



**Åben dagsorden
til mødet i
Bestyrelsen for Midttrafik
29. juni 2015 kl. 09.30**

Indholdsfortegnelse

Pkt.	Tekst	Side
1	Udmøntning af besparelser i administrationen i 2016 til finansiering af rejsekort	1
2	1. behandling af budget 2016	3
3	Strategier for fremtidige rejsekortpriser - rabatter vs. klippekorttakst	5
4	Klippekort udfasning	8
5	Harmonisering af tidsgyldighed for kontantbilletter og klippekort	11
6	Revision af rejsebestemmelser	15
7	Oplæg til ny procedure for tildeling af buskontrakter og flextrafikkontrakter	18
8	Opfølgning på Bestyrelsens Kunde for en dag-ture	21
9	Arrangementskørsel	24
10	Politisk høring af kundevendte forbedringer i flextur og teletaxa koncepterne	26
11	Samarbejde om udbud af Flextrafik samt forlængelse af nuværende kontrakter	29
12	Venneaftaler i Flextur: Ringkøbing, Skjern, Holstebro og Lemvig	32

Indholdsfortegnelse

13	Støttet Flextur og forsøg med gratis Flextur med ungdomskort i Skanderborg kommune samt venneaftaler med Favrskov, Horsens og Silkeborg kommuner	34
14	Forventet regnskab efter 1. kvartal	37
15	Orientering: DR om individuel handicapkørsel og forskellige praksis blandt trafikselskaberne	39
16	Orientering om tildeling af puljemidler	42
17	Orientering om Passagerpulsens Kundeservicepris 2015	44
18	Orientering: Årsberetning Ankenævnet for Bus Tog og Metro	48
19	Orientering om operatørudbud på letbanen	50
20	Orientering om sammenlægning af anlægs- og driftsselskab	52
21	Tids- og aktivitetsplan for arbejdet med den nye trafikplan for Aarhusområdet ifm. Letbanens driftstart.	53
22	Orientering om afregning af fritidskompensation - Trafikstyrelsen	55
23	Opfølgning på revisorundersøgelse om udstedelse af frikort	57
24	Siden sidst	58
25	Eventuelt	61

1-21-1-14

1. Udmøntning af besparelser i administrationen i 2016 til finansiering af rejsekort

Resumé

Det var en forudsætning for Midttrafiks tilslutning til rejsekortet, at merudgifterne dertil på ca. 45 mio årligt, finanseres delvist ved besparelser i Midttrafiks administration på årligt 12 mio. kr, når rejsekortet var rullet færdigt ud i Midttrafik. Direktionen fremlægger hermed forslag til vedvarende besparelser i administrationen for budget 2016.

Sagsfremstilling

For at begrænse bestillernes merudgifter til indførelse af rejsekortet, besluttede bestyrelsen i 2013 at realisere følgende besparelse:

Besparelser jf. Business Case 2013, Rejsekort							
Mio. kr.	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Samlet 2013-2028
Billetteringsudstyr	0	-0,7	-1,0	-3,0	-4,0	-4,0	-52,7
Kundeservice og betjent salg	0	-3,0	-3,0	-3,0	-3,0	-3,0	-45,0
Tællinger	0	-	-0,5	-0,5	-0,5	-0,5	-7,0
Klippekort/periodekort	0	-	-0,4	-0,7	-1,0	-1,0	-13,1
Salgsprovision	0	-	-0,5	-4,5	-4,5	-4,5	-59,0
Nye Funktioner	0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	14,4
I alt	-	-2,7	-4,4	-10,8	-12,0	-12,0	-162,4

Nogle af disse besparelser er gennemført. Det drejer sig om udgifter til betjent salg, nedlæggelse af en række salgssteder er gennemført. Udgifter til gammelt billetteringsudstyr er bortfaldet, efterhånden som der er sat rejsekortudstyr i busserne.

Udgifterne til daglig forsendelse af klippekort og provision til forhandlerne for salg af klippekort bortfalder den dag, bestyrelsen beslutter sig for afskaffelse af klippekort jævnfør andet dagsordenspunkt. En helårsbesparelse i 2016 vil ikke kunne opnås.

Udgifter til tællinger kan ikke bortfalde, da rejsekortet har lav udbredelse i Midtjylland, ligesom der vil gå endog meget lang tid før periodekortet erstattes af rejsekortet.

Midttrafiks budget for 2015 for trafikskabet er 121,3 mio kr – heraf 107,7 mio. til administration af bustrafik og 13,6 mio. kr til administration af flextrafik.

Midttrafiks budget for 2016 for Trafikskabet er 116,7 mio kr. – heraf 103,3 mio kr. til administration af bustrafik, idet der allerede er indregnet en besparelse på 6,4 mio kr. pga. rejsekortet.

Håndtering af kundehenvendelser omkring rejsekort tager langt længere tid at behandle end alle andre henvendelser. Der skal derfor tilføres ekstra ressourcer hertil. Disse skal finansieres under eksisterende budget.

For at sikre overholdelse af budgettet i 2016 og for at håndtere udfordringer omkring kundehenvendelser vedr. rejsekortet, foreslår direktionen derfor følgende besparelser:

Øget digitalisering (mindre udgifter til tryk af køreplan, informationsmateriale og forsendelse) 0,5 mio kr.

Reduktion i lejemål 0,2 mio kr.

Reduktion i kursuskonto 0,5 mio kr.

Justering af "personalegoder" 0,1 mio kr.

Nedlæggelse af 7 stillinger 3,0 mio kr.

I alt 4,3 mio kr.

Sagen har været drøftet i administrationens LMU.

Konsekvens for kunder

Det er et mål, at besparelserne ikke får negative konsekvenser for kunderne. Udfasningen af klippekort jf. anden dagsorden – vil give en række udfordringer, som må imødekommes med aktiv, præcis kommunikation.

Øget digitalisering vil på samme måde give nogle udfordringer, men her vil Midtrafik tilbyde de kunder, der får problemer med f.eks ikke at have en trykt køreplan, alternativer i en overgangsperiode.

Konsekvenser for organisationen

Forslaget om nedlæggelse af 7 stillinger, vil være en udfordring. Direktionen har i flere år haft ansættelsesstop som gør, at kun strengt nødvendige stillinger bliver genbesat. Målet kan dog ikke alene opnås gennem naturlig afgang, men må reguleres med omprioritering, ændring af arbejdsgange og i sidste ende afskedigelser. Råderummet for igangsættelse og gennemførelse af større udviklingsinitiativer vil blive begrænset i en overgangsperiode.

Tidsplan

Når bestyrelsen har truffet sin beslutning, informeres administrationen herom. Direktionen har lavet handlingsplan for gennemførelse af de enkelte initiativer, som eksekveres så de får virkning fra 1. januar 2016.

Direktøren indstiller,

- at** ovennævnte initiativer til udmøntning af besparelser i Midttrafiks administration gennemføres
- at** Midttrafik's budget 2016 for Trafikselskabet tilpasses herefter.

1-21-1-14

2. 1. behandling af budget 2016

Resumé

Vedlagt er forslag til 1. behandling af budget for 2016 samt budgetoverslagsårene 2017 til 2019. Budgetforslaget sendes efterfølgende til politisk høring ved bestillerne.

Sagsfremstilling

Administrationen udarbejdede i foråret 2015 budgetforslag for 2016, som blev sendt i administrativ høring hos Midttrafiks bestillere 29. maj 2015 med svarfrist 4. juni 2015.

Høringsvarerne er efter aftale med bestillerne indarbejdet i det budgetforslag, der nu fremlægges for Bestyrelsen. Herudover er Midttrafik i dialog med nogle bestillere omkring øvrige ønsker til justeringer, som forventes indarbejdet i materialet under den politiske høring. Disse ændringer, samt øvrige ændringer affødt af den politiske høring, vil være indarbejdet ved 2. behandlingen af budgettet.

Budgettet for busudgifter udgør ca. 1.435,6 mio. kr. og er udarbejdet efter en rutebaseret model, der tager udgangspunkt i den enkelte bestillers ruteøkonomi.

Alle køreplanændringer fra køreplansskiftet 28. juni 2015 er indregnet for bybusser, lokalruter samt regionalruter, mens budgettet for rabatruterne tager udgangspunkt i 2014-køreplanen for flertallet af kommunerne. Det forventes, at ændringerne fra 2015-køreplanen kan indarbejdes inden budgettet 2. behandles i september måned. Alle afholdte udbud til og med Midttrafiks 41. udbud i Herning Kommune er indarbejdet.

Busindtægter udgør ca. 709,8 mio. kr. og er budgetteret med udgangspunkt i regnskabet for 2014. Der er en række usikkerhedsmomenter forbundet med indtægtsbudgettet, der er nærmere beskrevet i vedlagte notat om budget 2016.

Flextrafik omfatter handicap- og kan-kørsel. Antallet af ture er baseret på 2014 og 1. kvartal 2015. Udgifterne til handicapkørsel er budgetteret til 38,1 mio. kr., mens der er budgetteret med 7,9 mio. kr. i indtægter. Udgifterne og indtægterne er budgetteret på niveau med forrige år.

Kan-kørslen omfatter Kommunal kørsel, Flexture og Teletaxa og er budgetteret til 507,4 mio. kr. i kørselsudgifter. Budgetteringen er foretaget ud fra det forventede kørselsomfang i 2015.

Vedrørende Trafikselskabet (administration og fællesomkostninger) forventes besparelser i administrationen af buskørsel som følge af indførslen af Rejsekortet. I et andet dagsordenspunkt indstilles til at forhøje nettobesparelsen til 7,6 mio. kr. fra oprindeligt budgetterede 6,4 mio. kr. i 2016. I lighed med sidste år anvendes de budgetterede køreplantimer for budgetåret til fordeling af de køreplantimeafhængige udgifter.

Budgettet for Rejsekort i 2016 er på 59,7 mio. kr. Rejsekortudgifterne er påvirket af den nye finansieringsmodel, den såkaldte årsrapportmodel. Denne er nærmere beskrevet i vedlagte notat om budget 2016.

Grundet en markant afvigelse mellem Midttrafiks forslag til budget 2016 og Region Midtjyllands budgettramme, bliver der i øjeblikket udarbejdet en handlingsplan, som sikrer overensstemmelse.

I henhold til tidsplanen, fremsendes budgetoplægget efter Bestyrelsens behandling til bestillerne til politisk høring. Høringsfristen bliver 21. august 2015, hvorefter det endelige budget for 2016 forelægges for Bestyrelsen til 2. behandling 11. september 2015.

Direktøren indstiller,

at budgetforslaget for 2016 til 1. behandling godkendes og fremsendes til politisk høring hos bestillerne med svarfrist 21. august 2015.

Bilag

- Bilag 1 - Budget 2016 1. behandling

1-25-1-15

3. Strategier for fremtidige rejsekortpriser - rabatter vs. klippekorttakst

Resumé

I forbindelse med indfasning af rejsekort har Midttrafik anvendt et takstsystem, hvor kunderne har optjent mængderabat på rejsekortet, og dermed betalt mindre pr. tur jo mere de rejser.

Baggrunden for at indføre det system var, at DSB/ARRIVA – som indførte rejsekort i togene før Midttrafik kom på med busserne – havde valgt denne løsning da de indførte rejsekortet.

Takstsystemet medfører, at kunder der rejser sjældent betaler en højere takst på rejsekort end de gør på et klippekort. F.eks. betaler en voksen på rejsekort 18 kr. pr tur for en 2-zoners rejse, hvis de slet ikke har optjent mængderabat, hvor en rejse på klippekort koster 14 kr.

Da kunderne i opstartsfasen også har haft mulighed for at anvende klippekort, har kunderne dog haft muligheden for at købe rejsen til 14 kr. Når klippekortet udfases forsvinder den mulighed, og det kan derfor være relevant at overveje om man fortsat ønsker at anvende et takstsystem med mængderabat, eller man ønsker at overgå til et takstsystem hvor alle rejser på rejsekort takstfastsættes som et klippekort.

Derfor fremlægger administrationen nu en gennemgang af fordele og ulemper ved de 2 modeller til drøftelse i Bestyrelsen.

Sagsfremstilling

De nuværende takster på rejsekorttakster i forhold til klippekorttakster kan eksemplificeres ved taksterne for en 2-zoners rejse for voksne på hhv. nuværende rejsekorttakst (afhængig af mængderabat) og på klippekort. Oversigten ser således ud:

Rabattrin	0	1	2	3	4	5	6	7	Klippekort
Rejsekorttakst - Voksen 2-zoner	18 kr	15,30 kr	14,22 kr	13,32 kr	12,06 kr	10,80 kr	9,54 kr	8,64 kr	14 kr
Antal rejser pr måned for at opnå rabattrin	0-3	4-9	10-15	16-21	22-27	28-33	34-39	Over 40	Uafhængig
Fordeling af Rejsekort-rejser*	11%	16%	14%	29%	9%	8%	5%	8%	-

*Fordeling af rejsekortrejser er opgjort i perioden januar til marts 2015. Den relativt høje andel på Rabattrin 3 skyldes at nye kunder indplaceres her. Off-peak rabat indgår ikke i oversigten.

Klippekorttaksten for en rejse på 2 zoner for en voksen er 14 kr. Kunder der anvender rejsekort og befinder sig på rabattrin 0-2 betaler en højere takst end klippekorttaksten – kunder på rabattrin 3-7 sparer i forhold til klippekorttaksten. For at opnå rabattrin 3 skal man rejse mindst 16 ture pr. måned. I ovenstående situation er 41 % af rejserne på rejsekort dyrere end klippekorttaksten og 59 % er billigere.

Midttrafik, NT, DSB og ARRIVA anvender i dag modellen med mængderabat. I Sydtrafik og Movia anvendes ikke mængderabat på rejsekort. Alle kunder betaler en takst svarende til klippekorttaksten – uanset om man rejser 2 gange om måneden eller 30 gange om måneden. Trafikstyrelsen har i marts 2015 udarbejdet et forslag til fælles rejsekorttakster på hele Sjælland (altså også rejser på tværs af takstområder på Sjælland). Ud over harmonisering af takster på Sjælland foreslås også en model hvor der ikke anvendes mængderabat, og rejsekortrejser betales som var de på klippekort.

Der er fordele og ulemper ved begge modeller. Fordele ved at anvende "klippekortmodellen" er:

- Kunderne kender takster på rejsen i forvejen da taksten ikke afhænger af mængderabat og rabattrin som kan være ukendte for kunderne i rejseøjeblikket, og som er vanskeligt for kunderne at forstå og gennemskue.
- Kunder med få rejser oplever ikke takststigninger. Som det fremgår af tabellen, så får kunder med få rejser pr. måned takststigninger ved brug af rejsekort. Det undgås hvis man anvender klippekorttakster på alle rejser.
- Takster på rejsekort bliver lettere at kommunikere. Som det også fremgår af tabellen, så er der mange forskellige takster på en 2-zoners rejsekortrejse. Kunder der spørger om hvad rejsen koster vil kun kunne få det svar, at det afhænger af hvor meget de i øvrigt rejser. Ved brug af rejsekorttakster vil man kunne få præcis besked om rejsens pris – og den vil altid være ens, med mindre der indgår off-peak rabat.
- Usikkerheden om rejsens pris går også igen i forhold til Midttrafiks indtægter. Med en fast klippekorttakst bliver det lettere at budgettere indtægter på rejsekortrejser. Den opgave er vanskeligere – og dermed mere usikker – når indtægterne afhænger af hvordan kunderne fordeler sig på rabattrin. Den fordeling er pt. en ukendt faktor i forbindelse med budgetlægning og medfører risiko for færre indtægter, hvis f.eks. en større del af rejserne sker på et højere rabattrin end forventet.

