



midttrafik

**Åben dagsorden
til mødet i
Bestyrelsen for Midttrafik
6. februar 2015 kl. 09.30
Søren Nymarks Vej 3,
8270 Højbjerg**

Indholdsfortegnelse

Pkt.	Tekst	Side
1	Revideret Budget 2015	1
2	Lempelse af reklamebestemmelser	4
3	Indstilling om hjemtagning af rabatruter i Hedensted Kommune samt indførelse af gratiskørsel	8
4	Revision af Flextur og Teletaxa koncepter	11
5	Ekstrabestillinger af Rejsekortudstyr	14
6	Liste over emner til politisk drøftelse med trafikordførere	17
7	Kunde for en dag-ture for Bestyrelsen	18
8	Orientering om Bestyrelsesseminar i Trafikselskaberne i Danmark	20
9	Orientering om mængderabat på rejsekortrejser	21
10	Orientering om svar til Arbejdsgiverforeningen for taxabranchen	23
11	Orientering om udgifter pr. køreplantime i henhold til Trafikstyrelsens rapport	25
12	Orientering om udbygning af den regionale og lokale kollektive trafik til understøttelse af timemodellen	28

Indholdsfortegnelse

13	Orientering om håndtering af sag, hvor kunde ønsker at medbringe klapvogn i bus	32
14	Orientering om kundetilfredshedsundersøgelse fra Rejsekort A/S	34
15	Orientering om undersøgelse fra Passagerpuls	37
16	Orientering om kundeklage den 26. december 2014	39
17	Orientering om mobilbetaling kan håndtere betaling af Flextur, teletaxa og handicapkørsel	42
18	Orientering om Personaleredegørelse 2014	45
19	Siden sidst	46
20	Eventuelt	52

1-21-2-13

1. Revideret Budget 2015

Resumé

Administrationen fremlægger forslag til revideret budget for 2015 samt budgetoverslagsårene 2016 til 2018.

Sagsfremstilling

./ Bestyrelsen for Midttrafik skal, i henhold til lovgivningen, vedtage budgettet 1 måned før bestillerne. Dette betyder, at der er behov for revision af Midttrafiks budget blandt andet på baggrund af den politiske behandling i kommunerne og regionen.

I det vedlagte "Forslag til revideret budget 2015" er der indarbejdet konkrete ændringer, som har betydning for busdriften, flextrafik, togdrift, rejsekortet samt Trafikselskabet. Samlet set er nettoudgifterne faldet fra 1.490,5 mio. kr. i det oprindelige budget til 1.461,9 mio. kr. i det reviderede budget, hvilket er en fald på 28,6 mio. kr., som væsentligst skyldes at udgifter til busdriften og flextrafik er reducerede.

Alle ændringer i det reviderede budget er nærmere beskrevet i bilaget.

Midttrafiks budget er delt op i to hovedområder; Budgetter med efterregulering og Budgetter uden efterregulering. Budgetter med efterregulering består af busdrift, flextrafik, togdrift, billetkontrol, letbane og rejsekort, mens Budgetter uden efterregulering består af Trafikselskabet.

Forretningsområderne gennemgås i hovedtræk nedenfor:

Busdrift

Samlet set udgør nettoudgifterne i det reviderede budget til busdrift 717,1 mio. kr., hvilket er et fald på 18,7 mio. kr. i forhold til det tidligere vedtagne budget.

Budgettet for busudgifter udgør ca. 1.420,5 mio. kr. og er udarbejdet efter en rutebaseret model, der tager udgangspunkt i den enkelte bestillers ruteøkonomi. Der er en fald på 32,2 mio. kr. i forhold til det tidligere vedtagne budget, hvilket hovedsagligt skyldes de faldende olieprisers betydning for det index, som betalingerne til busselskaberne reguleres efter.

Køreplanændringerne fra 2014 er nu indarbejdet på rabatruterne, hvilket har medført et fald på 3,2 mio. kr.

Der er indregnet drift af realtid samt en revurdering af drift af internet. Samlet set udgør det en merudgift på 1,4 mio. kr.

Busindtægter er reduceret med 13,5 mio. kr. i forhold til det tidligere vedtagne budget og udgør ca. 703,4 mio. kr.

Reduktionen er en følge af øget betaling til togoperatørerne for bus-tog rejser på 18,8 mio. kr. Derudover er der merindtægter, som følge af ændret vurdering af indtægter for kompensation på fritidsrejser på 3,4 mio. kr. og på 2,0 mio. kr. fra flere omstigningsrejser fra tog og mindreindtægter, som følge af beslutning om afskaffelse af gods i busser på 0,1 mio. kr.

Flextrafik

Flextrafik omfatter handicap- og kan-kørsel.

Handicapkørslen har et nettobudget på 30,2 mio. kr. og der er ingen ændringer.

Kan-kørslen er budgetteret til 494,4 mio. kr. i alt, hvilket er 11,0 mio. kr. lavere end i det tidligere vedtagne budget.

Såvel handicap- som kan-kørslen er genbudgetteret ud fra antal af ture i 2014 med forbehold for kendte ændringer i kørselsaktiviteten.

Togdrift

Udgifterne til togdrift vedrører alene Region Midtjylland. Der er budgetteret med netto driftsudgifter på 35,1 mio. kr., mens anlægsudgifterne er budgetteret til 14,9 mio. kr. Samlet set ligger budgettet 0,6 mio. kr. under det tidligere vedtagne budget grundet fald i indexet som betalingerne til DSB og Midtjyske Jernbaner reguleres efter.

Billetkontrollen

Billetkontrollens budget er fastholdt i forhold til det tidligere vedtagne budget.

Letbanen

Letbanens budget består af letbanesekretariatet, som er uforandret i forhold til det tidligere vedtagne, samt budget for rejsekort på letbanen.

Rejsekortet

Det reviderede budget for rejsekortet er i 2015 på 41,7 mio.kr., hvilket er en stigning på 1,7 mio. kr. i forhold til det vedtagne budget. Stigningen blev vedtaget af Midttrafiks bestyrelse i september 2015 og skyldes primært ekstrabestillinger af udstyr. Samlet for perioden 2013-2028 er budgettet 660,0 mio. kr., hvilket giver en stigning på 7,0 mio. kr. i forhold til det tidligere vedtagne budget grundet ekstrabestillingen af udstyr.

Trafikselskabet

Udgifterne til Trafikselskabet (administration og fællesomkostninger) er budgetteret til 121,3 mio. kr. hvilket svarer til det tidligere vedtagne budget.

I lighed med sidste år er det valgt at anvende de budgetterede køreplantimer for budgetåret til fordeling af de køreplantimeafhængige udgifter, hvilket har medført en ændret fordeling.

Bestyrelsens beslutning om besparelse på 5 mio. kr. i Midttrafik er indarbejdet i oplægget, og der er indregnet besparelser i forbindelse med rejsekortet.

Direktøren indstiller,

at forslag til revideret budget for 2015 godkendes.

Bilag

- Bilag 1 - Budget 2015 - revideret budget

1-00-1-15

2. Lempelse af reklamebestemmelser

Resumé

Bestyrelsesformanden har ønsket et oplæg om fordele og ulemper ved at lempe de nuværende reklameregler. Sagen blev udsat på sidste bestyrelsesmøde, idet forvaltningen ikke var opmærksom på særlige forhold i Herning.

Sagsfremstilling

De nuværende regler for reklamer

Bestemmelserne blev vedtaget af bestyrelsen 5. november 2010, hvor det også blev besluttet at "reklameformater ud over de almindelige standardformater ikke tillades uden på busserne". Dermed må busselskaberne ikke benytte helfoliering eller reklame, der helt eller delvist dækker ruderne.

Det er væsentligt at bemærke, at det er de enkelte busselskaber, som modtager indtægterne fra salg af reklame, ikke Midttrafik. Undtaget herfra er Herning Kommune, hvor kommunen selv disponerer over reklamepladsen og selv modtager indtægterne.

Midttrafik ligger på linje med de øvrige trafikskabers kontraktbestemmelser vedrørende busselskabers mulighed for at reklamere på busserne. En undtagelse er helfoliering på bussers bagende, hvilket Midttrafik ikke tillader, mens de øvrige trafikskaber i enkelte tilfælde dispenserer herfor, beroende på en forudgående vurdering foretaget af trafikskabet. Movia har ikke defineret en bestemmelse herom. Se oversigt i bilag 1 og eksempel på helfoliering af bagende på bybus i bilag 2.

Reklamebestemmelsernes formål er at sikre en letgenkendelig og ensartet buspark, uanset i hvilken by kunden befinder sig, jf. bestyrelsespunkt vedr. beslutning om *Busfarver*, behandlet 23. marts 2007, og bestyrelsespunkt vedr. *Reklamer på og i busserne*, behandlet 5. november 2010.

Busselskabernes vurdering

Midttrafik har spurgt forskellige busselskaber om deres vurdering af potentialet for en lempelse af reklamebestemmelserne. Konkret er der blevet spurgt til muligheden for at anvende helfoliering på bagenden af busserne. Samtidig er der blevet bedt om forslag til andre muligheder for reklameplads, der har økonomisk værdi for busselskabet.

Busselskabernes generelle tilbagemelding er, at en lempelse er interessant, men at indtægter fra salg af reklamer har været faldende over en længere periode. Busselskaberne har ikke oplyst konkrete nøgletal for salg af reklame, ligesom ingen er kommet med forslag til andre muligheder for reklameplads på busser.

To busselskaber pointerer, at bybusser – specielt i større byer - er mere interessante end regionale og lokale busser. Værdien af reklame på bybusser er over dobbelt så stor, som på regionale og lokale busser, oplyser ét busselskab.

Potentialet ved mere reklame

Midttrafik har samtidig bedt to udbydere af outdoor-reklamer, Out of Home Media Danmark og AFA JCDecaux, om at vurdere det økonomiske potentiale. Da det fulde indtægtsgrundlag for busreklamer som nævnt ikke kendes, beror udbydernes vurderinger i høj grad på et skøn. Vurderingerne er desuden blevet angivet til administrationen som hhv. brutto- og nettoindtægter samt dækningsbidrag, og det skal derfor nævnes, at omregningerne til indtægtpotentiale pr. bus er cirka-tal. Vurderingen er møntet på busser på A-kontrakter.

Out of Home Media Danmark, der bl.a. har rettigheden til alle Arrivas busser, vurderer, at en lempelse af Midttrafiks krav på samtlige busser højt forøger dækningsbidraget på mellem 8-9 mio.kr. årligt, som i gennemsnit vil udgøre 10.000 kr. pr. bus.

Vurderingen tager udgangspunkt i, at Midttrafik som minimum tillader reklamer på langsiden af regionale og lokale (blå) busser, samt helfoliering på bagenden af både by, lokal og regionale busser. Herudover foreslår Out of Home Media, at Midttrafik er åben for muligheden for transparent helfoliering på langsider og ruder.

Indtægtpotentialet er naturligvis afhængigt af annoncørernes interesse for at benytte busreklamer. Desuden oplyser Out of Home Media ligesom busselskaberne, at der er større interesse i at annoncere på bybusser pga. den større eksponering end på regionale og lokale busser.

AFA JCDecaux, der bl.a. sælger reklamer for Tide Bus Danmark i Odense, Nobina i Randers og BAAS i Aarhus, erfarer, at annoncørerne stiller større og større krav til mediernes formåen, og for bussernes vedkommende betyder det bl.a. større og mere kreative formater.

Efterkommens ønskerne ikke, sker det ofte, at annoncørerne finder andre medier, f.eks. billboards, taxaer, stilladsreklamer, elektroniske storskærme osv.

Indtægtpotentialet, med de ovenfor nævnte forbehold, ser således ud:

- Ca. 30.000-35.000 kr. pr. bus pr. år i Aarhus
- Ca. 20.000-25.000 kr. pr bus pr. år i andre byer
- Ca. 10-15.000 kr. pr. bus pr. år på regionale og lokale ruter

Fordele og ulemper

Som udgangspunkt vurderes det ikke at være realistisk, at busselskaberne i de nuværende kontrakter frivilligt vil acceptere en ændring af reklamebestemmelsen uden en forudgående forhandling, med mindre busselskaberne fortsat selv modtager indtægterne fra reklamesalget.

Fordele ved at lempe reklamebestemmelserne vurderes alene til at være økonomiske. Set i forhold til det samlede driftsbudget, er en mindre udgift ved et kommende udbud dog begrænset. Desuden forudsætter den forventede mindreudgift, at busselskaberne nedsætter prisen svarende til den formodede øgede indtægt. Det kan ikke forventes at være en automatisk mekanisme, da det afhænger af det enkelte busselskabs vurdering af udbyttet af flere reklamer.

Sidst, men ikke mindst, kan det være svært at påvise besparelserne, da de potentielt vil være fordelt over alle leverandørtilbud.

Ulempen ved at lempe bestemmelserne er, at bybusserne bliver mere varierede og uklare i deres design og udtryk. Samtidig kan det medføre, at Midttrafiks egne reklamer bliver mindre gennemtrængende overfor kunderne.

Samlet vurdering

I en overvejelse om en eventuel lempelse af Midttrafiks reklamebestemmelser indgår således følgende parametre:

Økonomisk potentiale

Trods faldende omsætning, vurderer Outdoor-udbydere, at der er et indtægtpotentiale at hente for Midttrafik, dog betinget af lempelser af nuværende bestemmelser. Samtidig er beløbsstørrelserne et skøn. Busselskaberne oplever, at der er faldende interesse for busreklamer. Dette kan dog hænge sammen med, at annoncørerne ikke mener, de får nok annonceringsplads på bussen, og at der ikke er udviklet nye formater til busser. Desuden må det antages, at det primære indtægtsgrundlag er i de større byer, hvor BAAS har oplevet et betragteligt fald i indtægterne siden 2007.

