



**Åben dagsorden  
til mødet i  
Bestyrelsen i Midttrafik  
11. september 2009 kl. 09:30  
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

## Indholdsfortegnelse

---

<b>Pkt.</b>	<b>Tekst</b>	<b>Side</b>
1	Revisionspåtegning på regnskab 2008	1
2	Økonomirapportering 2. kvartal 2009	3
3	Takstforslag 2010 for Midttrafik	5
4	Budget 2010	8
5	Før biltrafikken står stille	10
6	Orientering om idéskitse til ny forretningsmodel for kollektiv trafik i Sverige	12
7	Miljøkrav i nuværende og fremtidige kontrakter i Midttrafik	15
8	Permanentgørelse af rejsegaranti i busserne og tog i Midttrafik	19
9	Afsluttende evaluering af incitamentsforsøget på rute 118, Århus-Randers	22
10	Høring fra DSB om udmøntning af puljen "Bedre adgang til den kollektive transport 2009 – 2020"	25
11	Togrevisorernes overgang til ansættelse i Midttrafik fra Midtjyske Jernbaner	26
12	Emner til repræsentantskabsmødet 6. november 2009	28
13	Orientering om løbende opfølgning på indtægter og passagertal	30
14	Orientering om indførelse af kvalitetsmodel i Midttrafik	31
15	Orientering om letbanen	33
16	Orientering om Midttrafiks EDB-omkostninger set i forhold til øvrige trafiksselskabers.	36
17	Siden sidst - Direktionens orientering til Bestyrelsen	37
18	Eventuelt	40

1-22-1-09

## 1. Revisionspåtegning på regnskab 2008

### Resumé

*Administrationen fremlægger det endelige, revisionspåtegnede regnskab for Midttrafik for 2008 til Bestyrelsens godkendelse.*

### Sagsfremstilling

- ./.
- Vedlagt er det endelige, revisionspåtegnede regnskab for Midttrafik for 2008 til Bestyrelsens godkendelse. Regnskabet har været drøftet med revisionen, og der er foretaget justeringer af statusdelen i den forbindelse. På driftssiden er der ikke foretaget nævneværdige ændringer.

Regnskabet er forsynet med revisionens påtegning, som konkluderer, at regnskabet forsynes med en revisionspåtegning uden forbehold eller supplerende oplysninger.

### Revisionsberetning

- ./.
- I revisionsberetning nr. 5 vedrørende afslutning af revisionen af årsregnskabet for 2008, som vedlægges, er der forhold, som revisionen har anbefalinger til. Disse er kort nævnt og kommenteret nedenfor.

Revisionen anbefaler i punkt 1.3, at Midttrafik retter fornyet henvendelse til Tilsynsmyndigheden, idet der ikke er modtaget svar på henvendelsen i forbindelse regnskab 2007. Dette iværksættes i umiddelbart forlængelse af Bestyrelsens behandling af regnskabet for 2008.

Revisionen anfører en supplerende oplysning under punkt 1.4, som Bestyrelsen skal orienteres om. Det drejer sig om koblingen på statussiden mellem efterreguleringerne i forhold til bestillerne og de opgjorte netto tilgodehavender hhv. gæld.

Som det også fremgår af punkt 2.2.1., er Midttrafik opmærksom på, at der skal laves en mere detaljeret kontomæssig opdeling af balancen, og dette arbejde er igangsat. Effekten vil være en mere overskuelig opgørelse af gæld og tilgodehavender i relation til bestillerne. Den justerede opdeling af balancen bliver implementeret i forbindelse med regnskab 2009.

Revisionen anbefaler generelt, at der arbejdes videre med at operationalisere forretningsgangsbeskrivelser m.v. blandt andet til dokumentation af de interne forretningsgange. Midttrafik har udarbejdet overordnede forretningsgangsbeskrivelser for vitale dele af administrationen. Det videre arbejde med at operationalisere disse foregår til stadiet, og der er specielt fokus på afstemning af vognmandsafregninger samt på indtægtskonteringerne. Herudover er der udarbejdet specifikke forretningsgangsbeskrivelser for procedurer vedrørende anvisninger, afstemning af statuskonti samt ledelsestilsynet i disse sammenhæng.

---

Midttrafik prioriterer opgaven med operationalisering af de overordnede retningslinjer højt, og har afsat særlige ressourcer til at løfte opgaven.

Revisionen har ud over ovennævnte nogle mere specifikke anbefalinger af teknisk karakter, som Midttrafik selvfølgelig agter at følge.

### **Direktøren indstiller,**

- at** Bestyrelsen godkender regnskabet med revisionspåtegningen.
- at** Bestyrelsen tager revisionsberetningen til efterretning idet de af revisionen foreslåede tiltag igangsættes.

### **Bilag**

- endelige, revisionspåtegnede regnskab for Midttrafik for 2008
- revisionsberetning nr. 5 vedrørende afslutning af revisionen af årsregnskabet for 2008

1-21-1-08

## 2. Økonomirapportering 2. kvartal 2009

### Resumé

*Administrationen har udarbejdet en beskrivelse af den økonomiske situation for den kollektive trafik i Midttrafik på baggrund af oplysninger pr. 30. juni 2009. Det samlede forventede regnskab for Midttrafik viser, at totalbudgetterne stort set overholdes. Dette dækker dog over en række udsving, der nærmere er beskrevet i økonomirapporteringen. I hovedtal er der tale om et forventet netto mindreforbrug på busdriften på 5,6 mio. kr., et forventet netto merforbrug på Midtjyske Jernbaner på 2,7 mio. kr. samt et forventet merforbrug på handicapkørslen på ca. 2,8 mio. kr. Nettoudgifterne til Trafikselskabet – administration og fællesaktiviteter – forventes at ligge på det budgetterede niveau.*

### Sagsfremstilling

- ./.
- Som led i bestyrelsens varetagelse af den overordnede opfølgning på økonomi og aktivitet i Midttrafik, er der vedlagt udarbejdet Midttrafiks status på økonomi pr. 2. kvartal 2009.

Ved vurderingen af det forventede regnskab er der taget udgangspunkt i det registrerede forbrug ultimo juni måned, hvortil der er lagt justeringer på baggrund af forskudte betalingsbetingelser – fx en halvårlig afregning af skolekort o.l.

Prognoserne på udgiftssiden på busdriften er baseret på den faktiske ruteøkonomi for 2008, som er fremsendt til de enkelte kommuner og Regionen. Den anvendte metode indebærer en noget mere sikker prognose på området. Prognosen viser forventede mindredudgifter på ca. 13,6 mio. kroner i 2009 i forhold til et samlet budget på 1,3 mia. kroner. Mindredudgiften skyldes bl.a. et mindre kørselsomfang end forudsat..

Indtægtssiden vedrørende busdriften er blandt andet vurderet på baggrund af vognmændenes indberetninger af samme. Det kan konstateres, at indtægterne ved salg af billetter i busserne ligger noget under niveauet for 2008. Indregnes dette forhold, må der i 2009 samlet set forventes mindreindtægter på ca. 8,0 mio. kroner i forhold til et budget på 612 mio. kr.

Den forventede merudgift til Midtjyske Jernbaner vedrører ekstraudgifter, der ikke var indeholdt i budgettet for 2009, herunder lokoføreruddannelse m.v. Der forventes desuden færre indtægter end budgetteret, svarende til en mindreindtægt på knap 1,8 mio. kr. Hovedparten kan henføres til Odderbanen, fordi det tager tid at få kunderne tilbage til banen efter spormoderniseringen.

Netto merforbruget på handicapkørslen vedrører udelukkende Århus Kommune. Der er tale om en opjustering af udgifterne, som tidligere er drøftet og aftalt med Århus Kommune.

Udgifterne til administration og fællesaktiviteter (Trafikselskabet) forventes at ligge indenfor budgetterne på områderne.

**Direktøren indstiller,**

**at** rapporteringen tages til efterretning.

**Bilag**

- Midttrafiks status på økonomi pr. 2. kvartal 2009

1-25-4-09

### 3. Takstforslag 2010 for Midttrafik

#### Resumé

Administrationen har udarbejdet et forslag til takster for 2010, som giver en samlet gennemsnitlig stigning fra 2009 til 2010 på 4,7 %. Trafikstyrelsen har udmeldt et takststigningsloft på 4,8 %. Administrationens forslag ligger dermed tæt på det udmeldte loft. Der er i forslaget søgt indarbejdet en delvis harmonisering af priserne i Midttrafik Vest i forhold til priserne i Midttrafik Midt, Syd og Øst, uden at der skal foretages ændringer i zoneinddeling, zonestørrelser og billetteringsudstyr i Midttrafik Vest. Hvis Trafikstyrelsen ændrer bekendtgørelsen om loftet, således at trafikselskaberne må overføre en del af stigningen til næste år, er der udarbejdet et alternativ som forøger taksterne med gennemsnitlig 2,9 %.

#### Sagsfremstilling

- ./.
- Midttrafiks takster for 2010 skal ændres med virkning fra 17. januar 2010, og stigningen skal overholde takststigningsloftet på 4,8 %. Administrationen har i vedlagte takstforslag 2010 beregnet den samlede gennemsnitlige stigning i Midttrafik til 4,7 %.

I nedenstående tabel er vist udviklingen i takststigningsloftet og betalingssatserne i buskørselskontrakterne de senere år. Den seneste udmelding fra Trafikselskaberne i Danmark (18. juni 2009), skønner et fald i kontraktbetalingerne fra 2009 til 2010 på 1,9 %.

Midttrafik	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010
Omkostningsudvikling*	3,3 %	5,8 %	4,3 %	-1,9 %
Takststigningsloft	3,2 %**	3,0 %	3,1 %	4,8 %

\* Udvikl. i betalingssatser buskørsel

\*\* skøn

Tabellen viser, at fra 2007 til og med 2009 har stigningen i udgifterne til busselskaberne været højere end stigningen i taksterne. Dermed er kommunernes og regionens driftsøkonomi vedrørende kollektiv trafik blevet forringet.

- ./.
- Danske Regioner, KL og Trafikselskaberne i Danmark har på vegne af trafikselskaberne sendt et høringssvar til Transportministeren vedrørende takstloftet, hvori der blandt andet foreslås, at takststigningsloftet fastsættes som en begrænsning over en periode på eksempelvis fire år. Summen af takststigningerne over fire år må højst være lig med summen af omkostningsudviklingen. Trafikselskaberne får dermed større fleksibilitet, fordi ujævnhederne vil udligne sig. Til orientering vedlægges en kopi af det fælles høringssvar til Transportministeren.

Trafikstyrelsen har endnu ikke taget stilling til forslaget. Der forventes et svar til trafikselskaberne og Midttrafik inden 11. september 2009. Hvis Trafikstyrelsen ændrer bekendtgørelsen om takststigningsloftet, har administrationen lavet et alternativt takstforslag for 2010. Dette forslag giver en samlet gennemsnitlig stigning i Midttrafik på 2,9 %.