"Mængderabatmodellen" har også sine fordele. De er listet op her:

- Modellen giver kunder rabat i forhold til brugen af kollektiv trafik og et incitament til at rejse mere. Det incitament findes ikke på klippekort, hvor en kunde som er 1 år om at bruge et klippekort får samme rabat som en kunde der er 2 uger om det.
- For kunder med mange rejser bliver rejsekort en dyr løsning, hvis "klippekortmodellen" anvendes. Disse må i stedet i højere grad henvises til at bruge periodekort.
- Ved indkøbet af rejsekortsystemet var det forventningen at alle selskaber ville anvende "mængderabatmodellen". Derfor er systemet specificeret til at kunne det, og det er et krav der givetvis har betydet en stor merpris. Ved ikke at bruge den funktionalitet i systemet, har man derfor betalt et betydeligt beløb for en del af rejsekortsystemet som ikke anvendes.
- DSB og ARRIVA anvender "mængderabatmodellen". Hvis Midttrafik går over til "klippekortmodellen" vil der opstå endnu større takstspring, når en rejsekortrejse går på tværs af et takstområde, og taksten derfor fastlægges af togoperatørerne. Dette kan illustreres med et eksempel på en 6-zoners-rejse på tværs af et takstområde (f.eks. Odder – Horsens) som på rejsekort pt. prissættes af DSB/ARRIVA. Disse takster ser således ud for en voksen:

Rabattrin	0	1	2	3	4	5	6	7
Rejsekorttakst - Voksen 6-zoner	63,00 kr	56,70 kr	47,25 kr	44,10 kr	40,95 kr	37,80 kr	31,50 kr	28,35 kr

Til sammenligning koster et klip på et 6-zoners klippekort 37 kr., så kunder der rejser med bus på tværs af takstområder med et "mængderabatsystem" i forhold til rejser

indenfor et takstområde på "klippekortsystem". Den forskel vil være vanskelig at forklare og forstå for kunderne. Midttrafik arbejder pt. for at ændre dette, så busrejser på tværs af takstområder takstfastsættes af Midttrafik.

- I henhold til gældende regler for takstfastsættelse, er det Midttrafik der fastlægger rejsekorttakster for både bus- og togrejser indenfor et takstområde, efter dialog med togoperatørerne. Ændrer Midttrafik takspolitik så vil det også medføre tilsvarende ændringer i togtakster indenfor takstområder. Dette vil kunne skabe utilfredshed hos togoperatørerne. Midttrafik har ikke kendskab til at togoperatørerne generelt overvejer at ændre den nuværende rabatstruktur.

Med den kommende udfasning af klippekortet, vil mange tidligere klippekortkunder føle sig tvunget over på rejsekort. Nogle af dem – nemlig dem med færrest rejser pr. måned – vil opleve takststigninger. Det vil derfor være hensigtsmæssigt, at en evt. ændring af rabatstruktur på rejsekortrejser falder sammen med udfasning af klippekortet.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning

1-25-03-1-15

4. Klippekort udfasning

Resumé

Rejsekort er nu fuldt implementeret i Midttrafiks område. En forudsætning i Business Casen for rejsekort er, at en del af finansieringen af rejsekort skal findes gennem besparelser på udfasning af klippekort og herunder besparelse på provisionsbetaling til klippekortforhandlere, tryk af klippekort, distribution etc.

Bestyrelsen skal tage stilling til, hvornår papirklippekortet skal udfases, og om der eventuelt skal iværksættes alternativer som substitution for klippekortet.

Sagsfremstilling

Papklippekortet er et meget anvendt betalingsmiddel. I 2014 var omsætningen på klippekort ca. 220 mio. kr. og udgjorde dermed 31 % af de totale passagerindtægter på 711 mio. kr. I Aarhus sælges der årligt for ca. 130 mio. kr. klippekort.

Fra implementeringen af rejsekort i andre trafikelskaber er det kendt, at en del klippekort-kunder ikke vælger rejsekort, når klippekort udfases, men kontantbilletter eller trafikelskabernes mobilbetalingsløsninger. Det hænger sandsynligvis sammen med, at en stor del af bussernes kunder kun rejser engang imellem. Midttrafiks andel af lejlighedsvis rejsende kunder er ca. 40 %.

Rabat og pris på rejsekort følger forbruget, hvor flere rejser giver større rabat. Som det er nu, giver rejsekort først en rabat, der svarer til prisen for tur med klippekort ved 16 ture om måneden, så mange kunder, der kun rejser lejlighedsvist med bussen, oplever, at alternativet til klippekort er en kontantbillet.

Med et 10-turs klippekort koster en 2-zoners tur 14 kroner. Med rejsekortet koster den samme tur 18 kroner.

Inden for Aarhus Kommune har kunder med klippekort en række andre fordele. Klippekortet giver ret til fri omstigning i 2 timer på et klip, ligesom man kan rejse flere sammen på samme klippekort, det kan man ikke på rejsekortet i Aarhus.

Alternativer til pap-klippekort

I de fleste andre trafikelskaber (DSB, Movia, NT osv.) har man en mobilløsning, som supplement til rejsekort, hvor kunderne kan købe klippekort og kontantbilletter på deres mobiltelefoner.

Der findes to forskellige mobilløsninger. En app-løsning som kræver, at man har en smartphone, og en sms-løsning som kan bruges af alle mobiltelefoner.

SMS-løsningen er simpel teknologi, som har en meget begrænset funktionalitet og derfor udelukkende egner sig til at håndtere enhedstakster/faste priser. Busbilletten betales

over telefonregningen. SMS-løsningen kan bruges på både android telefoner og smartphones. SMS-løsningen kan ikke anbefales i Aarhus, hvor der er selvbillettering.

En app-løsning giver kunderne en mere venlig brugerflade, hvor de kan få hjælp til at finde den rette rejse og derefter købe den rigtige billet. App-løsningerne håndterer både kontantbillet, klippekort og særlige billettyper f.eks. turistbilletter. Kunderne kan selv vælge om købet skal betales over telefonregningen eller de ønsker betaling med Dankort, Visa kort eller MasterCard. App-løsningen kræver, at man har adgang til en smartphone eller en tablet.

Ifølge Danmarks Statistik har 77 % af de danske husstande i 2015 adgang til en smartphone, mens 98 % af de danske husstande i 2015 har adgang til en almindelig mobiltelefon.

Annoncering af stop for klippekortsalg i forhold til kunder

Det er kendt fra øvrige trafiksekskaber, at udfasning af klippekort giver anledning til en markant stigning i antallet af henvendelser fra kunder, som skal have hjælp og vejledning til at finde alternative betalingsmidler.

Der er behov for en markant informationskampagne, som informerer om salgsstop af klippekort, brugsperiode, refusionsperiode samt alternative betalingsmuligheder. Kampagnen skal ske gennem bussen, i medierne (via presse og annoncer) og gennem de sociale medier. Administrationen udarbejder en informationskampagne.

Udfasningsplanen annonceres samtidig for hele Midttrafiks område. Annoncering af salgsstop skal ske 3-6 måneder før salget stopper, så kunderne har god tid til at finde et alternativt betalingsmiddel. Når salget er stoppet kan kunderne bruge klippekortet i endnu 3-6 måneder.

Refusion af ubrugte klip følger markedsføringslovens §1, der betyder, at kunden skal have mulighed for, i 3 år fra købsdatoen, at få refunderet ubenyttede klip til købsprisen – eventuelt mod betaling af et rimeligt ekspeditionsgebyr.

Afhængigt af bestyrelsens beslutning vil der være behov for samtidig markedsføring af nye betalingsmuligheder.

Opsigelse af aftale med klippekortforhandlere

I det øjeblik bestyrelsen beslutter at udfase klippekortet, så opsiges samarbejdet med de ca. 190 klippekortforhandlere, som Midttrafik har. I den forbindelse forventes en årlig mindre udgift til salgsprovision på ca. 2,5 mio. kr. og ikke 4,5 mio. kr. som anført i business casen. Derfor har forvaltningen i andet dagsordenspunkt fremsat forslag til andre besparelser.

Midttrafik vil fastholde samarbejdet med ca. 20 salgssteder til salg af periodekort og med henblik på opgradering til at kunne sælge rejsekort anonym, optankning af rejsekort, bestilling af rejsekort etc.

Økonomi

Klippekortforhandlerne får en bonus på mellem 2,5 og 5 % for alt klippekortsalg. Der forventes derfor en årlig mindre udgift til salgsprovision på ca. 2,5 mio. kr.

Mindre udgifter på tryk af klippekort er gennemsnitligt 0,8 mio. kr. årligt.

Derudover er der en årlig besparelse på distribution af klippekort på 0,3 mio. kr.

Hvis bestyrelsen beslutter, at der skal udvikles og driftes en mobilbetalingsløsning, vil det koste anslået 2,0 mio. kr. i engangsinvestering, og et årligt driftsbudget på anslået 350.000 kr. samt 1,30 kr. pr. solgt billet. Engangsinvesteringen vil i givet fald blive finansieret af mindreforbrug i trafikelskabets budget for 2015.

Direktøren indstiller,

- at** klippekortsalget stopper 15. maj 2016, med annoncering af salgsstop fra november/december 2015
- at** Midttrafik undersøger muligheden for en mobilbetalingsløsning

1-25-02-1-15

5. Harmonisering af tidsgyldighed for kontantbilletter og klippekort

Resumé

Der er forskel på tidsgyldigheden for kontantbilletter og klippekort på lokale rejser i Aarhus Kommune og alle øvrige rejser i Midttrafik. Rejsekortet, der i første omgang erstatter klippekort, kan kun håndtere én tidsgyldighed. Der fremlægges 3 forslag til modeller for den fremtidige tidsgyldighed på kontantbilletter og rejsekort i Midttrafik.

Sagsfremstilling

Tidsgyldigheden for rejsekort, klippekort og kontantbilletter bestemmes af antallet af zoner.

Tidsgyldigheden inden for Midttrafik er som vist i nedenstående tabel, og for hver yderligere zone øges gyldigheden 10 minutter. Inden for Aarhus Kommune er tidsgyldigheden på kontantbilletter og klippekort 2 timer uanset zoneantal, som kan variere fra 2-6 zoner. På rejsekortet følger tidsgyldigheden den generelle for Midttrafik.

Antal zoner	Midttrafik generelt	Aarhus Kommune kontant og klip
2	60 min.	120 min.
3	75 min.	120 min.
4	90 min.	120 min.
5	105 min.	120 min.
6	115 min.	120 min.

Ved kontantbilletter skal sidste **påstigning** ske, inden det tidspunkt billetten udløber – ved evt. forsinkelser er det køreplantiden, der tæller. Undtagelsen er rejser inden for Aarhus Kommune, hvor man har 2 timer uanset zoneantal, men det er i forhold til sidste **afstigning**.

De 2 timer inden for Aarhus Kommune stammer tilbage fra dengang, hvor billetautomaterne i bybusserne i Aarhus kun kunne udstede en 2-4 zoners billet. Her var man nødt til at sætte tidsgyldigheden efter at billetten i princippet skulle kunne dække en rejse mellem 2 yderpunkter i kommunen, fx Malling-Mejlby. Man valgte samtidig at give klippekort samme tidsgyldighed. Formålet var ikke at lave billige returrejser, men muligheden opstod og blev selvfølgelig udnyttet, af de kunder, der havde mulighed for at nå det.

I forbindelse med udfasningen af klippekortet, skal der træffes en beslutning vedrørende tidsgyldigheden fremadrettet.

Nedenfor er der beskrevet 3 forskellige modeller med fordele og ulemper.

Model 1. Total harmonisering af tidsgyldighed svarende til de nuværende på kontantbillet og rejsekort i Midttrafik generelt.

Gennemførelse:

Billetautomaterne i Aarhus Kommune skal omprogrammeres.

Rejsebestemmelser skal rettes, og der skal laves en grundig kommunikationsplan.

Ændringen foreslås gennemført i forbindelse med ophør af salg af klippekort, idet kunderne her under alle omstændigheder skal forholde sig til, hvordan de vil billettere fremadrettet.

Tidsgyldigheden på klippekort bevares, idet de er på vej til at blive udfaset.

Økonomi:

Det vurderes at medføre en engangsudgift på ca. 100.000 kr. til omprogrammering af billetautomater.

Alt andet lige kan der forventes en mindre indtægtsfremgang i Aarhus Kommune, når klippekortet ikke længere kan benyttes. Administrationen har dog ingen tal eller indikationer på, hvor udbredt det er, at foretage returrejser på én kontantbillet eller ét klip. En harmonisering af tidsgyldigheden vil påvirke kundens adfærd. Nogle vil overgå til rejsekort, andre vil købe 1 billet hver vej, atter andre vil skifte transportform. Hvor mange kunder, der vil gøre hvad, foreligger der ikke data på, og usikkerhederne er dermed for store til at komme med et kvalificeret skøn.

Fordele:

Ét sæt regler er nemmere at formidle.

I dag er der reelt blandet tidsgyldighed i Aarhus Kommune, idet det kun er billetautomaterne i bybusserne + de stationære billetautomater, der udsteder med 2 timers tidsgyldighed. I de regionale busser kan der kun udstedes billetter med den generelle tidsgyldighed, også selv om kunden rejser lokalt. Dvs. kunderne bliver forskelsbehandlet af tekniske årsager.

Tidsgyldighederne vil være de samme for alle lokale, regionale og xbus-rejser i Jylland. En bevarelse af nuværende tidsgyldighed på kontantbilletterne vil betyde, at returrejser inden for 2 timer vil være billigere på kontantbillet. Harmoniseringen forebygger et øget kontantbilletsalg i automaterne, og hermed en øget håndtering af mønter i bybusautomaterne. Den vurderes dog til at være marginal.

Rejsekortet vil være billigere end kontantbillet hver gang på rejser inden for ét takstområde i Midttrafik.

Ulemper:

Kunder i Aarhus, der er vant til at kunne udnytte de 2 timers tidsgyldighed til en returrejse, vil reelt komme til at betale dobbelttakst i forhold til nu. Der er ingen data på, hvor mange kunder, det vil berøre.

Ved en total harmonisering skal reglen om, at sidste påstigning skal ske inden for tidsgyldigheden, også gælde i Aarhus.

Det vil blive en kommunikationsmæssig udfordring, idet principper og kundernes vaner skal ændres. I en overgangsfase må det forventes at give en del diskussioner og klager, idet nogle kunder enten ikke helt har forstået eller har hørt om ændringerne.

Det kan blive lidt mere tidskrævende at håndtere tidsgyldigheden kontrolmæssigt – særligt i forhold til forsinkelser. Det vurderes dog til at være marginalt, hvis kontrollørerne får de rette hjælpeværktøjer, fx i form af en tidstabel.

Model 2. Fastholdelse af 2 timers tidsgyldighed på kontantbilletter købt i automaterne i Aarhus og fastholdelse af nuværende rejsekort tidsgyldighed.

Gennemførelse:

Der skal ikke gennemføres ændringer på udstyr eller rettes i rejsebestemmelser. Der bliver fortsat en kommunikationsmæssig udfordring i Aarhus i forhold til rejsekortets tidsgyldighed, men kunden kan henvises til køb af kontantbillet ved returrejse inden for 2 timer.

Økonomi:

Alt andet lige kan der forventes en marginal indtægtsfremgang i Aarhus Kommune, når klippekortet ikke længere kan benyttes.

Fordele:

Det kræver ingen ændringer.

Kunder i Aarhus, der er vant til at kunne udnytte de 2 timers tidsgyldighed til en returrejse, kan undgå at betale dobbelttakst i forhold til nu ved køb af kontantbillet. Det vil give en fordyrelse på 43 % for en 2 zoners rejse. Det er lidt nemmere at kontrollere og formidle i et selvbilletteringssystem.