Æstetik, genkendelighed og egenreklame

Busfladerne er en unik platform for Midttrafik til egenreklame gennem omdømmekampagner, vis hensyn-kampagner og generel markedsføring af den kollektive trafiks fordele.

Midttrafik ønsker at tiltrække flere forskellige kundegrupper for at sikre et bredt og velfunderet indtægtsgrundlag. En øget reklamer på busserne kan risikere at få nogle kundegrupper til at fravælge busproduktet pga. signalværdien. Samtidig er kommunikationsopgaven på stoppesteder, i trafikken og via mobile medier i forvejen en kompleks opgave, hvor kundernes oplevelse af genkendelighed og identifikation af den enkelte bus er et meget væsentligt kriterie for en tilfreds kundeoplevelse med Midttrafik.

Forslag til mulige lempelser af reklamebestemmelserne

Det foreslås, at kommunerne ved kommende udbud for bybusser (Horsens, Silkeborg, Skive, Viborg, Herning, Randers og Holstebro) kan få mulighed for at modtaget sideordnet tilbud. Altså hvor Midttrafik i udbuddet beder de bydende busselskaber om to priser – én pris med nuværende reklamebestemmelser og én pris med lempede bestemmelser.

Lempelsen giver busselskaberne mulighed for at anvende reklamer som i Aarhus – dvs. bl.a. helfoliering af bagenden samt opsætning af reklame over vinduerne på bussens langside.

Såfremt en kommune har indgået egne aftaler om salg af reklame, eller såfremt kommunen ikke ønsker lempede reklamebestemmelser, kan kommunen fravælge sideordnet bud. I så fald beder Midttrafik kun busselskaberne om tilbud med nuværende reklamebestemmelser.

Direktøren indstiller,

- at** reklamebestemmelser lempes i kommende bybuskontrakter, så busselskaberne får mulighed for at helfoliere bagende samt opsætte reklame over vinduerne på bussens langside.
- at** Midttrafik efter ønske fra bestilleren i kommende udbud af bybuskørsel beder om to tilbudspriser – én med nuværende bestemmelser og én med lempelser.

Bilag

- Bilag 1 - Lempelse af reklamebestemmelser
- Bilag 2 - Lempelse af reklamebestemmelser

1-30-75-1-220-1-12

3. Indstilling om hjemtagning af rabatruter i Hedensted Kommune samt indførelse af gratiskørsel

Resumé

Administrationen indstiller, at rabatruter i Hedensted Kommune hjemtages til kommunen og rute 694 opgraderes til lokalrute med installation af rejsekort (Check-in mini). Ændringerne sker fra køreplansskiftet 2015. Samtidig indstilles, at Hedensted indfører gratiskørsel på nuværende rabatruter snarest muligt.

Sagsfremstilling

Midttrafiks Bestyrelse har den 25. februar 2014 behandlet kommunernes mulighed for at få rejsekortudstyr i rabatruter. Bestyrelsen har givet kommunerne 4 muligheder:

1. Opgradering af ruterne til lokalruter efter aftale med Midttrafik med virkning, at ruterne bliver omfattet af rejsekort, og at kommunen skal betale fuldt administrationsbidrag.
2. Indførelse af 0-takst, forudsat at der efter en konkret vurdering, som skal foretages af hver enkelt kommune, foreligger sådanne saglige hensyn, at indførelsen af 0-takst kan ske i overensstemmelse med kommunalfuldmagtsreglerne.
3. Hjemtagning af ruterne og omlægning heraf til lukkede skolebusrute.
4. Indførelse af særlige lokale billetter, i hvilket tilfælde de lokale billetter ikke får sammenhæng med øvrig kollektiv trafik, og udgifterne hertil fuldt ud finansieres af de pågældende kommuner.

Hedensted Kommune har rettet henvendelse til Midttrafik med ønsket om, at deres nuværende rabatruter hjemtages som lukkede skolebusruter, samt at rute 694 opgraderes til lokalrute med installation af rejsekortudstyr. Ændringerne ønskes gennemført fra køreplansskiftet juni 2015. Samtidig ønsker Hedensted Kommune at indføre gratis kørsel på nuværende rabatruter fra 18. januar 2015.

Oversigt over ruter, som ønskes hjemtaget fra køreplansskiftet 2015, og hvor der indføres gratiskørsel fra 18. januar 2015:

- 508 Tørring - Hammer - Sandvad - Tørring
- 660 Lindved - Grejs - Holtum - Lindved
- 661 Rask Mølle - Hornborg - Rask Mølle
- 662 Rask Mølle - Flemming - Hvirring - Kodallund - Rask Mølle
- 690 Merring - Korning - Hedensted
- 691 Løsning - Kragelund - Øster Snede - Løsning
- 692 Hedensted - Gl. Sole - Øster Snede - Hedensted
- 698 Løsning - Ølsted - Bottrup - Eriknauer
- 701 Stouby - Hornum - Belle - Stouby

- 702 Stouby - Barrit - Stouby

Oversigt over ruter, som ønskes opgraderet fra rabatroute til lokalroute fra køreplansskiftet 2015:

- 694 Hedensted - Ørum - Daugård

Midttrafiks faglige vurdering

Hjemtagning af rabatruiter

De nuværende rabatruiter, som Hedensted Kommune ønsker at hjemtage har samlet et kørselsomfang på ca. 4.600 køreplantimer og omfatter i alt 10 kontraktbusser. De har en samlet udgift på ca. 4,6 mio. kr. og en samlet indtægt på ca. 1,4 mio. kr. Nuværende kontrakttype er A-kontrakt.

De nuværende rabatruiter har alle et primært formål i betjening af distriktsskole og elever indenfor skoledistriktet. Der er typisk 1-2 morgenafgange og 2-3 eftermiddagsafgange til og fra skolen. Der er ingen eller meget lidt tilpasning til øvrige lokale og regionale ruter i kommunen. Det er således vurderingen, at langt størstedelen af kundegrundlaget er folkeskoleelever. Med ny lov om trafikkselskaber har kommunerne mulighed for at hjemtage ruter som lukkede skolebusruiter og fortsat kunne tilbyde at medtage andre borgere på ruterne uden at opkræve betaling.

Opgradering af rabatroute 694

Hedensted Kommune ønsker at opgradere rabatroute 694 til lokalroute med installation af Check-in mini. Ruten adskiller sig væsentligt fra de øvrige rabatruiter ved, at denne har et primært betjeningsmål (privat gymnasium, fri- og efterskole) og altså ikke betjening af en distriktsskole. Da kriterierne for at blive en lukket skolebusroute ikke er til stede ønsker Hedensted Kommune en opgradering af ruten med mulighed for installation af Check-in mini. Det er Midttrafiks vurdering, at ruten kan klassificeres som lokalroute, da ruten har et primært betjeningsmål ved Vejlebjerg-skolen.

Indførelse af gratiskørsel

Hedensted Kommune ønsker, at der indføres gratiskørsel på nuværende rabatruiter gældende fra 18. januar 2015. Ønsker om indførelse af gratis kørsel skal godkendes af Midttrafiks bestyrelse.

Økonomi

Samlet set vil kommunen hjemtage ruter med ca. 4.600 årlige køreplantimer og en årlig udgift på 4,6 mio. kr. Hedensted Kommune vil samtidig miste indtægter for anslået 1.4 mio. kr. stammende fra salg af skolekort. Kommunens årlige administrationsbidrag vil falde med 0,1 mio. kr. ved hjemtagelsen.

Kundemæssige konsekvenser

Nærværende ændringsforslag vil i udgangspunktet ikke have betjeningsmæssige konsekvenser, såfremt kørslen ikke ændres. Nuværende kunder vil fortsat kunne benytte de lukkede skolebusruiter og nu blot køre gratis. Informationsmæssigt vil forslaget dog betyde, at de lukkede skolebusruiter ikke længere kan offentliggøres på Midttrafiks hjemmeside. Opgradering af rabatroute 694 til lokalroute vil betyde, at rejsekort kan anvendes og ruten vil fremadrettet blive opdateret på rejseplanen.

Kommunikation

Hedensted Kommune orienteres om Bestyrelsens beslutning.

Direktøren indstiller,

at Bestyrelsen godkender

- Hedensted Kommunes hjemtagning af rabatruter som lukkede skolebusser.
- Hedensted Kommunes indførelse af gratiskørsel snarest muligt.
- Opgradering af rabatrute til lokalrute med installation af Check-in mini.

1-15-1-75-4-14

4. Revision af Flextur og Teletaxa koncepter

Resumé

På Repræsentantskabsmødet den 21. november 2014 var der en politisk drøftelse af:

- Muligheden for ens takster på byture og ture uden for byerne v. Flextur
- Venneaftaler på tværs af regionen
- 25 % rabat til medpassagerer, er det det rigtige niveau?

Administrationen har lavet en administrativ høring hos bestillerne vedr. de nævnte og andre mulige ændringer i Flexturkonceptet. Da Teletaxa og Flextur følges ad i rejseregler er Teletaxa også medtaget. Ændringerne vil forbedre serviceniveauet for kunderne. De økonomiske konsekvenser for bestillerne forventes at være minimale eller styrbare for kommunerne. Undtaget ledsagerrabat – den vil øge bestillernes udgifter.

Sagsfremstilling

Ens takst for byture og udenfor byen

I dag er der forskellig takst på byture og udenfor byen, hvis kommunen har valgt at have en byzone. Hvis byzonen fravælges, vil der være ens takst på bytur og ture udenfor byen.

Inden en byzone evt. fjernes skal det overvejes, hvilken effekt dette vil have på brugen af en eventuel bybus. Hvis en kommune ønsker at fjerne byzonen, skal det godkendes af Midttrafiks bestyrelse.

Revision af Flextur og Teletaxa koncepter

Teletaxa er medtaget, da Flextur og Teletaxa har fælles rejseregler. På baggrund af repræsentantskabets ønske, og den løbende dialog med bestillerne, har administrationen lavet en administrativ høring blandt bestillerne om forslag til ændringer af koncepterne for Flextur og Teletaxa (Bilag 1). 15 kommuner har svaret. Hovedsigtet har været at lave serviceforbedringer for kunderne.

For en nærmere beskrivelse af forslagene henvises til bilag 2.

Venneaftaler

Fire kommuner ønsker at fastholde de nuværende regler for venneaftaler, som tilsiger, at der kun kan være venneaftaler mellem kommuner, som har samme takst. Hovedparten af kommunerne ønsker, at det er muligt at aftale venneaftale mellem to kommuner, som har forskellig takst. Vennetaksten skal være den dyreste takst, der køres til internt i de to kommuner.

Ledsagerrabat

Ni bestillere ønsker at hæve ledsagerrabatten til 50 %. Nuværende rabat er 25 %.

Antal ledsagere i Flextur ønskes harmoniseret i forhold til individuel handicap og kapacitet i billigste vogntype. Det betyder, at maksimal antal ledsagere reduceres fra fem til tre.

Udvidelse af bestillingstidspunkt

Et flertal på 2/3 af høringsvarene er positive over for at forbedre bestillingsvilkårene for kunderne i Flextur. Dette kan gøres ved at fjerne reglen om, at ture til samme aften skal bestilles senest kl. 20.00 og at bestillingsfristen reduceres til en time før. . Åbningstiden for telefonbestilling ønskes udvidet til kl. 7.00 – 20.00 alle dage (i dag kl. 8.00 – 17.00 alle dage). Dette vil medføre, at kunden kan bestille Flextur on-line efter kl. 20.00 til kørsel samme aften.

Byzone

Randers Kommune har lukket bybussen på en stor del af linjerne i ydertimerne pga. økonomi. På grund af de nuværende regler i Flextur (og teletaxa) kan kommunen ikke tilbyde et godt alternativ til bybussen. Randers Kommune ønsker at indgå i forsøg, hvor der kan køres til lav takst internt i Randers by i de tidsrum, hvor der ikke er bybus. Det betyder, at byzonen i Flextur kun skal gælde i de tidsrum, hvor bybussen kører.

Ulempen ved ønskerne er, at de vil medføre en skærpelse af konkurrencen med taxabranchen.

De foreslåede ændringer vil ikke medføre konsekvenser for administrationen.

Økonomi

Ændringerne vil medføre minimale øgede udgifter for bestillerne. Ændringen vedr. ledsagerrabat vil have størst økonomisk konsekvens.

Der vil inden en eventuel politisk høring hos kommunerne foreligge konkrete beregninger/forventninger til økonomiske konsekvenser for alle de ændringer, som kommunen ikke selv kan styre, f.eks. gennem køreplanlægning i Teletaxa, eller hvem kommunen vil have venneaftaler med.

Kundemæssige konsekvenser

Formålet med alle ændringerne er forbedret serviceniveau for kunderne, og dermed give flere tilfredse kunder.

Kommunikation

Bestillerne bliver inddraget via en eventuel politisk høring. Efter endelig godkendelse i Midttrafiks bestyrelse, skal det øgede serviceniveau markedsføres. Der er behov for en væsentlig markedsføring, da Flextur konceptet er ukendt for langt de fleste borgere i Region Midtjylland. Markedsføringen kan være i form af Facebook, evt. video, Midttrafik deltager i borgermøder og giver information om Flextur-konceptet, pressemeddelelse, hjemmesiden og via kommunerne.