Midttrafik vil dermed overføre 1,9 % fra stigningen i 2010, til ændringen i 2011. I det alternative forslag gennemføres kun stigninger på billetter og klippekort. Der er ingen stigninger på periodekort, skolekort og uddannelseskort, altså de faste kunder.

Udviklingen i passagerindtægterne i busserne i Midttrafik i første halvår 2009 har været vigende i forhold til forventningerne. Busselskabernes indtægter fra salg af billetter og kort til kunderne, er faldet i forhold til samme periode for 2008. I administrationens bud på det forventede regnskabsresultat for 2009, skønnes således et fald på 2 % i disse indtægter.

Administrationen har forhørt sig om udviklingen i passagerindtægterne hos øvrige trafik-selskaber. Både Movia, NT, Fynbus og Sydtrafik melder om faldende indtægter, ved sammenligning med 2008. Det er en generel tendens med faldende indtægter.

Når administrationen foreslår, at takststigningen holdes så tæt på loftet som muligt, så er det med henblik på, at Midttrafik fastholder indtægterne på niveau med budgettet for 2010. Hvis taksterne ikke blev forhøjet, ville indtægterne sandsynligvis falde endnu mere og forøge kommunernes og regionens tilskud til kollektiv trafik.

I takstforslaget med en gennemsnitlig stigning på 4,7 %, er der primært foretaget ændringer på kontantbilletter og klippekort og i mindre grad på periodekort. Dermed følger ændringerne de administrative henstillinger fra bestillerne. Ved at lægge takststigningerne på disse billettyper forventer administrationen, at provenutilgangen vil være størst mulig.

I forslaget indgår, at taksterne i Midttrafik Vest harmoniseres med taksterne i Midttrafik Øst, Syd og Midt, uden at der skal ændres i zonestørrelser og zoneinddeling i Vest.

Priserne er søgt harmoniseret efter princippet:

- 1 takstzone Vest, tilpasses til 1-2 takstzoner i Midttrafik Øst, Syd og Midt
  - 2 takstzone Vest, tilpasses til 2-3 takstzoner i Midttrafik Øst, Syd og Midt
  - 3 takstzone Vest, tilpasses til 4-5 takstzoner i Midttrafik Øst, Syd og Midt
- Osv.

Det betyder, at priserne på korte rejser i Vest (særligt 1 zone), dvs. bybusrejser og korte rejser i regionale ruter, på flere billettyper bliver de samme som i Øst, Syd og Midt. Dvs. priserne på rejser i bybusserne i Herning og Holstebro, samt korte regionale rejser, vil være de samme i Vest som i Midttrafik Øst, Syd og Midt.

Konsekvenserne af dette forslag er, relativt store stigninger for pensionister i Vest på kontant og klippekort. Men også for klippekort og periodekort til børn i 1 og 2 zone i Vest, samt klippekort til voksen på 1 zone, er der relativt store stigninger. De konkrete stigninger fremgår af oversigten i bilagets Tabel B. Stigningerne ser voldsomme ud procentuelt, men i kroner er forskellene mindre.

Når der forekommer store stigninger på især kontantbilletter til pensionister (særligt 1-3 zoner), skyldes det Midttrafiks strategi om, at der ikke gives rabat til pensionistbilletter på korte rejser (typisk bybusrejser). Midttrafiks strategi er, at sælge særligt rabatterede deltidskort til pensionister i de større bybusbyer. Det ligger i tråd med at, der i Århus eksisterer et fordelagtigt deltidskort for pensionister. Kunderne opfordres dermed til at købe deltidskort i stedet for kontantbilletter. Midttrafik arbejder for at indføre deltidskort i



de større bybusbyer i Region Midtjylland i 2010, som kan bruges uden for myldretiden med stor rabat (25 %).

Administrationen foreslår også stigninger på Dagbilletter, Samsø billetter, Tilkøbs klippekort og priserne på Flybussen til Århus Airport. De konkrete stigninger på disse billettyper fremgår af notat om takstforslag 2010.

Midttrafik deler takstkompetencen med DSB og Arriva Tog A/S, på togstrækninger i Midttrafiks område, hvor togoperatørerne kører. De konkrete takster skal derfor aftales med togoperatørerne. DSB og Arriva Tog A/S godkender Midttrafiks forslag på 4,7 %, og giver samtidig accept til, at gennemføre det alternative forslag på 2,9 %. Begge togoperatører ønskes inddraget for at sikre en effektiv kommunikation i forhold til presse og kunder. Midttrafik vil tage kontakt til både Arriva Tog og DSB.

### **Direktøren indstiller,**

- at** takster i prisområde Øst, Syd og Midt fastsættes som de fremgår af tabel A i notatet "Takstforslag 2010".
- at** takster i prisområde Vest fastsættes som de fremgår af tabel B i notatet "Takstforslag 2010".
- at** takster på øvrige billettyper fastsættes som de fremgår af notatet "Takstforslag 2010".

alternativ: Hvis bekendtgørelsen om takststigningsloftet ændres:

- at** takster i prisområde Øst, Syd og Midt fastsættes som de fremgår af tabel C i notatet "Takstforslag 2010".
- at** takster i prisområde Vest fastsættes, som de fremgår af tabel D i notatet "Takstforslag 2010".
- at** takster på øvrige billettyper fastsættes som de fremgår af notatet "Takstforslag 2010".

### **Bilag**

- takstforslag 2010
- høringsvar til Transportministeren vedrørende takstloftet

1-21-1-09

## 4. Budget 2010

### Resumé

*Administrationen fremlægger forslag til budget 2010 samt budgetoverslagsårene 2011 til 2013 efter forudgående høring af bestillerne.*

### Sagsfremstilling

- ./.
- Vedlagt er forslag til budget for 2010 samt budgetoverslagsårene 2011 til 2013. Budgettet for 2010 og overslagsårene er udarbejdet på baggrund af det tekniske budgetoplæg, der blev vedtaget af Bestyrelsen i april 2009.

Budgetforslaget blev efterfølgende sendt i høring hos bestillerne af to omgange. En administrativ høring, som blev forelagt Bestyrelsen på mødet i juni 2009, og en politisk høring, med svarfrist 28. august 2009. På baggrund af høringerne og i dialog med bestillerne, er der foretaget en tilpasning af det tekniske budget.

- ./.
- Høringsvarene fra den politiske høring er opsummeret i vedlagte sammendrag af høringssvar efter politisk høring vedrørende budget 2010. De enkelte høringssvar vedlægges ikke men kan rekvireres ved Midttrafik.

Der er på nuværende tidspunkt fortsat usikkerhed omkring effekten af dels lønsumsafgiften for Trafikselskabet, som påvirker de administrative udgifter, og effekten af cross border leasing, som påvirker udgifterne til vognmændene. Herudover er det usikkert, hvad effekten af en eventuel moms på tilskud til rutebilsstationerne vil være. Der pågår således stadig forhandlinger med ministerierne omkring udmøntningen og fortolkningen af disse love.

For at give et retvisende billede af udgiftsniveauet i 2010, har administrationen valgt, at indarbejde tre separate udgiftsposter i budgettet, som ikke er fordelt på bestillerne, og som indeholder de forventede udgifter til hhv. lønsumsafgiften for Trafikselskabet, cross border leasingen samt forventede merudgifter i forbindelse med momspligt på tilskud til rutebilsstationer. Udgiftsposterne er indarbejdet som summen af merudgifterne.

Størrelsen af udgiftsposten vedrørende cross border leasing er opgjort som den DUT-kompensation, de enkelte kommuner og Region Midtjylland får fra staten i henhold til økonomiaftalerne for 2010. Der kan ske ændringer, når forholdene er endeligt afklarede, men det vil være bedste bud på merudgiften for indeværende. Der er afsat 75,4 mio. kroner på udgiftsposten.

Vedrørende lønsumsafgiften for Trafikselskabet er der indregner 3,1 mio. kroner, og effekten af moms på tilskud til rutebilsstationer er opgjort til 2,5 mio. kr.

Busselskabet Århus Sporveje har rettet henvendelse til Told og Skat vedr. omfanget af lønsumsafgiften på selskabets område. Der foreligger for indeværende ikke et svar desangående, men der kan blive tale om en merudgift afhængigt af svaret. Budgettet for

---

Århus Kommune hhv. Busselskabet Århus Sporveje kan således blive justeret på den baggrund.

Det skal bemærkes, at tilskuddene til drift af den kollektive trafik kan ændres, hvis bestillerne senere træffer en politisk beslutning herom, i forbindelse med de budgetforlig, der indgås i kommunerne og ved regionen efter 15. september 2009.

### **Direktøren indstiller,**

- at** budgetforslaget for 2010 godkendes.
- at** udmøntningen af de tre udgiftsposter til hhv. lønsumsafgift, cross border leasing samt moms på tilskud til rutebilsstationer forelægges Bestyrelsen til beslutning, når der er sket en endelig afklaring af sagerne.

### **Bilag**

- forslag til budget for 2010
- sammendrag af høringssvar efter politisk høring vedrørende budget 2010

1-34-75-1-21-07

## 5. Før biltrafikken står stille

### Resumé

*Region Hovedstaden har udarbejdet en række rapporter under overskriften "Før biltrafikken står stille". Midttrafiks administration har gennemgået materialet og projektets anbefalinger, og forsøgt at forholde disse til Midttrafiks område.*

### Sagsfremstilling

Region Hovedstaden har udgivet en række rapporter, med anbefalinger til hvordan den kollektive trafik kan medvirke til løsning af de stigende ophobnings- og miljøproblemer som biltrafikken skaber.

Overordnet er baggrunden at:

- Bilister bruger for lang tid på at holde i kø, og spildtiden koster samfundet mange penge.
- Den stigende biltrafik skaber miljøproblemer, både lokal støj- og luftforurening og globale klimaproblemer.

Selv om den kollektive trafik i Hovedstadsområdet er organiseret anderledes end i Midttrafiks område, og selv om de problemer biltrafikken skaber generelt er større, er der en række af forslagene og ideerne i rapporterne, som også kan give inspiration til det videre arbejde i Midttrafik.

Forslagene er opdelt i 6 forskellige initiativpakker, som med fordel kan kombineres. De 6 pakker er:

- Grundproduktet – i form af den kollektive trafiks udbud, frekvens, rejsehastighed, pålidelighed m.m.
- Information, Mobility Management og markedsføring.
- Takster
- Stationsnærhedsprincippet – relation mellem kollektiv trafik og fysisk planlægning
- Bane-infrastruktur – og andre tiltag af anlægsmæssig karakter
- Samarbejde og vision

./. Midttrafik har udarbejdet vedlagte notat om rapporten "Før biltrafikken står stille", der gennemgår en række muligheder indenfor de 6 initiativpakker – ikke så meget i forhold til situationen i Region Hovedstaden, men mere som inspiration for det videre arbejde i Midttrafik indenfor rammerne af Midttrafiks Strategiplan. Blandt de mere konkrete muligheder, der nævnes i notatet er:

- Forsøg med hurtigere ruteforløb og mere højfrekvent buskørsel i de mellemstore købstæder.