Kontantbilletkunderne i bybusserne i Aarhus skal ikke forholde sig til en ny tidsgyldighedsregel.

Ulemper:

Der er fortsat 2 sæt regler at formidle.

Kontantbilletkunder, der rejser lokalt i Aarhus Kommune, vil fortsat blive forskelsbehandlet afhængig af, om de starter der rejser i en bybus eller regional bus. Der vil blive et øget kontantbilletsalg i automaterne, og hermed en øget håndtering af mønter i bybusautomaterne. Den vurderes dog til at være marginal.

Rejsekortet vil ikke være billigere end kontantbillet hver gang på rejser inden for ét takstområde i Midttrafik.

Model 3. Indførelse af 2 timers tidsgyldighed på alle kontantbilletter og rejsekortrejser på 2-6 zoner inden for Midttrafik.

Gennemførelse:

Der skal rettes i rejsekortudstyret.

Rejsebestemmelser skal rettes, og der skal laves en grundig kommunikationsplan. Ændringen foreslås gennemført i forbindelse med ophør af salg af klippekort, idet kunderne her under alle omstændigheder skal forholde sig til, hvordan de vil billettere fremadrettet og reglerne herfor.

Økonomi:

Alt andet lige kan der forventes et indtægtstab i hele Midttrafiks område, særligt i bybusområder, idet det her nu vil blive muligt at nå en returrejse på en billet/rejsekortrejse.

Fordele:

Kunder i Aarhus, der er vant til at kunne udnytte de 2 timers tidsgyldighed til en returrejse, kan fortsat gøre dette.

Kunder uden for Aarhus vil have mulighed for at rejse billigere. Rejsekortet vil være billigere end kontantbilletter hver gang på rejser inden for ét takstområde i Midttrafik.

Ulemper:

Tidsgyldighederne vil ikke være de samme for alle lokale, regionale og xbus-rejser på Jylland.

Der vil være indtægtsnedgang. Rejsekortet vil ikke være billigere end kontantbillet hver gang på rejser inden for ét takstområde i Midttrafik.

Ulemperne i model 3 er for store til, at administrationen vil pege på modellen.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen vælger at enten model 1 eller 2 skal gennemføres i forhold til tidsgyldigheden for lokale rejser med kontantbillet eller rejsekort inden for ét prisområde i Midttrafik.

1-31-75-1-14

6. Revision af rejsebestemmelser

Resumé

Midttrafik har et sæt omfattende rejsebestemmelser, som samlet set indeholder 70 punkter fordelt på 11 forskellige kategorier. Disse dækker bredt fra ordensbestemmelser til betingelser vedrørende produkter mv. Omfanget af rejsebestemmelser er vokset gennem tiden, og har efterhånden nået et omfang, som gør det vanskeligt for både kunder, chauffører og medarbejdere hos Midttrafik at håndtere.

I leverandørundersøgelsen fra sept. 2014 tilkendegav ca. 1/3 af deltagende busselskaber, at de er utilfredse med Midttrafiks rejseregleres forståelighed og brugervenlighed for chaufførerne. På denne baggrund igangsatte Midttrafik en revision og forenkling af nuværende rejsebestemmelser, med et formål om at gøre overskueligheden større og anvendelsen nemmere.

Sagsfremstilling

Proces

Processen for revision og forenkling af nuværende rejsebestemmelser blev påbegyndt primo 2015, og inddeles i to overordnede faser:

- **Fase 1 Indhold.** Revidering af indhold via intern arbejdsgruppe og workshop med repræsentanter fra busselskaberne
- **Fase 2 Præsentation.** Sproglig gennemgang/omskrivning hos ekstern tekstforfatter samt ny opbygning på hjemmeside

Forslagene til indholdsmæssige ændringer er udarbejdet af en intern arbejdsgruppe med input fra en workshop med repræsentanter fra busselskaberne, der blev afviklet i februar 2015.

Væsentlige ændringer

Nedenfor gennemgås væsentlige indholdsændringer, herunder omfang samt eventuelle konsekvenser for kunder og/eller chauffører. Af bilag 1 fremgår rejsebestemmelsernes formulering før og efter.

· Kørestole

Dette vil som noget nyt være et særskilt punkt, da der er behov for præcisering. I gældende rejsebestemmelser, er det op til chaufføren at afgøre, om plads- og indstigningsforhold tillader kørestole. I ny formulering gives uddybende information, så kørestolsbrugere klædes bedre på omkring deres transportmuligheder. Her tages udgangspunkt i maksimale mål fremfor kørestolstype, hvormed der er et fælles regelsæt for alle kørestolsbrugere uanset fabrikation, model mv.

I overensstemmelse med EU-direktiv 2001/85/EF skal der være adgang for kørestolsbrugere i bybusser og rutekørsel > 100 km.

Bestemmelsen er afstemt i forhold til førnævnte EU-direktiv vedrørende særlige krav til busser samt EU-forordning 1812011 vedrørende buspassageres rettigheder. Midttrafik kender til enkelte tilfælde, hvor kunder afvises med deres el-scooter, hvor en el-scooter besværliggør ind- og udstigning for øvrige passagerer samt en ødelagt busrampe pga. for meget vægt. Nogle typer af el-scootere og kørestole vil være for store i forhold til de opstillede mål. De maksimale mål tager højde for nuværende pladsforhold i busserne.

- **Dyr**

I gældende bestemmelser varierer reglen omkring store hunde i bybusser. Der er i den nye formulering lavet en ensretning, således at det fremover ikke vil være muligt at medtage store hunde i nogen bybusser (fører- og servicehunde undtaget). Byer, hvor man i dag kan medbringe en stor hund til børnetakst: Brande, Herning, Holstebro, Ikast, Struer, Silkeborg og Horsens. Adspurgte operatører i berørte bybusbyer angiver at omfanget er beskedent.

NT tillader ikke store hunde i by- og metrobusser, hvorimod det tillades i Sydtrafiks område.

- **Barnevogn, klapvogn og rollator**

I gældende bestemmelse kan man "ikke forvente chaufførens hjælp ved på- og afstigning". Sætning omkring chauffør-assistance er udeladt i ny formulering. Chaufførerne opfordres til at assistere i Chaufførinfo, der også vil indeholde gode råd omkring løft mv.

- **Betaling**

I gældende rejsebestemmelser fremgår muligheden for at betale med check udstedt til busselskabet eller banen. Dette vil fremover ikke figurere som en betalingsmulighed. Det vil stå de enkelte operatører frit for, om de fortsat ønsker at yde denne service.

- **Overdragelse**

I gældende rejsebestemmelser fremgår, at en tidsgyldig billet ikke må overdrages efter rejsen er påbegyndt. Fremadrettet vil dette ikke figurere under rejsebestemmelser, da det i praksis ikke er muligt at håndhæve og sanktionere.

Derudover vil rejsebestemmelser med karakter af produktinformation og vejledninger blive flyttet til andre steder på midttrafik.dk.

Produktinformationer findes på nuværende tidspunkt flere steder på midttrafik.dk, hvilket besværliggør kundens informationssøgning såvel som Midttrafiks vedligehold. Fremadrettet vil kunder kunne finde alle relevante informationer omkring deres billetprodukt ét samlet sted på Midttrafik.dk med logisk opbygning. Vejledninger vil blive samlet, så kunden kan finde "gode råd, når du tager bussen" (fx gør dig synlig ved stoppestedet) og "vis hensyn" (fx ryd op efter dig selv og brug af mobiltelefon). Hittegods vil få en anden og mere central placering, så oplysningen er let tilgængelig fra forsiden på Midttrafik.dk.

Resultat

- Færre regler (ca. 39 punkter fremfor 70)
- Større ensretning og færre forbehold

- Sproglig forenkling (lettere tilgængeligt sprog, færre fagudtryk)
- Ny logisk og kundeventdt opbygning på hjemmeside

Økonomi

Der forventes ingen økonomiske konsekvenser af denne ændring i rejsebestemmelser.

Kundemæssige konsekvenser

- Kørestole: nogle typer el-scootere og kørestole vil overstige maksimale mål og derfor ikke kunne benytte by- og X busser. Disse kunder vil være henstillet til at benytte andre transportmuligheder, fx Flextur. Præciseringen vil betyde, at kunder i kørestol fremadrettet ved, om det er muligt at tage bussen og får en ensartet oplevelse.

- Dyr: i byerne Brande, Herning, Holstebro, Ikast, Struer, Silkeborg og Horsens vil ejere af større hunde, der tager bus, opleve en serviceforringelse. Omfanget vurderes som beskedent. Andre kunder vil måske foretrække bybusser uden store hunde.

- Barnevogn, klapvogn og rollator: ændringen forventes at have positivt effekt hos kunder med behov for assistance. Ofte vil en medpassager træde til, men i mangel herpå vil passageren stadig kunne komme med bussen.

- Betaling: der forventes ingen kundemæssige konsekvenser, da Midttrafik ikke kender til tilfælde i nyere tid, hvor checks er blevet benyttet som betalingsmiddel i bussen.

- Overdragelse: der forventes ingen kundemæssige konsekvenser. Bestemmelsen i nuværende form kan ikke håndhæves, så det har i praksis ingen forskel for kunden, om den eksisterer eller ej.

Kommunikation

Der er behov for at nye rejsebestemmelser kommunikeres bredt til alle interessenter: kunder, vognmænd, chauffører, Tilgængelighedsforum, Midttrafik kundecenter og administrationen. Der er få større ændringer i bestemmelserindhold. Resten er form og præsentation på hjemmesiden.

Direktøren indstiller,

at foreslåede ændringer til nuværende rejsebestemmelser godkendes

Bilag

- Bilag 1_Rejsebestemmelser - væsentlige ændringer

1-23-4-8-11

7. Oplæg til ny procedure for tildeling af buskontrakter og flextrafikkontrakter

Resumé

Der stilles forslag om, at administrationen fremadrettet kan tildele nogle typer af buskørselskontrakter og flextrafik-kontrakter uden bestyrelsens godkendelse. Bestyrelsen skal til gengæld godkende udbudsgrundlaget forud for offentliggørelse af udbudsmaterialet.

Sagsfremstilling

Proceduren for udbud og tildeling af (bus)kontrakter er fastsat af Standard Samarbejdsaftalen mellem Midttrafik, kommunerne og Region Midtjylland. Af aftalen fremgår det bl.a. at: »Middtrafik udarbejder et oplæg til udbudsbetingelser for den kørsel der udbydes. Det drøftes med bestillerne, hvilke krav og vilkår der ønskes indarbejdet i udbudsbetingelserne. Middtrafik tilretter udbudsprocessen, så bestillerne kan høres om konkrete forslag og ønsker på et detaljeret niveau. Der afsættes i den forbindelse tid til eventuel politisk behandling hos bestillerne.

Middtrafik udarbejder udbudsmaterialet og gennemfører udbuddet. Middtrafiks bestyrelse træffer endelig beslutning om hovedprincipper i de enkelte udbud og træffer beslutning om tildeling af kørsel på baggrund af tildelingskriterier fastlagt i samarbejde med bestillerne.«

Det har hidtil kun været praksis, at bestyrelsen orienteres om hovedprincipperne i enkelte udbud, når der har været tale om større udbud, som for eksempel senest udbuddet af regional kørsel i Østjylland (34. udbud i 2013), udbuddet af lufthavnsruten 912X mellem Billund og Aarhus (35. udbud i 2013) samt udbuddet af Holstebro bybusser (36. udbud i 2014). Dog har det været fast procedure, at bestyrelsen altid godkender tildeling af kontrakter uanset udbuddets type eller omfang.

Ny procedure for tildeling

Administrationen stiller forslag om, at proceduren for tildeling af buskontrakter og flextrafik-kontrakter ændres, således at administrationen fremadrettet kan tildele kontrakter, hvor tildelingen alene baserer sig på objektive kriterier. Bestyrelsen skal til gengæld godkende udbudsgrundlaget forud for offentliggørelsen af ethvert udbudsmateriale for fast buskørsel og flextrafik. Efter gennemført udbud orienteres bestyrelsen om resultatet.

Til bestyrelsens godkendelse af udbudsgrundlaget skal administrationen som udgangspunkt oplyse om følgende:

- Den udbudte kørsel, herunder køreplantimer og kontraktbusser
- Krav til busser i sammenligning med nuværende kørsel
- Tildelingskriterie og forventet tildelingsmodel (hvilke kriterier vægtes)
- Resultat af dialog med bestilleren og eventuel lokal politisk behandling

- Tidsplan for udbuddet
- Forventning til prisudvikling

Ovenstående punkter vil også blive benyttet i en efterfølgende orientering til bestyrelsen efter kontrakttildeleling.

Årsager til procedureændring

Der er flere årsager til, at administrationen vurderer, at den nye procedure er hensigtsmæssig.

Tildelingen af en kontrakt skal altid ske på baggrund af tildelingskriteriet (og eventuelle underkriterier) beskrevet i udbudsmaterialet for det konkrete udbud. Når administrationen således har vurderet alle indkomne tilbud i overensstemmelse med tildelingskriteriet, og lavet en indstilling om tildelingen til bestyrelsen, har bestyrelsen reelt ingen mulighed for at ændre denne indstilling, da det vil være i strid med udbudsreglerne at anvende andre kriterier for tildelingen, end det oplyste tildelingskriterium. Bestyrelsen har derfor normalt ikke andre muligheder end at godkende administrationens indstilling om tildeling af kontrakten.

En bestyrelsesindstilling til godkendelse af udbudsgrundlaget forud for offentliggørelsen af udbudsmaterialet forbedrer bestyrelsens mulighed for at komme med kommentarer eller ønsker til det konkrete udbud.

Undtagelser fra ovenstående

Administrationen foreslår samtidig en række undtagelser fra ovenstående procedure, hvor administrationen fortsat skal indstille til bestyrelsen om at godkende kontrakttildeleling. Undtagelsesbestemmelserne skal sikre, at bestyrelsen orienteres rettidigt ved udbud, der kan have en øget bevågenhed i offentligheden, økonomisk betydning eller hvor tildelingen baseres på subjektive kriterier. Bestyrelsen vil således fortsat skulle godkende tildelingen af kontrakter, når

Kontrakten tildeles på baggrund af administrationens vurdering af subjektive kriterier, fx en vurdering af tilbudsgiverens tilbudte kvalitet

Den samlede kontraktpris på alle delkontrakter (pakker) forøges med over 10 %, med mindre prisforøgelsen på over 10 % var forudsat i den forudgående bestyrelsesindstilling til godkendelse af udbudsgrundlaget

Udbuddet har en anderledes karakter, fx hvis

- o der indstilles til kørsel på større forsøgsruter
- o udbuddet har givet anledning til ekstraordinær lokalpolitisk drøftelse

Med mindre et af de to sidstnævnte undtagelsestilfælde gør sig gældende, vil administrationen således altid foretage en direkte tildeling af buskørsel på lokale ruter og på skoleruter samt alle flextrafik-udbud, idet tildelingen er baseret på objektive kriterier (laveste pris).

Praksis i andre trafikelskaber

I de øvrige trafikelskaber er der forskellige praksis for tildeling af buskontrakter:

- Fynbus og NT: Bestyrelsen tildeler kontrakter efter budsudbud
- Sydtrafik: Bestyrelsen godkender udbudsprincipperne. Administrationen tildeler kontrakterne, og bestyrelsen orienteres om resultatet

· Movia: Direktøren godkender tildelingen, og bestyrelsen orienteres om resultatet

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen godkender indstillingen.

