af rutebilstationer.

Afgørelse:

Social- og Indenrigsministeriet skal hermed godkende, at Midttrafik kan hjemtage momsrefusion for selskabets udgifter til drift og vedligeholdelse af bus- og rutebilstationer med undtagelse af de udgifter, der kan henføres til bemanning og drift af kortsalg og chaufførfaciliteter. Godkendelsen gælder for bogførte udgifter efter 1. januar 2016.

Det følger således af § 2, stk. 2 i momsrefusionsbekendtgørelsen (bekendtgørelse nr. 1539 af 9. december 2015), at en selvstændig regnskabsførende virksomhed kan anmelde krav om hjemtagning af moms gennem fællesskabets kommuner, såfremt der foreligger en godkendelse fra Økonomi- og Indenrigsministeriet:

"Stk. 2. Fælleskommunale virksomheder, som af administrative grunde er selvstændigt regnskabsførende, kan, såfremt der foreligger godkendelse fra Social- og Indenrigsministeriet, jf. dog stk. 3-5, anmelde refusionskrav fra refusionsordningen gennem fællesskabets kommuner."

Det følger dog, af § 2, stk. 5, at trafiksselskaber alene har mulighed for at hjemtage moms for selskabernes udgifter til drift og vedligehold af bus- og rutebilstationer.

"Stk. 5. Trafiksselskaber kan alene opnå godkendelse efter stk. 2 for selskabernes udgifter til drift og vedligehold af bus- og rutebilstationer."

Økonomi- og Indenrigsministeriet skal gøre opmærksom på, at hjemtagning af momsrefusion skal ske gennem fællesskabets kommuner/regioner, og at tidsfrister for anmeldelsen skal følge §§ 9 og 10 i momsrefusionsbekendtgørelsen.

Med venlig hilsen
Nicolai Pallisborg