- 
- Ruteudretninger, der sikrer større rejsehastighed – kombineret med teletaxa eller Midttur til de områder der ikke betjenes.
  - Fremkommelighedsprojekter – i form af signalprioritering, busbaner m.m. – ikke kun i Århus, men også gerne i de mellemstore købstæder.
  - Jævnlig planeftersyn, med det formål at optimere det samlede tilbud om kollektiv trafik.
  - Mere udadvendt og opsøgende informationstjeneste.
  - Fælles trafikinformation med DSB, ARRIVA tog og Midtjyske Jernbaner.
  - Forsøg med takster – f.eks. rettet mod de unge eller med billigere takster, når der er få kunder i busserne.
  - Løbende dialog med kommunerne om sammenhæng mellem fysisk planlægning og kollektiv trafik.
  - Bedre busstationer – og udvikling af koncept for elektronisk information på dem.
  - Park & Ride anlæg i Århus.
  - Indgåelse af aftaler med bestillerne om udviklingen af den fremtidige kollektive trafik.
  - Indgåelse af incitamentsaftale med vognmænd og undersøgelse af muligheder for at give vognmændene større frihedsgrader i løsningen af opgaven.

De skitserede ideer er nærmere beskrevet i det vedlagte notat.

### **Direktøren indstiller,**

**at** Bestyrelsen drøfter hvilke initiativer, der skal fremmes.

### **Bilag**

- notat om rapporten "Før biltrafikken står stille"

1-34-75-1-21-07

## 6. Orientering om idéskitse til ny forretningsmodel for kollektiv trafik i Sverige

### Resumé

*En projektgruppe med deltagelse af trafikselskaber, togoperatører, vognmænd, kommuner og regioner i Sverige har i godt et år arbejdet med at lave en idéskitse til en ny forretningsmodel for den kollektive trafik i hele Sverige. Skitsen blev offentliggjort i april 2009 og bliver nu drøftet i forskellige regi i Sverige. Der orienteres om hovedpunkterne i skitsen, der skal medføre, at den kollektive trafiks markedsandel i 2020 vil være fordoblet.*

### Sagsfremstilling

De svenske trafikselskaber har gennem de senere år iværksat en række tiltag, der har betydet, at den negative spiral i den kollektive trafik er blevet vendt. Midttrafik har derfor ved flere lejligheder ladet sig inspirere af det svenske eksempel. Selvom de svenske trafikselskaber har haft en positiv udvikling de senere år, har de stadig fokus på, hvordan de kan forbedre deres forretningsmodel endnu mere, så de kan leve op den nationale målsætning om at fordoble den kollektive trafiks markedsandel inden 2020.

En projektgruppe har i godt et år arbejdet med at lave en idéskitse til en ny forretningsmodel for den kollektive trafik i hele Sverige. Projektgruppen har haft deltagelse af trafikselskaber, togoperatører, vognmænd, kommuner og regioner og trafikselskabernes brancheorganisation. Skitsen blev offentliggjort i april 2009 og bliver nu drøftet i forskellige regi i Sverige.

Idéskitsen og arbejdet med kan findes på [www.fordubbling.se](http://www.fordubbling.se), hvor idéskitsen ligger under titlen "X2 Idéskiss for ny affärsmodell".

### Fokus på kunden

Projektgruppen slår fast, at det er afgørende, at den kollektive trafik fremstår som en innovativ fremtidsbranche med fokus på kunderne. Alle involverede aktører skal have fokus på kunderne, og beslutningerne om at tilfredsstille kundernes behov skal flyttes tættere på kunderne. Der skal fortsat være et helhedssyn, så den kollektive trafik er et sammenhængende system, som fungerer effektivt ved "grænseløst" samarbejde mellem aktørerne.

Den kollektive trafik skal have så gode tilbud, at mennesker hver dag betragter det som et reelt alternativ til privatbilisme.

### Bestillerrollen

En af hjørnestenene i idéskitsen er, at bestillerrollen flyttes fra at være detaljeorienteret til at være strategisk. I den svenske optik, er bestillerne ikke alene kommuner og regioner, men også trafikselskaberne. Hensigten er at få lavet kontrakt- og samarbejdsformer

med operatørerne, så operatørerne får mere forretningsmæssig frihed til at forbedre tilbuddet til kunderne.

Trafikselskaberne skal i højere grad planlægge gennem langsigtede regionale planer, hvor man analyserer, hvordan den kollektive trafik vil udvikle sig i forskellige områder baseret på udvikling i boligområder, handelsliv, uddannelsesinstitutioner og arbejdspladser. Trafik- og infrastrukturplaner skal koordineres, så det samlede transportbehov dækkes bedst muligt.

Idéskitsen beskriver, at trafikselskaberne vil få en anderledes organisering. Trafikselskaber skal have en størrelse, så de dækker store, naturlige arbejdskraftområder svarende mindst til de regioner, der er i nogle dele af Sverige i dag. Trafikselskaberne skal have særskilt politisk bestyrelse, og administrationen må ikke varetage drift; administrationen skal sørge for udbud og tildeling af koncessioner samt strategisk planlægning. Hovedopgaven er at omsætte de politiske intentioner til et sammenhængende og integreret kollektiv trafik system, der tager udgangspunkt i kundernes behov. Administrationen skal især være kompetent til strategisk regional udvikling, trafikplanlægning og markeds-kendskab samt evne at samarbejde med kommunerne, vognmænd og andre interessenter på en måde, så organisatoriske grænser ikke står i vejen for gode løsninger for kunderne.

### **Markedsmæssigt potentiale**

De regionale planer skal identificere det markedsmæssige potentiale i de forskellige dele af en region. Områderne skal vurderes i forhold til muligheden for at drive kommerciel kollektiv trafik, uden at det går ud over sammenhængen med øvrig kollektiv trafik.

Det forventes, at der på nuværende tidspunkt vil kunne udpeges omkring 10 % af alle buslinjer, som vil kunne drives på kommercielle vilkår, hvis operatøren får lov til at lave visse justeringer uden at skade sammenhængen med øvrig kollektiv trafik. Det vurderes, at op til 20 % af linjerne vil kunne udvikles til at være kommercielle uden offentlig styring.

Langt størstedelen af linjerne kan i dag ikke drives på kommerciel basis, men det vil være potentiale for det i takt med, at beboelsesområder, arbejdspladser og infrastruktur udvikler sig. En tredje gruppe er den type kollektive trafik, der aldrig vil kunne blive kommerciel, da den udbydes for at sikre basisbetjeningen af alle borgere.

### **Nye kontraktformer**

Projektgruppen foreslår på baggrund af ønsket om at fremme kommerciel kollektiv trafik, at operatørerne får bedre mulighed for selv at fastlægge funktioner og systemer, hvis det kan fremme antallet af rejsende. Eksempelvis skal operatørerne selv have lov til at fastlægge køreplaner og takster for kørslen på deres ruter, hvis blot der overholdes nogle simple muligheder for omstigning fra fx regionale til lokale busser og mulighed for at have periodekort til flere operatørers busser.

Der foreslås koncessionsaftaler med incitament baseret på antallet af rejsende.

Det forudsættes, at operatørerne kan tilbydes længere aftaler end i dag, og at de derfor vil investere mere ikke bare i busserne men også i at markedsføre og udvikle de ruter, de har kontrakt på.

---

Bestillerne – trafikselskaber, kommuner og regioner – skal bestille og finansiere den kollektive trafik, der ikke kan drives på kommercielle vilkår, således at sammenhængen i den samlede kollektive trafik opretholdes.

På sigt vil den nye tilgang blive afprøvet ved, at der åbnes op for et frit marked, hvor enhver operatør må etablere sig med egne, private ruter i de områder, hvor man har gennemført analysen af det markedsmæssige potentiale og indgået kontrakter om både kommerciel og ikke-kommerciel kørsel. Trafikselskaberne tror på, at den øgede konkurrence vil gøre alle aktører bedre, og dermed forbedre servicen og tiltrække flere kunder.

### **Markedsføring**

De svenske trafikselskaber er meget opmærksomme på at markedsføre den kollektive trafik som et brand. Det er afgørende, at kunderne oplever en tydelig afsender på kommunikationen og markedsføringen af den kollektive trafik, selvom mange operatører er involveret. Der vil derfor blive udviklet en samarbejdsform, hvor trafikselskaberne fastlægger rammerne for kommunikationen, så trafikselskaber og operatører kan supplere hinanden og sikre kunderne god information.

Trafikselskaberne ønsker at skabe mere konkurrence mellem operatørerne, så markedsføringen skal balancere mellem at skabe helhed og fælles signal over for kunderne, og samtidig give operatørerne mulighed for at konkurrere med hinanden både om kunderne og om medarbejdere. Operatørerne skal derfor have muligheder for at profilere sig selv inden for rammerne af den fælles markedsføring.

### **Midttrafiks perspektiv**

Midttrafik følger de svenske planer og vil løbende vurdere, om nogle af tiltagene kan anvendes i Midttrafik. Flere af forslagene har dog en karakter, så de hverken i Sverige eller Danmark kan gennemføres inden for den nuværende lovgivning.

### **Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.



1-34-70-2-08

## 7. Miljøkrav i nuværende og fremtidige kontrakter i Midttrafik

### Resumé

Administrationen har undersøgt miljøkravene i de nuværende og kommende kontrakter. Midttrafik stiller i mange A-kontrakter (bybuskørsel, regionalkørsel og lokalkørsel) højere krav til udledninger, end loven kræver, men der er også A-kontrakter uden yderligere krav. I de fleste af Midttrafiks kontrakter stilles der krav om brug af miljøvenligt brændstof. En del kontrakter åbner yderligere mulighed for at kræve brug af biobrændsel. I hovedparten af Midttrafik A-kontrakter stilles der krav til maksimal støj både i og udenfor bussen. I en del A-kontrakter stilles der krav om evt. at medvirke til udarbejdelse af grønne regnskaber og redegørelse for virksomhedens miljøpolitik. Generelt stilles der få krav i B-kontrakter (skolebuskørsel) vedrørende miljø udover lovens krav.

Fremtidigt bør der arbejdes med en harmonisering af de miljøkrav, der stilles i udbudsmaterialet. Dette bør ske med udgangspunkt i Midttrafiks strategiplan, hvoraf det bl.a. fremgår at Midttrafik skal lave en miljøstrategi, hvor der bl.a. stilles krav om færre emissioner m.m.

### Sagsfremstilling

#### Afdækning af miljøbestemmelser i de nuværende kontrakter

- ./.
- Administrationen har i vedlagte notat om afdækning af miljøforhold i kontrakterne gennemgået udvalgte kontrakter, som giver et billede af hvilke krav, der stilles i Midttrafiks nuværende kontrakter. Kontrakterne er valgt, så de dækker kontrakter, som er indgået i de tidligere amter, trafikelskaber og større kommuner i regionen, samt de kontrakter som Midttrafik selv har indgået siden oprettelsen. Administrationen vurderer, at det giver et repræsentativt billede af kontrakterne i Midttrafik.