Administrationen anbefaler, at der udarbejdes en konkret markedsføringsstrategi, som også tilgodeser den yngre kundegruppe.

Direktøren indstiller,

at Bestyrelsen godkender, at følgende ændringer i Flextur og Teletaxa koncepterne

sendes i politisk høring hos bestillerne

- at bestillingsfristen i Flextur og Teletaxa ændres til senest 1 time før.
- at on-line bestillingsfristen i Flextur senest kl. 20.00 fjernes.
- at der åbnes for telefonbestilling i tidsrummet 7-20 alle dage for Flextur og Teletaxa.
- at ledsagerrabatten ændres til 50 % i Flextur.
- at der kan aftales venneaftaler mellem to kommuner, som ikke har samme takst. Vennetaksten skal være den højeste takst, der køres til internt i de to kommuner.
- at rejsereglen for maksimal antal ledsagere i Flextur ændres fra fem personer til tre personer.

Direktøren indstiller, at bestyrelsen godkender:

- at Randers Kommune kan starte forsøg med, at byzonen i Flextur ikke gælder, når bybussen ikke kører. Forsøget evalueres efter seks måneders drift.
- at Midttrafik udarbejder en markedsføringsstrategi for Flextur.

Bilag

- Bilag 1 - Administrativ høring af Flextur
- Bilag 2 - Notat om revision af Flextur og Teletaxa koncepter

1-25-01-807-1-13

5. Ekstrabestillinger af Rejsekortudstyr

Resumé

Som følge af at flere af Midttrafiks bestillere har foretaget ekstrabestillinger af udstyr samt, at der løbende sker udskiftninger af busser ved kontraktskifte vurderes det nødvendigt at investere i ekstra rejsekortudstyr. Dette er hensigtsmæssigt for at imødekomme ekstrabestillinger uden leveringstid men også for at have et stødpudelager i forbindelse med busudskiftninger.

Sagsfremstilling

Det oprindelige udstyrsbehov i forbindelse med udrulningen af Rejsekort i Midttrafik blev, jævnfør business case 2013, fastsat til 679 busser.

I perioden indtil december 2014 er der i alt bestilt 25(+2 uafklaret) ekstra busser, som fremgår af skemaet herunder. Ekstrabestillingerne skal som udgangspunkt kontantfinansieres i installationsåret, da de ikke indgår i lånefinansieringen.

Bestilleren, der har udløst ekstrabestillingen, vil efterfølgende blive faktureret for de ekstra udstyrmængder og udgifter.

Ekstrabestillinger er løbende håndteret med den mængde fysisk udstyr, der løbende har været tilgængelig jævnfør den oprindelige bestilling på 679 busser, og i forbindelse med installation af de pågældende bestillers øvrige busser. Prisfastsættelsen af ekstraudstyret har dog først været mulig med modtagelsen af et tilbud på ekstraudstyr.

Bestiller	Færdigt udstyr			Lager			Vedligehold
	CRL2S	Aktuelle antal	Forskel	Lagerandel %	Lagerandel i kr.	Lagerandel stk.	
Revskov	2	2	0	0,00	9.792	0,07	483
Hedensted	3	2	-1	0,01	16.319	0,12	778
Hemming	39	19	0	0,03	83.949	0,66	4.088
Holstebro	11	12	1	0,02	31.184	0,38	2.431
Horsens	38	21	3	0,03	78.333	0,60	3.724
Vest-Brandø	0	0	0	0,00	0	0,00	0
Lemvig	0	0	0	0,00	0	0,00	0
Norddjurs	1	1	0	0,00	4.352	0,03	207
Odder	1	0	-1	0,00	4.352	0,03	207
Randers	38	39	0	0,06	172.983	1,32	8.223
Ringkøbing-Skjern	4	18	12	0,01	33.727	0,26	1.603
Samsø	3	0	-3	0,00	0	0,00	0
Silkeborg	24	26	2	0,04	113.348	0,86	5.379
Skanderborg	7	7	0	0,01	33.727	0,26	1.603
Skive	4	3	0	0,01	29.373	0,22	1.398
Struer	1	1	0	0,00	8.704	0,07	414
Syddjurs	2	2	0	0,00	14.343	0,11	672
Viborg	35	13	0	0,03	80.309	0,61	3.827
Århus	190	196	0	0,24	704.997	5,38	33.513
Regionen	331	340	9	0,30	1.440.426	11,00	68.474
I alt	679	704	25	1,00	2.882.000	22,00	137.000

Udover de cirka 27 busser, der allerede er bestilt, vurderes det, at der i 2015 er et behov for udstyr til 22 yderligere busser. Det vurderes, at de 22 businstallationer er

nødvendige for dels at håndtere ordrer på nye installationer, men også for at imødekomme behovet for almindelige udskiftninger af kontraktbusser.

Ved udskiftning af busser i forbindelse med kontraktskifte samt løbende udskiftning af busser udført af leverandører, er der behov for ekstra rejsekort businstallationer, således at nye busser kan installeres og klargøres med rejsekortudstyr samtidig med, at de "gamle" busser fortsat er i drift med rejsekortudstyr.

Hvis der ikke benyttes ekstraudstyr, vil der komme en tid i udskiftningsperioden, hvor der ikke er billettering, medens rejsekortudstyr fjernes fra busser der er på vej ud og installeres i de nye busser.

I princippet skal Midttrafik kunne råde over lige så mange ekstra sæt rejsekortudstyr som omfanget af busskifter ved et givent kontraktskifte.

De 22 businstallationer og udgifterne hertil er i tabellen fordelt på bestillerne ud fra den foreløbige nøgle, der også er anvendt i Midttrafiks budget 2014 og 2015 – og som opgøres endeligt med udgangen af 2016.

Hver businstallation udløser endvidere udgifter til vedligehold på 5,8 % af udstyrets pris i garantiperioden (2 år) og 7,9 % af udstyrets pris i de efterfølgende år, indtil 2028.

For 22 busser på lager bliver det i alt ca. 137.000 i garantiperioden og 187.000 kr. efter garantiperioden.

Udgifterne fordeles direkte til bestillere i takt med eventuelle ekstrabestillinger. Udgifterne til vedligehold af lagerført udstyr fordeles efter samme fordelingsnøgle som udstyret.

Økonomi

Ca. 27 af de 49 busser er afsat til bestillere. Fordelingen fremgår i tabellen ovenover. Tilbage resterer 22 busser, eller ca. 2,9 mio. kr. som forventes fordelt efter den hidtil anvendte fordelingsnøgle. På samme måde fordeles udgifter til vedligehold af udstyr på lager.

Kundemæssige konsekvenser

Hvis busser må tages ud af drift i forbindelse med kontraktskifte, uden mulighed for at installere udstyr i de busser der indsættes, vil gratiskørsel være alternativet.

Kommunikation

Bestillerne oplyses om de budgetmæssige konsekvenser.

Direktøren indstiller,

- at** der investeres i udstyr til yderligere 22 busser til håndtering af ekstrabestillinger og som stødpudelager ved busudskiftninger.
- at** udgifterne, til 22 stk. busudstyr og vedligeholdelse af disse, fordeles på bestillerne efter den eksisterende fordelingsnøgle anvendt i budget 2015.

1-00-1-15

6. Liste over emner til politisk drøftelse med trafikordførere

Resumé

Bestyrelsen har bedt om en liste over, hvilke emner, der vil være hensigtsmæssige at drøfte med relevante politiske ordførere. Emnerne afspejler områder og opgaver i Midttrafik, som har politisk bevågenhed, kræver samarbejde på tværs af trafikselskaber og med andre operatører inden for kollektiv transport, og som kan være af generel politisk interesse.

Sagsfremstilling

Nedestående indeholder tre emner, som administrationen foreslår skal være fokusområder for henvendelser til trafikordførere og andre relevante politiske kontakter.

Opgradering af stoppesteder

- De nuværende vejmyndigheder lever ikke op til forpligtelser om vedligehold af stoppesteder
- Fremadrettet skal niveauet højnes, hvad er trafikselskabernes rolle?

Samarbejde med togoperatører

- Midttrafiks fire takstområder er ikke hensigtsmæssige ift. kunderne, men skal koordineres med togoperatører
- Midttrafiks ønske om, at ungdomskort udstedt i takstområde Syd skal gælde hele regionen er ikke muligt at opnå enighed om

Rejsekort

- Brugervenlighed
- Rejsekort Kundecenter
- Økonomi/byrdefordeling mellem ejerne af Rejsekort A/S

Direktøren indstiller,

at Bestyrelsen drøfter de fremlagte emner og eventuelt tilføjer flere.

1-00-1-15

7. Kunde for en dag-ture for Bestyrelsen

Resumé

På mødet i Bestyrelsen den 12. september 2014 vedtog Bestyrelsen indstillingen om, at Bestyrelsen deltager i Kunde for en dag-konceptet. Det blev endvidere vedtaget, at turene vil foregå i grupper, samt at administrationen forbereder turene.

Sagsfremstilling

Administrationen foreslår nedenstående ruter til Bestyrelsens Kunde for en dag-tur, med bestyrelsesmedlemmerne delt op i grupper og med ruter i hhv. Vestjylland, Midtjylland og Østjylland.

- Vestjylland: Niels Viggo Lynghøj, Arne Lægaard og Finn Stengel Pedersen
- Midtjylland: Mads Nikolajsen, Niels Erik Iversen og Johannes F. Vesterby
- Østjylland: Hans Bang-Hansen, Jan Ravn Christensen, Frank Borch-Olsen

Ruterne er planlagt efter den nuværende køreplan, og det bør bemærkes, at det er lagt op til, at bestyrelsesmedlemmerne selv bestiller en flextur. Administrationen lægger endvidere op til, at bestyrelsesmedlemmerne indbyrdes aftaler tidspunktet for Kunde for en dag-turen.

ØSTJYLLAND

Fra	Til	Afgang	Ankomst	Rute	Bemærkning
Løgten St.	Rønde Bt.	10-10.30	10.30-11	Flextur	Skal bestilles
Rønde Bt.	Grenaa Tt.	11.07	11.48	122	Frokost i Grenaa
Mogensgade, Grenaa	Grenaa Tt.	13.00	13.24	2	
Grenaa St.	Løgten St.	13.29	14.16	Nærbanen	

VESTJYLLAND

Fra	Til	Afgang	Ankomst	Rute	Bemærkning
Holstebro Tt.	Bækmarksbro	10-10.30	10.30-11	Flextur	Skal bestilles
Bækmarksbro St.	Lemvig St.	11.01	11.25	Lemvigbanen	Frokost i Lemvig
Lemvig St.	Holstebro Tt.	12.40	13.25	24	
Holstebro Tt.	Holstebro Tt.	13.30	14.00	6	

MIDTJYLLAND

Fra	Til	Afgang	Ankomst	Rute	Bemærkning
Silkeborg Tt.	Kjellerup Rtb	10- 10.15	10.40 (senest)	Flextur	Skal bestilles
Kjellerup Rtb	Silkeborg Tt.	10.47	11.15	60	
Silkeborg Tt.	Gothåbsvej	11.30	12.04	11	
					Frokost i Silkeborg

Direktøren indstiller,

at forslag til ruter til bestyrelsesmedlemmernes Kunde for en dag-ture vedtages.

1-00-1-15

8. Orientering om Bestyrelsesseminar i Trafikselskaberne i Danmark

Resumé

Hvert andet år afholder Trafikselskaberne i Danmark et seminar for bestyrelsesmedlemmerne i trafikselskaberne. Bestyrelsesformændene vil blive præsenteret for et endeligt udkast til et program på et møde i februar. Ud over oplæg fra centrale aktører om emner af interesse for bestyrelsesmedlemmerne på tværs, vil der også være gruppearbejde om tværgående temaer, hvor problemstillingerne kan drøftes politisk.

Sagsfremstilling

På mødet i direktørkredsen den 10. december 2014 blev nedenstående forslag til emner for bestyrelsesseminar drøftet (her i forkortet version). På baggrund af drøftelsen i direktørkredsen tilrettes programmer og præsenteres for bestyrelsesformændene for i Trafikselskaberne i Danmark i februar. Det forventes, at der udvælges to emner.

Bestyrelsesseminaret finder sted tirsdag 21. april på Hotel Svendborg.

Foreløbigt udkast til emner på seminarprogrammet:

- Yderområder og flextrafik: Udviklingen i Danmark og internationalt
- Rejsekort – status og udviklingsmuligheder
- Økonomi, beslutningsstruktur og samarbejde på tværs (herunder dansk/international best practice)
- Økonomi og omstilling
- OPP
- Letbaner, BRT og tilpasning af busdriften

Der vil eventuelt være en afsluttende paneldebat.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-25-1-14

9. Orientering om mængderabat på rejsekortrejser

Resumé

Administrationen orienterer om reglerne for mængderabat på rejser på Rejsekort.

Sagsfremstilling

På Bestyrelsesmødet den 12. september 2014 godkendte Bestyrelsen takstforslag gældende for 2015 – herunder takster for rejser på Rejsekort i Midttrafik.

På Rejsekort opnår kunden rabat på rejsen afhængig af, hvor meget kunden normalt rejser. En kunde der bruger sit Rejsekort meget får større rabat, end en kunde der anvender rejsekortet mindre. Dette er i modsætning til klippekortet, hvor rabatten er den samme uanset, hvor ofte man rejser. På Rejsekortet er der 7 forskellige rabattrin med forskellige rabatsatser i forhold til Rejsekortets normaltakst – altså taksten uden rabat.

