



**Åben dagsorden
til mødet i
Bestyrelsen for Midttrafik
22. juni 2016 kl. 09.00
Søren Nymarks Vej 3,
8270 Højbjerg**

Indholdsfortegnelse

Pkt.	Tekst	Side
1	Takst Vest	1
2	Ændring af budgetforløb	3
3	1. behandling af budget 2017	4
4	Ressourceforbrug på rejsekort	6
5	Håndtering af kundeservice for rejsekort hos Midttrafik	9
6	Revurdering af check in mini (CIM) og fremadrettet udstyrløsning	12
7	Godkendelse af designlinje for markedsføring af Letbanen	14
8	Indstilling om godkendelse af udbud af FG5 – FlexGaranti og FV5 - FlexVariabel	16
9	Møderække i bestyrelsen i 2017	20
10	Evaluering – bestyrelsens tilfredshed med Midttrafiks administration	21
11	Forventet regnskab efter 1. kvartal	23
12	Bedste chauffør 2016	25
13	Redegørelse om Flextrafik til transport- og bygningsministeriet	27

Indholdsfortegnelse

14	Siden sidst	29
15	Eventuelt	35

1-30-78-8-1-15

1. Takst Vest

Resumé

Direktørerne fra de jysk/fynske trafikselskaber, ARRIVA og DSB har på et møde den 24. maj 2016 med Folketingets Transport- og bygningsudvalg fremlagt de foreløbige tanker om bus-tog takstsamarbejdet i Vestdanmark.

Udvalget tog positivt mod overvejelserne og på mødet tilkendegav Transport- og bygningsministeren, at han forventer, at der vil kunne skabes politisk flertal for at gennemføre nødvendig lovgivning for at gennemføre reformen.

Baggrunden for reformen er den kritik Statsrevisorer og Transport- og bygningsministeren tidligere har fremsat mod den manglende enkelhed i trafikselskabernes og togoperatørernes takstsystemer.

Sagsfremstilling

På mødet i Transport- og Bygningsudvalget fremlagde trafikselskaberne på overordnet plan en redegørelse for tankerne bag Takst Vest. Denne redegørelse er vedlagt som bilag.

Samtidig er vedlagt et notat – udarbejdet af Transport- og Bygningsministeriet – der beskriver fordelingen af takstkompetencen efter indførelse af Takst Vest og Takst Sjælland.

Arbejdet med Takst Vest er ikke endeligt afsluttet. Der udestår stadig detail-planlægning – herunder vurdering af IT- og Salgssystemer, men overordnet er parterne enige om en ny form for takstsamarbejde.

Takst Vest vil have følgende konsekvenser for takster og kunder i Midttrafik.

1. Midttrafiks fire takstområder afskaffes og sammenlægges til ét. Kunder skal ikke længere forholde sig til forskellige takstregler afhængig af om en rejse passerer et takstområde eller ej.
2. Bus- og togtakster adskilles. Midttrafik fastlægger alle bustakster i Midtjylland – DSB/ARRIVA fastlægger alle togtakster. Letbanetaksten og taksten på Lemvigbanen fastlægges også af Midttrafik.
3. DSB/ARRIVA fastlægger takster for såkaldte kombirejser – altså hvor der både indgår bus og tog – på både Rejsekort og kontantbillet.
4. Der indføres et fælles periodekort, der er gyldigt til både busser og tog. Taksterne fastlægges af Midttrafik og DSB/ARRIVA i fællesskab.
5. Der kommer ens mængderabat i alle trafikselskaber og hos DSB/ARRIVA på Rejsekort. Der bliver i alle selskaber fire rabattrin – 0, 10, 25 og 40 % rabat, afhængig af hvor meget man bruger sit Rejsekort. Midttrafik skal derfor ændre sine nuværende Rejsekorttakster og rabatsatser skal justeres til de fælles rabattrin.

6. Der indføres en nogenlunde fast relation mellem prisen på et periodekort og takster på Rejsekort i hvert enkelt trafikelskab. Dermed kan det lettere kommunikeres overfor pendlere, hvornår det kan betale sig at bruge periodekort – og hvornår Rejsekort er den billigste løsning. En sådan fast relation findes ikke i Midttrafiks nuværende takster og betyder derfor, at Midttrafiks nuværende periodekorttakster skal ændres. Et 2-zoners periodekort vil blive billigere end i dag, men længere periodekort vil stige i pris. Det skal bemærkes, at Midttrafik har markant billigere periodekort end de øvrige selskaber i dag.
7. Den nuværende off-peak rabat på 20 % som i dag gælder indenfor et takstområde, ændres til at gælde indenfor hele Midttrafik. Det gælder både i bus og tog.
8. De nuværende takstområder for Ungdomskort bevares indtil videre. Dog sammenlægges MTøst og MTsyd, så kort udstedt indenfor et af de 2 områder kan anvendes i hele Østjylland. Uddannelsessøgende i Horsens og Hedensted kan således anvende Ungdomskort til bl.a. Aarhus.
9. Der kommer en fælles rabatsats for pensionister i alle selskaber på Rejsekort på 25 %. Pensionister modtager således altid 25 % rabat på Rejsekortrejser. Pensionister der rejser meget – og dermed opnår en mængderabat, der er højere end de 25 %, vil selvfølgelig modtage sidstnævnte.
10. Der indføres en minimumsrabatsats for pensionister på periodekort på 25 %.
11. Børn skal have 50 % rabat på alle billettyper. Midttrafiks børnerabatter på klippekort og Rejsekort skal derfor ændres.
12. Det nuværende "gratis" omstigningsområde på togrejser indskrænkes til at omfatte stationszonen. I dag kan man gratis stige om til bus i et større område i de større byer, når man har købt en togbillet fra f.eks. København. På Rejsekort har man i dag kun stationszonen som "gratis" omstigningsområde.

Forslag til endelige takster er ikke helt på plads endnu. Det er en forudsætning, at ændringerne som følge af Takst Vest skal være provenuneutrale for alle trafikelskaber. De endelige forslag til takster vil blive fremlagt til Bestyrelsens godkendelse hurtigst muligt.

Endelig implementeringsplan er heller ikke endeligt på plads. Transportministeren har tilkendegivet, at han forventer, at reformen kan indføres i foråret 2017. De væsentligste barrierer for dette vil være IT-mæssige udfordringer samt problemstillinger omkring salgsudstyr.

Implementeringen vil skulle følges op af en kommunikationsplan. Parterne har netop igangsat arbejdet med at udarbejde en sådan.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- Bilag 1 - Præsentation Takst Vest_møde med Transportordførerne d. 24.5.2016
- Notat om Takstkompetence efter Takst Vest og Takst Sjælland – udarbejdet af Transport- og Bygningsministeriet den 7. juni 2016.

1-21-1-17

2. Ændring af budgetforløb

Resumé

Administrationen fremlægger forslag om stop for udarbejdelse af revideret budget efter bestyrelsens godkendelse i september.

Sagsfremstilling

Midttrafik skal ifølge sine vedtægter §26 stk. 2 træffe beslutning om årsbudget senest den 15. september forud for det følgende regnskabsår.

Budgettet fremsendes til bestillerne først i administrativ høring i maj måned og siden i politisk høring før det endelige budget vedtages i starten af september.

Midttrafik har siden 2007 årligt foretaget justeringer i budgettet efter bestyrelsens godkendelse i september. Justeringerne foretaget efter bestyrelsens godkendelse er efterfølgende blevet indarbejdet i et revideret budget typisk i januar eller februar måned.

Midttrafik har fået henvendelser fra bl.a. Region Midtjylland, Aarhus og Hedensted kommuner om problemstillingen ved denne praksis. Når Midttrafik ændrer budgettet efter den 15. september, så kommer det reviderede budget ikke ud til høring i de respektive kommuner, hvilket kan være et problem for den enkelte ejer.

Administrationen foreslår, at Midttrafik ikke udarbejder et revideret budget fremadrettet, men derimod informerer om ændringer via kvartårlige budgetopfølgninger. Grundlaget for de månedlige aconto opkrævninger vil derfor tage udgangspunkt i det vedtagne budget i september. Hvis der skulle opstå store differencer fra det vedtagne budget ved budgetopfølgningen, kan administrationen i samarbejde med den respektive ejer ændre acontobidraget.

Direktøren indstiller,

at Midttrafik fra budget 2017 ikke udarbejder et revideret budget efter det vedtagne i september, men i stedet følger op med ændringer i den løbende budgetopfølgning.

1-21-1-17

3. 1. behandling af budget 2017

Resumé

Vedlagt er forslag til 1. behandling af budget for 2017 samt budgetoverslagsårene 2018 til 2020. Budgetforslaget sendes efterfølgende til politisk høring ved bestillerne.

Sagsfremstilling

Administrationen udarbejdede i foråret 2016 budgetforslag for 2017, som blev sendt i administrativ høring hos Midttrafiks bestillere 17. maj 2016 med svarfrist 30. maj 2016.

Høringsvarerne er efter aftale med bestillerne indarbejdet i det budgetforslag, der nu fremlægges for Bestyrelsen. Ændringer affødt af den politiske høring, vil være indarbejdet ved 2. behandlingen af budgettet.