De krav, som kontrakterne stiller til busselskaber vedrørende miljø, kan opstilles i følgende kategorier:

1. Krav til bussernes udledning
2. Krav til brændstoftype og -forbrug
3. Krav til støjniveau i og omkring busserne
4. Krav til busselskabets miljøpolitik

- ./.
- Der vedlægges oversigt over miljøkrav i kontrakterne.

#### 1. Krav til bussernes udledning

- ./.
- Det gældende minimumskrav er, at bussen skal opfylde gældende love. I dette tilfælde bestemmes dette i EU-regi, og benævnes EURO-normer. Der vedlægges oversigt over EURO-normer. Reglerne er, at en bus ved første indregistrering skal opfylde minimum den gældende EU-norm på dette tidspunkt. En bus indregistreret første gang efter 1/10-

1993 skal opfylde EURO 1. En bus indregistreret første gang efter 1/10-2009 skal opfylde EURO 5.

Det kan altså betyde, at uden yderligere krav til udledningen i en given kontrakt, hvor der ikke stilles alderskrav til bussen, kan busser som er ældre end 16 år i princippet køre lovligt uden krav til udledningen. I praksis er dette ikke sædvanen, men kan dog forekomme i B-kontrakter om skolekørsel. I de fleste B-kontrakter vil der i stedet være stillet krav til bussens alder, som modvirker denne tendens. Ofte vil kravet være mellem 12 og 15 år, hvilket betyder at bussen skal opfylde hhv. EURO 2 og EURO 1.

Et typisk skridt, som er taget ved en del udbud, er at sætte minimumskrav til EURO-normen. Fx at en bus i kontrakten skal opfylde mindst EURO 4 eller 5. Her findes to varianter:

- Kun krav til nye busser i kontrakten (dette kan godt være busser af ældre dato), dvs. at evt. overtagne busser ikke behøver at leve op til ovennævnte EURO-norm. Dette er tilfældet i de fleste af Midttrafiks A-kontrakter.
- Krav om at alle busser i kontrakten efter en bestemt dato skal opfylde EURO 3 og senere EURO 4 eller have et effektivt partikelfilter. Dette er tilfældet for kontrakter efter Århus Amts og Randers Kommunes udbud, samt for kontrakterne med Århus Sporveje.

Enkelte kontrakter opererer med yderligere tiltag. I de nye kontrakter efter 14. udbud om kørslen i Randers stilles der ikke højere minimumskrav til udledningen end loven kræver. Til gengæld gives en bonus pr. bus, som opfylder minimum EURO 5.

Endelig er der også mulighed for at kræve syn af bussernes EURO-norm. Denne mulighed er kun beskrevet i kontrakten om kørsel i Herning by (Herning Kommunes eget udbud) og i den kommende kontrakt for kørslen i Randers by (Midttrafiks 14. udbud).

En anden kontrol af bussernes EURO-norm, er at kræve afkrydsning af standarden på de oplysningsskemaer, som de skal indsende om den enkelte kontraktbus. Dette har hidtil kun været krævet i Århus Amts 4. udbud og Midttrafiks egne udbud.

I kontrakterne med Århus Sporveje kræves miljøzonemærkning af busserne, som en følge af kommunens indførelse af miljøzoner.

## *2. Krav til brændstoftype og –forbrug*

Et typisk krav i stort set alle Midttrafiks eksisterende kontrakter er, at busserne skal køre på et miljøvenligt dieselbrændstof. Efterfølgende kan Midttrafik kræve dokumentation herfor. I tilfælde af, at busselskabet ikke har fulgt den kontraktlige forpligtelse til at bruge miljøvenligt brændstof, har Midttrafik ret til at reducere betalingen med 25 kr. pr. køreplantage.

En anden mulighed for at styre brændstoffypen i en for miljøet bedre retning er at kræve brug af biobrændstof mod at betale meromkostningen ved dette. Denne mulighed er brugt i Herning Kommunes udbud af bybusserne, og i Midttrafiks udbud af A-kontrakter.

En ny mulighed, som Midttrafik afprøver i 14. udbud i Randers, er at tilbyde en bonus for sparet dieselolie. Denne bonus skal give busselskabet et yderligere incitament til at have fokus på brændstofforbruget i busserne.

En blødere variant er, et krav til busselskabet om at "sikre, at alle chauffører kører kundenvenligt og miljørigtigt". Dette krav er brugt i Århus Amts 4. udbud og i alle Midttrafiks A-kontrakter, samt i kontrakten om Århus Sporvejes ikke-udbudte kørsel.

### *3. Krav til støjniveau i og omkring busserne*

Næsten alle Midttrafiks A-kontrakter stiller krav til støjniveauet i bussen, og udenfor bussen. I Midttrafiks udbud er der ikke stillet krav til støjniveau i B-kontrakter, og det forekommer typisk heller ikke i andre B-kontrakter.

### *4. Krav til busselskabets miljøpolitik*

I mange A-kontrakter har busselskabet en forpligtelse til at udarbejde redegørelser, der kortlægger virksomhedens miljøpolitik. Kravet findes i to versioner:

- I den ene version skal busselskabet sammen med tilbuddet aflevere en beskrivelse af virksomheden generelt, herunder et afsnit om miljøpolitikken i virksomheden. Dette er tilfældet i A-kontrakter udbudt i Århus Amt, VAT, Randers Kommune og i Midttrafik.
- I den anden version kan Midttrafik kræve, at selskabet løbende udarbejder grønne regnskaber, hvor der f.eks. redegøres for dieselforbrug og kørte km pr. bus. Dette er tilfældet for kontrakterne om bybusserne i Herning, den ikke-udbudte kørsel i Århus, samt A-kontrakter efter VAFT's udbud.

Herning Kommune gik mere specifikt til værks, og krævede blandt flere beredskabsplaner, et beredskab ved olieudslip.

### **Fremadrettet**

Som det fremgår af ovenstående er miljøkravene i de kontrakter Midttrafik administrerer meget forskelligartede. Det skyldes dels at de har været forskellige i de kontrakter, der er indgået før strukturreformen, men også at bestillerne har haft forskellige ønsker til miljøkrav i de udbud der er gennemført efter strukturreformen.

Med henvisning til Midttrafiks strategiplan er det vigtigt for Midttrafik at arbejde for at harmonisere og skærpe kravene til busdriftens miljøpåvirkning. Det handler dels om at begrænse den emission og det energiforbrug, som busserne står for, dels handler det om Midttrafiks omdømme og troværdighed i forhold til at kunne lancere den kollektive trafik som et miljørigtigt alternativ til bilen.

Derfor ønsker Midttrafiks administration at arbejde for en harmonisering af miljøkravene med nogle relativt skarpe miljøkrav i de fremtidige udbud. Midttrafik vil igangsætte et arbejde, der munder ud i en beskrivelse af disse krav. Dette kan betyde, at der vil kunne opstå uoverensstemmelse mellem sådanne krav og de krav bestillerne ønsker der skal opfyldes i de enkelte udbud. I sådanne tilfælde vil sagen blive forelagt Midttrafiks Bestyrelse til beslutning.

Det er bestilleren, der afgør serviceniveauet for kollektiv trafik, og herunder de overordnede udbudsvilkår, da det er bestilleren, der betaler for driften. Midttrafiks rolle er at give faglig rådgivning, gennemføre og følge op på udbuddene. Det er sjældent, at det giver anledning til konflikt.

Da Bestyrelsen har besluttet, at Midttrafik skal arbejde for et bedre miljø, foreslås det at udbudsvilkår, der ikke trækker i den rigtige retning, forelægges særskilt for Bestyrelsen.

### **Direktøren indstiller,**

**at** fremtidige udbudsvilkår skal understøtte et bedre miljø, og at konflikter herom forelægges Bestyrelsen til særskilt beslutning.

### **Bilag**

- notat om afdækning af miljøforhold i kontrakterne
- oversigt over miljøkrav i kontrakterne
- oversigt over EURO-normer

1-16-5-70-1632-09

## 8. Permanentgørelse af rejsegaranti i busserne og tog i Midttrafik

### Resumé

*På bestyrelsesmødet 17. august 2007 blev det besluttet at indføre en rejsegaranti med mulighed for økonomisk kompensation til kunder, der oplever svigt i den kollektive bus- og togtrafik. Rejsegarantien blev indført 30. september 2007 med en prøveperiode på 2 år, der således udløber 30. september 2009. På baggrund af de gode erfaringer med rejsegarantien foreslår administrationen, at ordningen gøres permanent. Det foreslås desuden, at der sker ændringer af maksimumbeløbet for udbetaling og anvendelse af rejsecheck. Endeligt foreslår administrationen, at der indføres en mulighed for udbetaling af op til 200 kr. i kulance ved kunders særligt uheldig oplevelser, der ikke er dækket af rejsegarantiens regler.*

### Sagsfremstilling

På bestyrelsesmødet 17. august 2007 blev det besluttet at indføre en rejsegaranti med mulighed for økonomisk kompensation til kunder, der oplever svigt i den kollektive bus- og togtrafik. Rejsegarantien blev indført pr. 30. september 2007.

Ordningen skulle dække hele trafikskabets område – i første omgang uden bybusserne i Århus, som efterfølgende kom med i ordningen 1. januar 2009. Ordningen skulle desuden samle de eksisterende garantiordninger, som Midttrafik havde overtaget fra de afgivende myndigheder ved Midttrafiks dannelse pr. 1. januar 2007, i en ensartet og håndterbar rejsegaranti.

Rejsegarantien blev indført med en prøveperiode på 2 år, der således udløber 30. september 2009.

### Gældende regler og omfang

Der gives økonomisk kompensation ved svigt, hvor kunden forventer at blive 20 minutter forsinket eller mere ved ankomst til rejsemålet, og i stedet vælger at tage en taxa eller blive kørt i bil. Der refunderes udgifter til taxa eller kørsel i bil op til 300 kr. eller gavecheck på 350 kr. til køb af buskort. Rejsegarantien gælder ikke, hvis ændringer i driften er varslet ved stoppested, på hjemmeside mv. 24 timer før, og ved "force majeure", fx strejker, snestorm, forsinkelser på grund af trafikuheld mv. Rejsegarantien dækker alle bybusser, lokalruter, regionale ruter og lokalbaner administreret af Midttrafik.

Antal ansøgninger, imødekommen af ansøgninger samt økonomien i perioden 2007 – 2009 fremgår af oversigten.

## Rejsegaranti 2007 – 2009:

	2007 (regnskab)	2008 (regnskab)	2009 (est. *)
Antal ansøgninger	729	547	507
Antal ansøgninger, der er blevet imødekommet (%)	699 (95,9%)	510 (93,2%)	450 (88,7%)
Samlede udgifter, der er blevet imødekommet; kr.	177.553	102.808	103.074
Gennemsnitlig udbetalt kompensation; kr.	244	202	228

Note: \* værdier for 2009 er fremkommet ved at fremskrive de regnskabsførte værdier for perioden 1/1-09 til 31/7-09 til helårsværdier

2007 var præget af chaufførmangel i det østjyske område og dermed mange aflysninger af busafgange. Der var derfor væsentligt flere rejsegarantiansøgninger i 2007 i sammenligning med 2008 og det forventede antal i 2009.