De godkendte rabatter for rejsekortrejser i Midttrafik ser således ud for et normalt Rejsekort (Rejsekort – personligt – voksen).

Rabattrin	0	1	2	3	4	5	6	7
Rabat	0 %	15 %	21 %	26 %	33 %	40 %	47 %	52 %

Indplaceringen på rabattrin sker i forhold til, hvor ofte kunden anvender Rejsekort. Det sker efter følgende model.

Rabattrin	0	1	2	3	4	5	6	7
Antal rejser pr. måned	0 – 3 rejser	4 – 9 rejser	10 – 15 rejser	16 – 21 rejser	22 – 27 rejser	28 – 33 rejser	34 – 39 rejser	40 rejser og derover

Kunden indplaceres på rabattrin i forhold det mest fordelagtige niveau for kunden indenfor de sidste 3 måneder. En kundes rabat i f.eks. april beregnes således i forhold til det højeste månedlige rejseantal i perioden januar, februar eller marts. Har man 8 rejser i januar, 12 i februar og 9 i marts, vil man således i april blive indplaceret på rabattrin 2 – svarende til rabattrin udløst af de 12 rejser i februar.

Baggrunden for den model er ønsket om at undgå, at man "starter forfra" på rabattrin 0 f.eks. efter en sommerferie.

Økonomi

Med den gennemførte rabatstruktur har det været ambitionen at sikre bestillernes provenu i forbindelse med indførelse af Rejsekortet. Dette er bl.a. sket på erfaringer fra andre trafiksselskaber og togoperatører, som har indført Rejsekort før Midttrafik.

Midttrafik vil følge indtægterne fra Rejsekortrejser tæt, for at sikre at bestillernes provenu ikke rammes af indførelsen, da fastlæggelsen af rejsekorttakster og rabatsatser er forbundet med usikkerhed. Om nødvendigt vil der hurtigst muligt blive grebet ind.

Det skal bemærkes, at det antal rejser der skal opfyldes for at opnå et bestemt rabatniveau, er udarbejdet af trafiksselskaber og togoperatører i fællesskab. Midttrafik kan således ikke på egen hånd ændre i et givet rejsekrav for at opnå et bestemt rabattrin, men rabatsatsen i procent fastlægges af Midttrafik.

Kundemæssige konsekvenser

Midttrafiks erfaringer med Rejsekortet er endnu for beskedne til at have tilstrækkeligt kendskab til brugen af Rejsekort, til at man kan se hvilket rabattrin, kunderne befinder sig på som gennemsnit. Det har været ambitionen, af størstedelen af kunderne vil ramme et rabattrin, hvor rabatten ca. svarer til rabatten på et klippekort, men der vil være kunder, der opnår en mindre rabat end man opnår på et klippekort – ligesom der vil være kunder, der oplever en større rabat.

Ved køb af det første Rejsekort udgør det et problem, at kunden starter på rabattrin 0. Dermed går der 1 måned før kunden kan opnå mængderabat. Rejsekort og Bus-Tog arbejder med forslag til løsning, så faste kunder, der starter på Rejsekort, kan indplaceres på et højere rabattrin.

Kommunikation

Reglerne for rabat fremgår af Rejsekort hjemmeside, og søger man en konkret pris på en konkret rejse, vil kunden kunne få den oplyst afhængig af, hvilket rabattrin man befinder sig på.

For kunden er det dog vanskeligt at gennemskue, hvornår man befinder sig på de enkelte rabattrin, og sammen med Rejsekort bør der arbejdes på at tydeliggøre denne information.

Direktøren indstiller,

at Bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

1-15-1-75-810-2-14

10. Orientering om svar til Arbejdsgiverforeningen for taxabranchen

Resumé

Arbejdsgiverforeningen for taxabranchen (ATAX) har i december 2014 fremsendt et brev til Midttrafiks bestyrelse. Nedenfor følger administrationens gennemgang af sagen.

Sagsfremstilling

ATAX har fremsendt et brev til Midttrafik bestyrelse (se bilag 1). Et enslydende brev er fremsendt til bestyrelserne for Sydtrafik, Nordjyllands Trafikselskab, Movia samt nogle regioner. På den baggrund er Trafikselskaberne i Danmark gået sammen om et fælles svar (se bilag 2) til ATAX, samt udarbejdet et baggrundsnotat (bilag 3).

Midttrafiks bemærkninger

Udover det fælles svar fra Trafikselskaberne i Danmark har administrationen kommentarer til en række af de påstande, der er fremført i henvendelsen fra ATAX.

ATAX påpeger, at Midttrafik er forpligtet til at følge direkte op overfor et selskab, når Midttrafiks kontrakt med selskabet rummer konkrete bestemmelser om overholdelse af løn- og ansættelsesvilkår. Administrationen er uenig i denne vurdering; som udgangspunkt er ingen kontraktpart – heller ikke offentlige myndigheder – forpligtede til at følge op på de enkelte vilkår, der er indsat i kontrakten. Hvis der er formodning om, at et selskab ikke overholder kravene i udbudsmaterialet på en sådan måde, at det direkte kan have haft betydning for, hvem der er blevet tildelt kontrakter, skal trafikselskabet udelukkende følge direkte op på bestemmelser, der er indenfor trafikselskabets myndighedsområde, for eksempel driftskvalitet og kundeservice.

I tilfælde af konkret mistanke om manglende overholdelse af løn- og ansættelsesvilkår er det administrationens opfattelse, at trafikselskabernes forpligtelse alene er at videregive oplysningerne til den relevante myndighed på området, Trafikstyrelsen. Brud eller mistanke om brud på andre bestemmelser eller forhold, der falder udenfor trafikselskabernes myndighedsområde – for eksempel overtrædelse af færdselsloven eller skatterestancer – skal trafikselskaberne videregive til den relevante myndighed. Ud fra denne myndigheds konklusion kan Midttrafik vurdere sagen i en kontraktuel sammenhæng.

Det bemærkes, at Midttrafik ved udbud af kørslen gennemgår de indkomne tilbud og sender tilbud, der fremstår særligt lave til Trafikstyrelsen med anmodning om en gennemgang af, om disse selskaber opfylder kravene til tilladelse.

Herudover påpeger ATAX, at FynBus' kontraktophævelse med selskabet Carigo skyldtes brud på løn- og ansættelsesvilkår. Dette er ikke korrekt. Ophævelsen skyldtes *væsentlig misligholdelse*, eftersom Carigo ikke tilstrækkeligt kunne dokumentere, at selskabet levede op til bl.a. en række krav til chaufførers uddannelse.

Endelig fremfører ATAX en række påstande om, hvordan selskaber omgår regler for løn- og arbejdsvilkår. Administrationen bemærker dog, at påstandene er udokumenterede, dels at dokumenterede forhold bør ATAX fremsende til den tilladelse-udstedende myndighed.

Forhold omkring OST-tilladelser

I bestyrelsesnotat "Forhold omkring OST-tilladelser" af 12. december 2014 er bestyrelsen blevet orienteret om, at der i øjeblikket pågår et arbejde hos Trafikstyrelsen vedr. løn- og arbejdsvilkår for chauffører, der udfører offentlig servicetrafik.

I den forbindelse har Midttrafik deltaget i en række møder. Det seneste møde blev afholdt den 19. november 2014, hvor også fagforeninger og ATAX deltog sammen med alle trafiksselskaber i Danmark.

Der var på mødet enighed om, at den praksis hvor Trafikstyrelsen lader arbejdsmarkedets parter vurdere løn- og arbejdsvilkår, er den rette praksis for at sikre den korrekte vurdering.

Midttrafik sender derfor generelt alle sager omkring løn- og arbejdsvilkår for OST-tilladelser til Trafikstyrelsen, måtte der være henvendelser her omkring. Midttrafik har i denne sammenhæng ikke indsendt sager de sidste 2 år, hvilket skyldes at der ikke har været påpeget konkrete forhold, der har nødvendiggjort en sådan henvendelse.

Direktøren indstiller,

at Bestyrelsen tager sagen til efterretning

Bilag

- 140115 - Bestyrelsessag - Henvendelse fra ATAX - bilag 1
- 140115 - Bestyrelsessag - Henvendelse fra ATAX - bilag 2
- 140115 - Bestyrelsessag - Henvendelse fra ATAX - bilag 3

1-22-1-13

11. Orientering om udgifter pr. køreplantime i henhold til Trafikstyrelsens rapport

Resumé

Trafikstyrelsen offentliggør hvert år en rapport om nøgletallene for trafikselskaberne. På bestyrelsesmødet den 12. december var der et orienteringspunkt om rapporten.

Rapporten viser, at Midttrafik er det trafikselskab, hvor størstedelen af udgifterne anvendes til egentlig buskørsel, Midttrafiks udgift pr. kørekøreplantage ligger under den gennemsnitlige udgift for alle trafikselskaberne, men over Sydtrafik og NT's udgift.

Hovedårsagen til at udgiften pr. køreplantage er højere end i Sydtrafik og NT er, at udgiften pr. køreplantage i Aarhus bybusser er høj, da 54% af kørslen ikke har været i udbud. Samlet set udgør bybuskørslen i Aarhus 63% af al Midttrafiks bybuskørsel.

Sagsfremstilling

Nedenstående tabel viser samlede kontraktudgifter, antal køreplantimer og kontraktbetaling pr. køreplantage for alle trafikselskaberne. Som det fremgår af tabellen er den gennemsnitlige udgift pr. køreplantage 708 kr./time, hvilket ligger over Midttrafiks 697 kr./time.

Midttrafik udgift pr. køreplantage ligger højere end NT og Sydtrafiks, men lavere end Movias og Fynbus.

Udgifter og køreplantimer i regnskab 2013 jf. Trafikstyrelsen

	Movia	BAT	Fynbus	Midttrafik	Sydtrafik	NT	Alle
Samlede kontraktbetalinger (mio. kr.)	3.044	48	514	1.432	584	638	6.258
Antal køreplantimer (1.000timer)	4.293	84	612	2.055	864	929	8.837
Kontraktb. pr. køreplant. (kr./time)	709	574	840	697	675	687	708

På næste side er der lavet en sammenligning af Midttrafik, Sydtrafik og NT på rute kategorier. Der er anvendt de rute kategorier, som er indmeldt til Trafikstyrelsen. Midttrafik har skolekørsel og telebus, hvilket Sydtrafik og NT ikke har, og NT har flexetur som buskørsel, hvilket Midttrafik og Sydtrafik ikke har.

Tabellen viser kontraktudgifter, køreplantimer og kontraktudgift pr. køreplantage for alle rute kategorierne.

Det fremgår af tabellen, at Midttrafik har lavest udgifter pr. køreplantage for alle rute kategorierne med undtagelse af bybuskørslen, hvor Midttrafik er dyrest.

Bybuskørslen udgør 44% af Midttrafiks samlede kørsel og heraf udgør bybuskørslen i Aarhus by 63%.

54% af kørslen i Aarhus by har endnu ikke været i udbud (restkørslen) og er dyrere end den udbudte kørsel. BAAS havde oparbejdet en større egenkapital som følge heraf, hvorfor Bestyrelsen på sit møde i juni måned vedtog, at BAAS skulle tilbagebetale det oparbejdede overskud på restkørslen på 72,2 mio. kr. til Aarhus Kommune i 2014.

Beregning af udgifter pr. køreplantage pr. rutekategori

Rutekategorier	Midttrafik	Sydtrafik	NT
Udgift pr. rutekategori (mio. kr.)			
Udgifter til bybusser	675	229	258
Udgifter til lokalruter	144	200	169
Udgifter til skolekørsel	135	-	-
Udgifter til telebus	5	-	-
Udgifter til flextur	-	-	8
Udgifter til regionalruter	473	159	207
Udgifter i alt	1.432	583	638
Køreplantage pr. rutekategori (1.000 timer)			
Køreplantage bybusser	907	341	355
Køreplantage lokalruter	216	282	251
Køreplantage skolekørsel	173	-	-
Køreplantage telebus	7	-	-
Køreplantage flextur	-	-	14
Køreplantage regionalruter	753	242	309
Køreplantage i alt	2.055	864	929
Udgift pr. køreplantage (kr./time)			
Udgift/køreplantage bybusser	744	656	726
Udgift/køreplantage lokalruter	666	711	659
Udgift/køreplantage skolekørsel	779	-	-
Udgift/køreplantage telebus	770	-	-
Udgift/køreplantage flextur	-	-	623
Udgift/køreplantage regionalruter	629	660	668
Udgift/køreplantage total	697	675	687

Hvis man forudsatte at al bybuskørsel i Aarhus havde været i udbud til den pris, der køres efter i den udbudte kørsel ville udgiften pr. køreplantage for bybuskørsel falde fra 744 kr./time til 706 kr./time og den gennemsnitlige udgift for al kørsel ville falde fra de nuværende 697 kr./time til 679 kr./time.

Nedenfor vises udgiften pr. køreplantage og udnyttelsen af buskapaciteten i Midttrafiks større bybusbyer.

