

ÅRSRAPPORT

MIDTTRAFIK 2019



midttrafik

04 Forord



08 Tilfredse bestillere

Regionale besparelser	10
Trafikplan 2019-2022	12
Kontrol virker i kampen mod snyd	13
Midttrafiks bestyrelse fik inspiration i Holland	14
Udbud i Ringkøbing-Skjern og Randers	16
Midttrafiks digitaliseringsteam	17
Fald i salg af Ungdomskort	19



40 Dygtige leverandører

Midttrafik, 3F og Dansk PersonTransport i fælles fodslag	42
Bedste busselskab i Midttrafik	45

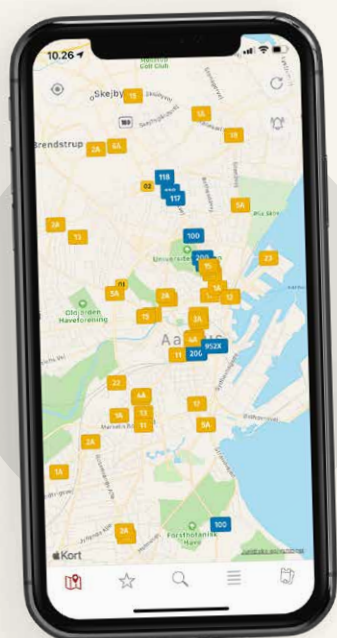
46 Perspektiver for 2020

USB-stik sætter strøm til apps	48
Hjælp til ikke-digitale borgere	49
Manual til bedre stoppesteder	50
Udbud af Herning bybusser	52
Kollektiv trafikplan for Djursland	54
Letbanetiltag i 2020	55
Kollektiv trafikplan for Randers Kommune	57
Fremkommelighed for busser – et indsatsområde i 2020	58
Midttrafik kundeambassadør	59
Lettere at rejse med Flextrafik	60
Arbejdet med Strategiplan 2021-2024 er i gang	61



20 Tilfredse Kunder

Digitalisering af Aarhus	22
Midttrafik app	23
Ungdomskort på Midttrafik app	24
Midttrafik live	25
Letbanen åbner mod Grenaa	27
Letbanedrift 2019	28
Nyt bybusnet i Herning	29
Forsøg med rute 100 igennem Busgaden	30
Årets gang i Flextrafik	32
Elbusser i Aarhus	36
Mystery shopping	37
Smukfest	38
Aktion på Aarhus Rutebilstation	39



62 Midttrafiks miljøkonference

72 Nøgletal

90 Årsregnskab 2019





FORORD

04



Digitaliseringen har igen i 2019 haft stort fokus hos Midttrafik. Midttrafiks betalingsapp samt Midttrafik live har i løbet af året udvidet servicen. Nu kan de unge få deres Ungdomskort på Midttrafik app – det samme gælder pendlerkort, hvilket var en del af takstreformen Takst Vest. Midttrafik live har fået helt nye funktioner; kunderne får nu en påmindelse, når bussen eller Letbanen nærmer sig stoppestedet eller hvis bussen er forsinket, eller Letbanen er aflyst, og Midttrafik live er derfor den første app i Danmark, der påmindes kunderne ud fra realtid. Der bliver arbejdet videre på de digitale løsninger. Projekter som digital godkendelse af rejsegaranti og digitalt indberetningsværktøj til busselskaberne er på bedding i 2020. Sidstnævnte er i øvrigt et initiativ sat i søen af Midttrafik, 3F og Dansk PersonTransport i fælles fodslag.

Den 30. oktober måtte Aarhus Kommune gennemføre en delvis lukning af holdepladsen på Aarhus Rutebilstation, idet der var risiko for kollaps af betondekke. Katastrofen blev afværget, men tilbage står uvisheden om fremtiden for rutebilstationen. Midttrafik lejer pladsen med rutebilstationen af Aarhus Kommune. Den er et vigtigt knudepunkt for 20 bybuslinjer og regionale busser med mange kunder dagligt. Midttrafik er interesseret i at drøfte en styringsmodel med Aarhus Kommune, hvor Midttrafik får det fulde ansvar for indretning og drift.

Hvert fjerde år skal trafikselskaber i Danmark fremlægge en nye trafikplan, og Trafikplan 2019-2022 blev lanceret i 2019. Trafikplanen behandler fem temaer, der adresserer de forskellige udfordringer og forudsætninger, der er i Midttrafiks område: Det midtjyske hovednet, fleksibel kørsel i mindre byer og landdistrikter, bybuskørsel, kollektiv trafik i Aarhus og fremkommelighed. Midttrafiks bestyrelse er i gang med visionen for Midttrafiks strategiplan for 2021-2024, selvfølgelig med en stærk sammenhæng til Trafikplan 2019-2022, ligesom der er sket inddragelse af ejerne undervejs i arbejdet med udviklingstemaerne i strategiplanen. Visionen og selve strategiplanen forventes færdigudarbejdet i efteråret 2020.

På driftssiden bød 2019 også på en række lanceringer – et nyt bybusnet i Herning, der byder på mere pålidelige køretider for kunderne, forsøg med at lade den regionale linje 100 køre gennem Busgaden i Aarhus, som ellers er forbeholdt bybusserne og sidst, men ikke mindst, opstarten af Letbanens strækning mod Grenaa den 30. april. Efter en lidt hård start tegner der sig et mere positivt billede af den samlede etape 1 ved udgangen af 2019. Letbanen havde i alt cirka 4,5 mio. passagerer i 2019.

Desværre oplevede Midttrafik og landets øvrige trafikselskaber i 2019 igen et fald i salg af Ungdomskort, og i regionen er der solgt cirka 14.000 færre Ungdomskort i 2019 end i 2015. Midttrafik lavede i november 2019 en undersøgelse, som skulle afdække årsagerne til nedgangen i salget af Ungdomskort. Faldet i salg af Ungdomskort er kritisk for Midttrafik, da de unge er en vigtig målgruppe. Læs mere om årsagerne til faldet og Midttrafiks anbefalinger til, hvordan man kan dæmme op for faldet, inde i årsrapporten.

Bestyrelsen var i september 2019 på studietur i Groningen, Holland. Her har man investeret i den kollektive trafik ved at sikre etableringen af en række hubs med en række faste busafgange og gode parkeringsforhold for såvel biler som cykler og med mulighed for fx el-opladning, fitness, cafeer og information og salg. Det var inspirerende at se, hvordan gode produkter, målrettede investeringer, veludført kommunikation og ikke mindst en kontrakt med kunderne om, at buslinjerne ikke ville blive nedlagt de første 20 år, har ført til en årlig passagertilvækst på 5-15 % siden 2014, afhængigt af hvilken rute, der måles på. Efter planen skal alle nye busser være omstillet til nulemission fra 2025. Fra 2030 gælder det samtlige busser i regionerne Drenthe og Groningen. Indsatsen rækker udover kollektiv trafik – flere steder i Groningen var der tale om tiltag, der indgik i byudvikling. At sikre kunderne gode omstigningsforhold, driftssikre forbindelser og gode, miljøvenlige produkter står højt på bestyrelsens dagsorden.

Miljøvenlig kørsel er dog allerede noget, der er højt på Midttrafiks ejeres dagsorden – i Aarhus Kommune, blev der i august sat fire elbusser i drift til kommunens målsætning om fossilfri kollektiv trafik i 2027. Allerede i 2021 indsættes de næste 28 elbusser. På Midttrafiks miljøkonference den 7. februar 2020 stod Aarhus på ingen måder alene med ønsket om en grøn kollektiv trafik. Der var stor interesse for, hvordan kommunerne og regionen i samarbejde med Midttrafik kan sikre den grønne omstilling i den kollektive trafik.

I skrivende stund er Danmark i karantæne på grund af COVID-19, og den kollektive trafik i Midttrafiks område og på landsplan er kraftigt reduceret. En af de helt store opgaver i Midttrafik bliver at få kunderne tilbage i den kollektive trafik, når tiden er inde. For danskerne ER afhængige af en effektiv kollektiv trafik for at komme til og fra skole, arbejde, fritidsaktiviteter osv. Men kunderne og særligt de ældre, har under pandemien fået at vide, at de skal undgå den kollektive trafik i myldretiden eller helt undgå den. Så der skal naturligvis også arbejdes hårdt på at få dem tilbage igen, når der igen skrues op for den kollektive trafik.

Opgaven med at få kunderne tilbage i den kollektive trafik kommer til at fylde rigtig meget det kommende år, og kræver massiv opbakning fra både ejere og kunder, ligesom trafikselskaberne forventer at der indgås en aftale om økonomisk kompensationen for tabte passagerindtægter mellem KL, Danske Regioner og regeringen.

Claus Wistoft

Formand for Midttrafiks bestyrelse

Jens Erik Sørensen

Direktør



TILFREDSE BESTILLERE

Et strategisk mål, der indebærer, at Midttrafik kontinuerligt arbejder på at forbedre den kollektive trafik i Midtjylland på alle områder inden for de økonomiske rammer.

08

Regionale besparelser

Mindre buskørsel og mere flexbuskørsel blev overordnet løsningen på Region Midtjyllands besparelser på 27 regionale ruter i 2019. Der skulle findes besparelser på 60 mio. kr. netto, svarende til cirka 120.000 køreplantimer. Midttrafik var i tæt dialog og samarbejdede med kommunerne omkring alternative løsninger som erstatning for de nedlagte ruter og strækninger. Planlægningen af de nye løsninger er gennemført alene ud fra de økonomiske rammer og politiske beslutninger, som kommunerne har udstukket. Det har tidsmæssigt ikke været muligt at inddrage borgere og kunder i planlægningsprocessen.

Besparelserne blev implementeret og gennemført til køreplansskiftet 30. juni 2019. Op til køreplansskiftet modtog Midttrafik mange henvendelser fra kunder, der var frustrerede og uforstående over for besparelserne. Kundeklagerne tog til efter skolernes opstart 12. august, hvor mange skulle i gang med en ny hverdag med færre afgange og alternative løsninger.

Udover kundehenvendelser via midttrafik.dk, Facebook, telefonisk eller personligt fremmøde på Midttrafik Kundecenter, havde kunderne mulighed



for at kommentere direkte på de nye køreplaner på midttrafik.dk. Midttrafik fik omkring 290 henvendelser efter offentliggørelse af de nye køreplaner medio maj. 160 henvendelser relaterede sig til ruter, der er omfattet af de regionale besparelser.

Alligevel fyldte de regionale besparelser ikke så meget i kundekommunikationen, som Midttrafik havde forventet. Det skal dog ikke ses som en indikator på, at kunderne ikke er utilfredse. Det er Midttrafiks erfaring, at kun et fåtal af kunderne henvender sig. Størstedelen accepterer forandringerne eller ytrer deres utilfredshed på andre platforme, mens andre helt stopper med at bruge kollektiv trafik.

Ved større ændringer og besparelser er det Midttrafiks opgave at sikre grundig kundeinformation. Kunderne skal hjælpes videre med de alternativer, der er til rådighed i den kollektive trafik.

Midttrafik lancerede allerede i januar en informationsside med alle informationer om den enkelte rute på en overskuelig liste. Siden blev løbende opdateret i takt med, at arbejdet med de enkelte kommuner kom på plads. Kunder, der henvendte sig til Midttrafik omkring besparelserne, blev enten henvist til informationssiden eller vejledt af kundeservice ud fra denne oversigt. For den interesserede læser var det også muligt at læse om ansvar og roller, historik og implementeringsproces. Midttrafik henviste til informationssiden via midttrafik.dk og Facebookannoncer, der var målrettet de områder, der blev ramt af besparelser.

I busserne var der hængeskilte og flyers med information i de områder, der blev ramt af de regionale besparelser.

De nye køreplaner blev offentliggjort medio maj på midttrafik.dk, hvor også rejseplanen var opdateret. Det gav kunderne mulighed for at orientere sig om ændringerne og se alternative løsninger i god tid inden sommerferien.