Budgettet for kørselsudgifter til busdrift udgør ca. 1.384,9 mio. kr. og er udarbejdet efter en rutebaseret model, der tager udgangspunkt i den enkelte bestillers ruteøkonomi. I forhold til budgettet for 2016 er kørselsudgifterne sænket med 44,2 mio. kr., hvilket i høj grad skyldes effekten af en forhandling mellem Midttrafik og Busselskabet Aarhus Sporveje, der fører til lavere kontraktpriser for Aarhus Kommune.

Alle køreplanændringer fra køreplansskiftet 26. juni 2016 er indregnet for bybusser, lokalruter samt regionalruter, mens budgettet for rabatruterne tager udgangspunkt i 2015-køreplanen for flertallet af kommunerne. Det forventes, at ændringerne fra 2016-køreplanen kan indarbejdes inden budgettet 2. behandles i september måned. Alle afholdte udbud til og med Midttrafiks 48. udbud i Lemvig Kommune er indarbejdet.

Bus-IT og øvrige udgifter, såsom realtidsløsninger og kunde- og holdepladsfaciliteter, er som noget nyt er udskilt fra kørselsudgifter, forventes at beløbe sig på 13,5 mio. kr. i 2017.

Busindtægter udgør ca. 711,7 mio. kr. og er budgetteret med udgangspunkt i regnskabet for 2015. Budgettet er på niveau med budgettet for 2016. Der er en række usikkerhedsmomenter forbundet med indtægtsbudgettet, der er nærmere beskrevet i vedlagte notat om budget 2017.

Flextrafik omfatter handicapkørsel, Teletaxa, Flexture og kan-kørsel. Antallet af ture er baseret på 2015 og 1. kvartal 2016. Udgifterne til handicapkørsel er budgetteret til 41,1 mio. kr., mens der er budgetteret med 8,3 mio. kr. i indtægter. Udgifterne og indtægterne er budgetteret på niveau med forrige år.

Teletaxa og Flexture har samlet udgifter for 16 mio. kr., indtægter for 6,2 mio. kr. samt administrationsudgifter på 3,3 mio. kr. Der er øgede udgifter i forhold til tidligere år som følge af øget efterspørgsel efter disse kørselstilbud.

Kan-kørslen omfatter Kommunal kørsel og Siddende patientbefordring og er budgetteret til 150,3 mio. kr. i kørselsudgifter med administrationsudgifter på 9,4 mio. kr. Budgetteringen er foretaget ud fra det forventede kørselsomfang i 2016.

Udgifter til drift af Aarhus Letbane er indregnet fra budget 2017 og er sat til en nettoudgift på 35,3 mio. kr. Desuden vil der i 2017 vil der fortsat være udgifter til buserstatningskørsel samt forberedelse af letbanen. Som følge af overgangen til Aarhus Letbane vil udgifterne til togdrift i 2017 falde til en nettoudgift på 19,5 mio. kr.

For Trafikselskabet (administration og fællesomkostninger) forventes udgifter på 119,6 mio. kr. Budgettet er hævet med 4,5 mio. kr. i forhold til budget 2016 som følge af indeksfremskrivning på 2,2% samt indarbejdelse af udgifter til Rejsekort Kundecenter på 2 mio. kr., der tidligere var afholdt under Rejsekortet.

Budgettet for Rejsekort i 2017 er på 54,6 mio. kr. Dette er lavere end budgettet for 2016, hvilket skyldes, at Midttrafik forventes at modtage tilbagebetaling af ansvarligt lån fra Rejsekort A/S.

I henhold til tidsplanen, fremsendes budgetoplægget efter Bestyrelsens behandling til bestillerne til politisk høring. Høringsfristen bliver 19. august 2016, hvorefter det endelige budget for 2017 forelægges for Bestyrelsen til 2. behandling 7. september 2016.

Direktøren indstiller,

at budgetforslaget for 2017 til 1. behandling godkendes og fremsendes til politisk høring hos bestillerne med svarfrist 19. august 2016.

Bilag

- Budget 2017 1. behandling

1-00-2-16

4. Ressourceforbrug på rejsekort

Resumé

Midttrafik tilsluttede sig rejsekortet april 2013. Status ultimo 2015 er, at administrations- og kundecenterbudgettet er holdt, men at den fremtidige økonomi er udfordret på grund af rejsekortets stigende ressourceforbrug.

Midttrafik har i den anledning bedt EY om at udarbejde et notat om fremadrettet ressourceforbrug i Midttrafik på rejsekortet. Merudgifterne finansieres af yderligere besparelser i administrationen.

Sagsfremstilling

Midttrafik tilsluttede sig rejsekortet april 2013. Status ultimo 2015 er, at administrations- og kundecenterbudgettet er holdt. Rejsekortet koster Midttrafik årligt 45 mio.kr. 12 mio.kr er finansieret ved besparelser i administrationen, 33 mio. kr af bestillere. Den fremtidige økonomi er udfordret på grund af rejsekortets stigende ressourceforbrug.

Midttrafik har i den anledning bedt EY om at udarbejde et notat om ressourceforbrug på rejsekortet.

EYs konklusion er, at ressourceforbruget er blevet større end forudsat og at de forventede merudgifter med nuværende forbrug på rejsekortet forventes at bliver **62,7** mio. kr. i perioden 2015-2028, hvis det sammenlignes med Budget 2015, og hvis det antages, at Midttrafiks indtægter bliver ca. 8 % af de samlede rejsekort indtægter. Dette betyder årligt fra 2017 en merudgift på **4,4 mio. kr.**

Ultimo 2015 var den samlede indtægtsandel 3 %. Hvis Midttrafiks andel bliver lavere end estimeret, fx 6 % som følge af indførelse af ny mobil app, forventes merudgifterne at falde med ca. 1 mio. kr. årligt.

Merudgifterne fordeler sig hovedsageligt på det fælles rejsekort kundecenter og på Midttrafiks interne ressourcer samt kundecenteret i Aarhus.

Midttrafik lancerede den 17. maj 2016 en app til mobilbetaling. Appen supplerer øvrige salgssystemer. Kunderne kan fra start blandt andet købe klippekort og fastprisprodukter i appen. Senere i 2016 tilføjes periodekort og ungdomskort ligeledes som produkter i appen. Det forventes, at en større del af klippekortsomsætningen flyttes til appen, med udfasningen af papklippeketet. Lanceringen af appen vil derfor alt andet end lige gøre Midttrafiks andel af rejsekortomsætningen lavere, og dermed påvirke omkostningerne til det fælles rejsekort kundecenter i nedadgående retning.

Det fælles rejsekort kundecenter

EY er i deres rapport kommet frem til, at det budgetterede niveau til det fælles rejsekort kundecenter er for lavt fra 2017 forudsat, at Midttrafik når et niveau på 8 % af den samlede indtægtsmasse for rejsekortet.

EY har i deres analyse beskrevet, at dette niveau er usikkert og kan gå i flere retninger. På nuværende tidspunkt forventes en samlet afvigelse på 27,2 mio. kr. (ud af samlet 62,7 mio. kr.) i perioden 2015-2028 sammenlignet med Budget 2015. Dette svarer til en årlig stigning på **1,9 mio. kr.**

Håndtering af fremtidig kundecenter behandles i et andet bestyrelsespunkt.

Midttrafik kundecenter og interne ressourcer

I forhold til Budget 2015 forventes der i Midttrafik en øget arbejdsmængde svarende til ca. 36,3 mio. kr. (17,2+19,1) i perioden 2015-2028 i henholdsvis kundecenter og i Midttrafiks administration. Dette svarer til en stigning på **2,5 mio. kr. årligt**

I 2016 forventes en samlet afvigelse på 1,5 mio. kr., som er håndteret i budget 2016 på baggrund af gennemførte besparelser. Fra 2017 og frem vokser driftspåvirkningen til 4,4 mio. kr. årligt.

Ifølge EY-analysen skal Midttrafik fremadrettet tilføje administrationen ressourcer svarende til 4,4 mio. kr. årligt, for at kunne håndtere den øgede arbejdsmængde. Administrationen vurderer, at det er muligt at effektivisere arbejdsgangene, og herved reducerer driftspåvirkningen til 3,3 mio. kr. årligt (se tabel nedenfor).

	2016	2015-2028	2015-2028	2015-2028
Mio. kr	diff budget	diff budget	allerede afsat i øvrige budgetter	samlet afvigelse
Det fælles rejsekort kundecenter	-0,6	27,2	0	27,2
Midttrafiks kundecentre	2,8	33,7	16,5	17,2
interne ressourcer	0,8	19,1	0	19,1
rejsedata	0,8	16,8	17,6	-0,8
driftspåvirkning	3,8	96,8	34,1	62,7
afsat i øvrige budgetter	2,3	34,1		
Samlet afvigelse ift. Samlet budget 2015	1,5	62,7		

Mio. kr	årligt
Ekstra betaling til Fælles kundecenter	1,9
Ekstra ressourcer Midttrafik ifølge EY	2,5
Effektivisering af ressourcer i Midttrafik	-1,1
I alt årligt	3,3

Samlet set skal der i administrationen findes **3,3 mio. kr.** fra 2017 for at dække udgifterne til Rejsekort kundecenter og til administrationen internt i Midttrafik.

Administrationen vurderer, at de øgede omkostninger findes gennem følgende tiltag:

- Øget digitalisering på fx salg af kort.
- Reduktion af IT-omkostninger som fx køreplanssystem, økonomisystem og hosting
- Generelle effektiviseringer

Direktøren indstiller,

at direktionen gennemfører de nødvendige besparelser i administrationen for at sikre overholdelse af budget.