Fra 2008 til 2009 er der sket et mindre fald i antallet af ansøgninger. Omvendt er der sket en mindre stigning i den gennemsnitlige udbetalte kompensation. Det er dog vurderingen, at rejsegarantiordningen er i et stabilt leje i forhold til såvel antal ansøgninger som den udbetalte kompensation.

Det skal nævnes, at Midttrafik pr. 1. september 2009 ikke har fået forelagt klager over afgørelser af rejsegarantiansøgning for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

I 2007 blev omkostningerne dækket af Midttrafiks budget for fællesaktiviteter og administration. Fra januar 2008 er omkostningerne til rejsegaranti konteret hos bestillerne (kommuner og region).

### Erfaringer

Erfaringer med de tidligere rejsegarantier viste bl.a.:

- at kunderne blive mere tilfredse end ellers, når de oplever svigt.
- at sagsbehandlingen bliver mere effektiv.
- at den kollektive trafik får et bedre omdømme.
- at udgifterne til økonomisk kompensation er lav.

Den 2-årige prøveperiode understøtter disse erfaringer.

På baggrund af de gode erfaringer med ordningen, foreslår administrationen at rejsegarantiordningen gøres permanent.

### Forslag til ændringer

Med udgangspunkt i erfaringerne fra den hidtidige administration af rejsegarantien, har Midttrafiks administration udarbejdet nedenstående forslag til ændringer.

#### *Afskaffelse af bonus på gavecheck*

Når kunden vælger at få refusion udbetalt på en gavecheck, får kunden i øjeblikket en bonus på 50 kr. Bonus blev indført, fordi det oprindeligt var administrativt nemmere at udstede en gavecheck frem for at overføre penge til kundens bankkonto. I dag er det via nem-konto helt ukompliceret at overføre penge til en bankkonto, og der er derfor ingen

begrundelse for at belønne kunder, der ønsker en gavecheck. Bonus foreslås derfor afskaffet.

#### *Forhøjelse af maksimumbeløbet*

Maksimumbeløbet på 300 kr. for refusion af taxa foreslås forhøjet til 400 kr. Dels fordi det er blevet dyrere at køre i taxa, dels på grund af de store afstande i Midtjylland. Det kan være svært at nå et "knudepunkt" på en regional busrute inden for de maksimale 300 kr. (F.eks. Rønde-Århus). Pr. 31. august 2009 er der 58 kunder, der har ansøgt om 300 kr. eller mere. Det er på den baggrund vurderingen, at der ikke vil være store merudgifter ved en forhøjelse af maksimumbeløbet. Til gengæld vil det gøre det muligt at tilfredsstille flere kunder.

#### *Kulancebeløb*

Midttrafiks administration oplever af og til, at kunder henvender sig med en særlig dårlig oplevelse i kollektiv trafik, som ikke er omfattet af rejsegarantien. Som et eksempel på en særlig dårlig oplevelse kan nævnes kunder, der oplever svigt i forbindelse med forbikørsler, hvor det samtidigt ikke var muligt at rekvirere en taxa. Det vil sige, at kunden ikke har haft udgifter og derfor ikke kan få kompensation via rejsegarantien. Kulancen giver i dette tilfælde mulighed for at yde ekstra god kundeservice i forbindelse med svigt. Administrationen foreslår, at det indarbejdes i rejsegarantien, at Midttrafiks administration har mulighed for at udbetale kulancebeløb til kunder, som har haft en særlig dårlig oplevelse i den kollektive trafik, og hvor den almindelige regel for kompensation ikke kan bruges. Kulancen foreslås at være på maksimalt 200 kr.

#### **Variabel kørsel og Midttur**

Siden 1. januar 2008 har der været rejsegaranti for alle rejsende i handicapkørsel i hele Midttrafiks område. Da ordningen blev indført, kunne udgiften ikke estimeres på et sikkert grundlag, og der blev vedtaget en evaluering i løbet af 2008. Ordningen blev evalueret og gjort permanent på bestyrelsesmødet 20. juni 2008, da det viste sig, at der havde været en udgift på ca. 45.000 kr. de første fem måneder af 2008. Dette niveau er fastholdt, og det er administrationens opfattelse, at rejsegarantien giver en god tryghed blandt kunderne. Siden 1. september 2008 har også Midttur været omfattet af rejsegarantien på samme vilkår som i handicapkørsel. Disse ordninger foreslås ikke ændret.

#### **Direktøren indstiller,**

- at** rejsegarantiordningen gøres permanent.
- at** modtagere af rejsegaranti får det samme beløb uanset om der vælges gavecheck eller overførsel til nem-konto.
- at** maksimumbeløbet for rejsegaranti hæves til 400 kr.
- at** administrationen får mulighed for at udbetale kulancebeløb på maksimalt 200 kr. ved særligt dårlige oplevelser i den kollektive trafik, hvor den almindelige regel for kompensation ikke gælder.

1-31-75-5-08

## 9. Afsluttende evaluering af incitamentsforsøget på rute 118, Århus-Randers

### Resumé

*På bestyrelsesmødet 20. juni 2008 godkendte Bestyrelsen et forsøg med incitamentsskabende initiativer på en udvalgt rute. Formålet med forsøget var, at Midttrafik skulle indhente viden om incitamentsskabende initiativer i praksis med henblik på at udbrede de positive erfaringer.*

*Midttrafik har i samarbejde med vognmanden gennemført et incitamentsforsøg på rute 118, Århus-Randers. Evalueringen af forsøget fremlægges og nye indsatsområder udpeges, således at erfaringerne fra dette forsøg kan anvendes i fremtidige udbud.*

### Sagsfremstilling

#### Overordnet konklusion

./ I vedlagte evalueringsrapport for incitamentsforsøget på rute 118, Århus-Randers konkluderes det at, chaufførerne spiller en væsentlig rolle i at øge kundernes tilfredshed, og at det kan lade sig gøre at få mere tilfredse kunder med nogle få virkemidler. Det konkluderes også, at med bl.a. en målrettet undervisning af chaufførerne, er det muligt til at give dem konkrete redskaber i fx kundeservice, som de kan bruge ude i busserne.

#### Rammer for forsøget

Den overordnede ramme for forsøget var "gladere kunder på 150 dage". Det blev besluttet at lave et kort intensivt forsøg. Der indgik tre målinger i forsøget. En før-måling, en midtvejsmåling og en slutmåling. Både kunder og chauffører indgik i undersøgelserne. Undersøgelsen omfattede 13 parametre, som kunderne tilkendegav deres tilfredshed med, fx chaufførens kørsel, chaufførens service osv.

Midttrafiks nuværende kontrakter rummer ikke incitamentsskabende initiativer. Fra svenske forsøg med incitament ved man, at incitamentskontrakter skaber større motivation for busselskaber og chauffører til at yde en større indsats, f.eks. for at få mere tilfredse kunder. Midttrafik indhentede også erfaringer fra Movia, og deres kundeundersøgelser viste, at især chaufførens service og kørsel var primære drivere for det samlede indtryk af turen.

Der blev derfor fra starten af forsøget lagt betydelig vægt på chaufførens betydning for kundernes tilfredshed. Midttrafik ønskede at afprøve initiativer, som umiddelbart kunne anvendes i busserne, og som chaufførerne kunne påvirke. Langsigtede ændringer, så som busprioriteringsbaner, køreplanændringer mm. indgik således ikke i forsøget.

De Grønne Busser i Hinnerup udtrykte som sædvanligt interesse for at deltage i forsøget. Busselskabet fik stillet i udsigt, at de kunne opnå en bonus på 150.000 kr., hvis de nåede målene for forsøget. Beløbet skulle gå til chaufførerne, fx til kompetenceudvikling. Det blev besluttet, at forsøget skulle være afgrænset til én rute. Et afgrænset forsøg ville



give gode muligheder for effektive målinger uden et stort ressourceforbrug. I samarbejde med De Grønne Busser blev den regionale rute 118 Århus-Randers udvalgt.

### **Udbetaling af bonus**

Slutmålingen viste fremgang på samtlige parametre i forhold til før-målingen. Der blev derfor udbetalt en bonus på 150.000 kr. til chaufførerne på rute 118 af Midttrafiks markedsføringsbudget.

### **Viden fra forsøget**

Midttrafik har fået nyttig viden fra forsøget. Først og fremmest er det blevet slået fast, at chaufføren spiller en væsentlig rolle i at øge kundernes tilfredshed. Chaufføren er i høj grad med til at påvirke stemningen i bussen. Forsøget har vist, at med forholdsvis få tidsmæssige og økonomiske ressourcer er det muligt at give chaufførerne redskaber til at højne kundeservicen og tilfredsheden i bussen. Samtidig har forsøget vist, at det ikke er muligt at vinde kampen om mere tilfredse kunder, hvis ikke chaufføren er en aktiv medspiller. Midttrafik har således fået afprøvet en række tiltag der giver mere tilfredse kunder. Denne viden vil indgå i fremtidige udbud og Midttrafiks generelle udvikling af kundepleje.

### **Sidegevinster ved forsøget, for Midttrafik**

Foruden ny viden om incitamentsskabende initiativer, har Midttrafik også fået en masse positiv omtale. Pressens positive omtale, både af Midttrafik, vognmand og chauffører, er en betydelig gevinst. Det er svært at opgøre, hvor stor en økonomisk gevinst det har været, men det er klart, at den gentagne positive omtale er til stor gavn for Midttrafik og den kollektive trafik.

Midttrafik har i forsøgsperioden udviklet og afprøvet nye markedsføringsinitiativer. I særdeleshed har dette ført til ny viden om, hvad der virker. Et eksempel herpå kunne være uddeling af visitkort. Dette kan virke som en mindre detalje, men i praksis viste det sig, at chaufførerne var meget glade for at kunne uddele visitkort med Midttrafiks og De Grønne Bussers kontaktoplysninger. I de tilfælde, hvor chaufføren ikke har kunnet give kunden et præcist svar, har kunden i stedet kunnet kontakte Midttrafik. Visitkortene kan således medvirke til minimering af konflikter mellem chauffør og kunde, og bussen kan komme hurtigere af sted, i de tilfælde, hvor chaufføren ikke kan give et præcist svar.

Udviklingen af nye markedsføringsinitiativer kan bruges i Midttrafiks generelle markedsføring, og disse nye initiativer er således ikke kun begrænset til forsøget på rute 118.

Et element i forsøget har været at uddanne 6 ambassadører, der havde særligt ansvar for at informere og motivere sine kolleger. Midttrafik har fået at vide af busselskabet, at ambassadørerne efterfølgende giver de gode erfaringer videre til de øvrige ruter, som busselskabet kører, og at medarbejderne således selv er ved at udbrede erfaringerne internt i firmaet.