Trafikplan 2019-2022

I 2019 fik Midttrafik Trafikplan 2019-2022, efter den havde været i høring hos kommunerne og Region Midtjylland. Midttrafiks bestyrelse godkendte trafikplanen 21. juni 2019 med de ændringer, der var indarbejdet ud fra høringssvarene. Trafikplanen er primært en plan for, hvordan Midttrafik ønsker at udvikle den kollektive trafik i Region Midtjylland i de kommende år.

Midttrafik skal, ligesom de øvrige trafikselskaber i Danmark, udarbejde en trafikplan hvert fjerde år.

Trafikplan 2019-2022 behandler fem temaer, der adresserer de forskellige udfordringer og forudsætninger, der er i Midttrafiks område:

› Det midtjyske hovednet

I trafikplanen anbefaler Midttrafik etablering af et hovednet, der skal udgøre grundstammen i den kollektive trafik. Det forbinder de største byer og en lang række vigtige funktioner som arbejdspladser, uddannelsesinstitutioner og servicetilbud. Med hovednettet vil 79 % af borgerne i Midtjylland enten have under 2 km til en hovednetstrækning eller være dækket af bybusbetjening.

› Fleksibel kørsel i mindre byer og landdistrikter

I de mindre byer og landdistrikter er det nødvendigt at differentiere tilbuddet til aktuelle behov og lokale ambitioner. Midttrafik vil især have fokus på at udvikle den variable kørsel, så den i højere grad supplerer den faste buskørsel og tilbyder borgerne tilslutning til det midtjyske hovednet.

› Bybuskørsel

Bybusnettene i de enkelte kommuner (Horsens, Randers, Silkeborg, Viborg, Herning og Holstebro) vil i trafikplanperioden blive gennemgået i forhold til de to hovedmål: Sikre bred tilgængelighed og sikre et tilbud, der kan konkurrere med privatbilismen og afhjælpe trængsel.



› Kollektiv trafik i Aarhus

Midttrafik vil understøtte de strategier og planer, som Aarhus Kommune har udarbejdet for de stigende trængselsproblemer, der er i Aarhus. Det sker blandt andet ved at anvise konkrete værktøjer, der kan være med til at styrke den kollektive trafiks konkurrenceevne i Aarhusområdet.

› Fremkommelighed

Da trængsel og fremkommelighed også er et problem i de øvrige bybusbyer, ønsker Midttrafik at samarbejde med en kommune omkring et fremkommelighedsprojekt, hvor problemerne bliver analyseret, og forskellige værktøjer bliver afprøvet. Målet er, at projektet kan danne basis for fremkommelighedsprojekter i andre byer.

Gennemførelsen af trafikplanen vil ske gennem udarbejdelse af områdeplaner i de forskellige dele af Midttrafik, som der fx er udarbejdet for Djursland. Ved udgangen af 2019 var der allerede iværksat arbejde med områdeplaner for Djursland, Randers, Favrskov, Silkeborg og Horsens kommuner.

Kontrol virker i kampen mod snyd

Større synlighed af kontrol i Midttrafiks busser får flere kunder til at købe billet, når de skal med bussen. Kunderne kan i dag møde billetkontrollører i alle Midttrafiks busser i Region Midtjylland. Midttrafik har siden 2013 udliciteret kontrolopgaven til først G4S, siden Securitas. Fra marts 2019 er det igen G4S, der står for billetkontrollen. Udover billetkontrol skal kontrollørerne skabe tryk i busserne og yde kundeservice og vejledning i fx valg af billetter og regler for billettering.

Kontrollørernes tilstedeværelse i busserne har en præventiv virkning. Siden 2011 er snydeprocenten i Aarhus bybusser faldet fra cirka 3,3 % til 1,2 %. I samme periode er antallet af kontrollerede busser nærmest fordoblet fra 34.814 til 61.372. Billetindtægter dækker cirka 60 % af udgifterne til busdrift af Aarhus bybusser. Billetkontrollen er derfor vigtig for at opretholde et indtægtsgrundlag.

Kontrollørerne har dog svært ved at få fat i de kunder, der har valgt at rejse uden billet i Letbanen. Letbanens mange døre er en udfordring for kontrollørerne, der typisk går i hold af to.

Derfor kan de billetløse kunder let undslippe en billetkontrol. Midttrafik er opmærksom på problematikken, og er i tæt dialog med G4S omkring en forbedring af deres kontrolmuligheder.

I 2019 oplevede Midttrafik organiseret forfalskning og salg af falske Ungdomskort af en imponerende høj kvalitet. 40 unge kunder er taget i snyd med falske Ungdomskort, og Midttrafik har derfor meldt sagen til Østjyllands Politi, der efterforsker sagen med henblik på at fange bagmændene.

De unge har fået en kontrolafgift på 750 kr., da kortet blev inddraget, og Midttrafik søger om erstatning for manglende billetindtægt i den periode, hvor den unge har rejst på det falske Ungdomskort.

For at undgå snyd i fremtiden har Midttrafik på den korte bane ændret vandmærke og trykfarve til en kvalitet, der gør det sværere at forfalske. På den lange bane er Ungdomskortet i efteråret blevet digitaliseret, hvilket gør det sværere at forfalske kortet i fremtiden.



Midttrafiks bestyrelse fik inspiration i Holland

Midttrafiks bestyrelse var på studietur i Groningen i Holland 22.-24. september. Formålet var at få inspiration fra et større byområde, hvor kollektiv trafik bliver prioriteret og benyttet til at skabe et attraktivt bymiljø.

Regionerne Groningen og Drenthe har samlet omkring 1,1 mio. indbyggere. Den største by Groningen har 220.000 indbyggere. Dimensioner, der matcher Region Midtjylland ganske godt.

OV-Bureau er det regionale trafikselskab i Groningen og Drenthe. Siden 2014 har trafikselskabet oplevet en årlig passagertilvækst på 5-15 %, afhængigt af hvilken rute, der måles på.

Trafikselskabet har det primære mål, at alle skal kunne komme til deres destination uanset, hvor de bor. Målet bliver opfyldt af et velfungerende BRT-system, hvor hovednettet består af produk-

terne Q-liner og Q-link. Høj kvalitetsbusser, der kører med høj frekvens (4-8 afgang i timen) alle ugens dage fra kl. 7-24 og kommer frem via særlige busbaner, hvorved de kan passere bilkøerne.

Designmæssigt er det let for kunderne at skelne mellem de forskellige hovedlinjer. Hver hovedlinje har sin egen farve, som går igen på både oversigtskort og på busserne.

De borgere og erhvervsvirksomheder, der ligger langs hovedlinjerne, kan trygt regne med, at ruter og stoppesteder bliver fastholdt minimum 20 år. En garanti, der er udstedt for at give borgere og erhvervsliv sikkerhed og incitament til at etablere sig langs hovednettet.

Tilbuddet om kollektiv trafik indeholder også et basisnet med mindre busser. Basisnettet kører mindst en gang i timen 24-7. For basisnettet er der

udstedt garanti for forbindelse mellem endepunkterne i 10 år. Der bliver ikke udstedt garantier på rute- og stoppestedsniveau.

Over 50 hubs, fordelt i regionerne Drenthe og Groningen, sikrer borgerne adgang til kollektiv trafik. En hub er et knudepunkt, hvor borgerne skifter fra egne transportmidler, såsom bil eller cykel, til kollektiv trafik. De enkelte hubs tilbyder en række faste faciliteter såsom parkeringspladser, overdækket cykelparkering, ladestander til elbiler og elcykler, drikkevandsstander, café, toiletter, information og salg, wifi og udendørs fitness for at skabe liv og gøre det attraktivt for borgerne at bruge den kollektive trafik.

Alle regionens borgere har en hub tilgængelig inden for en radius af 15 km. Udover egen bil eller cykel kan borgerne benytte sig af hub-taxaer, der, for billige penge, sørger for transport fra hjemadresse til nærmest hub eller retur.

Grundtaksten for buskørsel er 16,6 cents (cirka 1,25 kr.) per kilometer. En hub-taxa koster 16,6 cents x 2,5 per kørt kilometer fra adresse til hub (cirka 3,15 kr.). Vælger kunden at rejse fra hjemadresse til en anden adresse, koster hub-taxaen 16,6 cents x 5 per kørt kilometer (cirka 6,25 kr.).

Byen Groningen har fjernet stort set alle biler fra bymidten. Alle vareleveringer sker inden kl. 11. Herefter kører der kun busser og cykler - med få undtagelser.

Busserne kører i dag på diesel, og en omstilling til el- og brintbusser er i gang. Efter planen skal alle nye busser være omstillet til nulemission fra 2025. Fra 2030 gælder det samtlige busser i regionerne Drenthe og Groningen.

Midttrafik ønsker at samarbejde med kommuner og region omkring attraktive knudepunkter i Midttrafiks område.



“En hub er et knudepunkt, hvor borgerne skifter fra egne transportmidler, såsom bil eller cykel, til kollektiv trafik.”

Udbud i Ringkøbing-Skjern og Randers

Ringkøbing-Skjern:

Midttrafik gennemførte i 2019 sit 54. udbud. Udbuddet omfattede lokal- og skoleruter i Ringkøbing-Skjern Kommune. Kørslen blev udbudt i fem delkontrakter (pakker), hvor busselskabernes tilbudspris blev vægtet med 60 % og kvaliteten blev vægtet med 40 %. Der blev i alt udbudt cirka 31.500 køreplantimer fordelt på 31 busser. Kontrakterne blev fordelt til tre busselskaber:

- › Silkebus A/S vandt kørslen på de lokale ruter omkring Ringkøbing
- › Holstebro Turistbusser ApS vandt skoleruterne omkring Ringkøbing
- › Brande Buslinier ApS vandt både lokalruter og skoleruter omkring Skjern

Udbuddet giver Ringkøbing-Skjern Kommune en årlig besparelse på cirka 2 mio. kr. fra 2021. Besparelserne kommer fra reduktion af kørselsomfanget og billigere priser. På samme tid samler udbuddet en række ældre kontrakter fra flere tidligere gennemførte udbud og forenkler dermed administrationen af den kollektive bustrafik i kommunen.

Kontraktperioden er som minimum seks år og træder i kraft fra køreplansskiftet i 2020.

Herudover udskifter Ringkøbing-Skjern Kommune, som den første kommune i Danmark, bussernes brændstof til det miljøvenlige dieselprodukt, HVO (Hydrotreated Vegetable Oil). HVO reducerer CO₂-udledningen med op til 85 %, da dieslen er produceret af organiske materialer som fx affald fra slagterier og landbrugsindustrien. Ved at erstatte almindeligt diesel med HVO biodiesel reducerer Ringkøbing-Skjern Kommune sin årlige CO₂-udledning med cirka 600 ton.

Randers:

Midttrafik gennemførte i 2019 et udbud af bybusserne i Randers. Kørslen blev udbudt i to kontrakter (pakker):

- › Pakke 1 med 77.000 køreplantimer, fordelt på 21 busser, med tildeling efter en model, hvor busselskabernes pris vægtede 60 % og kvaliteten vægtede 40 % - Umove A/S vandt en fireårig kontrakt på pakke 1 med mulighed for efterfølgende forlængelse.
- › Pakke 2 med 8.200 køreplantimer, fordelt på 8 busser, med tildeling til det selskab, der afgav det billigste tilbud. Faarup Rute- og Turistbusser vandt en fireårig kontrakt på pakke 2 med mulighed for efterfølgende forlængelse. Alle busselskaber skulle afgive tilbud på kontraktlængder på 4, 6 og 8 år. Forud for udbuddet var der opsat en række økonomiske kriterier for, hvilken kontraktlængde, der ville blive vurderet bedst. Busselskaberne havde mulighed for at afgive et samlet tilbud på begge kontrakter. Udbuddet giver Randers Kommune en større besparelse på bybusserne. Samtidig har kommunen modtaget optionstilbud på kørsel med 2. generations biodiesel (HVO), der kan nedbringe CO₂-udledningen med op til 85 % i Randers Kommune. Samlet set giver det kommunen bedre økonomi, grønnere kørsel og nye busser. Begge kontrakter (pakker) træder i kraft 9. august 2020.