1-00-1-15

8. Opfølgning på Bestyrelsens Kunde for en dag-ture

Resumé

I maj-juni 2015 har bestyrelsen været på Kunde for en dag-tur og afprøvet Midttrafiks produkter og dermed oplevet kvaliteten af materiel, kundeservice samt de generelle forhold i Midttrafiks busser og flexbiler. På bestyrelsesmødet den 29. juni vil bestyrelsen drøfte deres oplevelser som kunder. Som afsæt for drøftelsen beskriver nærværende dagsordenspunkt input fra henholdsvis Finn Stengel Pedersen, Niels Viggo Lynghøj, Mads Nikolajsen samt Hans Bang-Hansen fra Kunde for en dag-turen.

Sagsfremstilling

Medarbejdere og ledelsen i Midttrafiks administration opfordres til én dag om året at bruge en dag på at teste Midttrafiks produkter. De afrapporterer efter turen til relevante afdelinger om de væsentligste forbedringsmuligheder og fejl. Kunde for en dag-konceptet skal sikre såvel kvalitetssikring i busserne og flexbilerne som kendskab til Midttrafiks produkter blandt alle i administrationen.

Bestyrelsen besluttede den 6. februar 2015 at tilslutte sig administrationens forslag om også at deltage i Kunde for en dag-tur og bestyrelsesmedlemmernes ture blev afviklet i maj-juni 2015.

Bestyrelsesmedlemmernes tilbagemeldinger fra Kunde for en dag-turen danner afsæt for de temaer, der drøftes på bestyrelsesmødet den 29. juni.

Bestilling af Flextur

En Flextur hos Midttrafik kan bestilles via telefonen, via midttrafik.flextrafik.dk eller via Flextur-app'en. Generelt oplever bestyrelsen en del barrierer i bestillingen, uagtet om det er telefonisk eller elektronisk bestilling og gør opmærksom på følgende udfordringer:

1. Kunden skal selv oplyse kommune ved telefonisk bestilling af tur og dermed afhentningssted samt vejnavne.
2. Man kan ikke afgive telefonisk bestilling tidligere end 14 dage før turen.
3. Første gang kunden bruger app'en skal kunden oplyse kundenummer og pinkode, men der står ikke, hvordan man får tildelt numrene.
4. Det lykkedes ikke at få fælles flextur til to bestyrelsesmedlemmer selvom de havde ønske om at skulle afhentes på samme tidspunkt, samme sted og med samme destination.
5. Ved bestilling via app skal der oplyses både fastnetnummer og mobil nummer. Hvorfor?

6. Ved telefonisk afbestilling af en tur, da ankomsttidspunktet viser sig at være for sent, fortæller en kundemedarbejder, at medarbejderen vil slette den pågældende tur i systemet, således kunden kan bestille en ny. Det sker dog ikke.
 7. På kvitteringerne til bestillingerne fremgår ikke de præcise adresseoplysninger, som turen ender på. Hovedgaden 10, Syddjurs kan således både være Hovedgaden 10, 8410 Rønde samt Hovedgaden 10, 8400 Ebeltoft.
 8. Input fra en chauffør på en Flextur var bl.a., at køretiderne i myldretiderne er urealistisk stramme og han spurgte til muligheden for at differentiere i løbet af dagen.
- Følgende er gjort for at følge op på uhensigtsmæssighederne:
1. Medarbejderne i Flextrafiks Kundecenter skal fremover altid hjælpe med fremsøgning af adresser, når der er tale om kørsel til/fra stationer, eventuelt ved at ringe kunden op igen.
 2. Det er gjort mere tydeligt på hjemmesiden, at enkeltture ikke kan bestilles før 14 dage før tiden for turen.
 3. Midttrafik har indleveret ønske til FlexDanmark om at få lagt en tekst på forsiden af app'en om, hvordan 1. gangskunder skal bruge app'en. FlexDanmark har meldt tilbage, at de forventer der kommer en "Opret kunde"-knap på login-siden, dog ikke med en dato for opdateringen.
 4. Hvornår den enkelte flextur kører afhænger af planlægningen af turen hos Midttrafik. De fleste kunder bruger Ønsket-afhentningstidspunkt i deres bestilling, men reelt er det Senest fremme-funktionen, som vil sikre, at eksempelvis to personer, der skal fra samme sted til samme destination på samme tidspunkt, vil komme til at køre sammen. Senest fremme-funktionen vil sikre kunden det mest præcise ankomsttidspunkt. Det er dog en kendt udfordring for Flextrafik, at kunderne ikke kender til denne skelnen.
 5. Administrationen arbejder på, at det er tydeligt for kunderne, at de kun behøver at taste mobilnummer – fx med angivelse af en *.
 6. Turen blev slettet af kundemedarbejderen, men det fremgik ikke af app'en. Administrationen vil undersøge, hvad dette skyldes.
 7. Til FlexDanmarks næste opdatering af selvbetjeningsløsningen ønsker Midttrafik præcise adresseoplysninger på kvitteringen til kunden (vejnavn, postnummer og kommune).
 8. Flextrafiks planlægningssystem gør brug af differentierede køretider, herunder myldretidsmatricer i de større byer, som giver ekstra køretid morgen og eftermiddag.

Generelt om samtaler med medarbejderne i Flextrafiks Kundecenter

Tilbagemeldingerne fra Kunde for en dag-turene viser, at man har oplevet behagelige samtaler med kundemedarbejderne samt hjælpsomhed, men ikke altid fået alle de oplysninger, man har haft brug for (fx hjælp til addressesøgning).

Bestyrelsesmedlemmerne gør opmærksom på, at kompleksiteten i bestillingen af produktet kan udgøre barrierer for især de ældre kunder.

Flextrafik har på baggrund af inputtet yderligere indskærpet over for kundemedarbejderne, at

- Kundemedarbejderne skal altid præsentere sig ved navn
- Kundemedarbejderne skal altid hjælpe med fremsøgning af adresser, når der er tale om kørsel til/fra stationer. Kan bestillingsmodtageren ikke hjælpe "her og nu", så ringer medarbejderen tilbage til kunden. Medarbejderne hjælper som udgangspunkt altid handicapkunder med at fremsøge adresser via KRAK.
- Der altid skal informeres om, at der skal betales kontant i bilerne ved telefonisk bestilling
- Man altid skal bede om kundens mobilnummer, så chaufføren kan kontakte kunden.
- Der skal altid orienteres om eventuelle tekniske barrierer eller forholdsregler (som fx genstart af app).

Derudover opleves flexturchaufførerne som venlige og servicemindede.

Turen i Midttrafiks busser

Generelt var turene i busserne en tilfredsstillende oplevelse for bestyrelsesmedlemmerne med bl.a. hjælpsomme chauffører. Det blev derudover noteret, at bus 122 kørte præcist fra Rønde med velfungerende wifi, samt god service fra chaufføren på linje 2 i Grenå.

Hans Bang-Hansen foreslår, at rejseplanen kan indeholde adresser på stationerne, som hjælp til viderekørsel bl.a. til en Flextur. Forslaget er i tråd med, at Mads Nikolajsen og Johannes F. Vesterby oplevede en barriere i at finde adressen på busstationen i Bjerringbro. Midttrafiks administration tager ønsket med videre til rejseplanen.dk.

Vedrørende publikumsfaciliteter var Silkeborg Trafikterminal en positiv oplevelse og fremhæves som enkel og overskuelig. I Bjerringbro gjorde et igangværende vejarbejde det uklart, hvor stoppestederne var og hvorfra busserne gik.

Når kommunerne planlægger aktiviteter, som får konsekvenser for busdriften og dermed betyder driftsforstyrrelser (det kan være vejarbejder, arrangementer mv.) skal Midttrafiks administration orienteres så tidligt som muligt, og senest 8 dage inden aktiviteten starter.

Midttrafik vil dernæst planlægge eventuelle omkørsler, midlertidige stoppesteder, informere kunderne og busselskaberne i god tid osv. Midttrafik har ikke fået indberetninger om driftsforstyrrelser, der skulle få indflydelse på busdriften i Bjerringbro i maj måned.

Direktøren indstiller,

- at** bestyrelsen drøfter deres Kunde for en dag-oplevelser og tager ovenstående til efterretning.

1-30-75-3-802-1-13

9. Arrangementskørsel

Resumé

Midttrafik betjener hvert år en række større arrangementer i regionen bl.a. Grøn Koncert i Randers og Aarhus, Smukfest, Skive festival og en lang række arrangementer i Jyske Bank BOXEN. I 2014 testede Midttrafik et nyt salgs- og markedsføringskoncept i forbindelse med Smukfest. Konceptet indeholdte bl.a. billetter til enhedstakst og nye salgskanaler, bl.a. Mobilbetaling.

Sagsfremstilling

Erfaringer

Erfaringerne var positive kundereaktioner, bedre driftsafvikling og positiv omtale af busproduktet. På baggrund af resultaterne blev det derfor besluttet at udvide og udvikle arrangementskørselen yderligere. Konceptet er efterfølgende implementeret som et fast tilbud i forbindelse med arrangementer i MCH Jyske Bank BOXEN i Herning, og flere arrangementer rundt omkring i Regionen følger efter.

Arrangementskørsel markedsføres samlet overfor kunderne på midttrafik.dk med information om selve arrangementet, om kørslen og om billetteringsmulighederne. Markedsføringen af det enkelte arrangement aftales med den enkelte bestiller og kan fx omfatte hjemmesidenyhed, opslag på Facebook, infofoldere, hængeskilte, bannere mm.

For ca. halvdelen af arrangementerne kan der tilbydes bustransport fra bycentrum til arrangementet med en 2 zoners billet, som koster 20 kr. inden for det eksisterende takstsæt.

Dvs. at der fx kan laves en mobilbillet fra Aarhus centrum til Grøn Koncert for kr. 20 og på samme måde ved Grøn Koncert i Randers mv. Dette tilgodeser lokale kunder eller kunder, som kommer til byen på anden vis. En stor del af arrangementerne tiltrækker dog kunder fra hele regionen. Disse kunder vil forsat skulle billettere på normal vis.

For at kunne lave enhedstakster til de øvrige arrangementer, skal der fastsættes en dækkende takst, som det eksempelvis skete til Smukfest.

For at gøre konceptet så enkelt og tilgængeligt som muligt for alle kunder i region Midtjylland foreslås det, at konceptet justeres, således at der fremover tilbydes 2 typer arrangementsbilletter. En billet til en kort rejse og en billet til en lang rejse i hele regionen.

Arrangementsbilletten til den korte rejse håndteres inden for det eksisterende takstsæt og kan fx gælde til 2, 3 eller 4 zoner.

Arrangementsbilletten til den lange rejse prissættes til 77 kr. Billetten sælges som en 24-timers billet, hvor der ydes 50 % rabat. Forudsætningen for at købe arrangementsbilletten er, at kunden samtidig har en gyldig billet til et af de omfattede arrangementer. Kunden kan kun rejse i forbindelse med arrangementet.

Midttrafik tilbyder allerede lignende ordninger, hvor kunder fx i forbindelse med køb af kombinationsbilletter tilbydes transport til attraktioner til reduceret pris, ligesom der er indgået en aftale med Djurs Sommerland om, at kunder med sæsonkort kan rejse til børnetakst.

På rute 400, som kører Aarhus – Djurs Sommerland, er resultatet af dette tiltag, at der er kommet flere passagerer og omsætningen er uændret, på trods af at flere passagerer kører til lavere takst. Salget af billetter til børnetakst steg med 50 % i 2014 på rute 400.

Kundemæssige konsekvenser

Kunderne får mulighed for at rejse til og fra arrangementer med rabat på 24-timers billetten.

Billetten er let tilgængelig for kunden, da den kan købes enten som mobilbillet, hos chaufføren i bussen eller på web-shoppen på midttrafik.dk.

Driften kan afvikles lettere og med færre forsinkelser, og dermed øges kundeoplevelsen. Det er vurderingen, at et sådant tilbud vil give yderligere positiv omtale af den kollektive trafik i Regionen og gøre bussen attraktiv som transportmiddel til og fra arrangementer – også blandt dem, som ikke bruger bussen til daglig.

Økonomi

De korte arrangementsbilletter sælges til normale priser. For den rabatterede 24-timers billet vurderes det, at den lavere pris vil udlignes af øget salg. Produktet evalueres ultimo 2015.

Kommunikation

Arrangementskørsel og billetteringsmuligheder markedsføres gennem Midttrafiks normale kanaler.

Direktøren indstiller,

- at** bestyrelsen tager status på arrangementskørsel til efterretning.
- at** bestyrelsen godkender, at 24-timers billetten kan sælges med 50 % rabat i kombination med en gyldig billet til udvalgte arrangementer.

1-15-1-75-4-14

10. Politisk høring af kundevedtatte forbedringer i flextur og teletaxa koncepterne

Resumé

Midttrafik har gennemført en politisk høring om kundevedtatte forbedringer i Flextur og teletaxa koncepterne. Midttrafik har modtaget 19 høringssvar på fire kundevedtatte forbedringer i Flextur og teletaxa koncepterne, hvoraf 17 er positive. Kun to bestillere (Ikast-Brande Kommune og Holstebro Kommune) har forbehold, hvilket fremgår af bilag 1. Aarhus Kommune har en særlig udfordring vedr. venneaftaler på grund af byens busnet.

Sagsfremstilling

På baggrund af Repræsentantskabsmødet den 21. november 2014, en administrativ høring og punkt 4 "Revision af Flextur og Teletaxa koncepter" på bestyrelsesmøde den 6. februar 2015, har Midttrafik sendt kundevedtatte forbedringer i Flextur og teletaxa i politisk høring hos bestillerne.

Den politiske høring hos bestillerne har omhandlet følgende ændringer:

- at bestillingsfristen i Flextur og teletaxa ændres til senest 1 time før.
- at online bestillingsfristen i Flextur senest kl. 20.00 fjernes.
- at ledsagerrabatten ændres til 50 % i Flextur.
- at der kan laves venneaftaler mellem to kommuner, som ikke har samme takst. Vennetaksten skal være den højeste takst, der køres til internt i de to kommuner.

Midttrafik har modtaget 19 høringssvar. (1) Alle høringssvarene er positive på nær fra Ikast-Brande Kommune og Holstebro Kommune. Bilag 1 viser en oversigt over høringssvarene. Bilag 2 viser høringssvarene.

Ikast-Brande Kommune er positiv overfor venneaftaler, men anbefaler ikke de øvrige tiltag, da de vil øge konkurrencen i forhold til den almindelige taxakørsel og forringe vilkårene for de private erhvervsdrivende. Ikast-Brande Kommune har et budget på 65.000 kr. til Flextur og ingen teletaxa. Det giver en forventet merudgift på 7.000 kr.

Holstebro Kommune fremhæver, at Flextur fungerer tilfredsstillende på nuværende tidspunkt. Holstebro Kommune har et budget på 90.000 kr. til Flextur og 19.000 kr. til teletaxa. Det giver en forventet merudgift på 10.000 kr.

Særligt om Aarhus Kommune venneaftaler

Aarhus Kommune ønsker at have mulighed for at tilbyde venneaftaler, der ikke konkurrerer med det tætte og frekvente busnet til/fra Aarhus centrum. Dette kan tilgodeses, hvis Aarhus Kommune kan lave venneaftaler på andre vilkår end normalt. Forslaget er, at en kunde kan køre til lav takst fra nabokommune til landzone i Aarhus kommune. Hvis kunden ønsker Flextur til en hvilken som helst adresse inden for byzonen (herunder knudepunkterne), er taksten høj. Ændringen er, at kunden ikke kan

køre til knudepunkter i byzone til lav takst. Administrationen i Aarhus Kommune har godkendt forslaget. Hvis Midttrafikks bestyrelse åbner for muligheden, kan Aarhus Kommune og en nabokommune politisk godkende denne type venneaftale. Som sidste led skal Midttrafikks bestyrelse godkende alle konkrete venneaftaler.