Beregning af udgifter pr. køreplantage for bybusdrift i større bybusbyer

Kommune	Timer (1.000 timer)	Udgift (mio. kr.)	Udg./time (kr./time)	Antal busser	Timer pr. bus
Herning	45	28	616	13	3.465
Holstebro	20	12	607	8	2.521
Horsens	50	31	618	14	3.553
Randers	88	62	713	33	2.652
Silkeborg	67	42	621	20	3.349
Skive	13	8	623	4	3.311
Viborg	43	26	596	12	3.610
Aarhus	567	457	807	154	3.682
Total	893	666	746	258	3.461

Note: De mindre bybusbyer er ikke med i tabellen.

Udgiften pr. køreplantage er som beskrevet tidligere højest i bybusserne i Aarhus, mens den er næsthøjest i Randers. Den forholdsvis høje udgift i Randers skal ses i sammenhæng med, at der køres med mange busser, hvilket ses på udnyttelsen af buskapaciteten, der er nede på 2.652 timer pr. bus. Herudover var bybusserne i Randers det første udbud, der blev afholdt efter at reglerne om cross border leasing blev ændret. Dette kan have ført til højere priser grundet usikkerheden omkring de ændrede regler. Endelig var bybusserne i Randers det første udbud, hvor der blev indført incitamentordninger. Incitamentordningen er ændret i de senere udbud, da den første model viste sig at blive for omkostningstung.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-30-75-1-9-09

12. Orientering om udbygning af den regionale og lokale kollektive trafik til understøttelse af timemodellen

Resumé

Der er nedsat arbejdsgruppe under Trafikselskaberne i Danmark (TiD). Arbejdsgruppen skal komme med forslag til at gøre busser mere attraktive som tilbringer til tog. Arbejdet er på vej og forventes afsluttet marts 2015. Gruppens opdrag er at tage udgangspunkt i allerede iværksatte "Best Practice" eksempler, og således ikke at komme med nye forslag. Rammen for gruppens arbejde er ligeledes, at det skal kunne indeholdes indenfor eksisterende økonomiske rammer. Gruppen har fremfundet godt 50 forslag, der nu skal vurderes og bearbejdes, således Midttrafik kan rådgive om de bedste forslag til de enkelte bestillere ud fra deres lokale forudsætninger.

Sagsfremstilling

Arbejdet med vurderingen af mulighederne for opgradering af tilbringer trafikken til timemodellen har baggrund i økonomiaftalen for Danske Regioner. Heri fremgår det, at der skal *"udarbejdes en analyse, med særligt fokus på tilbringer trafikken til togene, bl.a. i forhold til at realisere størst mulig samlet passagervækst frem mod at timemodellen gennemføres – herunder operative redskaber, cases og modeller til brug for planlægningen."*

Status på processen

Siden sidste orientering om Timemodellen (Bestyrelsesmødet den 17. juni 2014), har Trafikselskaberne i Danmark (TiD) afholdt en række møder for at bibringe input til Timemodellen fra bussiden.

Trafikministeriet har udarbejdet og fremsendt et kommissorium for arbejdsgruppen (27. oktober 2014), der betyder at gruppen skal:

"tage udgangspunkt i Best Practice eksempler, der allerede er iværksat, og har således ikke til formål at munde ud i en anbefaling af nye konkrete tiltag. Det vil være op til de enkelte trafikselskaber og myndigheder at tage stilling til eventuelle fremtidige tiltag på baggrund af analysen.

Det er en præmis for analysen, at tiltag, der skal gøre det mere attraktivt at tage bus eller lokalbane til toget, kan gennemføres inden for de eksisterende økonomiske rammer."

Med udgangspunkt i dette kommissorium er det vurderingen, at arbejdsgruppens virke er begrænset, dels med baggrund i, at erfaringer og konkrete forslag er overladt til de enkelte trafikselskaber og dels at forslagene skal kunne indeholdes indenfor nuværende økonomiske rammer.

Arbejdsgruppens kommissorium blev drøftet med Trafikministeriet den 29. oktober 2014, men ambitionsniveauet forblev uændret. Således er arbejdsgruppens opdrag, at

udarbejde et katalog med Best Practice, men kan implementeres hos de enkelte trafikelskaber i samarbejde med bestillere.

I samarbejde med Trafikstyrelsen, der har ansvaret for puljemidler til den kollektive trafik og dermed etableret en stor erfaringsdatabase, er der nu fremfundet godt 50 "best Practice" eksempler og der pågår nu en nærmere beskrivelse, vurdering, effekt mm.

De 50 eksempler er fordelt på 4 hovedaktiviteter:

1 Rejser mellem større byer

1.1 Tiltag der øger/tilpasser frekvensen, og dermed sikrer bedre korrespondance til toget

1.2 Tiltag der øger hastigheden / øger

1.3 Taktkøreplan i knudepunkter

2 Rejser internt i større byer

2.1 Tiltag der øger/tilpasser frekvensen, og dermed sikrer bedre korrespondance til toget

2.2 Tiltag der øger hastigheden / øger pålideligheden

2.3 Tiltag der er vanskelige at dække med konkrete cases

3 Rejser med Lokalbane

3.1 Tiltag der øger/tilpasser frekvensen, og hastighed

3.2 Forbedrede skiftemuligheder på stationer mellem lokalbaner og andre tog

3.3 Samdrift mellem lokalbane og statens baner (færre skift på den samlede rejse)

4 Omstigning mellem tog og bus, informationsindsats, sammenhæng mellem afgang mv. (lokalbaner dog eventuelt under 3)

4.1 Omstigning mellem bus/lokalbane og tog

4.2 Informationsindsats om korrespondancer før og under rejse (ved almindelig drift og ved forsinkelser)

4.3 Rejse-/korrespondancegaranti

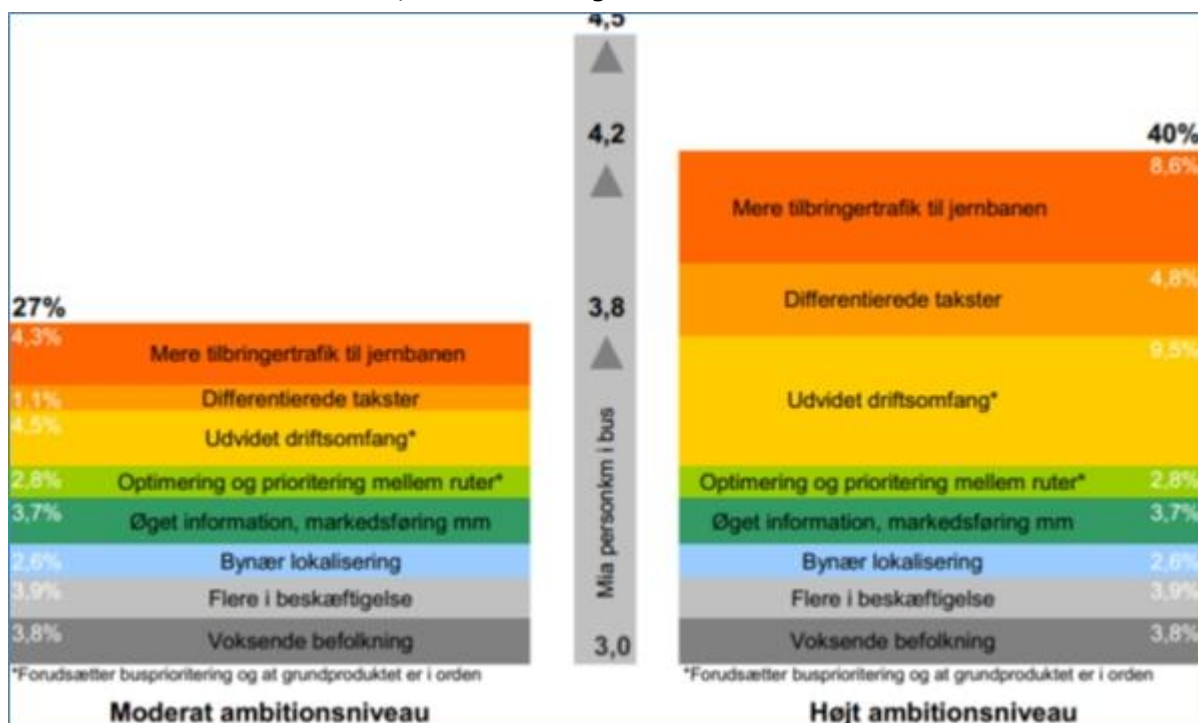
Udfordringer

Danske Regioner har i flere rapporter vist, at med den nationale timemodel bliver der kortere mellem de store byer. Det vil få Danmark til at hænge bedre sammen og vil kunne give et løft til mobilitet og regional erhvervsudvikling. Det fulde udbytte af Timemodellen kræver dog også, at rejsetiden til/fra toget forkortes. Eksempler på disse rapporter er "*Alle Ombord - En regional timeplan for hele Danmark*" og "*Flere busser, hvad skal der til*".

Realiseres blot den nationale timemodel vil rejsen til en superlyntogsstation med kollektiv trafik fortsat tage mere end en time for over 1,8 millioner danskere. Den nationale timemodel må derfor suppleres med en regional timemodel. En regional timemodel sikrer, at min. 75 pct. af alle danskere kan komme til en superlyntogsstation på under en time.

Målet for den nationale timemodel er, at der skal ske en stigning på 50 % i antallet af kunder. Danske Regioner har udarbejdet nedenstående model, der viser, at man kan nå 80 % af vejen i forhold til opfyldelse af det overordnede mål på 50 % flere kunder, hvis:

1. alle de i rapporten nævnte virkemidler tages i brug, og
2. målene for togene nås, og
3. bustrafikken tilføres 1,5 mia. kr. årligt.



Figuren viser forventede effekter ved hhv. et moderat og et højt ambitionsniveau.

Det er således en udfordring, at arbejdsgruppens kommissorium begrænses til tiltag, som skal kunne holdes indenfor eksisterende økonomiske rammer, og at der dermed ikke er lagt op til, at regioner og kommuner får tilført midler til indfrielse af den nationale timemodells mål.

Fremtidige aktiviteter

Det er aftalt at de mange cases skal genvurderes ud fra ønsket om at cases skal have en klar vinkel på tilbringer trafikken. Der pågår pt. forhandling om inddragelse af konsulent på opgaven, der også har til opgave at undersøge og bibringe cases til listen. Hele projektet forventes afsluttet marts 2015, hvor en endelig rapport med "Best Practice" eksempler forventes udsendt.

Når den endelige rapport foreligger, vil Midttrafik vurdere de enkelte forslag og rådgive den enkelte bestiller i forhold til hvilke forslag, der kan praktiseres og har størst effekt, ud fra lokale forudsætninger. Drøftelsen med bestillerne forventes at kunne påbegyndes i forbindelse med de planlagte strategiske bestillermøder i efteråret 2015. Bestyrelsen vil blive orienteret herom.

Økonomi

Realisering af den nationale og regionale timemodell har naturligvis økonomiske konsekvenser. Nuværende status giver ikke mulighed for en vurdering af de konkrete økonomiske konsekvenser.

Kundemæssige konsekvenser

Realisering af den nationale og regionale timemodel har naturligvis kundemæssige konsekvenser. En fuldt ud realisering af timemodellen vil øge tilgængeligheden og nedsætte den samlede rejsetid betragteligt og dermed have store positive konsekvenser for kunder. Nuværende status giver ikke mulighed for en vurdering af de konkrete kundemæssige konsekvenser.

Kommunikation

Når det endelige katalog er udarbejdet skal det kommunikeres til kommuner og region.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-16-5-70-802-184-15

13. Orientering om håndtering af sag, hvor kunde ønsker at medbringe klapvogn i bus

Resumé

En kunde har villet have en klapvogn med bussen. Kunden bruger den som ganghjælpemiddel, da den giver bedre støtte end en rollator. Kunden afvises med henvisning til Midttrafiks rejsebestemmelser. Kunden søger dispensation, men denne afvises også. Efterfølgende kontaktes Midttrafik af Midtjyllands Avis. Sagen tages op igen, og det vurderes at kunden skal have lov til at medbringe klapvognen.

Sagsfremstilling

Juli 2014

En 76-årig kvindelig kunde skal med en bybus i Silkeborg. Hun medbringer en klapvogn som ganghjælpemiddel. Chaufføren konstaterer, at der ikke er et barn i klapvognen og afviser derfor at medtage denne med henvisning til Midttrafiks rejsebestemmelser.

Rejsebestemmelser

Barnevogn, klapvogn, kørestol eller rollator kan tages gratis med i bussen som rejsegods, når plads- og indstigningsforholdene tillader det, og der er tale om brug til persontransport.

Der kan højst medtages to barnevogne eller en kørestol pr. bus, og chaufføren kan afvise transport, hvis pladsforholdene ikke er til stede.

Kunden henvender sig til Midttrafiks administration for at få dispensation. Her afvises hun igen med henvisning til rejsebestemmelserne.

Oktober 2014

Kunden kontakter Silkeborg Kommune, der videregiver henvendelsen. Nok en gang afvises kunden.

Januar 2015

Midtjyllands avis kontakter Midttrafik for en udtalelse om sagen, da de vil bringe en artikel.

Kundens henvendelse vurderes igen. Det vurderes, at kunden kan få dispensation til at medbringe klapvogn. Dette meddeles straks kunden og Arriva, så hun fremadrettet kan tage klapvognen med bussen.

Der gives dispensation ud fra følgende kriterier:

1. Klapvognen bliver reelt brugt som rollator, og kan derfor sidestilles med denne, idet der er tale om brug til persontransport.

-
2. Formålet med rejsebestemmelsen er at klapvogne mv. ikke skal bruges til godstransport og hermed optage plads for øvrige passagerer. Dette formål er fortsat opfyldt.