"Midttrafiks udbud giver mulighed for grønnere kørsel med miljøvenlige drivmidler."

Midttrafiks digitaliseringsteam

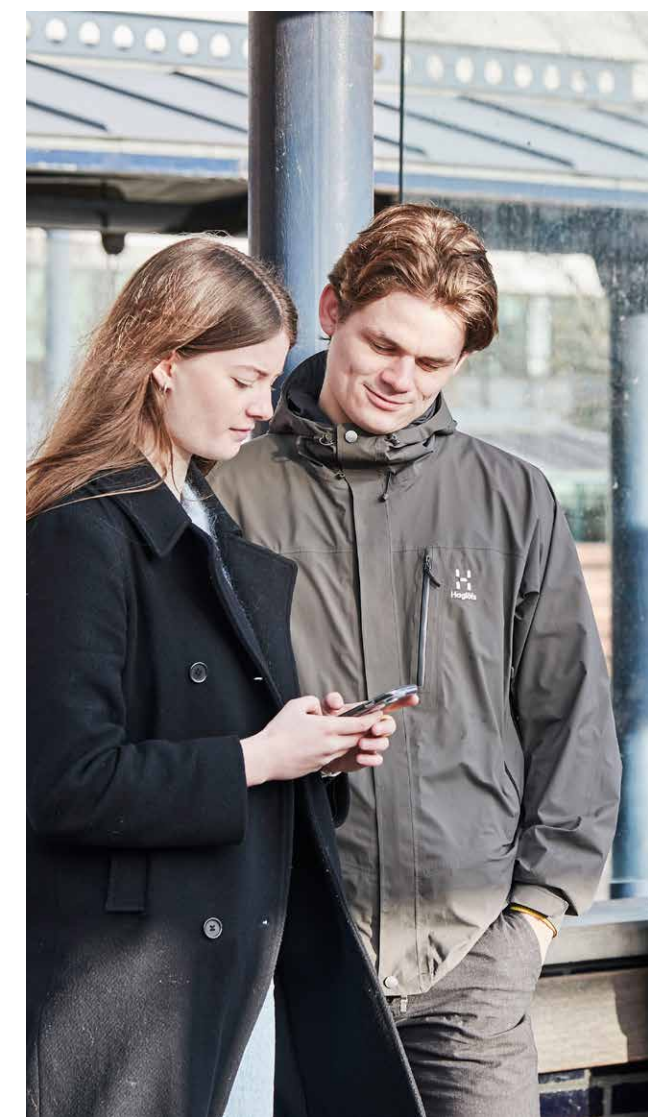
Siden april 2019 har Midttrafik haft et digitaliseringsteam. Teamet består af fem medarbejdere: To nyansatte medarbejdere, en nyansat studentermedhjælper og to erfarne projektledere fra Midttrafik. Alle arbejder med digitale løsninger.

Digitaliseringsteamet arbejder med følgende projekter:

- › **Chatbot på Facebook:** Et projekt, hvor der blev opsat en chatbot på Facebook til at besvare de mest generelle spørgsmål. Projektet viste dog, at det kun var ganske få af Midttrafiks kunder, der ønskede at benytte chatbotten. Chatbotten blev derfor deaktiveret.
- › **Hittegodsdatabase** En undersøgelse af kundernes mulighed for at finde frem til hittegods. Projektet udmøntede i forskellige rettelselser på midttrafik.dk samt tilføjelse af link til hittegods-siden i både Midttrafik live og Midttrafik app.
- › **Indberetningsværktøj rettet til chauffører** Udviklingen af et værktøj, så chauffører nemmere kan indmelde køreplansforslag. Værktøjet er udviklet i samarbejde mellem busselskaber og Midttrafik.
- › **Push besked på Midttrafik app** En funktion, der skal hjælpe kunderne med relevante notifikationer for at sikre korrekt rejsehjemmel.
- › **Tilpasning af formularer til Midttrafiks rejsegaranti** En forbedring af rejsegarantiansøgningen på midttrafik.dk
- › **Generelt kundeservice forbedringer på midttrafik.dk** I kundeservice benyttes en række forskellige

formularer, kunderne skal bruge, når de kontakter Midttrafik. Det er målet, at det skal være nemmere for kunderne at benytte disse formularer med hjælp fra autoudfyld.

- › **Udbud af Midttrafik app** Midttrafik skal i 2020 sende Midttrafik app i udbud. Dette kræver et stort forarbejde i forhold til udformning af udbudsmateriale.
- › **Digital godkendelse af rejsegaranti** Løsningen har til formål, at kunder digitalt kan undersøge, om de er godkendt til rejsegaranti eller ej, når de oplever udgåede ture eller større forsinkelser. I 2019 blev der igangsat en forundersøgelse med afgrænsning af problemfeltet, en kortlægning af systemer og listet datapunkter og deres afhængigheder.





Fald i salg af Ungdomskort

Midttrafik lavede i november 2019 en undersøgelse, som skulle afdække nedgang i salget af Ungdomskort.

Ungdomskortet er et subsidieret produkt målrettet unge mellem 16-19 år og unge, der går på en ungdomsuddannelse eller videregående uddannelse. Der er solgt cirka 14.000 færre Ungdomskort i 2019 end i 2015.

Nedgangen er størst blandt unge på ungdomsuddannelser. Der tegner sig ikke et entydigt svar på, hvorfor de unge hopper fra Ungdomskortet. Midttrafiks undersøgelse peger på en række mulige faktorer:

Demografi:

I perioden 2015-2019 har der været et fald i antallet af unge mellem 16-19 år på næsten 10 %

Bilrådighed:

Samme periode er antallet af familier med rådighed over flere biler steget med 39 %

Drift:

Besparelser og driftsforstyrrelser på kollektiv trafik gør bilen mere attraktiv for de unge

Adfærd:

Unge høje krav og forventninger matcher ikke med forsinkede busser, overfyldte busser, busser der ikke kommer og ingen busser, når man skal bruge dem

Produktskift:

De unge kan være skiftet fra pendlerproduktet Ungdomskort til enten klippekort på Midttrafik app eller rejsekort. (Midttrafik har ikke data, der bekræfter dette)

Faldet i salg af Ungdomskort er kritisk for Midttrafik, da de unge er en vigtig målgruppe.

Undersøgelsen peger på en række anbefalinger, der skal gøre Ungdomskortet og den kollektive trafik mere attraktivt for de unge:

- › Tænk helhedstilbud til de unge, så den kollektive trafik også kan bruges i fritiden
- › Tilpas Ungdomskort til unges adfærd og behov
- › Ændre bestillingsplatformen mitungdomskort.dk
- › Prisnedsættelse

Alle trafikselskaber i Danmark oplever nedgang i salget af Ungdomskort, og problemet skal løses i fælles regi. I 2020 bliver der lavet en fælles undersøgelse for hele landet. Resultaterne skal bruges til at få politisk opbakning til prisnedsættelse og en tiltrængt opdatering af bestillingsplatformen mitungdomskort.dk. Claus Wistoft, formand for TID og Midttrafiks bestyrelse, rejste sagen overfor en række transportordførere og ministeren i efteråret 2019.

"Der tegner sig ikke et entydigt svar på, hvorfor de unge hopper fra Ungdomskortet."



TILFREDSE KUNDER

Et strategisk mål, der indebærer en målrettet indsats for at skabe gode oplevelser og gøre livet lettere for de kunder, der bruger Midttrafik.

20

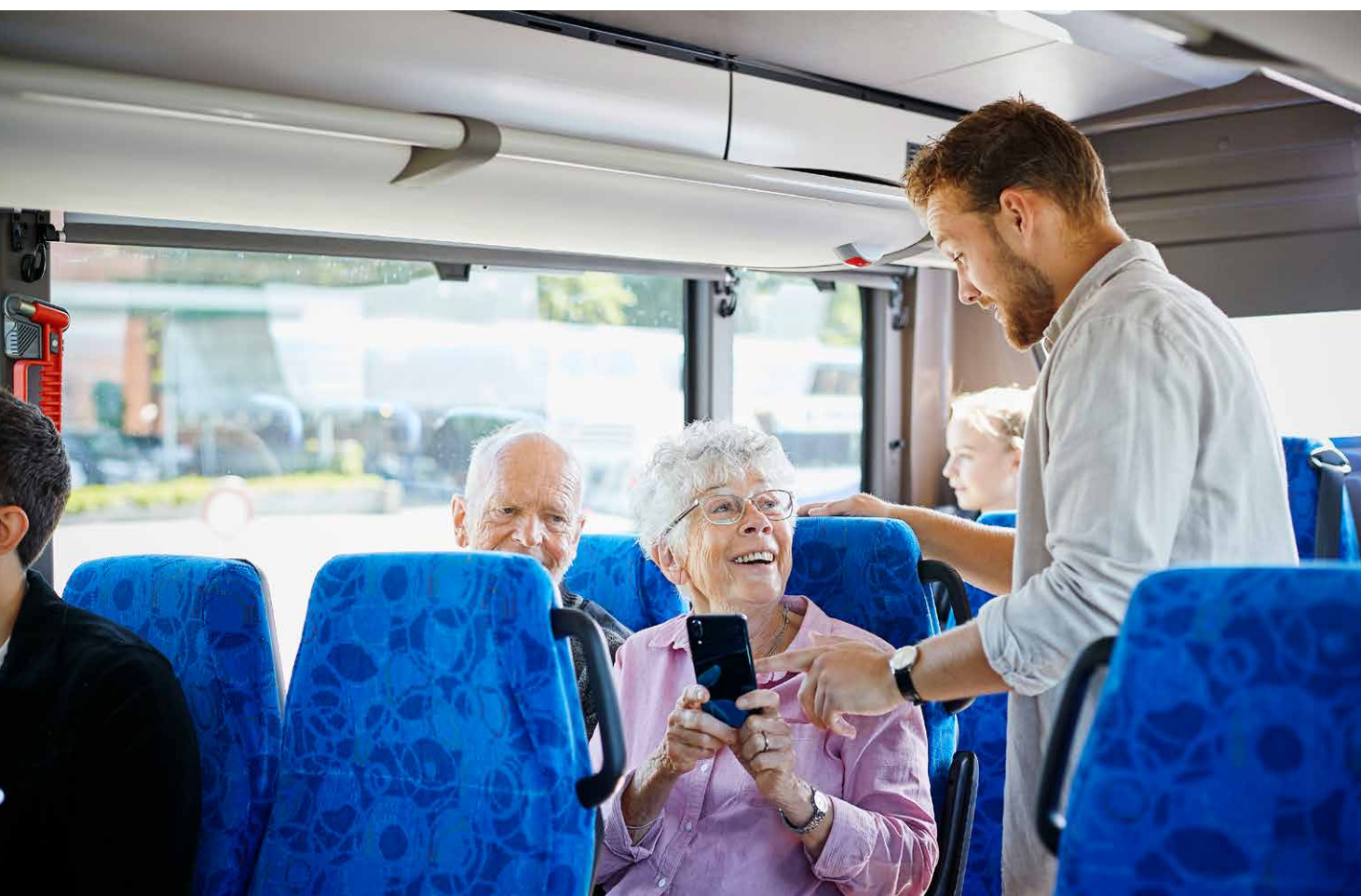
Digitalisering af Aarhus

Sidste etape af takstreformen Takst Vest blev afsluttet, da aarhusianerne sagde farvel til periodekort på pap 17. marts 2019. Salgsstederne i Aarhus og Midttrafik Kundecenter lukkede ned for salget. De aarhusianere, der ikke allerede havde skiftet, skulle nu købe deres pendlerkort på Midttrafik app eller rejsekort.dk. Sådan har det været uden for Aarhus siden Takst Vest blev indført i marts 2018. Kundernes overgang til selvbetjeningsprodukter har haft mærkbare konsekvenser for blandt andet tallet af kundehenvendelser.