Økonomi

Midttrafik forventer øgede udgifter for bestillerne i størrelsesorden 650.000 kr. for Flextur og 50.000 kr. for teletaxa. Forventningerne er usikre og afhænger meget af kommunernes egen markedsføringsindsats.

	Flextur	Teletaxa
Bestillingsfrist ændres til senest 1 time før	100.000 kr.	50.000 kr.
Online bestillingsfristen i Flextur senest kl. 20.00 fjernes	100.000 kr.	-
Ledsagerrabat ændres fra 25 % til 50 %	450.000 kr.	-
Mulighed for venneaftaler mellem to kommuner, som ikke har samme takst	-	-
I alt for alle kommuner	650.000 kr.	50.000 kr.

Kundemæssige konsekvenser

Alle ændringerne i koncepterne er kundevedtede forbedringer. Ændringerne vedrørende venneaftaler åbner for, at flere kommuner kan lave venneaftaler. Det er først en kundevedtadt forbedring, når to byråd og Midttrafikks bestyrelse godkender en ny venneaftale.

Kommunikation

Bestyrelsen besluttede den 6. februar 2015 punkt 4 "Revision af Flextur og Teletaxa koncepter", at Midttrafik udarbejder markedsføring af Flextur. Markedsføringen er en generel information om Flextur, og om de nye kundevedtede forbedringer.

(1) Høringssvar fra Herning, Holstebro og Silkeborg Kommuner har Midttrafik selv fundet høringssvaret på kommunernes hjemmesider over referater fra politiske møder.

Direktøren indstiller,

- at bestillingsfristen i Flextur og teletaxa ændres til senest 1 time før.
- at online bestillingsfristen i Flextur senest kl. 20.00 fjernes.
- at ledsagerrabatten ændres til 50 % i Flextur.
- at der kan laves venneaftaler mellem to kommuner, som ikke har samme takst. Vennetaksten skal være den højeste takst, der køres til internt i de to kommuner.

- at der kan laves venneaftaler mellem Aarhus Kommune og nabokommuner, idet der ikke kan køres til knudepunkter i Aarhus byzone til lav takst.
- at ændringerne træder i kraft 1. august 2015.

Bilag

- Bilag 1 Præsentation af politiske høringssvar
- Bilag 2 Kommunernes høringssvar

1-23-4-5-14

11. Samarbejde om udbud af Flextrafik samt forlængelse af nuværende kontrakter

Resumé

Der har siden 2012 været et samarbejde mellem trafikselskaberne Midttrafik, Fynbus og Sydtrafik om udbud af Flextrafik. Trafikselskaberne har evalueret udbudssamarbejdet administrativt og vurderer, at det er fordelagtigt med for et fortsat samarbejde, herunder at forlænge de nuværende kontrakter, samt iværksætte et analysearbejde om fordelene af at udbyde længerevarende kontrakter.

Sagsfremstilling

Sagsfremstilling

Siden 2012 har Midttrafik, Fynbus og Sydtrafik gennemført fælles udbud af de kommunale og regionale kørselsordninger inden for Flextrafik i Region Midtjylland og Region Syddanmark. Den udbudte kørsel omfatter FlexVariabel (FV) og FlexGranti (FG). For FV er kørselsomfanget afhængigt af bestillinger og kan således variere fra dag til dag. Der er ingen garanti for kørselsomfanget. For FG er leverandøren garanteret betaling for et fast antal timer pr. dag i et nærmere defineret tidsrum (garantiperioden) anset om der tildeles kørsel til garantivognen eller ej. Midttrafik sikrer, at vognen kommer til at køre så meget som muligt i garantiperioden. Vedlagt bilag 1 gennemgår nærmere samarbejdet om udbud af Flextrafik mellem Midttrafik, Fynbus og Sydtrafik.

Udbudssamarbejdet på Flextrafikområdet

Samarbejdet evalueres løbende, og det er besluttet at udarbejde et årshjul for udbudsprocessen samt en procedure for ændringer, høring og beslutningsprocesser. Dette skal sikre, at trafikselskabernes direktioner og bestyrelser løbende har mulighed for at følge udbuddet af Flextrafik, herunder træffe beslutninger om ændringer i udbuddet.

Forinden opstart af en udbudsproces afholdes et direktørmøde, hvor eventuelle nye tiltag, udfordringer og forskelligheder drøftes. I udbudsprocessen bidrager hvert trafikselskab med de fagspecifikke kompetencer i en fælles udbudsgruppe, mens sekretariatet i Fynbus har det overordnede faglige ansvar for udarbejdelsen af udbudsmaterialet.

Forlængelse af nuværende Flextrafik kontrakter

Efter nuværende tidsplan skulle den næste udbudsproces startes op i april 2015 med kontraktstart 1. marts 2016. De nuværende kontrakter giver dog mulighed for forlængelse, således de får udløb februar 2017 i stedet for februar 2016.

Fordelen ved at forlænge kontrakterne er, at dette giver mulighed for at indarbejde konsekvenserne af det igangværende lovforslag omkring løn- og arbejdsvilkår, ligesom det giver mulighed for at arbejde med en ny ensartet metode til at håndtere entreprenørers gæld til det offentlige. Endelig begrænser en forlængelse de administrative omkostninger til udbudsarbejdet.

Ulemperne ved at forlænge kontrakterne er, at nye virksomheder og afviste virksomheder ikke får mulighed for at byde i 2016. Der er enkelte kommuner, der ikke kan ændre nuværende beslutninger om overdragelse af opgaver til trafikselskaberne, men der er dog optioner for tilgang af opgaver for langt de fleste kommuner.

Samlet set anbefaler administrationen en forlængelse af kontrakterne.

Længerevarende kontrakter for Flextrafik

Administrationen vil igangsætte en analyse af hensigtsmæssigheden af en eventuel generel ændring af kontraktlængder, således af f.eks. FV udbydes for to år og FG udbydes i op til 4-årige kontrakter. Resultatet heraf forelægges efterfølgende for bestyrelsen.

Orientering af kontaktudvalg

Kontaktudvalget for Flextrafik er den 10. juni 2015 orienteret om overvejelserne om at forlænge kontrakter for Flextrafik samt eventuelt at udbyde længerevarende kontrakter. Kontaktudvalget er sammensat af leverandører af Flextrafik, herunder repræsentanter fra Danske Busvognmænd, Dansk Taxaråd, Centralforeningen af Taxaforeninger i Danmark og Region Midtjylland.

Kontaktudvalget er fremkommet med disse bemærkninger:

- Positiv tilkendegivelse i forhold til generelt at udbyde længerevarende kontrakter for FV og FG

Kontaktudvalget finder det uhensigtsmæssigt at:

- Det vil ikke være muligt at få reguleret i den budte pris, såfremt leverandørerne pålægges ekstra omkostninger som følge af ændret lovgivning i den periode, hvor kontrakterne forlænges (eks dobbelt udligningsafgift)
- Det vil ikke være muligt at udbyde vogntype 3 før det næste udbud af Flextrafik

Kundemæssige konsekvenser

Det vurderes, at der ikke vil være kundemæssige konsekvenser ved at gennemføre nedenstående beslutninger.

Kommunikation

Beslutningerne skal efterfølgende kommunikeres til leverandører af Flextrafik, de 19 kommuner og Region Midtjylland. Fynbus og Sydtrafiks bestyrelser har vedtaget den samme indstilling.

Direktøren indstiller,

- at samarbejdet mellem Midttrafik, FynBus og Sydtrafik om udbud af flextrafik fortsætter
- at følgende kontrakter forlænges et år til udløb 28. februar 2017:
 1. Toårige kontrakter i FlexGaranti, FG3
 2. Hele FlexVariabel, FV4
 3. Etårige kontrakter i FlexGaranti, FG4

Bilag

- Bilag 1 Samarbejde om udbud af Flextrafik mellem FynBus,

1-30-75-7-810-1-12

12. Venneaftaler i Flexitur: Ringkøbing, Skjern, Holstebro og Lemvig

Resumé

Holstebro Kommune ønsker per. 1. juli 2015 at indgå støttet Flexitur venneaftale med Lemvig og Ringkøbing-Skjern Kommune til 4 kr. er. km. minimum 30 kr. pr tur.

Sagsfremstilling

Holstebro Kommune har ønske om pr. 1. juli 2015, at indgå støttet Flexitur venneaftale 4 kr. minimum 30 kr. pr. tur med Lemvig og Ringkøbing-Skjern Kommune. Ønsket ligger inden for de rammer, som Midttrafiks bestyrelse tidligere har fastlagt for indgåelse af venneaftaler.

Holstebro, Lemvig og Ringkøbing-Skjern Kommune tilbyder i dag støttet Flexitur til 4 kr. pr. km, minimum 30 kr. pr. tur.

Holstebro Kommune har pr. 1. august 2014 tilsluttet sig til støttet Flexitur med byzone. I 2014 var den samlede udgift til støttet Flexitur i Holstebro Kommune 27.911 kr., der blev udført 429 støttede Flexiture. I Lemvig Kommune var den samlede udgift i 2014 187.845 kr., der blev udført 1.790 støttede Flexiture. I Ringkøbing-Skjern Kommune var den samlede udgift 533.174 kr. og der blev udført 4.988 støttede Flexiture.

Ved indførelse af venneaftaler mellem Holstebro, Lemvig og Ringkøbing-Skjern Kommune forventes nedenstående antal ture/øgede udgifter:

	Estimat ture	Estimat kr.
Lemvig	100	15.000
Holstebro	250	40.000
Ringkøbing Skjern	200	35.000

Estimatet for Holstebro Kommune vedrører to venneaftaler. Én venneaftale koster det halve.

I forbindelse med indgåelse af venneaftalen mellem Holstebro, Lemvig og Ringkøbing-Skjern Kommune, er der pr. 1. juli 2015, 10 ud af 19 kommuner i Region Midtjylland, som har indgået venneaftale. Herud over har 2 kommuner indgået regionsoverskridende venneaftale mod Region Syddanmark.

Midttrafik følger løbende udviklingen, og evaluerer ordningen med Holstebro, Lemvig og Ringkøbing-Skjern Kommune efter 3 måneder.

Kundemæssige konsekvenser

Midttrafik vurderer, at indførelse af venneaftaler mellem Holstebro, Lemvig og Ringkøbing-Skjern Kommune vil være medvirkende til øget kundetilfredshed, da det vil medføre øget fleksibilitet for kunderne.

Markedsføring

Såfremt Holstebro, Lemvig og Ringkøbing-Skjern Kommune ønsker forslag til lokal markedsføring af ordningen, bidrager Midttrafik gerne hertil.

Direktøren indstiller,

at indgåelse af venneaftaler mellem Holstebro, Lemvig og Ringkøbing-Skjern Kommune pr. 1. juli 2015 godkendes.

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

13. Støttet Flextur og forsøg med gratis Flextur med ungdomskort i Skanderborg kommune samt venneaftaler med Favrskov, Horsens og Silkeborg kommuner

Resumé

Skanderborg Kommune ønsker pr. 10. august 2015 at indføre støttet Flextur til 4 kr. pr. km. minimum 30 kr.

Der åbnes for venneaftaler mellem Skanderborg og Favrskov Kommuner samt mellem Skanderborg og Horsens Kommuner, således at der kan køres til 4 kr. pr. km. minimum 30 kr. over kommunegrænserne. Der åbnes for venneaftale mellem Skanderborg og Silkeborg Kommuner til 7 kr. pr. km. minimum 35 kr.

Der starter forsøg med gratis Flextur til kunder med ungdomskort i weekend, helligdage og i tidsrummet 18-23 på hverdage.

Sagsfremstilling

Skanderborg Kommune har ønsket at gøre det billigere for kunderne at benytte Flextur. Der ønskes derfor indført en ordning, der ligger inden for de rammer, som bestyrelsen har fastlagt for mulige priser i Flextur. Samtidig ønsker Skanderborg Kommune at starte forsøg med gratis Flextur til kunder med ungdomskort.

Kommunen ønsker indført støttet Flextur til 4 kr. pr. km. dog minimum 30 kr.

Skanderborg Kommune har afsat 700.000 kr. til Flextur med almindelig egenbetaling incl. venneaftaler med Favrskov og Horsens til 4 kr. pr. km. dog minimum 30 kr. og med Silkeborg Kommuner til 7 kr. pr. km. minimum 35 kr. Forventningerne til Skanderborg Kommunes budget bygger på en mellemting mellem Favrskov Kommune og Norddjurs Kommunes budgetter 2015 med tillæg på effekt af øget markedsføring, venneaftaler og effekt af kundevedtatte forbedringer i Flextur. Der forventes ca. 11.600 ture om året.

Favrskov, Horsens og Silkeborg Kommuner forventer en udgift på henholdsvis 30.000, 15.000 kr. og 30.000 kr. pr. år til venneaftaler.

Forsøg: Gratis Flextur til kunder med ungdomskort

Skanderborg Kommune ønsker at lave forsøg med gratis Flextur til kunder med ungdomskort. Ifølge Statsforvaltningen kan kommunen efter kommunalfuldmagtsreglerne godt give støtte til unge, hvis det tilgodeser en kommunal interesse. Kommunen vurderer, at det er en kommunal interesse, at gøre den kollektive trafik mere attraktiv for kunder med ungdomskort og dermed øge unges mobilitet.

Gratis kørsel ønskes afgrænset til tidsrummet: weekend og helligdage samt hverdage mellem kl. 18:00 og 23:00.

Skanderborg Kommune har ønsket, at brugen også afgrænses geografisk, således at der ikke er gratis kørsel internt i byområderne Skanderborg, Ry, Galten/Skovby og Hørning. Dette er ikke teknisk muligt. Der kan kun afgrænses fra intern kørsel i Skanderborg by.

Kunderne kan udelukkende bestille gratis Flextur online eller via app. Kunderne skal derfor have oprettet en kundeprofil, som kommunen administrerer. Kundeprofilen skal være tilknyttet et dankort/Visadankort. En del af kunderne med ungdomskort har på grund af alder ikke eget dankort, hvorfor de må bruge forældres/andre pårørendes. På sigt bliver der formodentlig åbnet for andre betalingskort.

Midttrafik anbefaler kommunen, at der i markedsføringen henvises til Midttrafiks regler om misbrug og overdragelse. Eventuelle medrejsende/gæster betaler almindelig takst. Medrejsende med ungdomskort skal oprette deres egen turbestilling for at få gratis kørsel.

Skanderborg Kommune har afsat 300.000 kr. årligt til gratis Flextur.

Ulempen ved forsøget er, at det kan reducere kundegrundlaget for den øvrige kollektive trafik samt virke som en trussel mod lokale taxavognmænd. En underminering af den øvrige kollektive trafik vil kunne medføre nedlæggelse af afgang i bybusser, lokal- og regionalbusser, således at fordelene for de unge bliver til en ulempe for andre kunde-grupper – specielt pendlere. Skanderborg Kommune evaluerer forsøget i første kvartal 2016. Hvis kommunen ønsker at gøre forsøget permanent, skal Midttrafiks bestyrelse godkende at gøre forsøgets vilkår til en generel mulighed i Flextur senest i første halvår 2016.

Økonomi

Skanderborg Kommune kan forvente en øget udgift på 700.000 kr. årligt til støttet Flextur incl. venneaftaler.

Favrskov, Horsens og Silkeborg Kommuner kan forvente en øget udgift på henholdsvis 30.000 kr., 15.000 kr. og 30.000 kr. pr. år til venneaftaler med Skanderborg Kommune. Skanderborg Kommune har afsat 300.000 kr. årligt til forsøg med gratis Flextur til kunder med ungdomskort.