Bilag

- Bilag 1 - Notat om ressourceforbrug på rejsekortet
- Bilag 2 - Notat om ressourceforbrug på rejsekortet - opsummering

1-25-01-813-5-13

5. Håndtering af kundeservice for rejsekort hos Midttrafik

Resumé

Den 11. december 2015 vedtog bestyrelsen, at Midttrafiks administration skulle foretage en vurdering af hvilken model for håndtering af kundeservice for rejsekort, der er den bedste for Midttrafik. Mulighederne for at løse opgaven via Midttrafik Kundecenter, DSB eller en ekstern leverandør sammenlignes. Da Midttrafik ikke inden for de mulige rammer, kan tilføre opgaven merværdi, foretages vurderingen på baggrund af økonomi og risiko. Det anbefales at indgå en ét-årig aftale med DSB, hvorefter modellen vurderes. I denne vurdering inddrages erfaringer fra Movia, der starter forsøg op med ekstern leverandør pr. 1. juni 2016.

Sagsfremstilling

Bestyrelsen blev på mødet den 11. december 2015 præsenteret for de 2 overordnede modeller for Midttrafiks betjening af rejsekortkunder, som Bus & Tog samarbejdet anså for mulige.

1. Fuld indtræden i det fælles Rejsekort Kundecenter inden for rammerne af den gældende samarbejdsaftale.
2. Fuld udtræden af det fælles Rejsekort Kundecenter.

Model 2 blev fravalgt, fordi den ville medføre ringere service og øgede omkostninger.

I model 1 fordeles opgaverne i Rejsekort Kundecenter mellem trafikelskaberne, hvor trafikelskabernes andel af de samlede rejsekortindtægter udgør fordelingsnøglen for mængden af henvendelser, det enkelte trafikelskab skal håndtere. Den konkrete fordeling af henvendelserne til trafikelskaberne er tilfældig med hensyn til hvor i landet, kunden bor eller rejser.

Uanset størrelsen af Midttrafiks indtægtsandel, vil hovedparten af Midttrafik kunder blive betjent af de øvrige selskaber, og hovedparten af de kunder som Midttrafik betjener i model 1 vil komme fra de øvrige selskaber. Hvis Midttrafiks indtægtsandel er 6 %, vil 6 % af "Midttrafik-kunderne" blive betjent af Midttrafik, mens de resterende 94 % vil blive betjent af de øvrige trafikelskaber. Samtidig vil 94 % af de rejsekortkunder, Midttrafik betjener, komme fra de øvrige trafikelskaber.

Det betyder, at Midttrafik ikke kan værdiforøge kundebetjeningen og forbedre kundeservicen for egne kunder, hvorfor det ud fra en servicemæssig betragtning er uden betydning, om Midttrafiks andel af rejsekortkunder betjenes af Midttrafik, et af de øvrige trafikelskaber eller en ekstern tredjepart.

Model 1 blev opdelt i 3 alternativer. Økonomien beskrives i bilag til dagsordenen.

Model 1a

Midttrafik deltager fuldt i Rejsekort Kundecenter og håndterer sin andel af kundehenvendelserne ud fra den aftalte fordelingsnøgle. Kundehenvendelserne besvares hos Midttrafik Kundecenter og Midttrafiks Kundeservice.

Model 1b

Midttrafik deltager fuldt i Rejsekort Kundecenter og outsourcer sin andel af kundehenvendelserne ud fra den aftalte fordelingsnøgle. Kundehenvendelserne besvares hos DSB.

Model 1c

Midttrafik deltager fuldt i Rejsekort Kundecenter og outsourcer sin andel af kundehenvendelserne ud fra den aftalte fordelingsnøgle. Kundehenvendelserne besvares hos en ekstern leverandør.

Sammenligning af modellerne

Ud fra en kundesynsvinkel er det ligegyldigt, om der vælges model 1a, 1b eller 1c. Uanset Midttrafiks indtægtsandel vil hovedparten af Midttrafik kunder som ovenfor nævnt blive ekspederet af de øvrige selskaber, og hovedparten af de kunder der ekspederes i model 1a vil komme fra de øvrige selskaber.

Model 1a vil betyde, at Midttrafik Kundecenter skal ansætte ekstra medarbejdere og afholde omkostninger til overhead. Der skal afsættes flere ressourcer på medarbejder- og ledelsesniveau til koordinering på tværs af selskaberne, og der vil blive et øget træk på Midttrafiks administration.

Timeprisen vil reelt være variabel, idet effektiviteten vil være påvirket af henvendelsesniveauet, og der vil være en forsinkelse i ressourcejusteringen ved midlertidige eller permanente udsving i mængden af kundehenvendelser. Medarbejderne skal have løn, uanset om der er få eller mange henvendelser.

Ved model 1b og 1c er der en direkte sammenhæng mellem timeprisen og aktiviteten, idet hver enkelt ydelse har fastsat en standardtid til afregningsbrug. Standardtiden er fastsat ud fra aftalte gennemsnitstal til udligning af håndtering af kundehenvendelser rejsekortparterne imellem. Det betyder, at ved en aktivitetsændring på $\pm 10\%$ vil udgiften ændres tilsvarende med $\pm 10\%$.

De 3 modeller ligger prismæssigt tæt på hinanden, hvilket fremgår af bilag til dagsordenen.

Model 1a frarådes, idet økonomien er forbundet med stor usikkerhed. Her vil Midttrafik binde sig for faste lønomkostninger, så en hurtig tilpasning til markante ændringer i efterspørgslen ikke er mulig. Der er samtidig stor risiko for, at servicen til Midttrafiks kunder (både rejsekort og øvrige) vil blive påvirket negativt i form af øget ventetid og svartid, når der opstår problemer af større karakter for et af de øvrige trafikselskaber, uagtet at Midttrafiks kunder ikke berøres direkte.

Vurderingen er, at der er større risiko for økonomisk tab end gevinst ved at indtræde i Rejsekort Kundecenter – vel at mærke uden at det giver merværdi for kunderne.

Model 1b anbefales, idet opgaven her vil blive løst af et trafikselskab, der har mange års erfaring i opgaven, og har den nødvendige volumen til at håndtere den. Samtidig er sammenhængen mellem pris og aktivitet entydig. Det anbefales, at lave en 1-årig aftale med DSB.

Model 1c anbefales ikke i første omgang. Movia starter forsøg op med ekstern leverandør pr. 1. juni 2016. Det anbefales at inddrage Movias erfaringer i vurderingen i 2017

Direktøren indstiller,

- **at** Midttrafik indgår aftale med DSB om håndtering af Midttrafiks andel af rejsekort kundehenvendelser for en 1-årig periode.
- **at** Midttrafik afventer Movias erfaringer med udbud til ekstern leverandør, og inddrager herefter erfaringerne i kommende vurdering.

Bilag

- Bilag 1 Økonomisk vurdering af 3 modeller for håndtering af kundeservice for rejsekort hos Midttrafik

1-25-01-1-15

6. Revurdering af check in mini (CIM) og fremadrettet udstyrløsning

Resumé

Midttrafik igangsatte i foråret 2016 en revurdering af de ruter og busser der, indtil da, havde fået installeret check in mini (CIM) samt af de ruter, hvor en check in mini installation var planlagt.

Revurderingen havde til formål at identificere, hvilke ruter og busser der, på baggrund af salg- og transaktionsdata, med fordel kunne opgraderes til den fulde rejsekortløsning. Den fulde rejsekortløsning giver væsentligt lavere transaktionstider både ved kontant- og rejsekortbillettering samt en væsentlig bedre driftsstabilitet. Endvidere sikrer den fulde rejsekortløsning en større tilfredshed blandt kunder og chauffører.

Fremadrettet kan Midttrafik ikke få leveret CIM udstyr. Det anbefales derfor, at fremtidigt installationsbehov håndteres med den fulde rejsekortløsning.

Sagsfremstilling

Resultatet af denne revurdering var en anbefalet opgradering af i alt 14 planlagte CIM-installationer samt 7 eksisterende. De i alt 21 installationer involverer ruter og busser finansieret af Randers, Silkeborg, Skanderborg og Viborg Kommune. Skive Kommune ændrede, uafhængigt af denne revurdering, udstyrssammensætningen op til kontraktskiftet.

Der er pr. 1/6-2016 opnået enighed med Silkeborg Kommune om opgradering af to busser, fra CIM til den fulde løsning. Skanderborg Kommune har ligeledes accepteret opgradering af to busser. Viborg Kommune er anbefalet at opgradere ti busser fra CIM til den fulde udstyrløsning, der udestår dog endnu en beslutning om det endelige antal. Randers Kommune er anbefalet en opgradering af syv busser, her udestår endnu en beslutning.

Midttrafik har tilbudt en finansieringsløsning baseret på lånefinansiering, hvor 25% af udgiften betales kontant i installationsåret mens de resterende 75% lånefinansieres over 15 år. Ligeledes tilbydes de pågældende kommuner en refundering af den hidtil indbetalte finansiering af CIM udstyret. 100% kontantfinansiering i installationsåret er også en mulighed.