På Midttrafik Kundecenter er antallet af personlige kundehenvendelser, herunder billet salg, faldet med 40 % fra 138.000 henvendelser i 2017 til 98.000 henvendelser i 2018. Åbningstiden blev derfor ændret og fra den 3. juni 2019, kan kunderne få hjælp og vejledning til Midttrafiks produkter på følgende tidspunkter: mandag, onsdag og fredag kl. 8-16, tirsdag og torsdag kl. 8-18 og lørdag kl. 10-15. Søn- og helligdage holder Midttrafik Kundecenter lukket.

Vejledningsstederne, der blev etableret i kommunernes borgerservice i forbindelse med Takst Vest, har ikke oplevet et stort kundebehov for hjælp til billettering. Midttrafik opsagde derfor aftalerne med kommunerne, og vejledningsstederne lukkede 17. marts 2019.

Midttrafik oprettede en særlig vejledningsstand på Midttrafik Kundecenter i ugerne op til den 17. marts 2019, hvor pap-periodekortet blev udfaset i Aarhus. Udover adgang til en computer, der gav kunderne mulighed for at bestille pendlerkort på rejsekort.dk, var der personlig vejledning til de kunder, der er utrygge ved digitale billetter. Kunderne blev vejledt til det bedste billetvalg og kunne få hjælp til bestilling af pendlerkort på Midttrafik app eller rejsekort.dk



Midttrafik app

Valget er flest gange faldet på Midttrafik app, når kunderne har skullet vælge mellem et pendlerkort på Midttrafik app eller rejsekort. Salget i Midttrafik app er steget markant fra en omsætning i 2016 på cirka 50 mio. kr. til cirka 200 mio. kr. i 2019. Cirka 14.000 kunder køber pendlerkort i Midttrafik app i de måneder, hvor salget er størst. Oktober 2019 blev dog rekordmåned med 14.700 solgte pendlerkort.

Midttrafik har den største andel af det samlede pendlerkortsalg på app i forhold til de øvrige trafikselskaber samt DSB og Arriva.

Da Midttrafik app blev lanceret i 2016, var den i første omgang tænkt som et alternativ til klippekortet på pap, som blev udfaset i maj 2016. Takst Vest medførte, at klippekortet blev prissat på niveau med de dyreste rejsekortrejser, og salget af klippekort er faldet kraftigt. Midttrafik ønsker stadig at bibeholde klippekortet som et attraktivt produkt og har i 2019 igangsat udviklingen af en funktion, hvor kunderne kan sende klip til hinanden, og klippene kan aktiveres efter behov. På den måde kan Midttrafik app fortsat tilbyde et fornuftigt fastpris-alternativ til rejsekort.

Omsætningen på Midttrafik app nærmede sig i 2019 200 mio. kr. Det er en stigning på cirka 10 % i forhold til 2018. Pendlerkort udgør næsten 50 % af omsætningen.

Kundernes vurdering af Midttrafik app er 4,3 stjerner i App store og 4,2 stjerner i Google Play ud af 5 mulige begge steder.

Cirka 500.000 kunder har oprettet en profil i Midttrafik app.



Midttrafik app



Google Play
4,2 / 5



App Store
4,4 / 5



Downloads
(oprettede kunder)
cirka 500.000

Ungdomskort på Midttrafik app

Midttrafiks unge kunder fik i løbet af efteråret 2019 mulighed for at udskifte deres Ungdomskort på pap med en digitaliseret udgave i Midttrafik app. Digitalisering af Ungdomskort gør op med den nuværende lange postleveringstid og et bøvlet godkendelsesforløb af kundens billede.

Unge, der bestiller et Ungdomskort for første gang, skal fortsat bestille det i trafiksekskabernes fællesportal mitungdomskort.dk. Vælger de levering på app, vil de fremover få Ungdomskortet leveret automatisk på deres telefon, når en ny periode begynder.

En selfiefunktion giver den unge mulighed for at tage billedet i app'en, fremfor at skulle uploade et paslignende foto på mitungdomskort.dk. Erfaringsmæssigt er der problemer med godkendelse og rettidig levering af Ungdomskortet på pap. Alternativt kan den unge vælge et godt billede fra kamerarullen på telefonen.

Ungdomskortet betales med enten kreditkort eller MobilePay i app'en. Det er muligt at ændre sine perioder direkte i Midttrafik app. Leveringstiden på et papkort er i dag, på grund af postlevering, op til 14 dage. Med Ungdomskort på app kommer leveringstiden ned på maksimalt 24 timer ved første bestilling og tæt på strakslevering ved de efterfølgende bestillinger.

Ved udgangen af 2019 var der solgt omkring 4.000 Ungdomskort i Midttrafik app. De unge har været overraskende svære at flytte fra pap til app. Tilbagemeldingerne fra kunderne indikerer, at skiftet bliver omstændigt, fordi de ikke kan købe Ungdomskortet direkte i app'en men skal igennem fællesportalen mitungdomskort. Dertil kommer de unges manglende tillid til at have strøm på mobiltelefonen. En bekymring, som Midttrafik imødekommer med forslag om powerbanks og ved at installere USB-stik i busserne i 2020.

Midttrafik live

Midttrafik live er fortsat nem og enkel at bruge, men den er blevet smartere. Nyt er søgefunktionen, der hurtigt viser kunden relevante busser og stoppesteder i nærheden, og fjerner alt det på live-kortet, som kunden ikke har brug for. Letbanens stoppesteder er kommet med på live-kortet og viser, om Letbanen kommer til tiden, eller om afgangen er aflyst.

Sidste nye tiltag kom på gaden i december 2019. Kunderne får nu en påmindelse, når bussen eller Letbanen nærmer sig stoppestedet. Så behøver de ikke holde øje med bussen, men de kan fx. læse en bog, se et afsnit af yndlingsserien eller bare

lukke øjnene og slappe af, mens de venter. Kunden får også besked, hvis bussen er forsinket, eller Letbanen er aflyst. Rejseplanen har en funktion, der minder om det, men her tages ikke højde for forsinkelser. Midttrafik live er derfor den første app i Danmark, der påminder kunderne ud fra realtid.

Midttrafik live sluttede året af med manér og endte med den hidtil højeste vurdering fra kunderne i App Store og Google Play, nemlig 4,3 stjerner ud af 5 mulige begge steder.

Midttrafik live er downloadet i alt 168.000 gange.

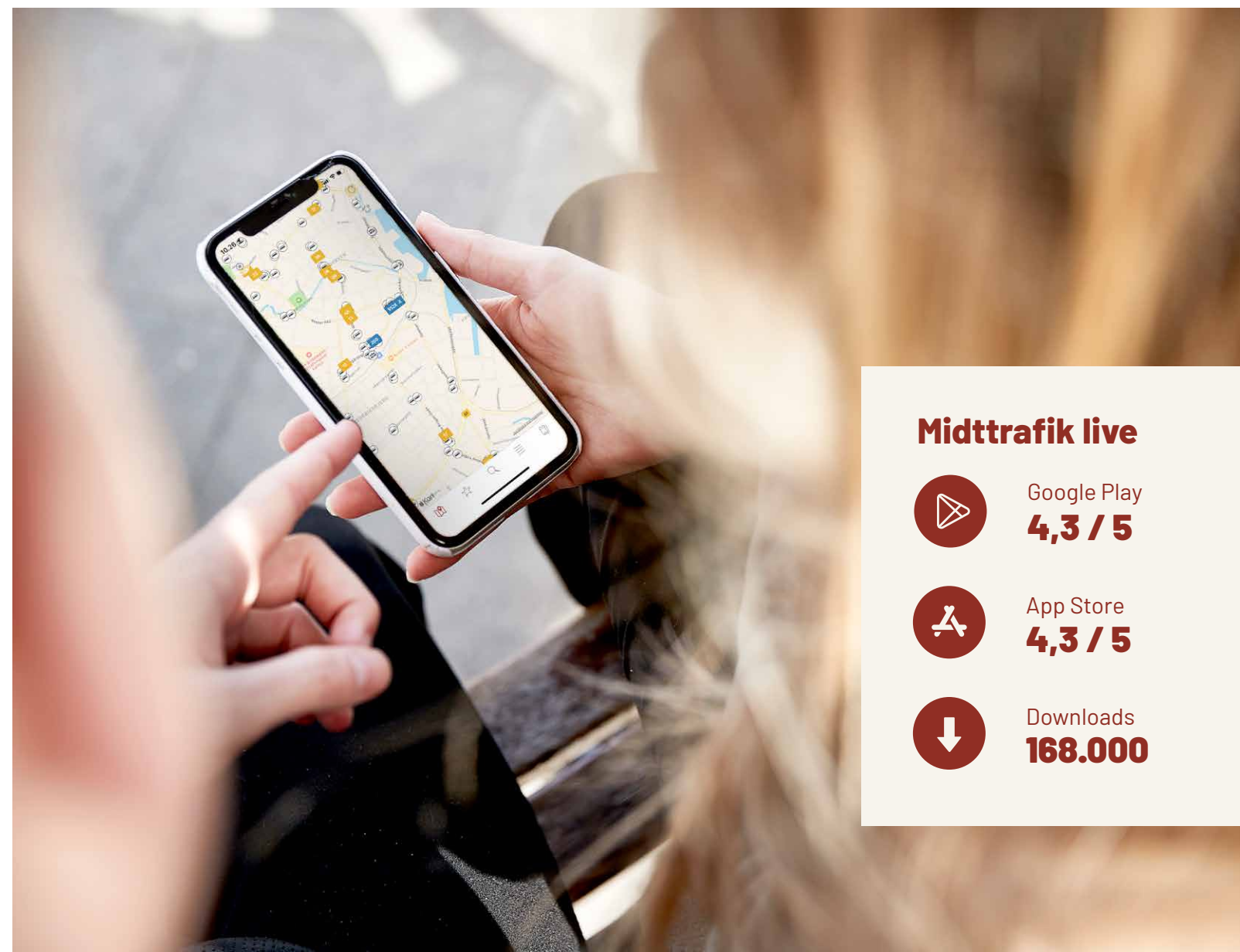


KOM NEMT VIDERE

NU KAN DU FÅ DIT UNGDOMSKORT PÅ MIDTTRAFIK APP

- Slip for besvær med papkort, der bliver væk
 - Automatisk besked om forlængelse
 - Hurtig levering

Skift til app på
midttrafik.dk/ungdomskort

Midttrafik live

Google Play
4,3 / 5

App Store
4,3 / 5

Downloads
168.000



Letbanen åbner mod Grenaa

30. april rullede Letbanen ud på skinnerne mod Grenaa for første gang med passagerer. På samme dag blev der åbnet op for delstrækningen mellem Lisbjerg og Lystrup, og frekvensen mellem Aarhus og Mårslet blev sat op til fire afgangene i timen. Åbningerne markerede, at arbejdet med Letbanens etape 1, i store træk, var afsluttet. Tilbage var opførelse af krydsningssporet i Trustrup og Vestre Strandalle, der skal sikre kvartersdrift til Hornslet og halvtimes drift til Grenaa.

Den 110 km letbane fra Grenaa i nord til Odder i syd knytter fire kommuner sammen og giver pendlere fra Norddjurs, Syddjurs og Odder kommuner lettere adgang til arbejdspladser og uddannelsessteder i Aarhus.

Midttrafik samarbejdede med Region Midtjylland, Aarhus Kommune, Syddjurs Kommune, Norddjurs Kommune og Aarhus Letbane om en åbningsfest 12. maj, der samtidigt var afslutningen på seks års anlægsarbejde.

I 11 byer langs letbanestrækningen mellem Østbanetorvet og Grenaa havde fællesråd, distriktsråd eller lokalråd, i samarbejde med kommunerne, arrangeret folkelige fester med blandt andet boder, musik og konkurrencer for at fejre Letbanens åbning. Fejringen omfattede også de nye standsningssteder i Thorsager og Hessel, selvom de først kunne melde åbent for passagerer 9. juli 2019 på grund af manglende godkendelse fra Trafikstyrelsen.