Det kan således konkluderes, at der har været mange sidegevinster ved forsøget, både for vognmanden og Midttrafik, og i det hele taget har forsøget været en del af en positiv udvikling, som på sigt vil føre både til mere tilfredse kunder og chauffører.

**Direktøren indstiller,**

- at** Bestyrelsen godkender evalueringen.
- at** de positive erfaringer fra forsøget udbredes i større skala og også indarbejdes i kommende udbud.

**Bilag**

- evalueringsrapport for incitamenstforsøget på rute 118, Århus-Randers

1-30-78-3-1-09

## 10. Høring fra DSB om udmøntning af puljen "Bedre adgang til den kollektive transport 2009 – 2020"

### Resumé

*Som en del af forslaget om en grøn transportpolitik er afsat 1. mia. kr. i perioden 2009 – 2020 til en pulje til bedre adgang til den kollektive transport ved at skabe flere parkeringspladser ved stationerne, herunder Parkér og Rejs-anlæg samt generelt bedre adgang til stationerne. Midlerne administreres af DSB, og puljen finansieres gennem salg af ledige DSB-ejede arealer i tilknytning til jernbanenettet. Midttrafik har fra DSB modtaget et forslag i høring om udmøntning af puljen i perioden 2009 – 2011. Midttrafik har udarbejdet et forslag til høringssvar, hvoraf bl.a. fremgår, at Midttrafik foreslår at midlerne ud over anvendelse til Parkeringspladser for biler og cykler, også anvendes til at sikre bedre forhold for de kunder, der ankommer med bus til stationerne.*

### Sagsfremstilling

- ./.
- Midttrafik har fra DSB modtaget et forslag til udmøntning af puljen "Bedre adgang til den kollektive trafik 2009 – 2020" i høring. Høringsmateriale fra DSB vedr. trafikpulje vedlægges.

Forslaget indeholder en række forbedringer af parkeringsforholdene for bilister og cyklister til stationerne. I perioden 2009 – 2011 foreslås der bl.a. bedre faciliteter i Holstebro, Kolind, Laven, Lystrup, Mørke, Langå, Alken, Grenå, Løgten, Randers, Viby, Silkeborg, Horsens, Ryomgård, Engesvang, Hadsten, Hjortshøj, Hornslet, Ringkøbing, Skjern og Ry.

Forslaget indeholder forbedrede parkeringsfaciliteter for de kunder, der kommer med bil og cykel til stationerne, og er størrelsesmæssig af meget forskellig karakter. Det fremgår dog også af forslaget, at 22 % ankommer til stationerne med bus og 21 % forlader stationen med bus på landsplan. Forslaget indeholder ikke elementer til at forbedre forholdene for disse.

- ./.
- På den baggrund har Midttrafik udarbejdet et forslag til høringssvar, hvor DSB opfordres til at gennemgå de større stationer med henblik på at sikre bedre adgangsforhold for kunder, der skal skifte mellem bus og tog. Det kan være fysiske forbedringer, tryghedsskabende foranstaltninger eller bedre information. Det er Midttrafik's vurdering, at denne mulighed falder indenfor puljens overordnede formål, nemlig også at sikre generelt bedre adgang til stationerne. Administrationen har udarbejdet vedlagte forslag til høringssvar til DSB.

### Direktøren indstiller,

at DSB svares som det fremgår af udkast til høringsbrev.

### Bilag

- Høringsmateriale fra DSB vedr. trafikpulje
- forslag til høringssvar til DSB

1-25-08-1-09

## 11. Togrevisorernes overgang til ansættelse i Midttrafik fra Midtjyske Jernbaner

### Resumé

*Billetteringen på Odderbanen er blevet ændret, så det ikke længere er muligt at købe billetter i toget. Derfor er det ikke længere nødvendigt at opretholde det samme antal medarbejdere til den kombinerede salgs- og kontrolopgave på Odderbanen. I stedet foreslår administrationen, at medarbejderne tilbydes ansættelse i Midttrafik med udvidede arbejdsopgaver, og at henholdsvis Midtjyske Jernbaners og Midttrafiks administrationsbudget tilpasses i overensstemmelse hermed.*

### Sagsfremstilling

Med virkning fra 1. juli 2009 er der blevet indsat billetautomater på samtlige stop langs Odderbanen. Dermed er det ikke længere muligt at købe billetter i togene, og Midtjyske Jernbaner er overgået til Midttrafiks standardregler om, at der udstedes en kontrolafgift, hvis kunden ikke har billetteret på forhånd.

Der er ansat 5 togrevisorer ved Odderbanen, Midtjyske Jernbaner. Togrevisorernes opgaver er reduceret væsentligt, når der ikke længere sælges billetter i toget.

Midtjyske Jernbaner har oplyst, at der ikke er omplaceringsmuligheder til andre opgaver i organisationen.

På den baggrund foreslås, at 4 togrevisorer fra Odderbanen pr. 1. januar 2010 overføres til Midttrafik, som samtidig overtager opgaven med kontrol af Odderbanen. Med virkning fra 1. marts 2010 nedlægges den femte stilling ved Midtjyske Jernbaner.

Dette sikrer den fortsatte billetkontrol på Odderbanen og afsætter samtidig ressourcer til forøget billetkontrol, rådgivning og service i de regionale busser og på Lemvigbanen med deraf følgende mulighed for flere indtægter. Det er Midttrafiks administrations opfattelse, at der er et generelt behov for at øge kontrollen i de regionale busser. Samtidig vil en samdrift af kontrollen i busser og tog betyde en samlet bedre udnyttelse af ressourcerne og dermed en effektiviseringsgevinst.

Modellen er, bortset fra de eventuelt øgede kontrol- og billetindtægter, udgiftsneutral for bestillerne. Modellen indebærer, at Region Midtjyllands bestillerbidrag til Midtjyske Jernbaner beskæres med et beløb svarende til 4 stillinger. Bevillingen til den femte stilling videreføres til dækning af Midtjyske Jernbaners driftsunderskud. Samtidig forhøjes Region Midtjyllands bidrag til Midttrafiks administrationsbudget med et beløb svarende til 4 stillinger.

Beløbene vil efterfølgende blive indarbejdet i budget 2010, når de præcise vilkår for togrevisorernes overgang er kendt.

---

Midttrafik er for øjeblikket i forhandling med de faglige organisationer om vilkårene for overførsel af togrevisorerne. Den foreslåede løsning er derfor under forudsætning af, at der kan opnås enighed.

Bestyrelsen for Midtjyske Jernbaner er på bestyrelsesmødet 25. august 2009 godkendt, at togrevisorerne kan overføres til Midttrafik.

**Direktøren indstiller,**

- at** Bestyrelsen godkender at overføre fire stillinger fra Midtjyske Jernbaner til Midttrafik
- at** normeringsplan og budget tilpasses tilsvarende.

1-00-2-09

## 12. Emner til repræsentantskabsmødet 6. november 2009

### Resumé

*Midttrafik afholder repræsentantskabsmøde 6. november 2009 i Regionsrådssalen Viborg. Bestyrelsen forelægges hermed det, som administrationen anbefaler at sætte på dagsordenen til det møde.*

### Sagsfremstilling

Midttrafik afholder 2 repræsentantskabsmøder om året. I foråret afholdes et møde med godkendelse af regnskab og indledende drøftelse af budgetforudsætninger for det følgende år, og i efteråret afholdes et møde med drøftelse af overordnede temaer, aktiviteter og handlingsplaner for det kommende år inden for det vedtagne budget. Mødet i efteråret afholdes 6. november 2009 kl. 9.30-12.00 i Regionsrådssalen i Viborg.

Repræsentantskabet skal iflg. vedtægternes § 9 godkende bestyrelsens beslutning om den forholdsmæssige fordeling af de deltagende parters tilskud til selskabets finansiering. Det foreslås derfor, at følgende punkter kommer på dagsordenen:

1. Orientering om de endelige budgetter for 2010 for drift af kollektiv trafik og Trafikselskabets budget for administration og fællesudgifter.
2. Godkendelse af byrdefordelingen for 2010.

Administrationen vil derudover foreslå, at følgende punkter kommer på dagsordenen:

3. Orientering om nyligt igangsatte tiltag og forventede kommende tiltag i 2010 ud fra strategiplanen.
4. Orientering om status fra den administrative styregruppe, der er nedsat mellem kommuner, region og Midttrafik i forbindelse med regionens ønsker om effektiviseringer.
5. Orientering om resultatet af bestillertilfredshedsundersøgelsen.
6. Orientering om den kommende proces med valg af nyt repræsentantskab og bestyrelse, herunder foreløbig mødeplan for 2010.
7. Temadrøftelse om erfaringerne for de første 3 år med Midttrafik; har Repræsentantskabet arbejdet med de rigtige emner, hvordan har samarbejdet mellem Bestyrelse, Repræsentantskab og bestillere været og hvordan kan Repræsentantskabet være med til at styrke den kollektive trafik fremover? Hensigten er, at det afgående repræsentantskab kan gøre status og sikre et godt grundlag for det nye repræsentantskabs virke.

---

Ifølge forretningsordenen for Midttrafiks repræsentantskab, skal formanden for Bestyrelsen sørge for indkaldelse til repræsentantskabsmøder med 4 ugers varsel og med angivelse af en foreløbig dagsorden. Indkaldelse til mødet 6. november 2009 skal derfor foretages senest 9. oktober 2009. Administrationen sender en sådan indkaldelse med angivelse af en foreløbig dagsorden svarende til de emner, Bestyrelsen godkender.

**Direktøren indstiller,**

**at** den foreslåede dagsorden til repræsentantskabsmødet 6. november 2009 godkendes.

1-27-1-09

## 13. Orientering om løbende opfølgning på indtægter og passagertal

### Resumé

*Der orienteres om indsatsen for at sikre en hurtigere og mere effektiv information om og opfølgning på udvikling i indtægter og passagertal.*

### Sagsfremstilling

#### Løbende opfølgning på indtægter

Et væsentligt element i Midttrafiks samlede økonomi er indtægter ved billetsalg til kunderne. Indtægterne er svært styrbare, og en manko på disse vil medføre merudgifter for kommunerne og Region Midtjylland.

For at følge udviklingen tættere er der i Midttrafik igangsat en procedure, der måned for måned sammenligner udviklingen i indtægter ved billetsalg ved de største vognmænd, Midttrafik har kontrakter med. Omfanget udgør ca. 85 % af Midttrafiks samlede indtægter ved billetsalg.

Sammenligningen med indtægter i samme måned foregående år giver en indikation af, hvordan omsætningen udvikler sig, og er et godt redskab til en samlet vurdering af indtægtsudviklingen. Denne vurdering indgår i Midttrafiks økonomirapportering til Bestyrelsen.