Fremadrettet udstyrløsning

CIM er baseret på udstyr, der ikke længere kan leveres. Derfor kan Midttrafik, fra kontraktskiftet i juni 2016, ikke længere tilbyde løsningen, da lagerbeholdningen er nedbragt til et minimum. De eksisterende og planlagte installationer forventes at kunne holdes i drift frem til 2018-2020, hvorefter et skifte til den fulde udstyrløsning må anses som eneste realistiske mulighed.

Midttrafik ønsker, at basere sine billetteringssystemer på gennemprøvede og driftssikre løsninger, dette til gavn for både kunder og busselskaber. Fremtidige businstallationer bør derfor udelukkende baseres på den fulde udstyrløsning. Ligeledes bør idriftsatte CIM-installationer løbende vurderes på baggrund af omsætnings- og transaktionstal og om nødvendigt opgraderes til den fulde udstyrløsning. Midttrafik vil løbende, og i dialog med bestillere og busselskaber, vurdere behovet for opgraderinger.

Økonomi

En CIM installation koster ca. 32.000 kr. inkl. installation (ca. 5.000 kr. i årligt drift og vedligehold). En fuld rejsekortinstallation koster ca. 150.000 kr. inkl. installation. (ca. 8.000 kr. i årlig drift og vedligehold).

Direktøren indstiller,

- **at** orienteringen vedr. revurderingen tages til efterretning.
- **at** Midttrafik ikke længere tilbyder CIM som billetteringsløsning i nye installationer.
- **at** fremtidige businstallationer baseres på den fulde udstyrløsning, samt at eksisterende CIM installationer løbende vurderes med henblik på opgradering til denne.

Bilag

- Bilag 1 - CIM Revurdering

1-15-0-80-819-4-16

7. Godkendelse af designlinje for markedsføring af Letbanen

Resumé

Midttrafik skal varetage kommunikation og markedsføring af Letbanen i forbindelse med idriftsættelse fra maj 2017. Opgaven er allerede startet i forbindelse med kundeinformation om delvis nedlukning af Aarhus Nærbane og henvisning til erstatningsbusser og fortsætter i august 2016 i forbindelse med total nedlukning af Aarhus Nærbane.

Til kommunikation og markedsføring af Letbanen er der brug for en designlinje, som signalerer, at der er tale om et nyt produkt under Midttrafik, samtidig med at kunderne ikke skal være i tvivl om, at det er Midttrafik, som er afsender af budskaberne.

Sagsfremstilling

I perioden februar – april 2016 har Midttrafik afviklet et udbud med det formål at finde det reklame- og kommunikationsbureau, som er bedst egnet til at bistå med kommunikation og markedsføring af Letbanen i perioden fra nedlukning af Aarhus Nærbane og indtil Letbanen er i fuld drift. Advice vandt udbuddet, fordi de scorede højeste karakter på de opsatte kriterier for opgaveløsning, kompetencer og tidsplaner. Udbuddet består af fem delopgaver; Designlinje, Informations- og markedsføringskampagne for erstatningskørsel og letbanen, Informationskampagne for trafiksikkerhed, Markedsføring af letbane og letbaneåbning samt Informationskampagne for Kollektiv Trafikplan 2017.

Den første opgave, ny designlinje, handler om at integrere Midttrafiks og Letbanens designmanual fx logo, font og farver i en ny designlinje, som skal bruges af Midttrafik i al kommunikation og markedsføring af Letbanen. To designscenarier blev fremlagt for styregruppen den 23. maj 2016, hvorefter der blev udarbejdet en endelig designlinje. Eksempler er vedlagt som bilag.

Hovedformålet med designlinjen er:

- at skabe genkendelighed for kunderne ift. den måde, de hidtil har mødt information om Letbanen
- at præsentere Letbanen som et nyt produkt under Midttrafik
- at være tydelig omkring, at det er Midttrafik, som er afsender af information og budskaber
- at kunderne ikke skal være i tvivl om, at det er hos Midttrafik, de skal hente viden og svar på spørgsmål

Designlinjen følger de designprincipper, som Midttrafik i forvejen anvender til produkt- og imagemarkedsføring.

Designguiden vil bestå af eksemplificeringer af alle typer information og markedsføring inkl. skabeloner, som kan bruges af kommunerne, når de laver lokal informations- og

markedsføringsmateriale. På denne måde sikres det, at kunderne altid vil opleve samme design og tydelighed ift. Midttrafik, når der kommunikeres om Letbanen.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen godkender designlinjen til brug for kommunikation og markedsføring af Letbanen som produkt under Midttrafik.

Bilag

- Bilag 1 - designlinje letbane

1-23-4-9-16

8. Indstilling om godkendelse af udbud af FG5 – FlexGaranti og FV5 - FlexVariabel

Resumé

Midttrafik udbyder for femte gang flextrafik i et samarbejde med FynBus og Sydtrafik i Region Syddanmark og Region Midtjylland. Kørslen udbydes via to forskellige udbud, henholdsvis FlexGaranti og FlexVariabel.

I udbuddet vil der ske en række ændringer til udbudsbetingelserne, som gennemgås nedenfor. Det forventes ikke, at disse tiltag har væsentlig betydning for tilbudspriserne.

Sagsfremstilling

Midttrafik udbyder i samarbejde med FynBus og Sydtrafik flextrafik i Region Syddanmark og Region Midtjylland. Flextrafik afvikles samlet hos de tre trafikskaber via planlægningssystemet Planet. Planet tildeler en kørsel til en given tur ud fra to grundlæggende parametre, en timepris og et geografisk hjemsted. Kørslen tildeles den vogn, som giver den billigste kørsel til Midttrafik.

Kørslen udbydes via to forskellige udbud, henholdsvis FlexGaranti (FG5) og FlexVariabel (FV5).

Garantivogne skal stå til rådighed for Midttrafik i en aftalt periode hver dag fra et bestemt hjemsted fordelt rundt i regionen. De er samtidig garanteret betaling i det meste af denne periode. Variable vogne kan dagligt selv bestemme, om de vil stille vognen til rådighed for Midttrafik. Midttrafik betaler kun variable vogne for den udførte kørsel.

Udbuddet af variable vogne (FV5) foregår igen i år forskudt for udbuddet af garantivogne (FG5). Dette skal sikre, at vinderne af garantivogne får mulighed for at byde deres garantivogn ind som variabel vogn, når rådighedsperioden som garantivogn ophører. Hermed kan den enkelte vogn udnyttes bedre til gavn for både trafikskaber og vognmand. FG5-udbuddet forventes offentliggjort ultimo september, og tildeling af kontrakter forventes at ske primo november. FV5-udbuddet forventes offentliggjort medio oktober, og tildeling af kontrakter vil ske ultimo november. Alle kontrakter har driftsstart 1. marts 2017.

Udbudsbetingelser og rammeaftaler for den udbudte kørsel tilpasses i samarbejde mellem de tre trafikskaber. Nedenfor gennemgås de vigtigste betingelser og væsentlige ændringer siden seneste udbud.

Længere kontraktløbetid

Garantikørsel udbydes med to- eller fireårige kontrakter. Det enkelte trafikskaber bestemmer selv, om de enkelte aftaler skal være to- eller fireårige. Variabel kørsel udbydes med toårige aftaler.

Der gennemføres parallelle udbud af variabel kørsel og garanti kørsel hvert andet år, hvilket giver trafikselskaberne en række fordele:

- Større sikkerhed for tilbudsgivere om opgavens omfang sikrer mere ro på markedet.
- Det bliver nemmere at holde dårlige leverandører ude af markedet.
- Administrativ besparelse ved kun at skulle gennemføre udbud hvert andet år.

Sikkerhedsstillelse i FG5

Som et nyt tiltag, kræver der fra FG5 en sikkerhedsstillelse på 10.000 kr. pr. vogn. Primært skal tiltaget sikre indgåelse af aftaler med selskaber, som har fået testet deres økonomiske tilstand hos en långiver, og dermed er vurderet egnet til at kunne investere i det antal vogne, de ønsker at tilbyde. I vedståelsesfasen vil Midttrafik samtidig få større sikkerhed for, at selskaberne kan vedstå sig deres tilbud. Sekundært giver det Midttrafik mulighed for at indløse garantien, hvis et selskab går konkurs, eller hvis kontrakten opsiges på grund af misligholdelse fra leverandørens side.

Kørsel jul og nytår

Midttrafik har tidligere år haft udfordringer med at skaffe tilstrækkeligt med vogne til afvikling af kørslen i julen og omkring nytår. For at sikre tilstrækkelig vognkapacitet er det nødvendigt at ændre i kravene til kørslen på disse dage.

For FV5-FlexVariabel bliver 24. december fremover afregnet efter weekend/helligdags betaling plus 50 %. D. 31. december bliver afregnet som weekend/helligdag.

For FG5-FlexGaranti skal flere garantivogne stilles til rådighed d. 25., 26. og 31. december samt 1. januar. Alle uden ekstrabetaling. Den 24. december skal alle vogne stå til rådighed som hidtil.

Kontraktoverdragelser og brug af underleverandør

Mængden af kontraktoverdragelser kræver i perioden omkring kontraktstart en del administrative ressourcer. Der indføres derfor en begrænsning af tidsrammen for kontraktoverdragelser. Kontraktoverdragelse bliver ikke tilladt tre måneder før og efter kontraktstart, samt tre måneder før kontraktslut. Samtidig tillades fremover brug af underleverandører, hvilket administrationen vurderer, vil reducere ønsket om kontraktoverdragelser.