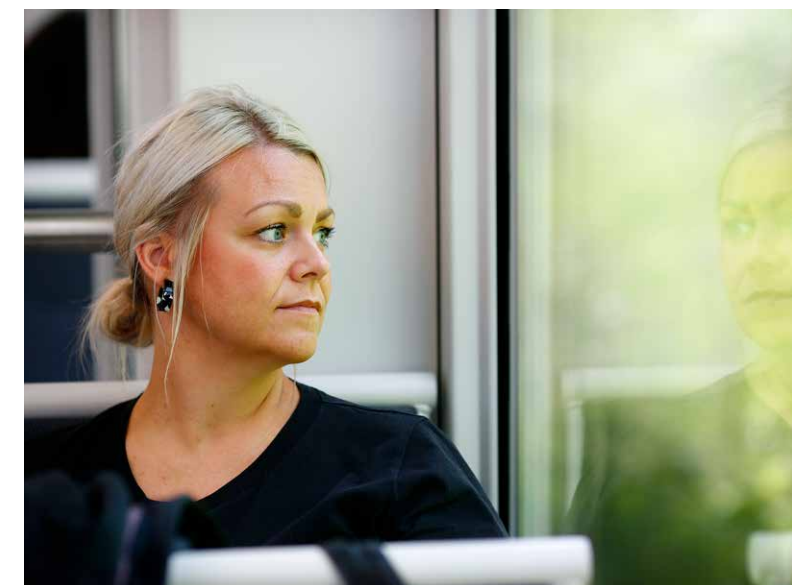
Et særtog kørte fra Østbanetorvet til Grenaa med 1. næstformand for Regionsrådet Hanne Roed, borgmester Jacob Bundsgaard, medlemmer af Folketingets transportudvalg, Letbanerådet, borgmestrene fra letbanekommunerne Norddjurs og Syddjurs, bestyrelsen for Aarhus Letbane I/S og Midttrafiks formandskab og direktør ombord. Særtoget standsede i de 11 byer, hvor den lokale borgmester holdt en kort tale. Sidste stop var Grenaa, og arrangementet blev rundet af med,

at de fire borgmestre bandt det røde bånd sammen som et symbol på, at Letbanen binder Norddjurs, Syddjurs, Aarhus og Odder kommunerne sammen.

I forbindelse med Letbanens åbning mod Grenaa lancerede Midttrafik to særlige billetprodukter på Midttrafik app. Letbanekortet var et pendlerkort til rabatpris, og gav kunderne mulighed for at rejse frit med både Letbanen og Midttrafiks busser langs hele letbanestrækningen i 30 dage for 800 kr. Tilbuddet var især attraktivt for de kunder, der skulle rejse langt, fx var normalprisen for en rejse mellem Grenaa og Aarhus H 1.610 kr. Kunderne kunne købe Letbanekortet fra 30. april til 30. juni.

Letbanebilletten var en dagsbillet, der gav kunderne fri rejse på hele letbanestrækningen i juli for 50 kr. Letbanebilletten var samtidig et forsøg på at tiltrække kunder til den kollektive trafik i perioder, hvor der typisk ikke er så mange kunder.

De mange opstartsproblemer på strækningen mod Grenaa dæmpede dog kundernes købelyst til de billige letbanebilletter. I alt blev der solgt 155 Letbanekort og 5.309 Letbanebilletter.



Letbanedrift 2019

Den sidste del af Letbanens etape 1 blev også den vanskeligste. Efter åbningen på strækningen mod Grenaa i april 2019, var Letbanens drift præget af mange tekniske fejl på skinner, signaler og overkørsler. Fejl, der resulterede i forsinkelser, aflyste afgang og utilfredse kunder. Midttrafik har udbetalt 554.287 kr. i rejsegaranti, så kunderne kunne nå frem til deres mål i tide.

Aarhus Letbane iværksatte en række initiativer i andet halvår for at løse og reducere fejlene. Fra efteråret har der været en positiv udvikling i antallet af gennemførte afgang på strækningen mod Grenaa, og i december blev 98,4 % af afgangene gennemført. Det fik også betydning for passagertallet, der i samme periode steg til 4.600 hverdagskunder på strækningen mod Grenaa. Sammenligner man med passagertal fra 2016, hvor DSB kørte Desirotoget, er passagertallet steget med 600 kunder på en hverdag.

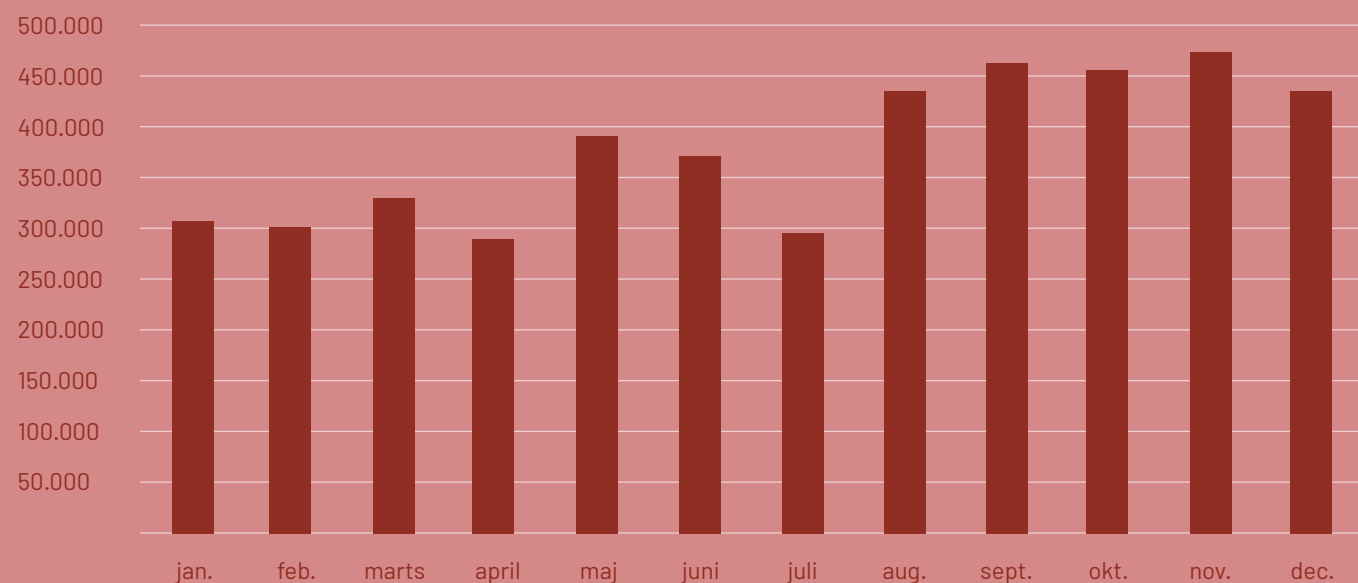
Alligevel kom historierne om frost på Letbanens køreledninger til at fylde meget i medierne i andet halvår, da frosten gav problemer på enkelte dage i 2019. I den forbindelse viste det sig, at iskørsel

om natten ikke løste problemerne. Samtidig var der lang leveringstid på det materiel, som Aarhus Letbane havde bestilt for at forhindre isdannelse på køreledningerne.

Også informationssystemet svigtede, da kunderne skulle have information om enten forsinkede eller aflyste afgang. På grund af tekniske problemer var det ikke muligt for Aarhus Letbanes systemer at levere korrekt information om forsinkelser og aflysninger til Rejseplanen og Midttrafik live, hvilket efterlod kunderne på perronerne uden information. Aarhus Letbane og Midttrafik fandt dog en løsning hen over sommeren, så kunderne i langt de fleste tilfælde bliver informeret om forsinkelser og aflysninger på perronernes digitale skilte, Rejseplanen og Midttrafik live.

Efter en hård start tegner der sig et mere positivt billede af den samlede etape 1 ved udgangen af 2019. Passagertallet toppede med cirka 470.000 passagerer i november, og Letbanen havde i alt cirka 4,5 mio. passagerer i 2019.

Passagerer i Letbanen



Nyt bybusnet i Herning

Med det nye bybusnet i Herning kan kunderne nu regne med køretiderne - også i myldretiden. De tidligere forsinkelser er stort set væk. På Herning Station er der bedre tid til omstigning til gavn for ældre og gangbesværede.

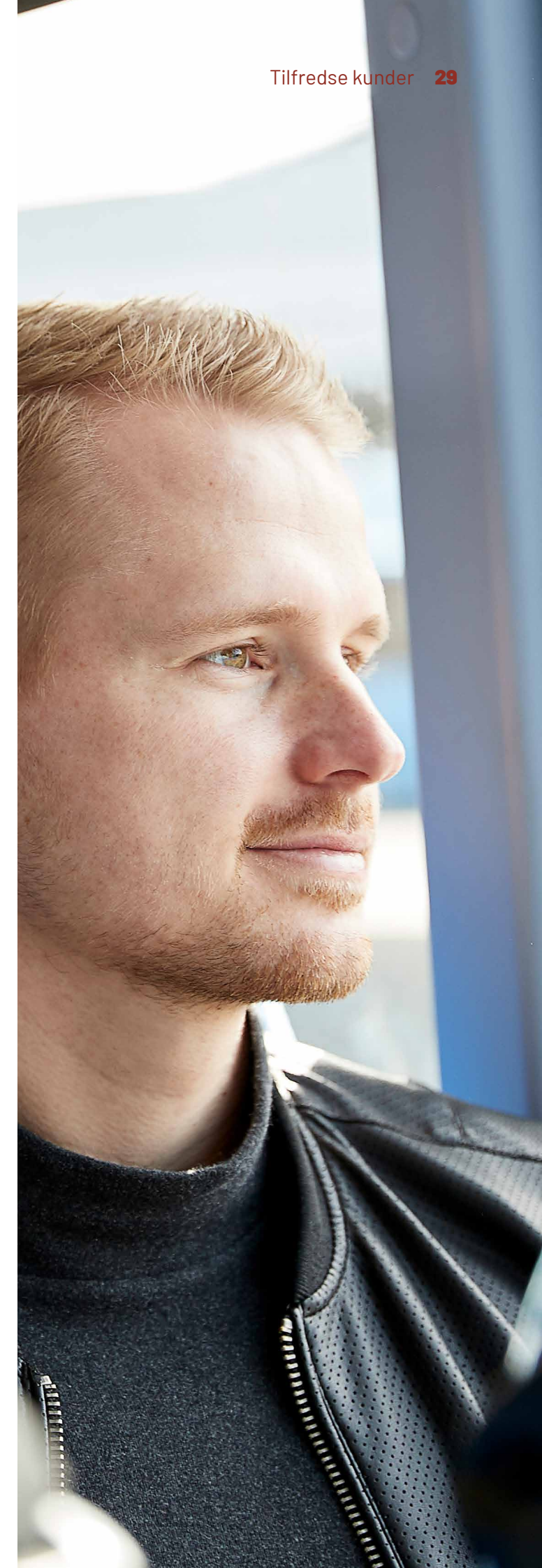
Kunder, der bor i Gjellerup, Snejbjerg, Lind eller Tjørring har fået tidsbesparelser på op til 10 minutter. Bybusserne kører nu samme rute ud og hjem fra Herning. I enkelte bydele kører bybusserne dog begge veje rundt i bydelen med to afgang i timen. Kunder, der bor først på bybuslinjen, vil opleve den største tidsbesparelse om morgenen. Kunder, der bor sidst på bybuslinjen, oplever den største tidsbesparelse om eftermiddagen. En ny linjeføring på linje 7 betyder dog, at kunder i Holtbjerg har fået længere køretid hjem fra Herning.

De tre servicebuslinjer, hvor chaufførerne havde god tid til at hjælpe ældre og gangbesværede, blev delvist erstattet af Flexbus mellem Tjørring og Herningcentret. Det samme gælder Kikkenborg og Holmparken, hvor kunderne kan bestille en Flexbus, når de skal afsted.