Midttrafiks administration er på baggrund af denne sag blevet instrueret i, at der fremadrettet ikke kun skal kigges på rejsebestemmelsens ordlyd, men også i lige så høj grad på rejsebestemmelsens formål.

Der foregår pt et arbejde med revidering af rejsebestemmelserne. Der vil her også komme fokus på formål, fortolkning og konduite.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-15-0-77-3-10

14. Orientering om kundetilfredshedsundersøgelse fra Rejsekort A/S

Resumé

Epinion har for Rejsekort A/S i november/december 2014 gennemført en kundetilfredshedsundersøgelse blandt brugere af kollektiv transport som rejser hhv. med og uden rejsekort.

Sagsfremstilling

Kundetilfredshedsundersøgelsen tager udgangspunkt i to målgrupper – kunder i den kollektive transport, som er brugere af rejsekort, og kunder i den kollektive transport, som benytter forskellige billettyper. Undersøgelsen viser blandt andet, at kunder, som allerede bruger rejsekort, har højere forventninger til at rejsekortet gør det lettere at rejse med kollektiv trafik i fremtiden, end kunder, der benytter andre billettyper. Undersøgelsen viser også en forholdsvis lav tilfredshed på områder, som omhandler overskueligheden omkring billettyper og priser i begge målgrupper.

Herunder følger en opsummering af resultaterne for de to målgrupper:

1) Rejsekort undersøgelse blandt brugere af rejsekort

Målgruppen i denne undersøgelse er brugere af rejsekort, der rejser min. 1-2 dage i kvartalet med kollektiv trafik. Aldersgruppen er 18 år og opefter. Undersøgelsen er baseret på 3.197 besvarelser, heraf 134 fra Region Midtjylland. Da det indsamlede data er vejet i forhold til udrulningsområder, betyder det, at kun 4 % af de deltagende rejsekort-kunder er bosiddende i Region Midtjylland. Tallene kan derfor være forbundet med usikkerhed for lige præcis Midttrafiks område.

I denne målgruppe mener 64 %, at rejsekort gør det lettere eller meget lettere at bruge den kollektive trafik, og 14 % mener, at rejsekort har fået dem til at rejse mere eller lidt mere med kollektiv trafik, og 7 % mener, at rejsekort har fået dem til at rejse lidt eller meget mindre med kollektiv trafik.

Rejsekort - karakteristika

- Den største andel (59 %) har et personligt rejsekort med tank-op aftale. Denne gruppe er blandt de mest tilfredse brugere.
- 66 % benytter udelukkende rejsekort til deres rejser med kollektiv trafik, hvor i mod de resterende 34 % supplerer med andre billettyper.
- Rejsekortet suppleres oftest med kontantbilletter eller klippekort.
- 76 % af de adspurgte anvender typisk bus som transportmiddel.
- 37 % har prøvet at tilføje en eller flere ekstra rejsende på deres rejsekort.
- 84 % har en smartphone.
- 41 % kender ikke til rabatten udenfor myldretid.
- Kun 32% har aldrig glemt at checke ud på deres rejser med rejsekort.

Vurdering af forhold vedrørende den kollektive trafik

Tilfredsheden er lavest inden for nedenstående tre områder, der alle omhandler usikkerhed omkring rejsens pris:

- "Mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik" (21 % tilfredse, 47 % utilfredse)
- "Overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger i kollektiv trafik" (10 % tilfredse, 59 % utilfredse)
- "Gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik" (14 % tilfredse, 55 % utilfredse)

Vurdering af udsagn vedrørende rejsekort

Tilfredsheden er lavest inden for nedenstående to områder, der omhandler pris og information:

- "Mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekortet" (21 % tilfredse, 45 % utilfredse)
- "Information omkring rejsekort fra personalet i trafikskaberne" (21 % tilfredse, 19 % utilfredse)

Konceptopfattelse og forventninger

- 80 % de adspurgte mener, at det er en *god/meget god* idé med et rejsekort til den kollektive trafik og 10 % mener, at det er en *dårlig/meget dårlig* idé.
- 64 % synes, at rejsekort gør rejsen *lettere/meget lettere*. 23 % mener den bliver *besværligere/meget besværligere*.
- 54 % oplever, at rejsekort *i nogen grad, i høj grad* eller *i meget høj grad* giver billigere rejser, og 17 % oplever *slet ikke*, at rejsen bliver billigere.
- 54 % oplever, at rejsekort *i nogen grad, i høj grad* eller *i meget høj grad* er medvirkende til en bedre rejseoplevelse, og 24 % oplever *slet ikke*, at rejsekort giver en bedre rejseoplevelse.
- Kun 14 % tilkendegiver, at rejsekort har fået dem til at rejse mere med kollektiv trafik, og 7 % svarer, at rejsekort har fået dem til at rejse *lidt/meget mindre*.
- 69 % vil *i nogen grad, i høj grad* eller *i meget høj grad* anbefale rejsekort til andre, og 12 % vil *slet ikke* anbefale rejsekort til andre.

2) Undersøgelse om rejsekort i den danske befolkning

Målgruppen i denne undersøgelse er personer, der rejser min. 1-2 dage i kvartalet med kollektiv trafik. Det indsamlede data er vejet på alder, køn og region således, at resultaterne er repræsentative i forhold til befolkningen på 15 år og opefter. Undersøgelsen er baseret på 1.043 besvarelser, heraf 212 fra Region Midtjylland (20 %). Af de 1.043 deltagere i undersøgelsen benytter 366 rejsekort og 677 andre billettyper.

Vurdering af forhold vedrørende den kollektive trafik

Tilfredsheden er lavest inden for nedenstående tre områder, der alle omhandler usikkerhed omkring rejsens pris:

- "Mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik" (25 % tilfredse, 41 % utilfredse)

- "Overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger i kollektiv trafik" (15 % tilfredse, 54 % utilfredse)
- "Gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik" (18 % tilfredse, 48 % utilfredse)

I forhold til tidligere undersøgelser i 2011, 2012 og 2013 er niveauet for tilfredshed flere steder steget i 2014, men tilfredshedsniveauet ligger stadig relativt lavt.

Brugere af rejsekort er mindre tilfredse med ovenstående 3 parametre end brugere af andre billettyper, hvilket indikerer, at usikkerheden omkring pris bliver større ved brug af rejsekort.

Region Midtjylland har i forhold til de øvrige regioner en forholdsvis lav score på ovenstående 3 parametre, som kun ses lavere i Region Sjælland og Region Hovedstaden.

Konceptopfattelse og forventninger

- 60 % af de adspurgte mener, at det er en *god/meget god* idé med et rejsekort til den kollektive trafik, og 21 % mener, at det er en *dårlig/meget dårlig* idé.
- 52 % forventer, at rejsekort gør rejsen *lettere/meget lettere*, og 29 % forventer, at rejsekort gør rejsen *besværligere/meget besværligere*.
- 56 % forventer, at rejsekort *i nogen grad, i høj grad* eller *i meget høj grad* giver billigere rejser, og 21 % forventer *slet ikke*, at rejsekort giver billigere rejser.
- 42 % forventer, at rejsekortet *i nogen grad, i høj grad* eller *i meget høj grad* vil være medvirkende til en bedre rejseoplevelse, og 31 % mener *slet ikke*, at rejsekort er medvirkende til en bedre rejseoplevelse.

Kunder, der har taget rejsekort i brug, er overordnet langt mere positive end brugere af andre billettyper.

Region Midtjylland scorer lavest på parameteret "forventer du, at rejsekort giver dig billigere rejser med bus, tog og metro?".

Rejsekort A/S og trafikselskaberne har lavet en "Handlingsplan for bedre rejseoplevelser med rejsekort", som kan forventes at få en positiv effekt på flere af områderne.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning

Bilag

- Bilag 1 - Rejsekort - Kommunikation - Rejsekort brugere - v02
- Bilag 2 - Rejsekort - Kommunikation - Befolkningen - v02 - 15 12 2014

1-15-0-77-3-10

15. Orientering om undersøgelse fra Passagerpulsen

Resumé

Passagerpulsen hos forbrugerrådet TÆNK har til formål at sætte fokus på passagerens samlede rejse med den kollektive trafik, skabe ny viden samt sikre, at passagerens interesser varetages af en uafhængig instans. Et planlagt tiltag herunder er nationale passagertilfredshedsundersøgelser. Trafikministeriet har frem til 2018 afsat 30 mio. til finansiering af passagerpulsens sekretariat og udvalgte aktiviteter.

D. 28. december udsendte Passagerpulsen en pressemeddelelse omkring deres første undersøgelse "Danskernes holdning til kollektiv transport". Undersøgelsen afdækker grundlæggende viden om danskernes brug af og holdninger til den kollektive transport. Undersøgelsen er ment som et første spadestik, som Passagerpulsen planlægger at gennemføre årligt, eventuelt suppleret med mere dybdegående analyser, hvis behovet viser sig.

Sagsfremstilling

Undersøgelsen er baseret på 991 besvarelser, heraf 226 fra Region Midtjylland. Stikprøven er repræsentativ i forhold til alder, køn og geografi for befolkningen på 18 år og opefter, og indeholder dermed både brugere og ikke-brugere af den kollektive trafik. Undersøgelsen viser, at knap hver 3. dansker i dag svarer, at kollektiv transport i høj grad kan dække deres transportbehov. De tre vigtigste ønsker er blandt de, hvis transportbehov ikke dækkes, er lavere pris, flere afgang og rettidighed.

Regionale resultater – Region Midtjylland

Undersøgelsen bryder udvalgte resultater ned på Regionsniveau. Overordnet set ligger Region Midtjylland godt placeret i forhold til de øvrige regioner. Der kan være flere faktorer, der er medvirkende til regionale forskelle, bl.a. at der er et større udbud af kollektiv trafik i tættere befolkede områder, hvor Region Hovedstaden i særlig grad adskiller sig fra de øvrige regioner.

1. Afstand til nærmeste busstoppested

I Region Midtjylland har 83 % af de adspurgte mindre end 1 km til nærmeste busstoppested og 65 % mindre en 500 meter. Dette overgås kun i Region Hovedstaden.

9 % har mere end 2 km til nærmeste busstoppested, hvilket er det næstdårligste regionale resultat. I Region Nordjylland har 11 % mere end 2 km's afstand.

2. I hvilken grad dækkes transportbehov af offentlig transport

I Region Midtjylland tilkendegiver 24 % at deres transportbehov *i høj grad* eller *meget høj grad* opfyldes af den kollektive transport. Denne vurdering er kun højere i Region Hovedstaden.

45 % svarer, at deres transportbehov *slet ikke* eller *i lav grad* opfyldes af den kollektive transport. Denne andel er mindre i Region Hovedstaden og Region Sjælland.

De 45 % fra Region Midtjylland, der ikke får dækket deres transportbehov, nævner primært følgende forbedringsområder (op til 3 svar pr. person):

- 49 %: Lavere priser
- 40 %: Flere afgang
- 13 %: Afstand til station/stoppested

I den samlede top 3 over forbedringsområder figurerer rettidighed på en 3. plads. Dette parameter er der færrest der nævner i Region Midtjylland.

3. Tilfredshed med kollektiv transport

I Region Midtjylland er 40 % tilfredse med den kollektive transport i nærområdet, hvilket kun vurderes højere i Region Hovedstaden.

Derimod er Region Midtjylland placeret næstlavest i forhold til senest gennemførte rejse, hvor 61 % er tilfredse.

4. Antal af bus- og togafgange

I Region Midtjylland er 24 % *enige/meget enige* i, at antallet af bus- og togafgange er passende. Denne andel er større i Region Hovedstaden og Region Sjælland.

5. Attraktiv rejsetid

I Region Midtjylland er 13 % *enige/meget enige* i, at rejsetiden med den kollektive transport er attraktiv sammenlignet med egen bil. Denne andel er lav sammenlignet med de øvrige regioner, hvor kun Region Syddanmark ligger under.

Undersøgelsen er baseret på 226 besvarelser for Region Midtjylland, hvilket medfører at datagrundlaget er spinkelt, når resultaterne brydes ned på regioner. Konklusioner på baggrund af de regionale resultater bør således behæftes med en vis usikkerhed. Undersøgelsen bør suppleres med en mere dybdegående analyse, hvis det skal danne baggrund for eventuelle tiltag. Dertil kommer, at undersøgelsen ikke har medtaget flextrafik som kollektiv trafik.

./ Et summary af undersøgelsen er vedlagt i bilag 1. Den fulde rapport fra Passagerpulsens er tilgængelig her: <http://passagerpulsens.taenk.dk/bliv-klogere/undersogelse-danskernes-holdning-til-kollektiv-transport>.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- Bilag 1 Undersøgelse fra Passagerpulsens_Summary

1-16-5-73-1-810-1-15

16. Orientering om kundeklage den 26. december 2014

Resumé

Midttrafik har modtaget en klage fra en pårørende til en handicapkunde, som den 26. december 2014 blev udsat for gentagende svigt samt kritisabel kundeservice.

Sagsfremstilling

Den 12. december 2014, bestiller den pårørende handicapkørsel til sin handicappede bror til udførelse den 26. december 2014. Pårørende får bekræftet sin bestilling til den 26. december 2014, afhentning kl. 11.00 og returkørsel kl. 19.30

Den 26. december 2014 ringer den pårørende til FlexDanmark for at rykke for vognen, da den ikke er kommet til aftalt tid. Her bliver den pårørende mødt af en afvisende medarbejder, som oplyser, at der ikke er nogen bestilling til den 26. december 2014.