Ændring af tidsbånd FV5

Midttrafik har i dag en udfordring med at skaffe tilstrækkeligt med vogne til kørsel om natten. Samtidig forventes der en forøgelse af behovet fremadrettet. Af den grund skal tilbudsgiverne fremadrettet byde med en særlig natpris, som giver incitament til at holde vogne åbne i tidsrummet fra midnat til kl. 6. Der arbejdes i Flextrafik med tre tidsbånd:

- Tidsbånd 1: Hverdage kl. 6 – 18
- Tidsbånd 2: Hverdage kl. 18-24 + Weekender/helligdage kl. 6 – 24
- Tidsbånd 3: Nat kl. 24 - 6

Skærpede misligholdelsesbestemmelser

Midttrafik har været udfordret i en række sager, idet nuværende misligholdelsesbestemmelserne har gjort det svært at ophæve kontrakten med en leverandør. Administrationen har derfor foretaget en revision af kontraktens bestemmelser om misligholdelse, hvilket skal gøre det nemmere at foretage en

vurdering af, hvornår en misligholdelse anses for væsentlig og dermed kan føre til en ophævelse af kontrakten.

Vogntype 3

I FV4 blev antal vogntyper reduceret fra seks til tre for enkelhedens skyld. Efterfølgende har det vist sig, at der blev udelukket vogne i enkelte geografiske områder, hvor det ikke var hensigtsmæssigt i forhold til behovet. Vogntype 3 genindføres derfor. Dermed kan der bydes på følgende fire vogntyper i det kommende variable udbud:

- Type 2: Vogn med plads til 4 kunder.
- Type 3: Vogn med plads til mindst fem kunder.
- Type 5: Vogn med plads til mindst to kørestole samt mindst fem siddepladser til øvrige kunder, samt motordrevet lift med bæreevne på minimum 500 kg.
- Type 6: Vognen skal opfylde samme krav som til type 5. Derudover skal vognen være udstyret med en trappemaskine med automatisk driftsbremse.

Chaufføruddannelse

Midttrafik stiller som krav, at Fly High skal gennemføres for samtlige chauffører i FG5. I FV5 skal chauffører på vogne med en indtægt ved Midttrafik på mere end 5.000 kr. per måned deltage på Fly High. Kravet skal være opfyldt inden for 6 år.

Indeksregulering af betaling

Der har hidtil kun været foretaget regulering af kontraktbetalingen, når der er sket forlængelse af aftalerne med leverandørerne. Der indføres nu en fast årlig indeksregulering. På baggrund af en henvendelse fra branchen vedrørende indeksering, er der foretaget vurderinger af flere mulige typer af indekser. Det vil dog fortsat være trafikelskabernes omkostningsindeks som bruges til at regulere kontraktbetalingen.

Løfteparagraffer

Når kontrakterne for FV5 og FG5 bliver flerårige, kan der opstå situationer, der fører til, at nogle eller alle leverandører bliver udsat for uforudsete, ekstraordinære omkostninger, som leverandørerne ikke har kunnet tage højde for ved tilbudsafgivelsen. Et eksempel herpå var, da regeringen indførte ekstraordinær afgiftsforøgelse for vogne som kører på "Tilladelse til Offentlig Servicetrafik".

Der bliver i nye kontrakter indsat en såkaldt løfteparagraf, som giver trafikelskaberne og leverandørerne mulighed for at aftale en regulering af betalingen i helt særlige tilfælde, som følge af ændringer i lovgivning eller afgiftsstruktur.

Betydning for kunderne

Udbud af Flextrafik får kun begrænset betydning for kunderne, idet hovedparten af kørslerne vil fortsætte som hidtil. En række af ovenstående tiltag, fx deltagelse på chaufføruddannelse, krav om sikkerhedsstillelse og skærpede misligholdelsesbestemmelser skal dog medvirke til at løfte bundniveauet for kundernes rejseoplevelse.

Økonomi

Samlet set er det administrationens forventning, at de ovenfor nævnte ændringer ikke får stor betydning for tilbudspriserne, der således holdes konstant i forhold til seneste udbud.

Længere kontrakter vil alt andet lige give større sikkerhed for tilbudsgiverne i deres investering i nye vogne. Indførelse af en løfteparagraf kan også ses som et tiltag, der mindsker tilbudsgivernes risiko. Begge tiltag peger isoleret set mod billigere timepriser.

Sikkerhedsstillelse (kun FG5) og chaufføruddannelse vil være medvirkende til, at tilbudsgiverne har en mindre ekstraudgifter ved at opnå kontrakt med Midttrafik, hvilket kan fordyre priserne. Tvungen kørsel jul og nytår betyder ikke nødvendigvis højere tilbudte timepriser, men kan umiddelbart føre til højere udgifter i disse dage for Midttrafik.

Direktøren indstiller,

- at kontraktløbetid på garantikontrakter i nogle tilfælde forlænges fra 2 til 4 år
- at der afkræves bankgaranti på 10.000 kr. per vogn for leverandører med garantibiler
- at Midttrafik skærper regler for kontraktoverdragelse, men lemper muligheden for brug af underleverandører
- at kontraktens bestemmelser om misligholdelse skærpes
- at Midttrafik indfører chaufførers deltagelse på Fly High som et kontraktkrav
- at kontraktbetalingen reguleres årligt i forhold til udviklingen i trafiksekskabernes omkostningsindeks
- at der indarbejdes en løfteparagraf i fremtidige flextrafik-kontrakter

1-00-2-16

9. Møderække i bestyrelsen i 2017

Resumé

Formandskabet har besluttet, at forslag til møderække 2017 fremlægges på bestyrelsesmødet den 22. juni. Der fremlægges hermed forslag.

Sagsfremstilling

Forslaget indeholder datoer for bestyrelsesmøder, repræsentantskabsmøder samt formandskabsmøder i 2017. I forslaget er der taget hensyn til de mødefora, som bestyrelsesmedlemmer deltager i, som allerede har fastlagt mødedatoer. Det gælder møder i regionsrådet, Folkemødet og derudover interne budgetprocesser i administrationen.

Forslag til mødedatoer

Formandskabsmøder	Bestyrelsesmøder	Repræsentantskabsmøder
Tirsdag den 24. januar	Fredag den 3. februar	
Tirsdag den 14. marts	Fredag den 24. marts	
Tirsdag den 2. maj	Torsdag den 11. maj (pga. Store Bededag fredag den 12. maj)	Torsdag den 11. maj
Tirsdag den 13. juni	Fredag den 23. juni	
Tirsdag den 5. september	Fredag den 15. september	
Tirsdag den 24. oktober	Fredag den 3. november	Fredag den 3. november
Tirsdag den 5. december	Fredag den 15. december	

Direktøren indstiller,

- at** bestyrelsen drøfter forslag til møderække i bestyrelsen, formandskabet og repræsentantskabet i 2017.

1-00-2-16

10. Evaluering – bestyrelsens tilfredshed med Midttrafiks administration

Resumé

Som en del af Midttrafiks målstyring er bestyrelsens tilfredshed med administrationens service et selvskrevet, selvstændigt mål. Administrationen lægger hermed op til drøftelse i bestyrelsen af tilfredsheden med administrationen på en række parametre.

Sagsfremstilling

Midttrafiks administration servicerer bestyrelsen på en række områder, og i arbejdet med løbende at forbedre performance og service i administrationen, lægges der hermed op til en drøftelse i bestyrelsen af, hvordan bestyrelsen oplever service og kvalitet i administrationens opgaveløsning.

Administrationen har et mål om, at bestyrelsen skal være 100% tilfreds med administrationens opgaveløsning. I drøftelsen af nedenstående bedes bestyrelsen for hvert emne angive, hvor bestyrelsen mener en eventuel indsats bør lægges.

Drøftelsen er delt op i tre emner listet nedenfor til drøftelse.

1. Sekretariatsbetjeningen af bestyrelsesmøderne

Bestyrelsen bedes drøfte tilfredsheden i forhold til *kvaliteten af dagsordenspunkter* (informationsniveau, sproglig forståeligt, fornødne fakta, når der er tale om beslutningsgrundlag etc.) samt *udsendelse af bestyrelsesmateriale* (kvaliteten af e-dagsorden, kvaliteten af kommunikationen til bestyrelsen).

2. Tilfredshed med administrationen ved henvendelser

Bestyrelsen bedes drøfte, hvordan den administrative service opleves, *når bestyrelsen henvender sig* vedr. fx borgerhenvendelser og de redegørelser og notater, som bestyrelsen modtager. Hvordan opleves *den generelle sekretariatsbetjening af bestyrelsen* (tilfredshed med svar ved henvendelser, svartider og øvrigt service) og hvordan opleves *administrationens opfølgning på bestyrelsens beslutninger*.

3. Midttrafiks håndtering af omdømme og generelle opgaveløsning

Bestyrelsen bedes drøfte, administrationens evne til at håndtere

- Pressen
- Kundeklager
- Markedsføring
- Ønsker fra bestillerne

Og hvordan kvaliteten opleves hos busselskaberne.

Desuden bedes bestyrelsen vurdere sin tilfredshed med Midttrafiks generelle opgaveløsning.