Kørslen mod Messecenter Herning er forbedret med timedrift og mere direkte kørsel til og fra stationen.

Siden det nye bybusnet blev indført ved køreplansskiftet 30. juni 2019, er antallet af kundehenvendelser om bybusserne faldet med cirka 20 % totalt. Antallet af kundehenvendelser over forsinkede busser er faldet med 70 %

På en almindelig onsdag i oktober 2019 kørte der cirka 3.000 kunder med de ordinære bybusser.



Forsøg med rute 100 igennem Busgaden

Siden sommeren 2019 har der kørt blå busser gennem Busgaden, der ellers er forbeholdt de gule bybusser i Aarhus. Midttrafik og Aarhus Kommune har iværksat et et-årigt forsøg, hvor de fleste ture på rute 100 skal køre gennem Busgaden for at stabilisere rettidigheden på ruten.

Rute 100 er en af de mest benyttede busruter i Midttrafiks område. Der rejser årligt 2,3 mio. kunder på strækningen mellem Odder og Hornslet gennem Aarhus. Ruten har i en længere periode været hårdt ramt af forsinkelser gennem det centrale Aarhus. De store forsinkelser har især været til gene for de kunder, der bruger ruten fra Beder, Malling, Skødstrup, Løgten, Hornslet og Odder.

Tiltag som laventré-busser på alle afgange og fri ind- og udstigning ad alle døre kvalificerer rute 100 til bybus-status, hvor hurtig ind- og udstigning er nødvendigt for at overholde køreplanerne og ikke optage plads fra den næste bus. Samtidig er billetkontrollen overdraget til G4S-kontrollørerne, så chaufføren ikke skal bruge tid på billettering og hurtigt kan komme videre fra stoppestedet.

Erfaringerne fra forsøget peger allerede nu på succes. Den driftsmæssige situation er forbedret på rute 100, mens den er uændret for de gule bybusser. Andelen af forsinkede afgange på rute 100 er faldet markant fra 54 % i 2018 til 15 % i 2019. Andelen af forsinkede afgange på bybusserne er nogenlunde uændrede.



Rute 100

- Hornslet
- Løgten/
Skødstrup
- Vejlbj
Risskov
- Busgaden
- Skåde
- Beder
- Malling
- Odder

Årets gang i Flextrafik

Flexbus onlinebestilling

Kunderne har siden oktober 2019 kunne bestille deres Flexbus online via Rejseplanen. Et tilbud, som især de unge mennesker benytter sig af. Rejseplanen er åben for bestillinger hele døgnet, indtil en time før afgangstiden i køreplanen. Kunderne er glade for onlinebestillingen. 31 % af udførte Flexbus-ture bliver bestilt via Rejseplanen.

Velkomstbreve til handicapkørsel på e-Boks

Som noget nyt modtager cirka halvdelen af nye visiterede handicapkunder deres velkomstbrev i e-Boks. Midttrafik oplever, at det er blevet både nemmere, sikrere og hurtigere at udsende velkomstbrevene. Kundernes data bliver behandlet sikkert, og kunderne oplever en bedre service, når velkomstbrevet kommer frem hurtigt. Mange af de kunder, der er visiteret til handicapkørsel er tilmeldt e-Boks, så den nye service er til gavn for mange.

Status på drift, antal ture og rettidighed

Midttrafik er generelt tilfreds med udviklingen i Flextrafik. Flextrafikken har fra 2018 til 2019 oplevet en vækst i turantallet, hvor blandt andet handicapkørsel er steget med 12,19 % flere ture fra 2018 til 2019, Flextur er steget med 8,04 % fra 2018 til 2019 og Flexbus er steget med 17,37 % fra 2018 til 2019. Stigningen i turantallet afspejler sig i antal opkald, hvor handicapkørsel har modtaget 8,59 % flere kald i 2019 mod 2018. Flexbus har modtaget 38,72 % flere kald i 2019 mod 2018. Flextur oplever en lille nedgang i opkald på -1,64 %, fordi flere kunder bestiller deres Flextur online. →



Rejser i 2019

REJSETYPE	ANTAL REJSER	FORGÆVES I %	RETTIDIGHED AFHENTNING	RETTIDIGHED AFLEVERING
Flextur	171.342	3,64 %	94,28 %	97,65 %
Handicap	213.280	2,47 %	91,90 %	95,04 %
Flexbus	24.142	5,82 %	95,89 %	93,13 %
Plustur	72	2,78 %	100,00 %	100,00 %
Patientbefordring	420.103	2,12 %	91,85 %	96,17 %
Kommunal	112.125	4,46 %	93,73 %	97,38 %
Institutionskørsel	91.335	0,39 %	93,19 %	94,19 %
I ALT	1.032.399	Gns. 2,63 %	Gns. 92,68 %	Gns. 96,07 %

Kald i 2019

LINJE	ANTAL KALD	AFDELING	SERVICEMÅL
Flextur	77.229	Servicecenter	71 %
Handicap	89.671	Driftscenter	71,50 %
Flexbus	12.306	I ALT	Gns. 71,2 %
Vognmand	110.554		
Rykker	38.446		
VIP	5.878		
I ALT	334.084		

Jule- og nytårskørsel

Året sluttede som sædvanligt med handicapkørsel til jul og nytår, der sikrer, at visiterede kunder kan komme frem og tilbage til julens fester. 3447 kunder benyttede sig af kørselsordningen i 2019. Sammenlignet med 2018 er der juleaften flere handicapure, men færre ture for den siddende patientbefordring og generelt færre ture nytårsaften.

Der er tryk på bestillingerne til handicapkørsel til jul og nytår, og kunderne skal bestille i god tid. Alle kundernes bestillinger blev imødekommet med Flextrafik-biler, og det var ikke nødvendigt at uddele kørselskuponer til alternativ transport.

Handicapkørsel og Patientbefordring

	2018				2019			
	24.dec.		31.dec.		24.dec.		31.dec.	
	Før kl. 24	Efter kl. 24	Før kl. 24	Efter kl. 24	Før kl. 24	Efter kl. 24	Før kl. 24	Efter kl. 24
HANDICAPKØRSEL								
Liftekørsel	1472	0	147	13	1650	0	168	24
Siddende	1075	0	216	35	920	0	150	39
I alt	2547	0	363	48	2570	0	318	63
PATIENTBEFORDRING								
Liftekørsel	43	0	33	0	26	0	31	0
Siddende	218	0	277	1	187	0	249	3
I alt	261	0	310	1	213	0	280	3
SAMLET								
for dagen	2808	0	673	49	2783	0	598	66
I ALT	3530				3447			



Elbusser i Aarhus

Solskin, en spritny elbus og forventningsfulde kunder var kulissen, da Midttrafik, Aarhus Kommune og Busselskabet Aarhus Sporveje i august satte de første fire elbusser i drift.

De fire elbusser fra Volvo er 12 meter lange og kører den 15 kilometer lang strækning mellem Holme og Frydenlund i Aarhus. En 300 kW hurtigoplader er placeret ved endestationen og forsyner busserne med el i løbet af dagen. Om natten bliver busserne opladet i busselskabets anlæg. Aarhus Kommune forventer, at de fire elbusser vil reducere CO₂-udledningen med cirka 246 ton om året. Til miljøgevinsten hører også, at elbusserne ikke udleder luftforurenende og sundhedsskadelige stoffer.

Midttrafik har i flere år arbejdet med omstilling til nye busteknologier, der kan hjælpe med at nedbringe CO₂-udslippet og udledningen af sundhedsskadelige partikler. Det har blandt andet resulteret i, at der i tre kommuner kører bybusser på certificeret biogas. Elbusserne i Aarhus er en milepæl for Midttrafik, fordi det er første gang, at Midttrafik kører med busser, der hverken udleder luftforurenende stoffer eller CO₂ i driften.

Indsættelsen af de fire elbusser er første skridt mod Aarhus Kommunes målsætning om fossilfri kollektiv trafik i 2027. Allerede i 2021 indsættes de næste 28 elbusser.



Mystery shopping

Hvordan oplever kunderne det, når de kontakter Midttrafik med personligt fremmøde eller via telefonen? I samarbejde med analysebureauet Epinion sendte Midttrafik "mystery shoppere" afsted for at undersøge to vigtige kontaktpunkter. Nemlig Midttrafik Kundecenter og Flextrafiks bestillingsmodtagelse.

Undersøgelsen var ikke bare et tjek af den egentlige kundebehandling og de fysiske rammer. De medarbejdere, der er i daglig kontakt med Midttrafiks kunder, videreformidler information og beslutninger, der er truffet i andre afdelinger. Et serviceeftersyn gennem "mystery shoppere" gavner derfor hele Midttrafik og giver mulighed for tilpasninger og indsatser, hvor der er behov for det.

På begge kontaktpunkter leverer medarbejderne en kundeservice, der lever op til kundernes forventninger, men der er plads til forbedringer. Derfor har Epinion udpeget tre væsentlige tendenser, der skal fastholdes og tre væsentlige tendenser, der skal prioriteres fremadrettet.

Midttrafik Kundecenter

Her blev medarbejderne stillet spørgsmål om rutevejledning, herunder optimal billettype, vejledning og hjælp til betjening af Midttrafik app og vejledning i rejsekort og rejsekortprodukter. I alt 36 var der besøg af "mystery shoppere".

Fasthold:

1. Den fyldestgørende service i forbindelse med håndtering af kundehenvendelser
2. Den servicemindedede behandling af kunderne
3. De behagelige venteforhold

Prioriter:

1. Fokus på kunden, fx ved at tage sig den nødvendige tid og afslutningsvist sikre sig, at kunden har fået svar på alle spørgsmål

2. Medarbejdere kan virke stressede og fortravlede. Det går ud over den samlede oplevelse
3. Vejledning i Midttrafik app og rejsekort, fx sikker vejledning og kommunikation af fordele og ulemper

Flextrafiks bestillingsmodtagelse

"Mystery shoppere" spurgte her om vejledning i, hvad en Flextur er, og hvordan den kan bruges, vejledning i bestilling af Flextur, herunder billigste tur og vejledning i bestilling af Flexbus. I alt 50 opkald fra "mystery shoppere".

Fasthold:

1. Det gode førstehåndsindtryk, både i form af ventetid og medarbejdernes imødekommenthed
2. Den høflige behandling af kunden
3. Formidlingsevnen, hvor der opleves både engagement og hjælpsomhed

Prioriter:

1. Servicen vedr. flexbus-produktet. Vejledningen blev oplevet som mangelfuld
2. Mere dybde i vejledningen, fx i form af alternative muligheder
3. Styling af samtalen

Flextrafiks bestillingsmodtagelse:

50 opkald fra "mystery shoppere"

Midttrafik Kundecenter:

36 besøg af "mystery shoppere"

Smukfest

Velfungerende transport til og fra en musikfestival bidrager til den gode kundeoplevelse. For Midttrafik er Smukfest en enestående mulighed for at servicere kunder, der ikke normalt rejser med kollektiv trafik. Derfor har Midttrafik valgt Smukfest som et af de fokusområder, hvor der gøres en ekstra indsats for, at nye kunder kan få en god oplevelse med Midttrafiks produkter.

Til årets Smukfest var der indsat fem direkte Smukfest-ruter fra forskellige byer i Region Midtjylland, samt to ekstra Smukfest-bybuslinjer. Bussene var letgenkendelige med tydelig skiltning, så det var let for kunderne at hoppe ombord på den rette bus og blive kørt direkte til festivalens indgang.

Med syv direkte ruter er der opgraderet i forhold til 2018. Det gælder både i forhold til destinationer, antal busser og busafgange. Festivalgæster på strækninger fra Aarhus, Galten, Horsens, Silkeborg og Odder kunne i år glæde sig over direkte busser med flere afgange end sidste år og for enkelte ruter en bedre linjeføring. I tal er Smukfest-flåden vokset fra 15 busser i 2017 til 19 busser i 2018 og 24 busser i 2019. Midttrafik anslår på baggrund af billetsalg og dette års passageropgørelse, at passagertallet er fordoblet siden 2017. Der foreligger ikke en passageropgørelse for 2017. Midttrafik forventer at indsætte 35 busser i 2020.