Medarbejderen hos FlexDanmark kan først tilbyde en afhentning kl. 14.30, mere end 3 timer efter det oprindelige bestillingstidspunkt. I samme forbindelse får den pårørende oplyst, at der ikke er bestilt en returkørsel, og det først kan blive med afhentning kl. 21.30.

Den 26. december 2014, kl. 21.46 ringer den pårørende på ny til FlexDanmark, da vognen til afhentning kl. 21.30 ikke er kommet. Igen får pårørende oplyst, at der ikke ligger en bestilling. Medarbejderen hos FlexDanmark kan tilbyde en ny afhentning kl. 23.30.

Handicapkunden samt de pårørende har været udsat for to kritisable hændelser den 26. december 2014.

1. Vognene på ud/hjemtur den 26. december 2014 udeblev/var ikke i it-systemet
2. Dårlig kundeoplevelse i forbindelse med telefonisk henvendelse hos FlexDanmark

Midttrafik har undersøgt årsagen til de manglende bestillinger den 26. december 2014. Det viser sig desværre, at visitator i den pågældende kommune i forbindelse med oprettelse af handicapbevillingen tilbage i 2009, har indskrevet en begrænsning i bevillingen, som bevirkede at bevillingen var lukket i perioden fra den 22. august – 31. december. Dette har været gældende fra 2009 og frem til 2014. Det har ikke hidtil givet problemer, da handicapkunden ikke tidligere har benyttet handicapkørsel i perioden.

Midttrafiks planlægningssystem PLANET gennemfører hver dag kl. 19.00 en automatisk kontrol af, om alle planlagte ture må gennemføres i forhold til kundernes bevillinger og fjerner de ture, der ikke må udføres. Formålet med funktionen er at gøre det let for

Regionens og Midttrafiks medarbejdere at sætte en kunde, der kører på faste ugedage på pause i forbindelse med sygdom, ferie o.l.

I forhold til handicapkunden betød fejlen i bevillingen, at turene som blev bestilt den 12. december 2014, automatisk blev fjernet inden de skulle udføres den 26. december 2014, da turene ikke var lovlige i forhold til bevillingen. Da den pårørende til handicapkunden den 26. december 2014 kontakter FlexDanmark, og får oprettet 2 nye bestillinger til henholdsvis kl. 14.30 og kl. 21.30, bliver turen til kl. 21.30 igen fjernet kl. 19.00 samme dag i forbindelse med den automatiske kontrol af kundebevillingerne.

For at undgå lignende situationer i fremtiden har Midttrafik kontaktet FlexDanmark med henblik på at få udviklet en funktion i bestillingsbilledet, så bestillingsmodtagerne i fremtiden vil blive gjort opmærksom på tilsvarende begrænsninger i bevillingerne i forbindelse med bestillingen. Dette i form af en pop up-besked til bestillingsmodtageren. Denne funktion bliver leveret til Midttrafik i uge 10/11 2015.

Ligeledes har Midttrafik gennemgået samtlige kundetilladelser for handicap- og Flexturkunder for at sikre, at samme begrænsning ikke findes i andre bevillinger. Ved gennemgangen blev der ikke fundet andre bevillinger med tilsvarende begrænsninger.

Midttrafik har efterfølgende været i kontakt med den pårørende til handicapkunden, og overfor hende redegjort for årsagen til de svigt, der er sket i forbindelse med transporten med hendes bror den 26. december 2014. Ligeledes har Midttrafik givet en mundtlig redegørelse til visitatoren, som har ansvaret for handicapkundens bevilling.

Midttrafik har efterfølgende rettet henvendelse til FlexDanmark i forhold til den dårlige kundeoplevelse. Midttrafik har bedt om en redegørelse for nedenstående punkter:

1. Hvad blev der gjort for at fremskaffe en hurtig vogn, da medarbejderen konstaterer, at bestillingen ikke findes i It-systemet?
2. Hvorfor blev der ikke udvist konduite i form af fjernelse af egenbetaling på de nye bestillinger?
3. Hvorfor var medarbejderen ved FlexDanmark afvisende over for pårørende ved henvendelsen?

Medarbejderen ved FlexDanmark forsøgte at finde en hurtig vogn til kunden, men på grund af stort pres på liftvogne, var der desværre ingen ledige vogne til en her og nu afhentning af kunden. Af samme årsag bliver kunden tilbudt en afhentning kl. 14.30.

Midttrafik har præciseret overfor FlexDanmark, at de fremadrettet i højere grad skal udvise konduite i form af at fjerne egenbetaling, hvis en kunde kommer "i klemme i vores system".

Teamleder hos FlexDanmark har efterfølgende haft flere samtaler med den pågældende medarbejder, hvor det er blevet præciseret, at der skal udvises konduite samt god kundeservice.

Midttrafik mødes med FlexDanmark i uge 4, hvor bl.a. denne sag vil blive drøftet. Dette i forhold til at undgå lignende situationer i fremtiden.

Midttrafik sikrer fremadrettet, at tilsvarende situationer ikke kan opstå. Dette i form af ny funktion i it-systemet, som vil gøre bestillingsmodtageren opmærksom på en evt. begrænsning i en kundebevilling.

Midttrafik har ligeledes gennemgået samtlige kundebevillinger for at sikre, at der ikke er andre kunder med en tilsvarende begrænsning i bevillingen.

Midttrafik har refunderet 2 x 114,00 kr. i egenbetaling til kunden.

Midttrafik har haft dialog med pårørende, visitator samt FlexDanmark.

Direktøren indstiller,

at orientering tages til efterretning.

1-16-4-810-1-13

17. Orientering om mobilbetaling kan håndtere betaling af Flextur, teletaxa og handicapkørsel

Resumé

På repræsentantskabsmødet den 21. november 2014, blev der forespurgt om muligheden for at benytte mobilbetaling i forbindelse med Flextur.

Sagsfremstilling

I forbindelse med repræsentantskabsmødet den 21. november 2014, var der en forespørgsel om, hvorvidt der er mulighed for benyttelse af mobilbetaling i forbindelse med Flextur.

Administrationen ser to muligheder for mobilbetaling:

- Som kontant betaling på selve turen
- Som betalingsmiddel i forbindelse med bestillingen

Det er ikke i nuværende udbud et krav til Midttrafiks leverandører, at chaufføren skal kunne modtage mobilbetaling. Dog er der i dag mulighed for mobilbetaling i de situationer, hvor leverandøren kan modtage eksempelvis Mobile Pay.

Fremadrettet ser administrationen derfor to muligheder for indførelse af brug af mobilbetaling.

1. Betaling via Midttrafiks leverandører

Midttrafik skal indskrive i kommende udbud, at der stilles krav om, at chaufføren skal kunne modtage mobilbetaling på turen. Såfremt dette bliver et krav, skal det afklares, hvorvidt betalingen skal gå til den enkelte chaufførs egen mobil tlf. nr., og der så efterfølgende skal ske en afregning mellem chauffør og leverandør, eller om Midttrafik skal kræve, at leverandøren har en mobilbetalingsløsning i firmaregi.

Det er dog væsentligt, at der skal være enighed mellem Fynbus, Sydtrafik og Midttrafik om, at der indføres krav om mulighed for mobilbetaling, da der er fælles udbud. Fynbus og Sydtrafik har givet udtryk for, at de er positivt indstillet i forhold til indskrivelse af krav om mobilbetaling i næstkommende udbud. Dog har Fynbus og Sydtrafik nogle praktiske forhold, som de skal have endeligt afklaret, inden en endelig tilslutning foreligger.

Midttrafik undersøger mulighederne for, at det i løbet af 2015 vil blive muligt for kunderne at betale med mobilbetaling i vogn i forbindelse med handicapkørsel, Flextur og teletaxa.

Midttrafik har været i kontakt med Vinderup Taxi, TEA, Aarhus Taxa samt Kronjyllands Taxabusser, som er en del af Randers Taxa. Ingen af leverandørerne tilbyder i dag kunderne, at de kan betale med mobilbetaling (herunder Mobile Pay eller Swift). Dog har enkelte chauffører ganske få gange tilbudt Midttrafiks kunder, at de kunne betale for deres kørsel via Mobile Pay. Dette har udelukkende været i forbindelse med, at kunden kun havde en stor pengeseddel, som chaufføren ikke kunne give tilbage på.

De fire adspurgte leverandører, på nær Kronjyllands Taxabusser, ser mobilbetaling som en stor fordel. Dog skal de praktiske forhold i forhold til den daglige afregning mellem chauffør og leverandør være på plads, inden de er klar til at tage mobilbetaling i brug.

Kronjyllands Taxabusser ser ikke Mobile Pay som en holdbar fremtidig løsning, da de forventer at der indføres gebyr på betalingsformen indenfor de kommende år.

Midttrafik vil via det ugentlige nyhedsbrev søge en "testleverandør" af mobilbetaling.

Midttrafik har ligeledes været i kontakt med Allan Mørup, næstformand i Danske Busvognmænd, for at få hans vurdering af muligheden for indførelse af mobilbetaling. Allan Mørup er som udgangspunkt positiv overfor mobilbetaling, dog ser han nogle udfordringer, som forud for indførelse skal afklares. Allan Mørup bringer punktet op på næstkommende møde i Danske Busvognmænd.

Midttrafik arbejder videre med nedenstående punkter i forhold til indførelse af mobilbetaling:

- Hvad vil det konkret koste den enkelte leverandør, at tilbyde mobilbetaling (Mobile Pay/Swift) i oprettelse/gebyrer? Midttrafik undersøger muligheden for, at ansøge Trafikstyrelsen om midler/kr. til at kompensere leverandørerne for udgiften i en forsøgsperiode.
- At hver leverandør opretter hver bil som "salgssted"
- Mobilbetaling medtages som et punkt på næstkommende kontaktudvalgsmøde den 18. marts 2015.

2. Gennem FlexDanmark

Midttrafik har endvidere rettet henvendelse til FlexDanmark med henblik på udvikling af et modul, så det bliver muligt for kunderne at vælge mobilbetaling ved online-bestilling samt, når kunderne ringer deres bestillinger ind til Midttrafiks Servicecenter.

FlexDanmark oplyser, at de ser store systemmæssige udfordringer i forhold til opgaven. Eksempelvis lægger faktureringsmodellen på Flextur (og handicapkørsel) ikke op til mobilbetaling, som i realiteten vil være forudgående betaling. Med Dankort trækkes pengene først efter udført kørsel. En udfordring vil derfor være at lave it-mæssige

procedurer for, hvordan evt. ændringer i egenbetaling skal håndteres. FlexDanmark vil dog gå videre med opgaven i forbindelse med selvbetjening fase 2. På nuværende tidspunkt kan FlexDanmark ikke oplyse, hvornår en evt. løsning vil kunne idriftsættes.

Midttrafik arbejder videre på løsningsmodel nr. 1 i dialog med Fynbus og Sydtrafik.

Kundemæssige konsekvenser

Midttrafik vurderer, at indførelse af mobilbetaling vil være medvirkende til øget kundetilfredshed, da det vil lette betalingen for mange kunder, som ikke har aftalte penge til betaling af kørslen.

Økonomi

Såfremt der i kommende udbud indskrives, at der stilles krav om, at chaufføren skal kunne modtage mobilbetaling på turen, vil det kunne medføre en mindre stigning i timeprisen til dækning af oprettelse og evt. gebyr i forbindelse med mobilbetaling.

Såfremt FlexDanmark skal/kan udvikle et modul til håndtering af mobilbetaling, vil det medføre en på nuværende tidspunkt ukendt udgift til kommunerne i Region Midtjylland.

Kommunikation

Ingen kommunikation på nuværende tidspunkt. Bliver mobilbetaling en mulighed vil Midttrafik udbrede kendskabet til mobilbetaling via Midttrafiks hjemmeside, foldere, nyhedsbrev og via en pressemeddelelse.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-13-1-1-15

18. Orientering om Personaleredegørelse 2014

Resumé

Direktionen har besluttet, at der hvert år i januar måned skal laves en redegørelse vedrørende personaleområdet. Formålet med at udarbejde en årlig personaleredegørelse er at give et generelt og samlet overblik over status på personaleområdet. Personaleredegørelsen giver et indblik i de forskellige initiativer, som bidrager til, at Midttrafik opleves som en god arbejdsplads.

Sagsfremstilling

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

Når man læser Personaleredegørelsen, er det f.eks. tydeligt at det øgede fokussygefravær har båret frugt, således at Midttrafik nu har opnået et meget lavt sygefravær, når der korrigeres for langtidsfravær. Udfordringen ligger således nu i at nedbringe det lange sygefravær også.

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

Endelig samler Personaleredegørelsen en række statistiske oplysninger om Midttrafiks medarbejdere.

I Personaleredegørelsen kan man bl.a. 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.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Bilag

- Personaleredegørelse 2014

1-00-1-15

19. Siden sidst

Sagsfremstilling

DOT

Movia har sammen med DSB og Metroselskabet arbejdet på lancering af en fælles paraply for kundevedtne aktiviteter fra januar 2015.

Målet er, at kunderne tilbydes én fælles indgang til den offentlige transport på Sjælland, Lolland og Falster under ét navn, én hjemmeside og ét telefonnummer til kundecenter. Hermed skal det blive nemmere for kunderne at få information og/eller hjælp, uanset om kunden rejser med bus, tog eller metro.