Er der emner, som bestyrelsen gerne selv vil tage op, som ikke er dækket af ovenstående bedes disse også drøftet.

Direktøren indstiller,

at Bestyrelsen drøfter sin tilfredshed med administrationens opgaveløsning.

1-22-1-16

11. 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 2016.

Sagsfremstilling

Som led i økonomiopfølgningen, har administrationen foretaget et skøn over det forventede regnskab for Midttrafik for 2016.

Budgetafvigelse for de enkelte forretningsområder er gennemgået i notat om forventet regnskab for 2016, 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 nettomindreudgift på 40,8 mio. kr. Mindreudgiften skyldes et forventet fald i kørselsudgifter på 49,3 mio. kr., mens forventningerne til busindtægter er en mindreindtægt på 7,1 mio. kr. For Bus-IT og øvrige udgifter, der fra dette materiale er blevet adskilt fra kørselsudgifter, forventes en merudgift på 1,4 mio. kr.

De samlede udgifter til kørsel forventes at blive på 1.379,8 mio. kr. Mindreudgiften skyldes primært en tilbagebetaling af overskud for 2015 på restkørsel i Aarhus Kommune samt en forhandling mellem Midttrafik og Busselskabet Aarhus Sporveje, der forventes at give Aarhus Kommune en stor besparelse fra køreplansskiftet 2016.

For Bus-IT og øvrige udgifter hæves forventningen til 2016 med 1,4 mio. kr., da man forventer øgede udgifter ved flytning af udstyr ved kontraktskifte.

Indtægterne forventes at blive på 705,4 mio. kr., hvilket er 7,1 mio. kr. under budgettet. Passagerindtægterne forventes at falde i forhold til budgettet for 2016, men er dog vurderet til at overgå 2015. Indtægtsvurdering er dog forbundet med stor usikkerhed så tidligt på året.

På handicapområdet forventes fortsat samme udgiftsniveau som i budgettet for 2016.

For Flexture og Teletaxa forventes merudgifter på 1,0 mio. kr. som følge af øget efterspørgsel efter de kørselstyper.

Kan-kørsel forventes at udvise mindreudgifter på 0,8 mio. kr. i forhold til det budgetterede, da nogle kommuner efterspørger mindre kørsel.

På togdriften forventes færre udgifter end budgetteret. Det forventede regnskabsresultat er 0,2 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 2016 samlet set at blive 0,5 mio. kr. højere end budgetteret. Dette skyldes blandt andet, at flere bestillere opgraderer deres udstyr.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager afrapporteringen til efterretning

Bilag

- Forventet regnskab 1. kvartal

1-15-0-75-4-16

12. Bedste chauffør 2016

Resumé

Midttrafiks bedste chauffør 2016 er gennemført og vinderen blev Emmanuel Kwesi Amonoo ('Sort humor') fra Busselskabet Aarhus Sporveje. Kåring foregik 19. maj 2016. Midttrafik har modtaget mere end 4.100 nomineringer og stemmer. Bedste chauffør 2016 har haft en massiv mediedækning både før, under og efter. Lige som i 2015 har kundernes reaktioner været positive.

Sagsfremstilling

Midttrafiks bedste chauffør er et incitamentsprogram, der skal gøre chaufførerne mere bevidste om, i hvor høj grad de kan påvirke kundernes tilfredshed gennem deres adfærd. Herudover er det en anerkendelse til de chauffører, som hver dag gør sig umage for at give kunderne en god oplevelse.

Kunderne har i perioden 21. marts – 17. april 2016 kunnet nominere deres yndlingschauffør. I finalen fra 2. – 15. maj 2016 har kunderne kunnet stemme på de fire chauffører, som havde fået flest nomineringer.

Midttrafik har modtaget mere end 4.100 nomineringer og stemmer.

Finalen

Bedste chauffør 2016 blev Emmanuel Kwesi Amonoo ('Sort humor'). Han kører for Busselskabet Aarhus Sporveje primært på bybuslinjerne 3A, 4A, 15 og 19.

De øvrige finalister var:

Alice Bech-Larsen. Hun kører regionale ruter i Struer, Lemvig og Holstebro for Holstebro Turistbusser.

Baskaran Kathiravelu (Bas) kører for Arriva i Silkeborg bl.a. på rute 112, 113 og 223.

Den tredje finalist hedder Nadarasa Selvarasa (Radja). Han kører bl.a. rute 100, 103 og 113 for Arriva i Odder.

Kåringen

Torsdag 19. maj blev finalisterne kåret hos Midttrafik. Her deltog finalisternes familiemedlemmer og repræsentanter fra deres busselskaber.

Vinderen fik 10.000 kr. til sig selv og 25.000 kr. til et arrangement for de kollegaer, som kører samme ruter. De øvrige finalister fik hver 5.000 kr.

Massiv pressedækning af Midttrafiks bedste chauffør

Bedste chauffør 2016 har haft en massiv mediedækning både før, under og efter. Der er udsendt tre pressemeddelelser, som er indrykket i forskellige lokale medier i hele regionen.

Midttrafik offentliggjorde efter kåringen et videoklip på Facebook, der viser 'Sort humor' som vinder. Videoen er blevet vist mere end 70.000 gange, og nyheden er blevet set af mere end 200.000 Facebook-brugere.

Efter offentliggørelsen blev vinderen inviteret i et morgenprogram på Radio Go!FM og i aftenyhederne på TV2 OJ.

TV2 OJs tv-optagelse er vist mere end en million gange.
Lige som i 2015 har kundernes reaktioner været positive.
Videoen kan ses på Midttrafiks Facebook-side
Billeder fra kåringsceremonien kan ses her:
<http://aarhusfotografi.pixieset.com/midttrafik/>

Efter kåringen af Midttrafiks Bedste Chauffør blev Emmanuel Kwesi Amonoo ('Sort humor') nomineret til Fællesskabsprisen, som i 2014 blev lanceret i et samarbejde mellem bl.a. virksomheder, fagforeninger, og politiker Mette Frederiksen (S). En jury bestående af repræsentanter fra indstifterne af prisen har udvalgt ni vindere. Den 10. vinder har Metroxpress' læsere valgt gennem en læserafstemning og vinderen blev altså Emmanuel Kwesi Amonoo ('Sort humor') for at sprede glæde blandt sine passagerer. Prisen blev overrakt den 9. juni 2016.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Bilag

- Bilag 1 - de bedste nomneringer

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

13. Redegørelse om Flextrafik til transport- og bygningsministeriet

Resumé

Den 26. april 2016 modtager Trafikselskaberne i Danmark (TID) en henvendelse fra transport- og bygningsminister Hans Christian Schmidt, vedrørende en redegørelse om Flextrafik. Forud for henvendelsen fra ministeren, har Dagbladet Børsen kørt en massiv pressedækning af Flextur på landsplan.

Sagsfremstilling

Affødt af henvendelsen fra transport- og bygningsminister Hans Christian Schmidt aftales trafikselskaberne imellem, at der udarbejdes en samlet redegørelse på vegne af alle trafikselskaber i Danmark. TID har udarbejdet redegørelsen med input fra de enkelte trafikselskaber.

Ministeren har udbedt sig en redegørelse om følgende forhold:

- En opgørelse af omsætning, finansiering og turantal på de forskellige typer af kørsel, der administreres i Flextrafik og fordelt på tilladelsestyper
- Udviklingen i brugen af Flexture i de seneste 5 år, herunder fordelingen på kunde- og aldersgrupper mv. Udviklingen i trafikselskabernes omkostninger til Flexture
- Indretningen af rejseregler og takstsystemerne for Flextur, herunder evt. begrænsninger for brugen af Flexturene i trafikselskaberne
- Andre oplysninger, som trafikselskaberne mener, vil være relevante, herunder f.eks. overvejelser om sammenhængen til taxitrafikken

Redegørelsen er fremsendt til ministeren 31. maj 2016 og er vedhæftet i bilag 1.

Brugen af Flextur er steget de senere år. Baggrunden er blandt andet, at rationaliseringer af kørsler medfører overgang fra rutebaseret busstrafik til Flextur. Det spiller ind, at praksis for visitation til kommunal visiteret kørsel strammes og kendskabet til Flextur øges. Endvidere ser nogle kommuner Flextur som en serviceudvidelse, der skal bidrage til, at deres lokalområde er attraktivt at bosætte sig i.

Udviklingen af den koordinerede Flextrafik har været mangeårig, og har blandt andet givet mulighed for, at det i økonomiaftalen fra 2013 fremgår, at udgifterne til de kommunale befordringsordninger vil kunne reduceres med i størrelsesordenen 430 mio. kr. årligt frem mod 2017, hvis kørslen koordineres gennem trafikselskaberne.

Trafikselskabernes kontrakter med mange forskellige vognmænd/taxa giver en stor forsyningssikkerhed. Der kan altid findes en egnet vogn til opgaven blandt de ca. 7.000 vogne tilknyttet Flextrafik. 73 ud af landets 98 kommuner tilbyder Flextur. I 2015 blev

der på landsplan gennemført 759.373 Flexiture til en samlet bruttoomkostning på 98.800.744 kr.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning

Bilag

- Bilag 1 redegørelse koordineret kollektive trafik 31052016

1-00-2-16

14. Siden sidst

Sagsfremstilling

Møde i Kommunaldirektørnetværket

1. juni har der været afholdt møde mellem Kommunaldirektørnetværket omkring Midttrafik og Midttrafiks administration. Her drøftede man regionens økonomiske udfordringer og tilpasninger i det regionale rutenet, først på Djursland; byrdefordeling af indtægter i Midttrafik de næste 4 år; en ny trafikplan for Midttrafik; nyttiggørelse af Midttrafiks rådgivning om BRT-løsninger og mobilitet samt fremadrettet strategisk samarbejde mellem kommuner og Midttrafik.