#### Løbende opfølgning på passagertal

Udsving i indtægterne stammer dels fra takstændringer, dels fra antal af passagerer, der køber en billet i bussen. For at kunne gå bag tallene på indtægtssiden, suppleres økonomirapporteringen fra og med 2010 med en indikator for udviklingen i passagertallet.

Samtidig hermed er igangsat et arbejde med etablering af systematiske passagertællinger på udvalgte ruter. Midttrafik har hidtil gennemført en årlig passagertælling i efteråret, men det er vanskeligt ud fra disse tal at sikre et hurtigt overblik over passagerudviklingen.

Derfor iværksættes et initiativ, hvor der på udvalgte ruter gennemføres mere hyppige tællinger. Et nærmere forslag hertil vil blive drøftet med vognmændene.

For såvel sammenligning af indtægter og passagertal er det væsentligt at gennemføre opgørelserne på sammenlignelig vis – altså sammenligne januar med januar, februar med februar etc.

### Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.



1-15-0-77-2-09

## 14. Orientering om indførelse af kvalitetsmodel i Midttrafik

### Resumé

*I forlængelse af vedtagelsen af Midttrafiks strategiplan er der arbejdet med at indføre en kvalitetsmodel i Midttrafik, så der følges struktureret op på strategiplanens mål.*

### Sagsfremstilling

Midttrafiks strategiplan har fem hovedmål om mere tilfredse og loyale kunder, tilfredse leverandører, tilfredse bestillere, mere sammenhængende rutenet samt fokus på miljøet. Siden vedtagelsen af strategiplanen har administrationen arbejdet med dels at sætte en række konkrete initiativer i værk for at opfylde målene, dels iværksat en proces for at arbejde dokumenteret med at følge op på målene.

### Kvalitetsmodel

Midttrafik har valgt at benytte den internationalt anerkendte kvalitetsmodel EFQM. Modellen er valgt, da den i mange andre offentlige og private organisationer har vist sig velegnet til at sikre organisationens fokus på sine vigtigste mål i forhold til kunder, samfund og medarbejdere. I den indledende fase i Midttrafik har modellen været anvendt som et underliggende styringsværktøj for tilrettelæggelsen af arbejdet med mål og kvalitet. Hensigten har været at have fokus på de faktiske mål, og nedtone fokus på modellens teori og værktøjer, så der hurtigt har kunnet skabes resultater og ejerskab blandt ledere og medarbejdere. Det er sikret, at det gennemførte målarbejde kan rummes i modellen, så der på sigt kan blive en mere bevidst anvendelse af modellen, og dermed mulighed for at udvikle kvaliteten yderligere ved at sammenligne sig med andre organisationer.

### Opfølgning på mål

Der er implementeret en procedure, så alle afdelinger i Midttrafik jævnligt rapporterer til Direktionen om status for opfyldelse af kvalitative og kvantitative mål for den enkelte afdeling. På baggrund af rapporteringen har Direktionen en drøftelse med afdelingerne og mulighed for at iværksætte yderligere tiltag og prioritere ressourcer.

En række af de opstillede mål forudsætter, at Midttrafik har faktisk viden om nogle forhold, som man hidtil ikke har haft dokumenteret kendskab til. Derfor iværksættes der den kommende tid fire nye tiltag, som skal bringe bedre dokumentation til Midttrafik med henblik på at forbedre målopfyldelse.

### Tiltag til bedre dokumentation for målopfyldelsen

#### *Bestillerundersøgelse*

I oktober 2009 gennemføres et telefoninterview blandt de faglige samarbejdspartnere hos bestillerne. Formålet er at få afdækket, hvor tilfredse bestillerne er med Midttrafiks løsning af de opgaver, som er fastlagt i loven eller som Midttrafik har lagt særlig vægt på i sin strategiplan. Afrapportering af denne undersøgelse vil ske på repræsentantskabsmødet 6. november 2009. Undersøgelsen vil blive gennemført hvert andet år.

### *Borgerundersøgelse*

I foråret 2010 vil der blive gennemført en undersøgelse af blandt andet borgernes kendskab til Midttrafik og deres holdning til den kollektive trafik. I undersøgelsen vil der indgå et bredt udsnit af borgerne i Midtjylland, så også ikke-kunder høres. Rapportering vil ske til Bestyrelsen. Undersøgelsen vil blive gennemført hvert fjerde år i starten af valgperioden.

### *Intern kvalitetsundersøgelse*

Den interne kvalitet i forhold til samarbejde og opgaveløsning på tværs af afdelinger i Midttrafik vil blive undersøgt ved hjælp af en såkaldt "audit" af et eksternt kvalitetsfirma. Ved hjælp af kvalitetsmodellens elementer vil Midttrafik blive vurderet på fx ledelse, processer, samarbejdsrelationer, samfundsresultater, økonomiske resultater og nøglere-sultater. Det samlede resultat giver et billede af, hvor godt Midttrafik er i stand til at nå sine mål i forhold til andre sammenlignelige organisationer, og vil pege på de tværgående forhold i organisationen, der kan forbedres for at opnå målene bedre.

### *Ekstern kvalitet*

Midttrafik har identificeret 15 parametre, der er afgørende for, at kunderne oplever kvaliteten i busserne, på rutebilstationerne, i den variable kørsel og ved henvendelse til Midttrafik som værende god. Der vil blive iværksat metoder til at følge op på disse 15 parametre, så der bliver gennemført kontroller over hele Midtjylland i forhold til kørselsomfanget. Det er fx chaufførens service og kørsel, billetter og billetteringsudstyr samt rettidighed og information om udgåede ture, der vil blive kontrolleret. Midttrafik vil også følge op på nogle af de forhold, som Midttrafik ikke selv kan forbedre, fx stoppesteder, så der kan gives dokumenteret input til ansvarlige aktører. Midttrafik forventer bl.a. at anvende anonyme testkunder ("mystery shopping") til at vurdere, hvordan kvaliteten opleves af kunderne. Inden disse tiltag iværksættes, vil leverandørerne blive inddraget for at sikre, at der er en fælles forståelse for metoderne og formålet. På sigt er det meningen, at opfølgningen på kvalitetsparametrene skal bruges til at give gode vognmænd bedre mulighed for at vinde i kommende udbud, idet hidtidig indsats skal indgå som et kriterium for valg tilbud.

### *Øvrige undersøgelser*

Ud over de nævnte undersøgelser, vil der blive gennemført passagertællinger i uge 40, og der vil være ad hoc undersøgelser til dokumentation af effekterne af forskellige tiltag (nye ruter osv.).

## **Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

1-7-1-09

## 15. Orientering om letbanen

### Resumé

*Administrationen orienterer om status for arbejdet med letbanen.*

### Sagsfremstilling

#### VVM-redegørelse

Letbanesekretariatet afleverede 1. udkast til VVM redegørelse for letbanens etape 1 til VVM-myndigheden, Århus Kommune, primo august 2009. Redegørelsen er nu ved at blive tilrettet efter kommunens ønsker, og Letbanesekretariatet forventer at aflevere VVM redegørelsen for etape 1 ultimo september 2009. VVM-redegørelsen med tilhørende kommuneplantillæg forventes herefter behandlet i byrådet i november 2009, hvorefter der er en 2. offentlighedsfase i 1. kvartal 2010.

Sideløbende med VVM redegørelsen for etape 1 er der arbejdet med et oplæg til letbanens organisering samt en drifts- og anlægsøkonomisk vurdering af udbygningsetaperne. Oplægget til letbanens organisering er udarbejdet i samarbejde med Transportministeriet. Begge oplæg har været drøftet i Letbanesamarbejdets styre- og følgegruppe.

#### Organisering af letbanen

Der er bred enighed om, at letbanen som udgangspunkt bør etableres i et fælles samlet infrastrukturselskab, hvortil den eksisterende Odderbane og Grenaabane overføres. Det væsentligste helt overordnede spørgsmål, der skal afklares, før det egentlige arbejde med lovgivningsinitiativer og dannelse af selskab kan iværksættes, er spørgsmålet om statens rolle.

To principmodeller for Statens deltagelse er beskrevet i organiseringsoplægget. Begge forudsætter, at staten bidrager til etablering af etape 1, som det fremgår af aftalen om "En grøn Transportpolitik" af 29. januar 2009:

1. Staten deltager i infrastrukturselskabet, og Staten står fortsat for bestilling af trafik på Grenaabane
2. Staten afleverer Grenaabane til et lokalt/regionalt letbaneselskab og Region Midtjylland kompenseres for drift og anlæg efter modellen for regionalisering af privatbanerne og "Lille Nord" på Sjælland (tidligere statsbane)

Både letbanesamarbejdets styregruppe og følgegruppe finder det afgørende, at Staten bevarer et engagement i udbygningen af letbanen på linie med Statens deltagelse i det selskab, der udbygger metroen i København.

Det er aftalt med Transportministeriet, at der på baggrund af det udarbejdede oplæg indledes drøftelser mellem de lokale parter og Transportministeren om letbanens organisering med fokus på ovennævnte to modeller. Et første møde forventes afholdt ultimo oktober med henblik på, at spørgsmålet kan afklares i forligspartikredsen senere på året.

Hvis tidsplanen for etablering af letbanen skal være realistisk, skal et samlet beslutningsgrundlag for iværksættelse af etape 1 indeholdende kommuneplantillæg, organisering og økonomi være færdigt i maj/juni 2010. Herefter skal der indgås bindende aftaler medio 2010, hvorefter detailprojektering kan iværksættes. En snarlig afklaring af de principielle spørgsmål om ejerskabsforhold er nødvendig for at få fremdrift i dette arbejde.

### **Udbygningsetaper**

Der er udarbejdet en drifts- og anlægsøkonomisk vurdering af udbygningsetaperne. Formålet med vurderingerne er at tilvejebringe en del af grundlaget for at vælge, hvilken etape eller hvilke etaper, der skal efterfølge etape 1.

Beregningerne viser naturligt nok, at de store byetaper i Århus giver den mest fordelagtige driftsøkonomi, mens driften af forlængelserne af byetaperne til eksempelvis Hinnerup og Skanderborg er dyrere end den eksisterende busdrift. Ligesom for Odderbanen og Grenaa-banen, må der derfor forventes et betydeligt løbende driftstilskud til de to sidstnævnte etaper.

Planlægningen for de store byetaper i Århus evt. med en forlængelse af Hasselageretapen til Skanderborg og forlængelse af etape 1 til Hinnerup kan i princippet iværksættes. Byudvikling i områderne, linieføring og betjeningsprincipper ligger her relativt fast. En mere detaljeret skisteplanlægning af infrastruktur og trafikoplæg kunne derfor iværksættes m.h.p. forberedelse af en principbeslutning om anlæg af etape 2 og efterfølgende VVM.

Udbygningsetaper til Silkeborg og Randers vil i højere grad komme til at afhænge af beslutninger truffet i forlængelse af det arbejde, der er igangsat om en strategisk analyse af udbygningsmulighederne for banenettet i Østjylland i henhold til aftalen om en grøn transportpolitik.