Kundemæssige konsekvenser

Midttrafik vurderer, at indførelse af støttet Flextur i Skanderborg samt indgåelse af venneaftaler mellem Skanderborg og Favrskov, Horsens og Silkeborg Kommuner vil være medvirkende til øget kundetilfredshed, da det vil medføre øget fleksibilitet for kunderne.

Forsøget med gratis Flextur til kunder med ungdomskort er en yderligere forbedring af vilkårene for denne kunde-gruppe.

Kommunikation

Skanderborg Kommune har bedt Midttrafik bidrage med udarbejdelse af lokal markedsføring af Flextur, venneaftaler og forsøget med gratis Flextur til kunder med ungdomskort. Kommunen ønsker også at lave en segmenteret markedsføring med fokus på unge og ældre.

Direktøren indstiller,

- at støttet Flextur til 4 kr. pr. km. minimum 30 kr. i Skanderborg kommune samt venneaftaler mellem Skanderborg og Favrskov og mellem Skanderborg og Horsens Kommuner pr. 10. august 2015 godkendes.
- at der indgås venneaftale mellem Skanderborg og Silkeborg Kommuner til 7 kr. pr. km. minimum 35 kr. pr. 10. august 2015.
- at forsøg med gratis Flextur til kunder med ungdomskort pr. 10. august 2015 godkendes med de vilkår, der er nævnt i sagsfremstillingen. at forsøget med gratis Flextur evalueres af Midttrafiks bestyrelse i første halvår 2016 med henblik på om muligheden for gratis Flextur med ungdomskort skal gøres permanent.

1-22-1-15

14. Forventet regnskab efter 1. kvartal

Resumé

Vedlagt er en beskrivelse af den økonomiske situation for Midttrafik, udarbejdet på baggrund af en vurdering af de foreliggende data pr. 31. marts 2015

Sagsfremstilling

Som led i økonomiopfølgningen, har administrationen foretaget et skøn over det forventede regnskab for Midttrafik for 2015.

Budgetafvigelse for de enkelte forretningsområder er gennemgået i notat om forventet regnskab for 2015, mens de forventede budgetafvigelser for de enkelte bestillere fremgår af de vedlagte oversigter til notatet.

I hovedtræk forventes følgende budgetafvigelser for forretningsområderne.

På busområdet forventes der en nettomerudgift på 8,2 mio. kr. Merudgiften skyldes en forventet stigning i busudgifter på 8,2 mio. kr., mens forventningerne til busindtægter er uændrede.

De samlede udgifter på busdrift forventes at blive på 1.428,68 mio. kr. Merudgiften vedrører en stigning i reguleringsindeks samt konsekvenserne af det 40. og 41. udbud og ruteændringer i blandt andet Aarhus Kommune.

Indtægterne forventes at blive på 703,42 mio. kr. 1. kvartal har ikke givet anledning til en ændring i busindtægterne for året. Indtægtsvurdering er forbundet med stor usikkerhed så tidligt på året.

På handicapområdet forventes der samlet set nettomindreudgifter på 0,01 mio. kr. Den lille ændring indikerer, at forbruget har været som forventet for størstedelen af bestillerne.

Kan-kørsel forventes at udvise merudgifter i forhold til det budgetterede på 3,49 mio. kr. Størstedelen af denne stigning i udgifter skyldes øget Kommunal kørsel som bidrager med en merudgift på 3,45 mio. kr. Den øgede kan-kørsel forventes at medføre et merforbrug på 0,77 mio. kr. i administration af kan-kørsel.

På togdriften forventes færre indtægter end budgetteret. Det forventede regnskabsresultat er 0,4 mio. kr. lavere end budgetteret.

Nettoudgifterne til Trafikselskabet – administration og fællesaktiviteter – forventes at balancere i 2015.

Udgifterne til Letbanesekretariat forventes at balancere i forhold til budgettet.

Udgifterne til Rejsekort forventes i 2015 samlet set at blive 0,3 mio. kr. lavere end budgetteret trods øgede udgifter til udstyr hos enkelte bestillere. Besparelsen er en konsekvens af en ny finansieringsmodel for Rejsekortet.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager afrapporteringen til efterretning.

Bilag

- Bilag 1 - Forventet regnskab 1. kvartal 2015

1-16-5-73-4-1-13

15. Orientering: DR om individuel handicapkørsel og forskellige praksis blandt trafikskaberne

Resumé

Medierne har i begyndelsen af maj måned beskæftiget sig med nogle betydelige forskelle i fortolkningen af reglerne om individuel handicapkørsel imellem de forskellige trafikskaber. Transportministeriet har i forlængelse af mediedækningen redegjort for en fortolkning af reglerne om individuel handicapkørsel, der vurderes at være i overensstemmelse med Midttrafiks nuværende administration af ordningen. Der vil blive indkaldt til at møde mellem Transportministeriet og trafikskaberne, der skal give et overblik over administrationen af ordningen i de forskellige trafikskaber, og forventes at kunne afdække et evt. behov for justering af ordningen.

Sagsfremstilling

Baggrunden for den forskelligartede administration af individuel handicapkørsel.

I begyndelsen af maj måned bad medierne via Trafikskaberne i Danmark om nærmere oplysninger om rækkevidden af ordningen med individuel handicapkørsel i de forskellige trafikskabers områder. Midttrafik bidrog i den forbindelse med oplysninger om administrationen af ordningen i Midttrafiks område.

Mediedækningen gjorde opmærksom på, at der imellem de forskellige trafikskaber er betydelige forskelle på, hvilke kørselsformål man kan benytte den individuelle handicapkørsel til. Forskellene kan kort opsummeres således:

Nordjyllands Trafikskab	Kører til alle adresser.
Midttrafik	Kører til alle adresser, undtagen læge, speciallæge og sygehus.
Sydtrafik	Kører til alle adresser, undtagen læge, speciallæge og sygehus.
FynBus	Kører til alle adresser, undtagen alle sundhedstilbud (læge, tandlæge, psykolog, fysioterapi osv.)
Movia	Kører til alle adresser, undtagen alle sundhedstilbud (læge, tandlæge, psykolog, fysioterapi osv.)
BAT	Kører til alle adresser, undtagen alle sundhedstilbud (læge, tandlæge, psykolog, fysioterapi osv.)

Forskellene beror på forskellige fortolkninger af bestemmelsen om individuel handicapkørsel i lov om trafikskaber.

Af lov om trafikskaber § 11, stk. 1 fremgår det, at "Trafikskabet skal for svært bevægelseshæmmede over 18 år etablere individuel handicapkørsel, som rækker ud over transport til behandling, terapi og lign."

Loven og lovens forarbejder er uklare omkring, hvad der hører under transport til behandling, terapi og lignende, og derfor er undtaget fra ordningen med individuel handicapkørsel.

Af forarbejderne (Lovforslag LF 83 Forslag til lov nr. 582 af 24. juni 2005, specielle bemærkninger til § 11) fremgår det, at bestemmelsen om individuel handicapkørsel omfatter kørsel til sociale aktiviteter og fritidsformål (spontankørsel), idet kørsel til behandling, terapi og lignende er omfattet af anden lovgivning. I et brev til Odense Kommune af 4. oktober 2012 redegjorde Transportministeriet i overensstemmelse hermed for, at støtteordninger til transport administreres ud fra et sektorprincip. I forhold til handicapbefordring betyder dette i praksis, at den sektor, der har ansvaret for en given aktivitet, også har ansvaret for, at borgerne kan komme derhen. Transportministeriet anførte i brevet ligeledes, at den individuelle handicapkørsel alene kan benyttes til transport, der rækker ud over behandling, terapi og lign.

Udfordringen består dog i fastlæggelsen af, hvad der hører under "behandling, terapi og lignende".

I Midttrafiks administration af ordningen har det afgørende været, om det pågældende kørselsformål faktisk var dækket af en anden kørselsordning. Var dette ikke tilfældet, har Midttrafik tilladt, at den individuelle handicapkørsel benyttes til kørselsformålet. Dette indebærer bl.a., at Midttrafik har tilladt kørsel til fysioterapi, tandlæge, psykolog og genoptræning, selvom disse efter en ren sproglig fortolkning kan siges at være omfattet af "behandling, terapi og lign."

Redegørelse for Transportministeriets ændrede fortolkningsmåde

Foreholdt mediedækningen af området besluttede Transportministeriet at præcisere fortolkningen af ordningen. Præciseringen kan reelt siges at være udtryk for en ændring af fortolkningen af bestemmelsen i lov om trafikkselskaber § 11, stk. 1.

Præciseringen blev i første omgang sendt i et brev til Odense Kommune og blev senere sendt til trafikkselskaberne. Brevet vedlægges som bilag 1.

I brevet redegøres for, at kørsel i gråzoneområdet, hvor kørslen omhandler behandlinger, terapi og lignende, men ikke dækkes af andre kørselsordninger, efter Transportministeriets opfattelse kan udføres under ordningen med individuel handicapkørsel.

Det er således samlet Transportministeriets vurdering, at den individuelle handicapkørsel skal ses som et supplement til de øvrige kørselsordninger og kan anvendes til de formål, der ikke er dækket af andre ordninger.

Transportministeriet har i et fælles brev til trafikkselskaberne af 27. maj 2015 anført følgende vedrørende ministeriets opfattelse af den gældende administration af ordningen:

"På baggrund af de oplysninger, som ministeriet pt. har til rådighed, har vi forstået det således, at individuel handicapkørsel i overvejende grad administreres i overensstemmelse med ministeriets samlede vurdering af ordningen i Midttrafik og Sydtrafik samt til dels i NT og BAT."

Det er ligeledes administrationens opfattelse, at den individuelle handicapkørsel i Midttrafiks område overvejende administreres i overensstemmelse med loven, jf. Transportministeriets fortolkning heraf.

Det er nødvendigt, at der foretages en løbende opfølgning på, hvilke kørselsformål der er dækket af andre kørselsordninger, idet den individuelle handicapkørsel ikke må anvendes til disse formål. På nuværende tidspunkt vurderes der – især på baggrund af Transportministeriets udmelding i brevet af 27. maj 2015 – ikke at være anledning til at ændre i Midttrafiks administration af ordningen.

Transportministeriet har varslet, at Trafikselskaberne vil blive indkaldt til et møde, der skal give Transportministeriet et mere indgående overblik over, hvordan ordningen administreres i de forskellige trafikselskaber, ligesom Transportministeriet gerne drøfte ordningens retlige grundlag. Det er administrationens vurdering, at et eventuelt behov for at foretage justeringer eller præciseringer af den individuelle handicapkørsel i Midttrafiks område bør afvente afholdelsen af dette møde.

Direktøren indstiller,

at redegørelsen tages til efterretning.

Bilag

- 080615 - Bilag 1 - Brev fra Transportministeriet til Odense Kommune

1-00-1-15

16. Orientering om tildeling af puljemidler

Resumé

I de 3 buspuljer, "Yderområdepuljen", "Pulje til Busfremkommelighed" og "Pulje til Supercykelstier og cykelparkering" er der fra kommuner i Midttrafik indsendt 27 ansøgninger på i alt et tilskudsbeløb på 52,5 mio. kr. Samlet er der udmøntet 36 mio.kr. til projekter i Midttrafiks område.

Sagsfremstilling

På bestyrelsesmødet den 4. april 2014, punkt 6, blev administrationen bedt om at øge bestillerens viden om Yderområdepuljen med baggrund i få ansøgninger til puljen fra Midttrafiks område. Regeringen har sammen med DF, SF og Enhedslisten den 22. maj 2015, udmøntet en kvart milliard kr. til blandt andet at få styrket den kollektive trafik i yderområderne og få etableret nye supercykelstier i hele landet.

Administrationen har ved flere lejligheder gjort opmærksom på puljerne, specielt Yderområdepuljen og med de mange ansøgninger, synes kommunerne at have fulgt opfordringen til at iværksætte forsøg eller etablere bedre forhold for den kollektive trafik. Det er primært ansøgninger til Yderområdepuljen som Midttrafik har været involveret i. Ansøgninger til faste anlæg i Busfremkommelighedspuljen og Cykelpuljen har været forankret helt i kommunerne.

Yderområdepuljen

Der er indsendt 12 projekter til Yderområdepuljen fra Midttrafiks område, med et samlet ansøgt beløb på ca. 12. mio. kr. Der er indsendt 5 ansøgninger fra Hedensted, 2 fra Norddjurs og 1 fra hhv. Horsens, Favrskov, Skanderborg, Skive og Viborg. 9 af ansøgningerne modtager tilskud mens 3 ansøgninger fra hhv. Favrskov kommune om trinbræt ved Laurbjerg, Viborg kommune om opretholdelse af Viborg billetten og Stoppesteder i Skanderborg kommune ikke er tildelt tilskud. I alt er der givet tilsagn om ca. 6. mio. kr. Ansøgningen fra Favrskov var på 5,5 mio. kr.

Udover ansøgningerne er der desuden aftalt nedenstående pulje tildelinger:

- Der reserveres 5 mio. kr. til et trinbræt ved Trossager på Letbanen hvis altaleparterne i Letbanen beslutter at oprette et trinbræt.
- Borgerbilen i Hedensted kommune tildeles tilskud, selvom projektet anses for at ligge udenfor bekendtgørelsesteksten, med 600.000 kr.
- Der skal igangsættes en uafhængig analyse af de trafikale passagermæssige effekter ved at åbne nye stationer på hovedstrækningen i Østjylland, herunder Laurbjerg og Stilling, med baggrund i den nye timemodell. Der afsættes 0,5 mio. kr. til analysen, som udarbejdes af DTU-Transport.

- Der afsættes 500.000 kr. til en forundersøgelse af ændring af jernbaneoverskæringen på Chr. den 8 Vej i Silkeborg.
- Der afsættes 1 mio. kr. til en undersøgelse af de mange forsøg og etablerede ordninger i de tyndt befolkede områder, mhp. at lave oplæg til mulig fælles og samlede oplæg.

Næste ansøgningsfrist til puljen er februar 2016 og igen februar 2017.

Fremkommelighedspuljen

Der er indsendt 9 projekter til Fremkommelighedspuljen fra Midttrafiks område, med et samlet ansøgt beløb på ca. 8. mio. kr. Der er indsendt 7 ansøgninger fra Aarhus kommune og 1 fra hhv. Horsens og Silkeborg. 4 af ansøgningerne fra Aarhus og ansøgningen fra Silkeborg kommune modtager tilskud mens de øvrige ikke er tildelt tilskud. I alt er der givet tilsagn om ca. 2,7 mio. kr. Ansøgningen fra Aarhus om avanceret bussignalsprioritering på 4 mio. kr. blev ikke imødekommet.

Der er ikke flere midler i puljen og derfor ikke flere ansøgningsmuligheder.

Supercykelstier og cykelparkerings puljen

Der er indsendt 6 projekter til Supercykelsti og cykelparkeringspuljen fra Midttrafiks område, med et samlet ansøgt beløb på ca. 32. mio. kr. Der er indsendt 2 ansøgninger fra Favrskov, og 1 fra hhv. Holstebro, Silkeborg, Viborg og Aarhus kommuner. 4 af ansøgningerne modtager tilskud mens 2 ansøgninger fra hhv. Holstebro om Gangbro og cykelparkering ved Trafikterminalen og Silkeborg om park and Bike faciliteter ved Terminalen ikke er tildelt tilskud. I alt er der givet tilsagn om godt. 25. mio. kr. heraf 24. mio. kr. til Cykelparkering ved Supercykelsti i Aarhus.

Der er ikke flere midler i puljen og derfor ikke flere ansøgningsmuligheder.

Bilag

- BILAG 1 - Oversigt over midler 2015

1-15-0-77-3-10

17. Orientering om Passagerpulsens Kundeservicepris 2015

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. Trafikministeriet har frem til 2018 afsat 30 mio. til finansiering af passagerpulsens sekretariat og udvalgte aktiviteter.