Smukfest-busser

- 2017 **15 busser**
- 2018 **19 busser**
- 2019 **24 busser**

En særlig Smukfest-billet gav de festglade kunder mulighed for at rejse ubegrænset i 24 timer i hele Region Midtjylland til halv pris mod at kunne fremvise gyldig festivalbillet eller gyldigt festivalarmbånd. Kunderne kunne købe Smukfest-billetten på Midttrafik app eller som print-selv-billet.

6.030 kunder tog imod tilbuddet om en Smukfest-billet til 80 kr. for en voksen og 40 kr. for et barn på Midttrafik app. I forhold til 2018, hvor der blev solgt 3.600 billetter, er det en stigning på 66 %. Salget af enkeltbilletter i Midttrafik app har oplevet en stigning på 40 %. Alt i alt transporterede Midttrafik knap 40.000 festivalkunder i 2019.

Markedsføringen af Smukfest-busser har hovedsageligt været på Facebook. Her er indsatsen firdoblet i forhold til 2018 med annoncering til hele regionen og geosegmenterede annoncer til de byer, der har direkte adgang til Smukfest med bus. Geosegmentering har også gjort det muligt at informere københavnske festivalgæster om Smukfest-busser ved togstationen og billetmuligheder på Midttrafik app.

Smukfest-busserne er en god forretning. I 2019 var selvfinansieringsgraden på 137 % mod 121 % i 2018. Overskuddet for 2019 på 243.028 kr. steg med 144 % i forhold til 2018.

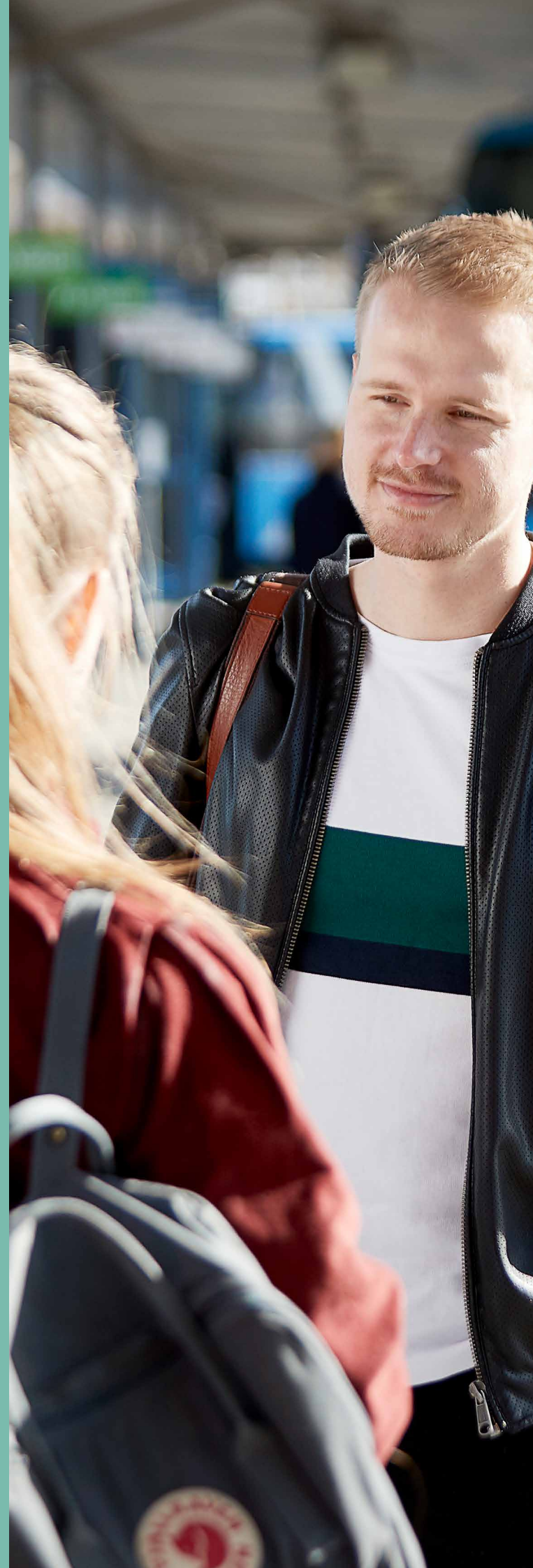
Aktion på Aarhus Rutebilstation

En mail fra Aarhus Kommune tikkede ind hos forskellige medarbejdere hos Midttrafik tirsdag aften den 29. oktober. Beskeden var klar. Et større areal af holdepladsen på Aarhus Rutebilstation skulle rømmes og afspærres inden næste morgen 30. oktober, fordi der var risiko for kollaps af betondækket. Midttrafik iværksatte et beredskab, der arbejdede igennem hele natten. Fokus var på kunderne, som skulle på arbejde eller til uddannelse fra tidlig morgen.

I løbet af natten blev der lavet information til Midttrafiks egne medier og til pressen. Busselskaberne blev kontaktet både telefonisk og skriftligt. Flere medarbejdere blev indkaldt til at møde kl. 6 på Aarhus Rutebilstation. Pladsen blev rømmet tidligt onsdag morgen.

Kaotiske tilstande med skiftende busholdepladser og forvirrede kunder blev afhjulpet af Midttrafik-medarbejdere i gule veste. Guiderne hjalp chaufførerne hen til de rigtige pladser, kunderne til de rigtige busser og jagede vildfarne bilister ud af området. Der blev i alt brugt cirka 150 ekstra timer til Midttrafik guider. En god investering, som både kunder og chauffører har været rigtig glade for.

Midttrafik lejer pladsen af rutebilstationen af Aarhus Kommune. Den er et vigtigt knudepunkt for 20 bybuslinjer og regionale busser med mange kunder dagligt. Rutebilstationens fremtid er stadig uvis, men Midttrafik er interesseret i at drøfte en styringsmodel med Aarhus Kommune, hvor Midttrafik får det fulde ansvar for indretning og drift.





DYGTIGE LEVERANDØRER

Et strategisk mål, der indebærer, at chaufførerne løbende bliver informeret og motiveret, så de yder en god service for kunderne

40

Midttrafik, 3F og Dansk PersonTransport i fælles fodslag

Siden oktober 2018 har chauffører i hele landet samlet sig med en appel om, at bussernes køreplaner skal give plads til chaufførpauser og mindske stress. Det er fagforeningen 3F, der står bag den landsdækkende kampagne "Tid til at trykke Stop".

Midttrafik, 3F og Dansk PersonTransport var samlet til møde hos Midttrafik 10. maj 2019 for at drøfte, hvordan samarbejdet om tilrettelæggelse af køreplaner i Midtjylland kunne blive forbedret.

På mødet var der en positiv og løsningsorienteret dialog, hvor alle parter havde en forståelse for hinandens udfordringer og ansvar i det daglige. Midttrafik har realtid i alle busser og kan derfor ned på hver enkelt tur, konstatere bussernes faktiske køretid med køreplanen. Alle disse data indgår i det løbende arbejde for at justere køretiderne. Busselskaberne har ansvar for, at chaufførernes vagter indeholder de overenskomstmæssige pauser.

Resultatet af mødet blev en række tiltag, der skal styrke dialogen om køreplanerne, fremkommelighed og køretider, så chaufførerne i højere grad bliver inddraget. Blandt andet skal parterne udvikle et digitalt værktøj, der skal gøre det lettere for buschaufførerne at indberette de problemer og behov for justeringer, som de oplever i deres dagligdag på ruten.

Ude foran Midttrafiks hovedkontor i Højbjerg gik humor og alvor hånd i hånd, da 130 chauffører indtog trapperne ude foran hovedkontoret, mens der var møde blandt de tre parter. Med kampråbet "Tid til at trykke Stop" og den John Mogensen-inspirerede slagsang "Der er noget galt i Jylland, rutebussen kører helt ad helvede til" understregede chaufførerne deres utilfredshed med stramme køreplaner og manglende pauser.





Prisvindere for små ruter:

1. plads
Mørups Turistfart
2. plads
De Gule Busser
3. plads
Holstebro Turistbusser

Prisvindere for Store ruter:

1. plads
De Grønne Busser
2. plads
Brande Buslinier/
Herning Turist
3. plads
Keolis

Bedste busselskab i Midttrafik

Siden 2015 har Midttrafik belønnet de busselskaber, der har den højeste kundetilfredshed, med en bonus. Med incitamentsprogrammet "Bedste busselskab" anerkender Midttrafik busselskabernes indsats og sætter fokus på, at parametre som chaufførens kørsel og service har stor betydning for kundernes samlede tilfredshed.

Mester i kundetilfredshed blev i år Mørups Turistfart og De Grønne Busser. Begge er blevet kåret til Midttrafiks Bedste busselskab i puljerne små og store ruter. Kundetilfredsheden blev målt på parametrene: overordnet tilfreds med busrejsen, chaufførens service, chaufførens kørsel, rengøring og indvendigt vedligehold i bussen. På en skala fra 0-10 ligger den samlede kundetilfredshed, for alle busselskaber, på over 8. Alle busselskaber i top tre fik besøg af Midttrafik, som kærede vinderne med en bonuscheck samt kage eller flødeboller og personlige gaver til chaufførerne.

Prisvinder for små ruter:

Mørups Turistfart klarer sig flot og får højeste score på alle fem parametre. Selskabet har kun fået få kundeklager. Det giver en samlet score på 9,04. Mørups Turistfart kører hovedsagelig ruter i den vestlige del af regionen - blandt andet bybusserne i Ikast.

Mørups Turistfart modtog en bonus på 150.000 kr. De Gule Busser tog andenpladsen og en bonus på 50.000 kr. Mens Holstebro Turistbusser fik 25.000 kr. for en tredjeplads.

Prisvinder for store ruter

Sidste års vinder af puljen for de store ruter De Grønne Busser vandt igen. Busselskabet klarede sig flot med højeste score på alle fem parametre og en samlet score i alt på 8,18. De Grønne Busser kører hovedsagelig de østjyske ruter.

De Grønne Busser modtog en bonus på 150.000 kr. Andenpladsen på 50.000 kr. gik til Brande Buslinier/Herning Turist og Keolis tog tredjepladsen og fik 25.000 kr.

Med højeste score på alle parametre løb Mørups Turistfart og De Grønne Busser også med prisen for det flotteste resultat på parameteret chaufførernes service og kørsel. En kåring, der betyder meget for busselskaber og chauffører, fordi den netop anerkender de chauffører, der er ekstra dygtige i mødet med kunden.

Det er kundernes stemme, der tæller mest i kåringen af Midttrafiks bedste busselskab. Busselskaberne bliver inddelt i to puljer: små ruter, der kører under 15.000 køreplantimer, og store ruter, der kører over 15.000 køreplantimer. Opdelingen skal skabe en mere ligelig konkurrence mellem busselskaberne.

Bedste busselskab blev gennemført som to kundetilfredshedsmålinger: en, der var kendt for busselskaberne i uge 40 i 2018, og en, der var ukendt for busselskaberne i uge 6 i 2019. Her svarede kunderne på fem spørgsmål på en skala fra 0-10:

- › Hvor tilfreds er du overordnet med den busrejse, du foretager dig lige nu?
- › Hvor tilfreds er du med chaufførens service?
- › Hvor tilfreds er du med chaufførens kørsel?
- › Hvor tilfreds er du med rengøringen i bussen?
- › Hvor tilfreds er du med det indvendige vedligehold af bussens sæder, gulve m.v.?