Busselskab, kommune og Midttrafik går sammen om åbningsarrangement

Den 26. juni er der køreplansskifte, hvilket medfører, at en række buskontrakter skifter ejere. I Silkeborg overgår bybuskontrakten fra Arriva Danmark A/S til Tidebus Danmark A/S. Det er Tidebus' første kontrakt hos Midttrafik. Som en del af kontrakten skal Tidebus sikre driften med 17 gasbusser. I den anledning afholder Silkeborg Kommune, Midttrafik og Tidebus et åbningsarrangement, således byens borgere får mulighed for at se og prøvekøre gasbusserne. Det forventes, at Silkeborg Kommune med skiftet til gasbusser årligt reducerer CO2-udslippet med 1.539 tons.

Tilfredshed med udbudsproces i Silkeborg

Midttrafik og Silkeborg Kommune påbegyndte i 2014 udbuddet om Silkeborg Bybusser. Fem selskaber deltog i udbuddet, der blev gennemført som et forhandlingsudbud med forudgående prækvalifikation. Som et krav i udbuddet skulle selskaberne afgive to tilbud på kørsel med gasbusser og et tilbud på kørsel med dieselbusser. Kontrakten blev ultimo 2015 tildelt TideBus Danmark A/S, og Silkeborg Kommune besluttede samtidig, at Tidebus fra køreplansskiftet skal sikre driften ved hjælp af 17 gasbusser. Som en del af kontrakten er Tidebus desuden ansvarlig for etablering og drift af et gastankanlæg. Efter hvert busudbud bliver bestillerkommunen og de deltagene busselskaber bedt om at vurdere deres tilfredshed med udbudsprocessen ud fra fem spørgsmål.

Tilfredshedsmålingen er en del af Midttrafiks målopfølgning, og er således direkte i tråd med strategien om at opnå tilfredse bestillere og dygtige leverandører. Kritiske og konstruktive tilbagemeldinger giver administrationen mulighed for at forbedre processen fremadrettet. I Silkeborg udbuddet har såvel kommune som busselskaber anført en 100 % tilfredshed med processen.

Status på app pr. juni 2016

Midttrafik lancerede i maj måned en ny app til salg af billetter og klippekort. Appen er i løbet af de første 3 uger blevet downloadet ca. 31.000 gange. Der kommer aktuelt ca. 1.000 nye brugere til dagligt.

Omsætningen i appen er efter uge 22 ca. 1,9 mio. kr. Omsætningen er efter de første uger min. 100.000 pr. dag. Salg af digitale klippekort stod i uge 22 for 75% af omsætningen. Ca. 70 % af betalingerne er blevet gennemført med MobilePay, mens de

resterende 30% er gennemført med betalingskort(DIBS). Til sammenligning er den daglige rejsekortomsætning ca. 250.000 kr.

Appen har i både Apple app store og Google Play ratings på over 4 (ud af fem) og rangerede de første dage i top fem over mest downloadede apps i den danske app store. Indførslen af appen, har givet relativt få kundehenvendelser. Den typiske henvendelse drejer sig om tekniske forhold, såsom ingen understøttelse af Windows phone og ældre iPhone modeller, samt fejlbetjening af MobilePay og appen generelt – nogle kunder forveksler f.eks. antal zoner med antal klip, og klipper derfor 8 klip i stedet for 8 zoner. Windows phone understøttelse er fravalgt, til fordel for iOS og Android, idet platformen har en anslået udbredelse på mellem 2-7% - og stærkt faldende. iOS og Android findes på den øvrige andel danske smartphones.

Der har været nogle få kunder, der har forsøgt at bruge appen hos Arriva Tog, og har i den forbindelse fået en kontrolafgift. Vi er i dialog med Arriva om håndteringen, og vi er i gang med at gøre det endnu tydeligere for kunderne, at appen ikke er gyldig i toget. På nuværende tidspunkt fremgår det af både handelsbetingelser og selve billetten, at den kun er gyldig i Midttrafiks busser, Lemvigbanen og Aarhus Nærbane.

Begrundelsen for, at appen ikke kan benyttes til rejser med Arriva tog og DSB (udover Aarhus Nærbane) er baseret på, at Transportministeren har igangsat et arbejde med at gøre billettering enklere og mere gennemsigtigt for kunderne(Takst Vest). Dette arbejde er snart afsluttet og forventes udmøntet i 2017, og det forventes bl.a. at der bliver en skarpere adskillelse mellem bus- og togbilletter. Det betyder, at hvis Midttrafik havde åbnet op for, at app'en var gyldig i toget, skulle den mulighed igen fjernes, når den nye takststruktur udmøntes.

Afvisning af Midttrafiks betalingsapp i bus

Tirsdag den 17. maj lancerede Midttrafik sin nye betalingsapp til smartphones, hvor kunderne fremover kan købe klippekort, kontantbilletter og særbilletter som turistbilletter, kombinationsbilletter mv. Midttrafik annoncerede massivt i busserne, på hjemmesiden, via presseomtale mv. Alligevel blev en 12-årig piges billet ikke godkendt af to chauffører.

Tirsdag eftermiddag den 17. maj ville 12-årige Laura Schleicher tage rute 100 fra Løgten til Aarhus og bruge Midttrafiks nye digitale klippekort som billet. Desværre blev pigen afvist af først én og derefter en anden chauffør, som ikke mente, at billetten på telefonen var gyldig.

Midttrafik har orienteret busselskaberne gennem flere måneder om mobilapp'en. Ifølge Arriva er chaufførerne blevet orienteret grundigt - så sent som i weekenden, op til lanceringen af app'en, blev der udsendt materiale i form af mails og personlige sms'er til chaufførerne fra Arrivas ledelse. Se busselskabets redegørelse af sagen i bilag 1. Det skal nævnes, at uagtet om der er tale om trykte eller elektroniske billetter, så må chauffører ikke nægte en barn at rejse med bussen – også i tvivlstilfælde vedr. billettens gyldighed.

Vicedirektør Mette Julbo har beklaget over for Laura Schleicher og hendes forældre og i et interview med TV2 Østjylland opfordret andre kunder, der måtte have oplevet lignende problemer, til at henvende sig. Midttrafik har ikke modtaget flere henvendelser. Pigens mor, Therese Grønver Lilienskjold, har i en dialog med Mette Julbo givet udtryk for sin tilfredshed med Midttrafiks efterfølgende håndtering af sagen.

Administrationen vil i sit løbende arbejde med chaufføruddannelse, incitamentsordninger og kommunikation med såvel chauffører som ledere i busselskaberne, inddrage episoden til læring og til overvejelse af, hvordan sådanne tilfælde undgås fremover.

Ny færgerute Aarhus - Samsø

Der etableres en ny færgerute mellem Aarhus og Samsø, som har driftsstart fredag den 3. juni. Den nye færge er udelukkende en passagerfærge, som har plads til omkring 100 passagerer.

Fredag den 20. maj erfarede Midttrafik, at sejlplanen for den nye færgerute Aarhus – Sælvig er blevet offentliggjort. Midttrafik har undersøgt, hvordan den planlagte betjening med bus og teletaxa understøtter det kommende behov for forbindelse med den nye færgerute.

Det fremgår af sejlplanen, at ankomst- og afgangstiderne for den nye færgerute ligger midt mellem den nuværende færgerute Sælvig – Hou. Derfor vil passagerer fra Aarhus-færgen ikke opleve nogen optimal sammenhæng med den øvrige kollektive trafik. Kunderne vil opleve ventetider mellem 30 minutter og 2 timer mellem bus og færge, og på mange afgangse/ankomster tilbydes ikke betjening med teletaxa.

Midttrafik har foreslået Samsø Kommune, at serviceniveauet for den områdedækkende teletaxa udvides. Samsø Kommune har efterfølgende meddelt Midttrafik, at man med baggrund i deres økonomiske råderum, ikke er i stand til at tilbyde yderligere betjening på teletaxaen.

Generalforsamling – Midtjyske Jernbaner A/S

Torsdag 26. maj 2016 blev der afholdt generalforsamling i Midtjyske Jernbaner A/S. Midttrafik er hovedaktionær i Midtjyske Jernbaner A/S og havde til generalforsamlingen fremsat forslag om at overdrage Odderbanens infrastruktur og værkstedsbygning til Aarhus Letbane I/S, som følge af at Odderbanen skal indgå som en del af kommende Aarhus Letbane.

Forud for generalforsamlingen var udstedt fuldmagter til Midttrafiks repræsentanter i bestyrelsen for Midtjyske Jernbaner A/S.

Generalforsamlingen besluttede en vederlagsfri overdragelse af infrastruktur og et salg af værkstedsbygningen til Aarhus Letbane I/S, således som vedtaget i Midttrafik på bestyrelsesmødet den 11. december 2015.