En af Passagerpulsens aktiviteter er uddeling af en Kundeservicepris, som vil blive gennemført årligt. Vinderne af kundeserviceprisen 2015 blev kåret d. 4. maj ved Passagerpulsens åbningskonference på Christiansborg. Passagerpulsens offentliggør kun vinderne, men det enkelte selskab kan få indsigt i egne resultater. Passagerpulsens besøgte Midttrafik d. 27. maj, med en præsentation af Midttrafiks resultater.

Nærværende notat vil orientere om Passagerpulsens kundeservicepris 2015 samt Midttrafiks resultater.

Sagsfremstilling

Metode

Forundersøgelse

I marts 2015 gennemførte Passagerpulsens en undersøgelse omkring passagerens ønsker til kundeservice. Undersøgelsen var baseret på 1.019 besvarelser, hvoraf 70 % af respondenterne har benyttet kollektiv transport mindst 1 gang i kvartalet og 32 % har benyttet kundeservice hos et af trafiksselskaberne indenfor de sidste 6 mdr.

78 % af passagererne, der rejser min. 1 gang i kvartalet, svarer, at kundeservice har stor/meget stor betydning for deres opfattelse af trafiksselskabet. 39 % svarer, at kundeservice har stor/meget stor betydning for deres valg af transportmiddel.

Forundersøgelsen kaster lys på foretrukne kontaktpunkter og hyppigste henvendelsesårsager, hvilket danner baggrund for den efterfølgende evaluering af trafiksselskaberne.

Måling

Følgende 14 selskaber blev evalueret i undersøgelsen: NT, Sydtrafik, Movia, Fynbus, BAT, Arriva, DSB, DSB Øresund, Metro, RT Regionstog, Lokalbanen, Abildskou, Rødbillet og Midttrafik.

Rejsekortet er ikke medtaget, med den begrundelse at deres telefoniske kundecenter varetages af trafiksselskaberne bag Rejsekortet gennem et fælles virtuelt kundecenter.

Målingen blev udført på to kontaktpunkter, telefonisk kundeservice og hjemmesiden. Fysisk betjening blev fravalgt, da ikke alle selskaber tilbyder denne service.

Mystery shopping blev anvendt som evalueringsmetode. Her udgiver personer sig for at være kunder med forudbestemte problemstillinger. Begge kontaktpunkter blev testet på 3 henvendelsesårsager, (1) rejseplanlægning, (2) prisforespørgsler og (3) hittegods. Sidstnævnte er ikke blandt de hyppigste henvendelsesårsager, men er kritisk for de passagerer, der behøver det.

Telefonisk kundeservice vurderes på baggrund af 25 cases og online kundeservice vurderes på 15 cases. Hver kontaktpunkt vurderes på 7 parametre og den samlede score beregnes ud fra en sammenvejning af disse.

Resultater

Vinderne af de 3 priser:

- Telefonisk kundeservicepris 2015: BAT (94 point ud af 100 mulige)
- Online kundeservicepris 2015: Fynbus (89 point ud af 100 mulige)
- Samlet vinder af Kundeserviceprisen 2015: Fynbus

Midttrafiks klarer sig bedre en gennemsnittet for de 14 deltagende selskaber, både samlet set og for de to målte kontaktpunkter enkeltvist.

Telefonisk kundeservice

Midttrafik opnåede en samlet score på 90 point. Dette er 4 point under vinderen. Resultatet svarer til en 6. plads. Midttrafik ligger over selskabernes gennemsnitlige score på 88.

Telefonmenu, relativ kort ventetid og velkomst bliver fremhævet positivt. Blandt forbedringsønskerne er oplysning om kø-nummer/forventet ventetid i telefonkø samt bedre mulighed for at efterlyse glemte sager.

Online kundeservice (hjemmeside)

Midttrafik opnåede en samlet score på 84 point. Dette er 5 point under vinderen. Resultatet svarer til en 3. plads. Midttrafik ligger over selskabernes gennemsnitlige score på 79.

Midttrafik.dk får ros for brugervenlighed, overskuelighed, god sprog/tone og en velfungerende prisberegner. Dog er der ønske om, at prisberegneren kan medtage rejsekortpris direkte, samt at der – ligesom ved telefonisk kundeservice – gives bedre mulighed for at efterlyse glemte sager.

Efterbehandling

Passagerpulsens undersøgelse bidrager med en anden type feedback, end Midttrafiks øvrige målinger af kundeservice. Det er strukturerede kundeoplevelser, hvor underspørgsmål til de enkelte parametre sikrer en bred stillingstagen.

Undersøgelsen kan være med til at påpege nogle forbedringsområder, men bør suppleres med anden data/erfaring, da der trods alt er tale om et begrænset antal kundeobservationer set i forhold til den samlede kundemængde.

Rejsekortpriser er ikke medtaget direkte i Midttrafiks prisberegner pga. kompleksiteten. (1) Rejsekortprisen er afhængig af flere variable: zoneantal, kundetype, rejsekorttype, rabattrin og tidspunkt på dagen. Det vil kræve en manuel opdatering hver måned, når der frigives en ny EOD (zone- og takstopdateringer). (2) På grænsekrydsende

destinationer vil kunder opleve at få en forskellig rejsekortpris oplyst på hhv. prisenregner og Rejseplanen, som følge af forskelle i zoneantal for Midttrafik og DSB/Arriva.

En fremtidig mulighed kan være bedre integration med Rejseplanen. Sydtrafik, Fynbus og Midttrafik har samme platform til deres prisenregner og derfor en fælles interesse i udvikling. Midttrafik vil rejse punktet overfor Rejseplanen.

Der er efterfølgende planlagt følgende ændringer.

I nuværende IVR (telefonmenu) bliver kunder først orienteret om deres plads i køen efter 30 sek. En hurtig besvarelse er grunden til, at flere i undersøgelsen mangler denne oplysning. Kø-nummeringen laves om og vil fremover blive oplyst tidligere i ventekøen.

Glemte sager i bussen varetages hos Midttrafik af de enkelte vognmænd, ligesom det er praksis hos de fleste andre trafikvirksomheder. I dag henvender kunder sig både fysisk, telefonisk og skriftligt omkring glemte sager, hvor Midttrafik henviser til rette vognmand, hvis kontaktoplysninger er tilgængelig i den pågældende køreplan.

Der arbejdes mod en løsning, hvor Midttrafik tager større centralt ansvar for håndteringen af glemte sager. Kunder henvises til at kontakte Midttrafik Kundecenter som håndterer sagen med det pågældende busselskab og kontakter kunden. Kunden kan ligeledes forsat kontakte busselskabet direkte.

Økonomi

Der vil være udviklingsomkostninger forbundet med ny funktionalitet til håndtering af glemte sager på midttrafik.dk. Omkostningen vurderes at være begrænset.

Kundemæssige konsekvenser

Bedre oplysning i telefonkøen til kundecenteret samt en forbedret service til kunder, der er uheldige at glemme sager i bussen.

Kommunikation

Der er umiddelbart intet behov for at orienteringen viderekommunikeres.

For yderligere information:

- Passagerpulsens forundersøgelse:

<http://passagerpulsens.taenk.dk/vidensbank/undersoegelse-passagerernes-oensker-til-kundeservice>

- Passagerpulsens kundeservicepris 2015 – offentlig rapport:

<http://passagerpulsens.taenk.dk/vidensbank/undersoegelse-passagerpulsens-kundeservicepris-2015>

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- Bilag 1_Kundeservicepris 2015 - Midttrafiks resultater kort fortalt
- Bilag 2_Kundeservicepris 2015 - Midttrafiks resultater i fuld længde

1-16-5-115-08

18. Orientering: Årsberetning Ankenævnet for Bus Tog og Metro

Resumé

Administrationen orienterer om de sager, der vedrører Midttrafik, som Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har behandlet i 2014.

Sagsfremstilling

Midttrafik er omfattet af Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, som behandler klager fra kunder over problemer oplevet i bus, tog og metro. Det giver kunderne i den kollektive trafik mulighed for at gå videre med deres klage, hvis de ikke er tilfredse med den afgørelse, som Midttrafik har truffet.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har offentliggjort årsberetningen for 2014. I 2014 modtog sekretariatet i alt 368 klager mod 478 klager året før, som var det hidtil højeste antal klager. Dette udgør et fald på 23 % i forhold til året før.

Årsrapporten viser, at der er indsendt 20 klager over kontrolafgifter udstedt af Midttrafik til Ankenævnet i 2014. Af de fremsendte klager i 2014 er der 5 sager, der endnu ikke er færdigbehandlede. Derudover er der 3 sager blandt de afgjorte sager, der blev optaget til behandling i Ankenævnet i 2013. Af disse 3 sager er der truffet afgørelse af Ankenævnet i 2 af sagerne og den sidste sag blev tilbagekaldt af Midttrafik.

Af de 18 sager vedrørende Midttrafik, som blev behandlet i 2014, fordelte afgørelserne sig som følger:

Medhold til Midttrafik i 7 sager:

- 3 sager hvor klageren ikke ville vedkende sig kontrolafgifterne
- 2 sager hvor klageren ikke havde en billet
- 2 sager hvor klageren ikke overholdt gældende rejsebestemmelse vedrørende straks-billettering

Medhold til klager i 3 sager:

- 1 sag vedrørende glemt kort
- 1 sag vedrørende udsendelse af Ungdomskort
- 1 sag vedrørende udløbet frikort

Klagen trukket tilbage af klageren i 3 sager:

- 1 sag vedrørende for få zoner
- 1 sag vedrørende et ubrugeligt klippekort
- 1 sag vedrørende ingen billet

Klager afsluttet hos Midttrafik inden ankenævnets behandling – 5 sager

- 1 sag vedrørende information om kørsel med natbus på Ungdomskort
- 2 sager vedrørende manglende billet

-
- 1 sag vedrørende Off-Peak
 - 1 sag vedrørende rejsegaranti

Som tidligere nævnt afventer Midttrafik afgørelse i 5 sager tilbage fra 2014.

- 1 sag vedrørende betaling af Ungdomskort
- 1 sag vedrørende straks-billettering
- 2 sager vedrørende manglende billet
- 1 sag vedrørende forsøg på dokumentfalsk i forbindelse med en kontrolafgift. Klageren har klaget over billetkontrolløren og kontrolafgiften til Ankenævnet. Samtidig har Midttrafik indgivet anmeldelse for dokumentfalsk til Østjyllands Politi og da klageren samtidig har klaget over politiet, kan klagen ikke behandles af Ankenævnet, før der truffet en afgørelse af retten.

De 20 sager som kunder har valgt at indbringe for Ankenævnet efter endt sagsbehandling hos Midttrafik, svarer til 2,6 % af det samlede antal behandlede klager over kontrolafgifter behandlet hos Midttrafik i 2014 eller svarende til 0,08 % set i forhold til det samlede antal udstedte kontrolafgifter i 2014.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-70-1-2-13

19. Orientering om operatørudbud på letbanen

Resumé

På vegne af Aarhus Letbane Drift I/S har Midttrafik gennemført et udbud for at finde den operatør, som skal udføre driften af Aarhus Letbane. Udbuddet er gennemført med udgangspunkt i de overordnede principper, som Bestyrelsen blev orienteret om på bestyrelsesmødet den 27. juni 2014. Udbuddet er afsluttet med et resultat, der ligger indenfor det fastlagte driftsbudget for letbanen, og operatørkontrakten er indgået med Keolis, der er en meget kompetent letbaneoperatør.

Sagsfremstilling

Resultatet af udbuddet

Operatørkontrakten blev tildelt til Keolis på baggrund af nedenstående pointtildeling til de tre tilbudsgivere. Som det fremgår, var der et meget tæt opløb mellem Arriva og Keolis, der begge tilbød et meget højt kvalitetsniveau i opgaveløsningen. Dermed blev det prisen, der blev afgørende for resultatet, hvor Keolis havde den laveste pris, der også ligger indenfor budgetrammen for driften af Aarhus Letbane.

Tildelte point

Underkriterium	Ansaldo	Arriva	Keolis
Pris	8,654	9,579	10,000
Kvalitet – Forberedelse	7,200	8,600	8,700
Kvalitet – Drift	7,583	8,763	8,580

Vægtede point

Underkriterium	Vægtning	Ansaldo	Arriva	Keolis
Pris	70 %	6,058	6,706	7,000
Kvalitet – Forberedelse	15 %	1,080	1,290	1,305
Kvalitet – Drift	15 %	1,138	1,315	1,287
Samlet point		8,276	9,311	9,592

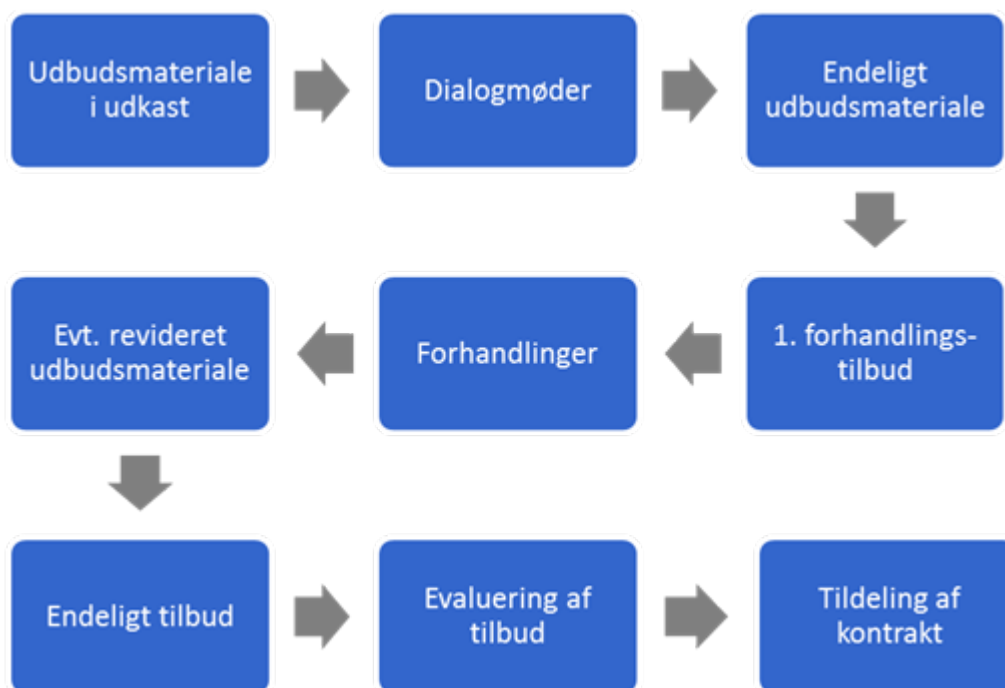
Keolis

Keolis' franske moderselskab er en af verdens største letbaneoperatører, og koncernen har gode erfaringer med at starte nye letbanesystemer op på nye markeder. Driften af Aarhus Letbane vil blive udført af et nyetableret datterselskab, Keolis Aarhus Letbane A/S (Keolis), hvor det er ledelsen fra Keolis Danmark A/S, der står i spidsen for opbygningen og implementeringen af det nye selskab. Det franske moderselskab støtter Keolis i enhver henseende i forhold til opfyldelsen af kontrakten (juridisk bindende erklæring er afgivet). Keolis bringer deres mangeårige erfaringer med busdrift ind i driften af letbanen, hvilket, kombineret med moderselskabets og koncernens høje

kompetencer med letbanedrift, giver en meget god og fleksibel tilgang til udførelsen af driften på et højt kvalitetsniveau. Keolis har særligt for øje, at der kan skabes gode synergieffekter ved at involvere buschauffører i udførelsen af letbanedriften.