Analysen vil ifølge det udarbejdede kommissorium komme til at omfatte en hurtigere linjeføring Silkeborg – Galten – Århus. En linie via Galten til Silkeborg kan derfor i princippet blive en ny statslig regionalbanestrækning. Det foreslås derfor, at Letbanesamarbejdets videre arbejde med linien Silkeborg – Galten – Århus koordineres med det arbejde, der gennemføres i den strategiske analyse.

I aftalen om en Grøn transportpolitik er der med henblik på gennemførelse af 2 etape af timemodellen mellem Århus og Aalborg afsat 10 mio. kr. til en forundersøgelse af en opgradering af strækningen mellem Århus og Hobro. Resultaterne af denne analyse og efterfølgende beslutninger om realisering af anden etape af timemodellen kan komme til at påvirke forudsætningerne for etablering af letbane til Hadsten og Randers.

Arbejdet med etaperne Hadsten og Randers prioriteres derfor igangsat i forlængelse af arbejdet med etaperne til Hasselager, Hinnerup og Skanderborg.

Styre- og følgegrupperne i Letbanesamarbejdet har drøftet rapporten om udbygningsetaperne, og der er tilslutning til ovennævnte vurderinger. Der er ikke truffet nogen beslutning om igangsættelse af mere detaljeret planlægning af nye etaper. Favrskov Kommune har gennemført en nærmere analyse af linieføringen mellem Lisbjerg og Hinnerup, og Skanderborg Kommune overvejer igangsættelse af en lignende undersøgelse mellem

---

Hørning og Skanderborg. Etaperne til Hasselager, Brabrand er tidligere skitseret i sporvognsundersøgelsen fra 2000 og i arbejdet med letbaner i Århus-området i 2006.

Videre beslutninger om igangsættelse af yderligere undersøgelser af udbygningsetaper vil efter Letbanesekretariatets vurdering komme til at afvente en nærmere afklaring af organisering og finansiering af etape 1 og efterfølgende etaper. Herunder vil især spørgsmålet om finansiering af driften af de etaper, der rækker ud af Århus Kommune, få stor betydning. Region Midtjylland har i dag bestillerrollen for den bustrafik, der vil blive erstattet af disse letbaneetaper.

**Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

1-0-1-07

## 16. Orientering om Midttrafiks EDB-omkostninger set i forhold til øvrige trafiksselskabers.

### Resumé

*Administrationen redegør for Midttrafiks omkostninger til EDB sammenlignet med de øvrige trafiksselskaber på baggrund af Trafikstyrelsens nøgletal fra 2008.*

### Sagsfremstilling

På mødet 14. august 2009 drøftede Bestyrelsen forskellige rationaliseringsmuligheder i Midttrafiks administration, blandt andet med udgangspunkt i en opgørelse af nøgletal fra Trafikstyrelsen baseret på regnskab 2008. På næsten alle områder har Midttrafik relativt de laveste udgifter i forhold til omsætning sammenlignet med andre trafiksselskaber.

- ./.
- Et område skiller sig ud: EDB-omkostninger. I vedlagte redegørelse for nøgletal fra Trafikstyrelsen vedrørende EDB-omkostninger præsenteres en reel sammenligning af trafiksselskabernes udgifter til EDB, hvor der også indgår udgifter til IT-projekter. Denne sammenligning viser, at Midttrafik ikke har de højeste udgifter til IT.

Også på dette område kan der effektiviseres, dels gennem udfasning af særlige systemer, dels gennem udbud eller genforhandling af eksisterende kontrakter.

### Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

### Bilag

- redegørelse for nøgletal fra Trafikstyrelsen vedrørende EDB-omkostninger

1-00-1-09

## 17. Siden sidst - Direktionens orientering til Bestyrelsen

### Resumé

*Direktionen orienterer om væsentlige hændelser siden bestyrelsesmødet 14. august 2009.*

### Sagsfremstilling

#### Drift og aktiviteter

*Respekt kampagnen – Tænk før du råber*

I et samarbejde mellem Århus Kommune, Region Midtjylland og Midttrafik gennemføres en kampagne i uge 37-39, der sætter fokus på arbejdsvilkår hos personale med borgerkontakt. Formålet er at informere om personalets vilkår samt skabe holdningsændringer hos borgere og brugere. Den ønskede effekt er at skabe debat og dermed påvirke borgernes adfærd over for de offentlige ansatte i positiv retning, så der opstår færre voldsomme og truende episoder, der virker belastende på de ansatte. Det er samtidig hensigten at signalere til de ansatte, at der gøres en indsats for at forbedre deres arbejdsvilkår.

Grundstammen i kampagnen udgøres af logoet "Tænk før du råber!" samt fire små film, der viser scener med henholdsvis en sygeplejerske, sosu-assistent, sagsbehandler, buschauffør og socialrådgiver. Filmene er bygget op omkring en harmonisk "børne-tv-stemning", hvor episoderne har et barns synsvinkel. Harmonien brydes, da de pågældende medarbejdere bliver chikaneret med udbrud "magtskyge luder", "fede svin" og "jord i hovedet".

Kampagnen består derudover af 8000 plakater, 60.000 brochurer og 10.000 klistermærker, som vil blive hængt op og fordelt på steder, hvor de er synlige dels for borgere, brugere og patienter og dels for personalet – fx venteværelser, TV-stuer, kantiner, fællesarealer, mødelokaler, gangarealer. Ud over tv-spots, plakater, brochurer og klistermærker bruges blandt andet disse veje til at udbrede budskabet:

- Mediespots på TV/MIDT-VEST og TV2/Østjylland fra mandag 7. september 2009
- Hjemmesiden [www.tænkførduråder.dk](http://www.tænkførduråder.dk) vil bl.a. indeholde debatmodul m.v.
- Internet i øvrigt, fx bannere på facebook, MSN, Politiken, TV2, Kino og Ekstra Bladet
- Annoncer i regionale og lokale aviser og ugeblade (Århus Stiftstidende, Randers Amtsavis, Viborg Stifts Folkeblad, Dagbladet Ringkøbing Skjern, Dagbladet Holstebro, Struer, Folkebladet Lemvig, Horsens Folkeblad, Herning Folkeblad, Midtjyllands avis etc.)

Det samlede udgiftsniveau for gennemførelse af den fælles kampagne er omkring 1,2 mio. kr. Udgifterne til kampagnen fordeles til de tre hovedaktører, således at Region Midtjylland og Århus Kommune begge betaler ca. 500.000 kr. og Midttrafik ca. 200.000 kr., der afholdes inden for Trafikselskabets budget.

Midttrafik udsender pressemeddelelse om kampagnen i uge 37.

#### *Miljøkampagen "Verdensredder.NU"*

På bestyrelsesmødet 14. august 2009 blev der orienteret om miljøkampagnen, der startede 10. august 2009. Efter 3 uger har der været 10.500 unikke besøg på hjemmesiden [www.verdensredder.nu](http://www.verdensredder.nu). De 5.500 er gået direkte ind på siden, og de 5.000 er kommet ind via links fra online bannerannoncering. Over 100 unge mennesker har lagt deres profil på hjemmesiden sammen med udsagn om miljøet, som vi vil bruge i kampagnens videre forløb. Administrationen og det benyttede reklamebureau vurderer, at det er rigtig gode besøgstal for en helt ny hjemmeside, som er baseret på et helt nyt ord. Dette vidner om, at kampagnen har været synlig både i bybilledet, i de trykte medier og online. Inden udgangen af oktober forventer administrationen, at antallet af besøg er steget til over 20.000.

Campingvognen har indtil nu været på besøg på Holstebro Tekniske skole og HTX samt i Randers Ugen på Randers Rutebilstation. Begge steder har folk været nysgerrige og Midttrafiks medarbejdere har hørt bemærkninger om, at det er en spændende kampagne, og at verdensredder er et godt ord. Torsdag og fredag (3. og 4. september 2009) i Århus Festuge skal campingvognen besøge Århus Rutebilstation. Campingvognens videre færden kan følges i kalenderen på kampagneshjemmesiden.

De første vindere af vores præmier er udtrukket, ligesom den første ud af i alt 3 verdensreddere er castet til at være frontfigur i kampagnens videre forløb.

For at måle, om miljøkampagnen har en effekt på målgruppen, og for at belyse, hvor mange unge der er klar over, at der er miljøfordele forbundet med at benytte den kollektive trafik, blev der i uge 32, inden kampagnen startede, foretaget en måling. Undersøgelsen blev foretaget af analysefirmaet DMA. 200 unge mennesker i aldersgruppen 15-24 år blev spurgt om, hvad der har den største positive effekt på miljøet. Ud af 4 svar muligheder svarede 67 % "bus frem for bil". Samme måling foretages i uge 44, når kampagnen har løbet i knap 3 måneder. Der forventer administrationen, at andelen er steget. Efter anden måling laves en mere detaljeret analyse og konklusion, som fremlægges for Bestyrelsen.

#### *Beredskabsplan vedrørende pandemi*

Midttrafiks administration følger myndighedernes anbefalinger vedrørende en eventuel epidemi af influenza A i den kommende vinter. Den kollektive trafik løser samfundskritiske opgaver, hvorfor administrationen har udarbejdet en beredskabsplan ifølge Beredskabsstyrelsens "vejledning til aktører uden for sundhedssektoren med ansvar for samfundskritiske samfundsfunktioner". Midttrafiks beredskabsplan vil have til formål at sikre så stabil drift som muligt i en situation, hvor der ifølge Sundhedsstyrelsen kan risikeres op til 25 % sygefravær over en kortere periode. Der fastlægges principper for, hvordan buskørsel og den variable kørsel skal prioriteres ved højt fravær, så driften opretholdes, hvor den har størst samfundsbetydning. I Midttrafiks administration vil driftskritiske opgaver blive prioriteret. Principperne for opretholdelse af samfundskritisk drift fastlægges nærmere med vognmænd og rutebilstationer på en måde, så det bliver muligt at kommunikere eventuelle midlertidige reduktioner i kørslen til kunderne. Midttrafiks administration ser det desuden som sin opgave at minimere rygter og utryghed, hvorfor Sundhedsstyrelsens anbefalinger følges nøje.



---

## **Økonomi og rammer**

### *Møde med Transportministeren*

./. Bestyrelsesformændene og direktørerne for trafikselskaberne holder 16. september 2009 møde med Transportministeren. Trafikselskaberne i Danmark har i den anledning sendt vedlagte brev til Transportministeren som forberedelse til mødet 16. september 2009, hvor trafikselskaberne peger på områder, hvor trafikselskaberne kan udfylde deres rolle i transportpolitikken. Trafikselskaberne ønsker at drøfte følgende punkter med Transportministeren:

- Partnerskaber mellem trafikselskab, bestiller og operatør
- Fleksibel økonomi
- Byrdefordeling
- Bestyrelsens sammensætning
- Puljer (Trafikaftalen)

## **Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

## **Bilag**

- brev til Transportministeren som forberedelse til mødet 16. september 2009

1-00-1-09

## 18. Eventuelt