Midttrafiks forslag om at opretholde den nuværende fordeling af selskabets aktiekapital efter udskillelsen af Odderbanen samt forslagene om mindre betydningsfulde vedtægtsændringer i Midtjyske Jernbaner A/S, blev ligeledes vedtaget.

Bestyrelsesmødet i Trafikselskaberne i Danmark

Den 10. maj blev der afholdt møde i bestyrelsen for Trafikselskaberne i Danmark.

Bestyrelsen drøftede blandt andet *takstharmonisering*, herunder de to modeller for harmonisering i henholdsvis Østdanmark og Vestdanmark.

Taxilovgivning var også på dagsordenen – såvel taxabranchen som trafikselskaberne er enige om, at der er behov for en revidering af taxalovgivningen. Taxabranchen ønsker på den ene side at sikre, at der er kørsel til mindre taxavirksomheder selvom kommunerne sparer på kørslen. For trafikselskaberne er det vigtigt, at den koordinerede kollektive trafik får fornuftige vilkår i forbindelse med en modernisering af

taxilovgivningen og at der sikres et professionelt og stabilt leverandørkorps til Flextrafikken.

Løn og arbejdsvilkår i taxabranchen blev også drøftet – regeringen har fremsat lovforslag L 118, som betyder, at indehaveren af en taxatilladelse skal "følge de bestemmelser om løn- og arbejdsvilkår for chauffører, som findes i de kollektive overenskomster, der er indgået af arbejdsmarkedsparter i Danmark, og som gælder på hele det danske område." Med enkelte præciseringer vedrørende definition af landsdækkende overenskomst ventes der at være flertal for L 118, det er i øjeblikket i udvalgsbehandling.

Anmodning om redegørelse om Flextrafik fra transportministeren var ligeledes på dagsordenen - Bestyrelsen tilkendegav i forlængelse heraf bl.a. følgende:

- Flextur er erstatning for busser, der ikke kører længere.
- Flextur er en løsning, man måtte gribe til for mange år siden, da man i landkommuner havde store udgifter til at køre tomme busser rundt. Dengang sparede man rigtig mange penge via Flextur
- Godt for miljøet, at der nu ikke kører tomme busser rundt i landområder.
- Stærkt problematisk, om man begynder at lave begrænsninger endside dropper Flextur. Der må ske løbende tilpasninger og tages hensyn til, at systemet er simpelt at forstå for brugerne.

Politisk møde med KL og Danske Regioner om bl.a. afvejning af passagermål vs. produktivitetsmål blev ligeledes drøftet.

Rigsrevisionens beretning om Transport- og Bygningsministeriets deltagelse i anlægget af Aarhus Letbane

Rigsrevisionen tog i september 2015 selv initiativ til undersøgelse af Transport- og Bygningsministeriets deltagelse i anlægget af Aarhus Letbane på baggrund af, at anlægget af letbanen er ca. 700 mio. kr. dyrere end forudsat i anlægsloven. Formålet med undersøgelsen har været en vurdering af, om Transportministeriets deltagelse i anlægget af Aarhus Letbane har været tilfredsstillende.

- Har Transportministeriet sikret, at det økonomiske grundlag for, at staten indtrådte som medejer af Aarhus Letbane I/S i 2012, var tilfredsstillende?
- Har Transportministeriet udøvet et aktivt ejerskab af Aarhus Letbane I/S fra 2012 til 2015?
- Har Transportministeriet efter statens udtræden af Aarhus Letbane I/S i april 2015 sikret, at staten ikke hæfter for yderligere fordyrelser i forbindelse med projektet, og at statens tilskud anvendes som forudsat?

På de to første punkter finder Rigsrevisionen, at Transportministeriets deltagelse i anlægget af Aarhus Letbane indtil 2015 ikke har været tilfredsstillende. Beretningen vedlægges. Rigsrevisionen anfører:

- Transportministeriet har ikke sikret, at det økonomiske grundlag for, at staten indtrådte som medejer af Aarhus Letbane I/S i 2012, var tilfredsstillende. Ministeriet havde ikke vurderet, om letbaneprojektets anlægsbudget og reserver var tilstrækkelige. Ministeriet havde dermed ikke vurderet, om det var sandsynligt, at det forudsatte projekt kunne gennemføres for de afsatte midler, og havde dermed heller ikke vurderet den økonomiske usikkerhed for staten ved at indtræde i selskabet.

• For det andet udøvede Transportministeriet som medejer ikke et aktivt ejerskab af selskabet fra 2012 til 2015. Ministeriet havde fastsat krav om, at selskabet kvartalsvist skulle give ministeriet centrale oplysninger om projektets økonomi, så ministeriet kunne følge udviklingen og sikre sig, at anlægsbudgettet kunne overholdes. Ministeriet modtog dog ikke disse oplysninger, men godkendte alligevel, at selskabet i foråret 2013 igangsatte større anlægsarbejder for 250 mio. kr. Efter Rigsrevisionens opfattelse burde ministeriet på dette tidspunkt have sat projektet på pause for at få overblik over projektets økonomi, idet igangsættelsen af de større anlægsarbejder reelt udhulede ejernes mulighed for at standse projektet, hvis det blev dyrere end forudsat. Først i foråret 2014 satte ministeriet projektet på pause, men på dette tidspunkt viste fordyrelsen sig at være uundgåelig.

Yderpuljen

Trafik- og Bygningsstyrelsen har offentliggjort hvilke projekter, der har fået tilsagn om midler for 2016:

Der er udmøntet ca. 24 mio. kr. af puljen på godt 50 mio. kr.

Fra Midttrafiks område var der indsendt 3 projekter:

- Hedensted kommune omkring "Ung landsbylift projekt" på 720.000 kr.
- Syddjurs kommune omkring "Ryomgaard som trafikknudepunkt" på 1.750.000 kr.
- Norddjurs kommune omkring "Hessel, det attraktive standsningssted" på 1.295.000 kr.

Der er givet tilsagn til Syddjurs kommune, hvor Hedensted og Norddjurs ikke har modtaget tilsagn.

Af andre interessante ansøgninger har NT modtaget tilsagn om ca. 5 mio. kr. til udvikling af en mulimodal rejseplanlægger, der skal forbedre mobiliteten i yderområderne, ved at vise mere end bus og togrejser på Rejseplanen.

De resterende godt 28 mio. kr. vil ministeren i samarbejde med Banedanmark, DSB og Danske Handicaporganisationer sørge for bliver udmøntet til at forbedre tilgængeligheden på Banedanmarks stationer med fokus på yderområderne uden for de største byer. I Midttrafiks område er der udpeget 14 stationer, der har behov for enten Rampe, elevator eller andre tiltag for at skabe niveaufri adgang, herunder Ryomgaard.

Næste og sidste ansøgningsrunde i Yderpuljen er den 1. februar 2017.

Medarbejder- og Ledelsestilfredshedsmåling

Midttrafik gennemfører to gange årligt en medarbejdertilfredshedsmåling, som senest blev gennemført ultimo maj 2016.

Som noget nyt var medarbejdertilfredshedsmålingen udvidet med en række spørgsmål vedrørende tilfredshed med ledelsen – en ledelsestilfredshedsmåling.

Ledelsestilfredshedsmålingen er en af flere direkte udløbere af det lederudviklingsforløb, som ledelsesgruppen i Midttrafik har gennemført de sidste to år og som blev afsluttet mandag den 6. juni 2016. Målingen tager udgangspunkt i et ledelsesgrundlag, som ledergruppen i Midttrafik har formuleret med fokus på kundeorientering, at påtage sig ledelse, være effektiv og sikre en effektiv organisation. Målingen indeholder udsagn som medarbejderne skal vurdere på en skala fra 1-7, eksempelvis:

- Min leders beslutninger og prioriteringer sker med udgangspunkt i kundernes behov.
- Min leder sikrer høj faglig kvalitet og løbende forbedringer
- Min leder er robust og samtidig empatisk.
- Min leder kommunikerer mål og beslutninger tydeligt.

- Min leder følger op, prioriterer i opgaver og brugen af ressourcer.
- Min leder er ambitiøs og vil hele tiden performe bedre
- Min leder sikrer, at vi hjælper hinanden på tværs af funktioner i Midttrafik

Resultaterne viser en gennemgående medarbejdertilfredshed på 1-7 skalaen. Laveste score er 5,3 og højeste score er 6,18.

Medarbejderne udtrykker især tilfredshed med, at lederne arbejder resultatorienteret, er ambitiøse og vil performe bedre og der er desuden høj tilfredshed med det kollegiale samarbejde, at man kan stole på udmeldingerne fra lederne og lederne stoler på medarbejderne. De laveste score er på tilfredsheden med fordeling af opgaver, og om lederne sikrer, at man hjælper hinanden på tværs i Midttrafik.

Målingen vil inden slutningen af august blive drøftet i de enkelte afdelinger for at gå et lag dybere i resultaterne og fremme en dialog om, hvordan medarbejdernes tilfredshed kan forbedre på de områder, hvor der er potentiale.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- Bilag 1 - Redegørelse Midttrafik 20160519 vedr linje 100
- Bilag 2 - Transport- og Bygningsministeriets deltagelse i anlægget af Aarhus Letba...
- Bilag 3 - MTU+LTU_2. kvartal 2016_Samlet overblik - Barometer

1-00-2-16

15. Eventuelt