Vellykket udbudsproces

Udbuddet blev gennemført som udbud efter forhandling, hvor tre af de fire prækvalificerede virksomheder valgte at deltage i tilbuds- og forhandlingsprocessen, der har fulgt nedenstående proces.



Alle tre tilbudsgivere udviste højt engagement gennem hele udbudsprocessen, hvor der kom mange brugbare input, både på dialogmøderne og på forhandlingsmøderne, hvilket har bidraget til tilpasninger af kravene til operatøren og de kontraktuelle bestemmelser. Denne proces har været meget værdifuld, da det var første gang, at der blev udbudt en letbaneoperatør-kontrakt i Danmark, og det har været vigtigt at få mulige operatørers syn på kravene og risici forbundet hermed.

Gennem hele udbudsprocessen har der været en høj grad af gennemsigtighed og åbenhed, og alle tre tilbudsgivere har givet udtryk for, at de har været meget tilfredse med processen. Dette har sandsynligvis været medvirkende til, at der ikke er nogen af de tabende tilbudsgivere, der har indgivet klage over udbuddet.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-70-1-1-15

20. Orientering om sammenlægning af anlægs- og driftsselskab

Resumé

Orientering om sammenlægning af letbanens anlægs- og driftsselskab

Sagsfremstilling

Bestyrelsen blev 8. maj 2015 under punktet siden sidst orienteret om, at der er indgået principaftale mellem interessenterne, Aarhus Kommune og Region Midtjylland om at anlægsselskabet og driftsselskabet samles i et selskab.

Det fremgik af orienteringen, at sammenlægningen afventede udpegning af bestyrelse og endelig interessentskabsaftale, og at det forventedes, at sammenlægningen ville blive gennemført inden sommerferien.

Sammenlægningen forventes nu først gennemført efter sommerferien. Midttrafiks opgaver med administration af driftsselskabet forlænges derfor tilsvarende.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-7-3-15

21. Tids- og aktivitetsplan for arbejdet med den nye trafikplan for Aarhusområdet ifm. Letbanens driftstart.

Resumé

Midttrafik er sammen med Aarhus Kommune og Region Midtjylland i gang med at udarbejde en trafikplan for bustilpasning i Aarhusområdet i forbindelse med letbanens idriftsættelse i 2017. Opgaven omfatter bl.a. beregninger af passagergrundlag samt økonomiske og kundemæssige konsekvenser. Forslaget til trafikplanen forventes at blive behandlet politisk i slutningen af 2015 mhp. offentlig høring og efterfølgende politisk behandling i første halvår af 2016.

Sagsfremstilling

Midttrafik er sammen med Aarhus Kommune og Region Midtjylland i gang med at udarbejde en trafikplan for busomlægning i Aarhusområdet i forbindelse med letbanens idriftsættelse i 2017.

Formålet med den kollektive trafikplan er at opbygge et samlet kollektiv trafiksystem i Aarhusområdet bestående af letbanen, regionale busser, bybusser og flextrafik, der kan give borgerne mest mulig kollektiv trafik af høj kvalitet inden for den økonomiske ramme, der er til rådighed. Det er ligeledes formålet at sikre, at der sker en hensigtsmæssig indfasning af trafikplanen fra letbanens spæde driftsstart til den fulde implementering af letbanedriften.

I forbindelse med trafikplanarbejdet er Aarhus Kommune og Region Midtjylland enige om, at der er tale om en samlet bestilling af trafik, og at ændringer/justeringer af buslinjer - uanset om der er tale om regionale busser eller bybusser - sker ud fra et ønske om at optimere den samlede trafik i Aarhusområdet. Driftsplanen for letbanen, der er indarbejdet i materialet for operatørudbuddet for letbanen, indgår som en forudsætning for Midttrafiks forslag til en kollektiv trafikplan.

I arbejdet med planen tages der så vidt muligt også hensyn til de erfaringer, der er indhøstet med Kollektiv Trafikplan for Århus 2011. Denne plan er blevet evalueret i 2014.

Midttrafik er ansvarlig for projektstyring, analysearbejde og udarbejdelse af forslag til trafikplan, herunder planens økonomiske og kundemæssige konsekvenser. Arbejdet foregår i tæt dialog med de to bestillere, Aarhus Kommune og Region Midtjylland. Analyser, forslag og konsekvenser er på nuværende tidspunkt under udarbejdelse.

Det forventes, at første udkast til trafikplan behandles politisk i slutningen af 2015 mhp. offentlig høring i starten af 2016 og politisk behandling af det endelige forslag inden sommerferien 2016. Derefter igangsættes den konkrete køreplanlægning. Det forventes, at den nye plan træder i kraft i sommeren 2017 ifm. letbanens idriftsættelse.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-21-1-14

22. Orientering om afregning af fritidskompensation - Trafikstyrelsen

Resumé

Trafikselskaberne modtager kompensation fra Trafikstyrelsen for unges brug af Ungdomskort til fritidsformål.

Kompensationen er årligt beregnet på baggrund af en undersøgelse, COWI udarbejder hvert efterår.

Den undersøgelse, der er udarbejdet i efteråret 2014, viser lavere brug af Ungdomskort til fritidsformål end tidligere og dermed den indtægt, der er budgetteret med. Der er i 2015 budgetteret med indtægter på 6,8 mio. kr. I det fremlagte forslag til budget for 2016 er disse indtægter nedskrevet til 4,6 mio. kr.

Sagsfremstilling

COWI's undersøgelse er blevet gennemført de 3 første år ordningen har eksisteret. Undersøgelsen baserer sig på en "rejsedagbog", som udfyldes af en række brugere af Ungdomskort, og omregnes herefter til en kompensation til Trafikselskaberne. Midttrafik skal dele sin kompensation med togoperatørerne, da en del af fritidsrejserne sker med tog.

Undersøgelsen gennemført i efteråret 2014 viser et fald i brugen af fritidsrejser, og dermed den kompensation Midttrafik modtager.

Der er i 2015 budgetteret med indtægter for ordningen på 6,8 mio. kr. Umiddelbart vil disse indtægter ikke kunne opnås med den faldende kompensation. Imidlertid er der fra Regnskab 2014 overført midler til at betale DSB og ARRIVA for togrejser i 2013 og 2014. Det har vist sig, at betalingen til togoperatørerne også er mindre end forventet. Derfor er der overført et for stort beløb, som vil kunne "lukke hullet" i forhold til den mistede kompensation i 2015.

Dette er imidlertid ikke tilfældet i 2016. Derfor er indtægterne i det fremlagte budgetforslag for 2016 nedskrevet fra 6,8 mio. kr. til 4,6 mio. kr.

Som udgangspunkt er undersøgelsen fra 2014 den sidste, og resultaterne fra undersøgelsen skal derfor også anvendes i forbindelse med kompensationsberegning de kommende år. Trafikselskaberne er dog skeptiske overfor undersøgelsen i 2014 og forventer derfor i fællesskab at opfordre Trafikstyrelsen til at gennemføre en ny undersøgelse i 2015 – samt efterfølgende udbetale kompensation for de kommende år ud fra et gennemsnit af de sidste 3 års undersøgelser.

Økonomi

De mistede indtægter vurderes at være dækket ind i 2015. I budgetforslaget for 2016 er der indregnet en mindreindtægt på 2,2 mio. kr.

Kundemæssige konsekvenser

Ingen

Kommunikation

Bestillerne orienteres om forholdet gennem det udarbejdede budgetforslag.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-00-1-15

23. Opfølgning på revisorundersøgelse om udstedelse af frikort

Resumé

Direktionen vil på bestyrelsesmødet den 29. juni 2015 orientere om direktionens opfølgning på revisorundersøgelse vedr. udstedelse af frikort.

Sagsfremstilling

Direktionen vil på bestyrelsesmødet den 29. juni 2015 orientere om direktionens opfølgning på revisorundersøgelse vedr. udstedelse af frikort.

Revisorundersøgelsen blev sendt til bestyrelsen den 27. maj 2015.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

1-00-1-15

24. Siden sidst

Sagsfremstilling

Midttrafiks bedste chauffør 2015

Midttrafiks bedste chauffør er en videreudvikling af I like bonusprogrammet, hvor formålet er at minde chaufførerne om, hvor stor indflydelse deres ageren har for Midttrafiks omdømme og kundernes tilfredshed. Kunderne nominerer deres bedste chauffør, og de 3-5 chauffører som får flest nomineringer går videre til endelig afstemning.

Midttrafik har modtaget 2.245 nomineringer fra kunder, som har indstillet deres chauffør til titlen om Midttrafiks bedste. Fire chauffører skiller sig markant ud med mange nomineringer og gode begrundelser for, hvorfor de er Midttrafiks bedste chauffør.

De nominerede er: Vita fra Nobina Randers (bybus), Baskaran fra Arriva Stilling (regionalbus), Alice fra Holstebro Turistbusser (regionalbus) og Morten fra Hans Biler (skolebusruter).

Kunderne afgør i den endelige afstemning, hvem som får titlen og præmien på 10.000,- kr. Vinderen offentliggøres i uge 26.

Arbejdstilsynets besøg den 7. maj

Arbejdstilsynet (AT) havde den 8. december 2014 orienteret om, at tilsynet ville komme på uanmeldt besøg i løbet af de næste 1-4 måneder.

Arbejdstilsynet aflagde det uanmeldte besøg hos Midttrafiks administration i går den 7. maj 2015.

Arbejdstilsynets besøg varede 1 ½ time og under besøget talte de med Arbejds miljøleder Birgite Ø. Lykke og Arbejds miljørepræsentant Thomas Nielsen.

På mødet blev følgende dokumentation forelagt for tilsynet:

- Trivselsmåling fra november 2013
- APV fra marts 2014
- Mini-APV gennemført i Call-center i januar 2015 (opfølgning på ombygning efter påbud fra AT)
- MTU fra marts 2015
- Personaleredegørelse 2014, hvoraf bl.a. indgår et afsnit om arbejdsmiljøindsatser og sygefravær

- Mødereferater fra arbejdsmiljøgruppens møder i 2014 samt dokumentation for opfølgning på sundhedsstrategi via print af nyheder fra intranettet om "Månedens sunde tips", gå-hjemmøder, arbejdspladsindretning v/Crecea mv.

Efter en gennemgang af ovenstående materiale, med drøftelser om, hvordan der blev fulgt op i afdelingerne, blev tilsynet fulgt rundt i bygningen.

Tilsynet kunne herefter konstatere:

- at "der generelt ikke var noget at komme efter",
- at påbuddet i call-centeret var fulgt op på fornemmeste vis,
- at der var udarbejdet en mini-APV efter ombygningen, således som lovgivningen foreskriver – og at denne var positiv

Anmodning om berigtigelse

Den 20. maj 2015 sendte Midttrafik følgende anmodning om berigtigelse til redaktionen på Aarhus Stiftstidende og JP Aarhus. Ingen af aviserne valgte at bringe berigtigelsen.

Stiften bragte "Nye spor på Odderbanen blev en dyr omgang" den 18/5.

Det er Region Midtjylland, og ikke Midttrafik, som er forpligtet til at betale de 18 mio. kr.

Det er Midtjyske Jernbaner A/S der i voldgiftsdommen har fået afgjort en tvist mellem selskabet og henholdsvis rådgiver og entreprenør på spormoderniseringen.

Regionerne er ifølge lov om trafikselskaber og aftaler med staten forpligtet til at finansiere drift og anlæg af privatbanerne. Region Midtjylland er således ansvarlig for driften af Midtjyske Jernbaner A/S - og herunder Odderbanen og Lemvigbanen.

Da Region Midtjylland er økonomisk ansvarlig for driften af Midtjyske Jernbaner A/S, siger det sig selv, at det er Region Midtjylland i samarbejde med Midtjyske Jernbaner A/S, der har truffet beslutninger i forbindelse med voldgiftssagen.

Yderligere oplysninger om dette kan fås ved henvendelse til Midttrafik, Ole Sørensen, 87 40 82 55

Kundeservice til rejsekortkunder

Midttrafik har gennem foråret forberedt serviceringen af kunder som rejser med rejsekort i Midttrafiks område. Således er medarbejderne hos Midttrafik Kundecenter uddannet, så de nu kan besvare henvendelser fra kunder, som henvender sig til kundecenteret enten via telefonen eller ved personligt fremmøde.

Midttrafik har siden lanceringen af rejsekort i Aarhus i april markedsført Midttrafik Kundecenter som kontaktpunkt i det materiale, som Midttrafik selv producerer og distribuerer. Samtidig arbejder administrationen med implementering af bestyrelsens beslutning fra d. 20. marts 2015. Her blev det besluttet, at rejsekortkunder hos Midttrafik, skal betjenes af Midttrafik medarbejdere fra Midttrafik Kundecenter og at disse kunder skal møde samme serviceniveau som øvrige kundesegmenter, Midttrafik betjener. Hos de øvrige selskaber håndteres disse henvendelser gennem det fælles kundecenter, som udelukkende håndterer spørgsmål vedrørende rejsekortet.

Midttrafiks beslutning om, at ville håndtere opgaven selv, blev behandlet af Direktørkredsen i Bus & Tog-samarbejdet i slutningen af marts, og siden har en

projektgruppe bestående af deltagere fra Bus & Tog samarbejdet, Rejsekort A/S og Midttrafik udarbejdet oplæg til en model, som kan tilgodese både den måde Midttrafik ønsker at servicere disse kunder, samtidig med at de øvrige selskaber håndterer de øvrige kunder gennem det fælles kundecenter. Projektgruppens oplæg blev behandlet i Bus & Tog Direktørkredsen d. 2 juni 2015. I forbindelse med behandlingen var der en række områder, som de øvrige selskaber ønskede nærmere belyst, og parterne besluttede derfor at lade et eksternt konsulenthus analysere disse områder. Resultatet af dette arbejde skal foreligge ultimo august 2015. Parallelt med dette arbejde forsætter Midttrafik med at markedsføre Midttrafik Kundecenter gennem egne kanaler, ligesom der produceres og distribueres klistermærker med Midttrafiks kontaktoplysninger til de Rejsekortkunder som har markedsførings samtykke med Midttrafik.

Mobilitet på Djursland

Midttrafik indgår i et samarbejde med Norddjurs og Syddjurs Kommuner samt Region Midtjylland om udarbejdelse af en mobilitetsstrategi for Djursland.

Strategien udgør en fælles overligger for de involverede parter arbejde med mobilitet. Strategien skal styrke sammenhængen mellem transportformerne og skabe en fælles platform for parternes planlægning og udvikling, hvor infrastruktur, byudvikling og adfærd skal tænkes sammen i en helhed. Målet er, at borgerne oplever, at det i dagligdagen er muligt at kombinere flere typer af transportmidler på én rejse - på en smart måde.

Beslutningen om at gennemføre projektet blev truffet af de to kommunalbestyrelser på Djursland i december 2014. Den endelige mobilitetsstrategi forventes godkendt i første kvartal 2016, hvorefter strategien udmøntes gennem en række konkrete handleplaner.

Arbejdet med strategien er nu for alvor igangsat med en åbningskonference d. 8. juni 2016, hvor borgere og andre interesserede var inviteret til debat om fremtidens mobilitet på Djursland. Frem til oktober 2015 vil såvel borgere og eksterne interessenter som organisationernes politiske niveau blive involveret i udarbejdelsen af strategien. Fra efteråret 2015 vil der være fokus på at igangsætte projekter med udgangspunkt i strategien.

Midttrafik vil i arbejdet med strategien særligt have fokus på at styrke den kollektive trafik og forbedre sammenhængen internt og med andre transportformer - dette med henblik på at opnå flere tilfredse kunder og et større kundegrundlag. Derudover er projektet en mulighed for at afprøve nye samarbejdsformer på mellem Midttrafik og bestillerne.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

1-00-1-15

25. Eventuelt