Det forberedende arbejde med paraplyen er foregået på 4 overordnede indsatsområder:

1. Fælles kundecenter
2. Digitale løsninger
3. Passagerinformation
4. Marketing

Paraplyen hedder DOT. Det står for *Din Offentlige Transport* og er lanceret den 7. januar 2015.

./ DOT får en ny fælles hjemmeside www.dinoffentligetransport.dk.

Movia varetager som trafikselvskab fortsat trafikplanlægning, trafikrådgivning og trafikudvikling samt udbud af kørsel, og vil således uændret være kommunernes og regionernes samarbejdspartner, når det gælder den kollektive trafik. DOT fungerer som en samarbejdsplatform, hvor de kundevedtne opgaver løses i trafikselvskaberne. Eksempelvis vil det fortsat være Movia, der via DOT udarbejder trafikcampagner i samarbejde med kommuner og regioner.

Overblik over puljer

Sekretariatet for Trafikselvskaberne i Danmark har udarbejdet et overblik over puljer og fonde som en første og ikke udtømmende afdækning af mulige fonde og tilskudsmuligheder rundt om transportområdet med angivelse af bl.a. ansøgningsfrister.

Pulje til supercykelstier og cykelparkering

Puljen stammer fra "Aftale af den 12. juni 2014 mellem regeringen, DF, SF og Enhedslisten om Metro, letbane, nærbane og cykler".

Formål: At forbedre vilkårene for cyklisterne og dermed at gøre det mere attraktivt at bruge cyklen.

Størrelse af pulje: 180 mio. kr. til supercykelstier og cykelparkering – heraf hhv. 40 mio. kr. i 2014 og 140 mio. kr. i 2015.

Statslig medfinansiering: 40 pct.

Prioritering: Faktorer lagt til grund for udvælgelse af projekter:

- At projektet forøger kapaciteten og generelt forbedrer cykelparkeringsforholdene
- At flest muligt får gavn af projektet
- At projektet gennemføres i større byer
- At projektet styrker integrationen mellem den kollektive trafik og cykling.

Projektsamarbejde: I tilfælde af at flere parter ønsker at samarbejde om et projekt, kan tilskud enten søges i fællesskab eller opdelt i separate delprojekter.

Ansøgningsfrist: 2. runde: 11.03.2015 kl. 12.

Pulje til forbedring af kollektiv trafik i yderområder

Formål: Pulje til forbedring af den kollektive trafik i yderområder støtter projekter, der styrker den kollektive trafik i yderområderne, hvor passagergrundlaget ikke er tilstrækkeligt til at opretholde samme rutenet og betjeningsomfang som i resten af landet. Puljen giver støtte til projekter med følgende formål:

- Udvikling af nye ruter, herunder driftsstøtte i op til 2 år, samt opstartsomkostninger
- Investeringer i infrastruktur, der bidrager til at gøre den kollektive trafik i yderområderne bedre
- Puljemidlerne tildeles også til projekter, som kan afdække nye innovative ideer og generelle forbedringer af den kollektive trafik i yderområderne

Størrelse af pulje: 57 mio. kr. hvert af årene – dvs. 228 mio. kr. i alt.

Statslig medfinansiering: 50 pct.

Prioritering: Ved vurderingen af ansøgninger prioriteres efter kommunernes beliggenhed, således at projekter i tyndt befolkede områder prioriteres højest. Der prioriteres mellem ansøgninger på baggrund af følgende kriterier:

- At projektet udmøntes i tyndt befolkede områder
- At projektet fremmer den kollektive trafik i yderområderne
- At projektet afprøver nye ideer og innovative tiltag i yderområderne
- At projektet styrker grønne løsninger
- At flest muligt får gavn af projektet
- At de relevante myndigheders engagement og bidrag til processen indgår som et vigtigt element i ansøgningen.

Projektsamarbejde: Ansøgerkredsen til puljen er kommuner, regioner og trafikelskaber. En ansøgning skal være koordineret med relevante interessenter for det projekt, der ansøges om midler til. Ansøgerkredsen må gerne bestå af flere ansøgerberettigede og også af gerne ansøgerberettigede i samarbejde med andre parter, fx parter, der udfører offentlig servicetrafik. Dog kan kun én part være ansvarlig for anvendelsen af tildelte puljemidler

Ansøgningsfrist: 01.02.2015 er frist for 3. ansøgningsrunde.

Overblik over fonde (af relevans for Midttrafik)

Nationale fonde:

Industriens fond – støtter projekter der gavner dansk erhversliv, har tidligere støttet inden for grøn omstilling og industrisamarbejde. Der er en løbende frist, og der udbetales ca. 100 mio kr. årligt.

Elforsk – målsætningen er at udvikle teknologi og metoder, der nedbringer energiforbruget med el som omdrejningspunkt. Der er fokus på 'bygningen', hvorfor det må formodes, at elbusser alene og tilhørende udstyr kan komme i betragtning. Fristen er den 10. september 2016, der udbetales ca 21 mio kr. årligt.

Markedsmodningsfonden – offentlige institutioner kan søge midler til innovative offentlige indkøb, der kan være indkøb af kendte produkter fx kombineret med ny og innovativ serviceydelse. Seneste ansøgnings-runde havde fokus på sundhedsområdet, det er uafklaret hvad næste tema bliver. Fristen er ikke offentliggjort. Der udbetales 135 mio kr. i 2015.

A.P. Møller – støtter industri og almenyttige formål, geografisk bredde er et mål, det kunne være gennem projekter der har fokus på landdistrikter eller tværgeografisk fokus. Fristen er løbende, og der er udbetalt ca. 900 mio. kr. om året de seneste år.

Europæiske fonde:

TEN-T (Transeuropæiske transportnet) og CEF (Connecting Europe Facility) – fondene støtter udbygningen af infrastruktur i Europa – bl.a. tilbringertrafik og grøn omstilling. EU-ansøgninger er typisk meget arbejdskrævende hvad angår såvel ansøgning, administration som afrapportering. I EU-budgetperioden 2014-2020 har CEF et budget til transportinfrastruktur på 26,2 mia. EUR (195,2 mia kr.).

OPP

En anden mulighed for finansiering er Offentlig Private Partnerskaber (OPP), som kan realisere offentlige investeringsprojekter, hvor en stor del af finansieringen stammer fra den private sektor. Internationalt er OPP udbredt på transportområdet, og OPP giver mulighed for at bundle projekter og dermed nedsætte det enkelte projekts transaktionsomkostninger fx ved udrulning af BRT-løsninger, trafikterminaler, stoppesteder mv. Herhjemme har regeringen været mere forbeholden for brug af OPP, men økonomi- og indenrigsminister Morten Østergaard har meldt ud, at han er interesseret i, at man arbejder mere i retning af et samarbejde mellem det offentlige og det private ved investeringer.

Direktørkredsen i Trafikselskaberne i Danmark har drøftet det formålstjenlige i et mere systematisk arbejde med finansiering via fonde og/eller OPP.

Status på kørslen i Flextrafik den 24. december 2014

Den 24. december blev der udført 2.582 ture i Midttrafiks område – 2.322 handicapture og 260 patientbefordringsture. I forhold til 2013, er det en stigning på ca. 15 %. Der blev taget imod bestillinger af handicapkørsel til den 24. december 2014 i uge 48 – 49.

Som noget nyt i 2014, blev der også taget imod bestillinger i uge 50, afhængig af ledig vognkapacitet. Midttrafik valgte ligeledes at udvide bestillingsperioden for rejser over 100 km, hvor tog/X bus indgår på en del af strækningen.

Fra 22. december 2014 til 2. januar 2015 blev der udført 39 enkeltrejser, hvor tog/X bus indgik som en del af rejsen. I samme periode i 2013 var antallet af rejser på 14.

Udvidelsen af bestillingsfristerne er lavet for at give kunderne den bedst mulige service. Den 24. december er ubetinget den største og vigtigste kørselsdag for handicapkunder, så det er godt, at Midttrafik har kunne hjælpe flere kunder i 2014.

Midttrafik har modtaget 3 kundeklager vedr. transport den 24. december 2014 herunder klagesagen, der behandles under et andet dagsordenspunkt. Samtlige henvendelser omhandlede forsinket vogn.

Midttrafik har haft ca. 350 vogne til rådighed den 24. december 2014.

Borgermøde i Vemb den 13. januar 2015 vedr. Flextur

Midttrafik har på baggrund af en henvendelse fra Vemb Borger & Erhvervsforening deltaget i borgermøde den 13. januar 2015 i Vemb, Holstebro Kommune vedr. Flextur.

På mødet deltog ca. 60 - 70 borgere. Borgerne havde ingen kendskab til Flextur inden mødet. Der var stor interesse for Flextur, og ikke mindst hvorledes borgerne skal bestille kørsel samt priser for konkrete ture i lokalområdet.

Der var en positiv dialog med borgerne. Det er Midttrafiks vurdering, at deltagelse i borgermøder bl.a. vedr. Flextur er en god måde at komme i dialog med borgerne på og at få udbredt kendskabet til Flextur-konceptet. Borgerne havde efter mødet et godt kendskab til Flextur samt hvorledes de skal bestille og benytte Flextur.

Holstebro Kommune var forud for borgermødet orienteret om Midttrafiks deltagelse.

Orientering om systemnedbrud den 6. januar i Flextrafik

Tirsdag den 6. januar 2015 var der nedbrud i kommunikationssystemet i Flextrafik i perioden kl 05.00 til ca. 11.30. Følgende systemer var ude af drift: SMS og data kommunikation til en stor del af vogne i Flextrafik, selvbetjeningsmodul for kundernes bestilling af Flextur og handicapture, turbestillingen til kommuners online-bestilling af ture samt vognmandsportalen.

Nedbruddet havde betydning for kunderne, som oplevede forsinkelser på handicapture, Flexture, patientbefordring samt kommunale ture. Det var ikke muligt at bestille ture via selvbetjening.

Mange leverandører kunne ikke modtage kørselsordre via SMS og data kommunikation, som konsekvens af nedbruddet på kommunikationssystemet. Disse vogne modtog under nedbruddet kørselsordre telefonisk via Flextrafiks Driftscenter. Der var i perioden lange svartider og mange leverandører i telefonkø til Driftscenteret. Dette var ligeledes medvirkende til forsinkelser på ture.

Det var ikke muligt for kommuner at gennemføre online-bestilling af ture via turbestillingen. Der blev iværksat alternativ bestilling, således kommunerne kunne bestille telefonisk via Driftscenteret.

Flex Danmark, som er Midttrafiks IT leverandør til Flextrafik, er ansvarlig for IT og kommunikationssystem til Flextrafik har efterfølgende redegjort for årsagen til nedbruddet, som var en teknisk svaghed i systemet, hvor en fast grænseværdi på et filsystem blev overskredet. Filsystemet har aldrig tidligere udløst nedbrud, og har derfor ikke været overvåget.

Flex Danmark har evalueret forløbet, og der er iværksat proaktiv overvågning af systemet, som sikrer at der gribes ind, således fejlen ikke sker igen. Endvidere bliver der etableret en permanent løsning, som skal sikre, at grænseværdien på filsystemet ikke igen udløser et nedbrud.

Flex Danmark har efterfølgende forsikret Midttrafik om, at der er stor fokus på at sikre optimal drift af IT og kommunikationssystemer, samt at problemer findes og løses hurtigst muligt.

Midttrafik har ikke modtaget kundehenvendelser eller sager om rejsegaranti med baggrund i nedbruddet den 6. januar. Det var på forhånd besluttet, at udbetale rejsegaranti og slette kundernes betaling for ture, som blev forsinket med baggrund i nedbruddet.

Transportministeriet sætter fokus på adfærd i den kollektive trafik

Transportministeriet har taget initiativ til en kampagne, der retter sig mod folks adfærd i den kollektive trafik. Den er blandt andet opstået på baggrund af nogle triste historier i medierne om fysiske og psykiske overfald i den kollektive trafik. Det handler ikke om at skræmme folk med skrækhistorier, men om at kunderne skal blive bedre til at passe på hinanden i den kollektive transport og gøre det i fællesskab. Såvel en række eksperter som ministeren vil komme med bud på, hvad man skal gøre, hvis man oplever ubehagelige episoder, og hvordan man kan være med til at fremme den gode kollektive transport.

Midttrafik har også løbende fokus på, at vi bliver bedre til at vise hensyn til hinanden i busserne. For eksempel gennem chaufføruddannelsen Fly High, hvor chaufførerne lærer og får inspiration til, hvordan de selv kan være med til at skabe en bedre stemning i bussen og undgå konflikter. Derudover køres løbende vis hensyn-kampagner i busserne.

Midttrafik lancerer Bussen 2

Midttrafik sætter en ny stor kampagne i gang for at vinde de unges gunst med en opfølger på reklamefilmen Bussen.

Bussen 2 handler om buskundens fantastiske liv i Midttrafiks busser.

I 2012 viste en kundeundersøgelse, at de unge kunder mente, at bussen havde en dårligt omdømme og ikke var attraktiv.

Det blev starten på Midttrafiks offensiv for et bedre omdømme blandt de unge, og en imagekampagne med bl.a. reklamefilmen Bussen blev lanceret i september 2012.

Bussen 2-kampagnen starter den 2. februar, og reklamefilmen vises i biografen i tre uger og på [youtube.com/midttrafik](https://www.youtube.com/midttrafik).

Kampagnen præsenteres på midttrafik.dk og omfatter bl.a. online aktiviteter på Facebook, printkampagne mv.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-00-1-15

20. Eventuelt