Modellen indeholder, ud over tilfredshedsmålingerne, en kvalitetsmodel, som tager højde for, hvilken kvalitet busselskaberne har leveret i løbet af året. Her bliver følgende inddraget:

- › Antal indberettede kundeklager med årsagerne: håndholdt mobil, chaufførens kørsel, chaufførens opførsel og rygning
- › Deltagelse på Midttrafiks chaufføruddannelse Fly High



PERSPEKTIVER FOR 2020

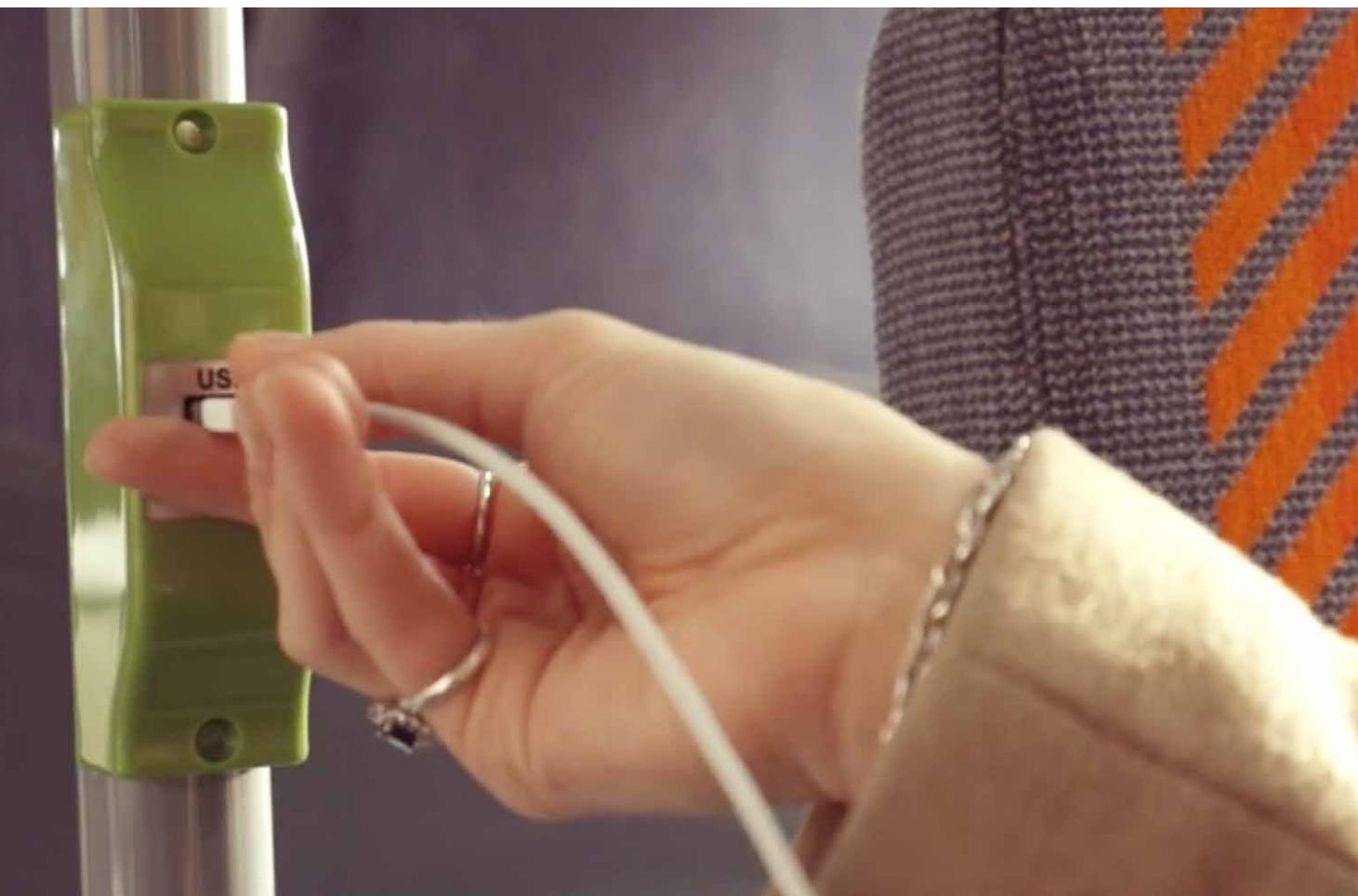
Arbejdet med at gøre kollektiv trafik mere attraktiv fortsætter med fokus på grøn omstilling, digitalisering, fremkommelighed og gode stoppestedsfaciliteter.

46

USB-stik sætter strøm til apps

Strøm er en betingelse, når kunderne skal bruge Midttrafik app og Midttrafik live. Kunderne er især bekymret for manglende strøm på telefonen i forbindelse med billetkøb på Midttrafik app. En bekymring som Midttrafik gerne vil spare kunderne for. Efter et succesfuldt forsøg i 2018 med USB-stik i 20 busser fordelt på bybusser og regionalbusser i Aarhus, besluttede Midttrafiks bestyrelse i august 2019, at USB-stik skal være standard ved indgåelse af nye kontrakter.

I løbet af forår og sommer 2020 bliver der installeret USB-stik i alle bybusser i Midttrafiks område. Samtidig er der indskrevet i Midttrafiks kontrakter, at nye A-kontraktbusser skal leveres med ladestik. Allerede nu er elbusserne i Aarhus og lufthavnsbusserne leveret med USB-stik ved de fleste sæder. De mange regionalbusser, der skal i udbud i de kommende år, følger efter.



Hjælp til ikke-digitale borgere

I løbet af foråret 2020 bliver det muligt for pensionister og førtidspensionister at bestille et pensionistkort på pap, uanset hvilken kommune, de bor i. Indtil nu har det kun været et tilbud for pensionister i Aarhus, Randers, Horsens, Holstebro og Struer Kommune.

Da pap-periodekortet blev udfaset i forbindelse med takstreformen Takst Vest i 2018 (Aarhus i 2019) viste det sig, at der var stor forskel på de ældre kunders digitale kompetencer. Størstedelen kan sagtens bruge et rejsekort eller Midttrafik app, hvor de kan købe enkeltbilletter, klippekort eller pendlerkort. Nogle kunder er helt selvhjulpne. Andre kunder har behov for hjælp til at komme i gang. Og så er der en lille gruppe, som har meget svært ved at håndtere digitale produkter. Midttrafik oplevede, at det ikke var muligt at hjælpe de kunder, der fx ikke har Nem-ID eller betalingskort. Efter en rundspørge omkring de ikke-digitales behov hos organisationer, Ældresagen og kommuner, besluttede Midttrafiks bestyrelse at indføre et pensionistkort på pap i alle kommuner.

Salget af pensionistkortet i alle kommuner bliver håndteret af en brugervenlig webshop, som gør det nemt for pårørende, sagsbehandlere og borgerservicemedarbejdere at hjælpe de ikke-digitale kunder med onlinebestilling.

Onlinebestillingen kombineret med formidling og vejledning skal gøre kortet lettilgængeligt og nemt at udbrede for Midttrafik. Det betyder, at de salgssteder, der sælger det særligt billige pensionistkort i dag, bliver lukket ned i løbet af 2020.

Midttrafik opfordrer derfor alle kommuner til at stille borgerservice eller nuværende salgssted til rådighed for at hjælpe med onlinebestilling. De kunder, der ikke har mulighed for hjælp ved fx borgerservice, kan kontakte Midttrafik Kundecenter, som vil udfylde bestillingen.

Kommunerne kan vælge mellem to typer af pensionistkort:

Deltidskort:

- › Til alders -og førtidspensionister
- › Kortet er ikke gyldigt på hverdage i myldretiden kl. 7.00 - 8.30 og kl. 15.00 - 17.00
- › Kortet kan kun bruges i Midttrafiks busser
- › Pris: 180 kr. for 30 dage

Fuldtidskort:

- › Til alders -og førtidspensionister
- › Kortet er gyldigt hele tiden
- › Kortet kan kun bruges i Midttrafiks busser
- › Pris: 365 kr. for 365 dage

Randers, Horsens, Struer og Holstebro kommuner har valgt at tilbyde deres borgere fuldtidskort. Øvrige kommuner i regionen tilbyder deltidskort fra foråret 2020.





Manual til bedre stoppesteder

Kundernes rejse starter på stoppestedet. Allerede her er det muligt at påvirke kundernes opfattelse af kollektiv trafik med adgang og faciliteter, der giver kunderne tryghed, tilgængelighed og komfort. Tre vigtige begreber der går igen i den stoppestedsmanual, som Midttrafik lancerer i løbet af foråret 2020.

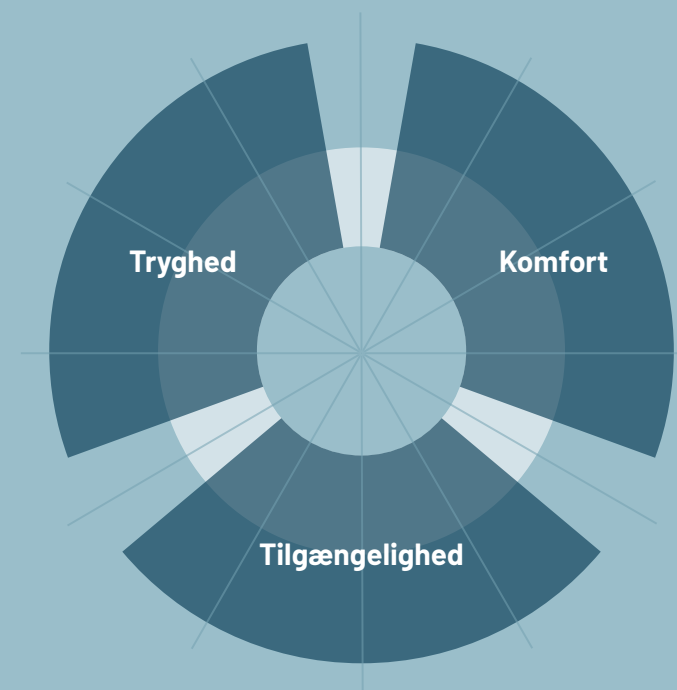
Med manualen som værktøj ønsker Midttrafik at samarbejde med kommuner og region om at skabe tilfredse kunder via gode publikumsfaciliteter. Arbejdet med de publikumsvendte faciliteter har traditionelt været lidt overset, men rummer både potentiale til øget kundetilfredshed og tiltrækning af flere kunder.

Indretningen af det gode stoppested tager udgangspunkt i kundernes behov. I kollektiv trafik er der to typer af kunder: Faste kunder (de indviede) og lejlighedsvis/nye kunder (de uerfarne).

De indviede er vant til kollektiv trafik og navigerer hjemmefant rundt i information, billettering og skift af transporttype. De indviede er trygge og komfortable i rejsesituationen og har accepteret den grad af bøvl som kollektiv trafik indebærer. Skal flere kunder tage kollektiv trafik, skal fokus rettes mod de uerfarne kunder. De uerfarne kunder bruger en del mere energi på at navigere rundt i transportsystemet. De har brug for at blive taget ved hånden og guidet. Tryghed og en oplevelse af at mestre rejsen er vigtigt for, at de vender tilbage.

Bliver stoppestederne indrettet ud fra faktorer, som dækker kundernes behov for tryghed, tilgængelighed og komfort, vil alle kunder – både de indviede og de uerfarne – få en bedre rejseoplevelse.

Midttrafik arbejder for at få større indflydelse på indretning af stoppesteder m.v.



Tryghed – tryghedsskabende faktorer:

- › Genkendelighed (ensartet udstyr, skiltning, branding)
- › Rejseinformation (realtidsudstyr)
- › Wayfinding (områdekort, skiltning og vejvisere)
- › Læ og beskyttelse (Læhus, bænk, fodgængerovergang)
- › Udsyn, lys og synlighed (gør det let at se og blive set)
- › Nærhed til mennesker (ingen øde stoppesteder)
- › Adgangsveje og påstigningsforhold (skab sikkerhed)
- › Tilstand og vedligehold (undgå hærværk og nedslidte faciliteter)
- › Plads (barnevogne, kørestole og lignende)

Tilgængelighed – tilgængelighedsskabende faktorer:

- › Adgangsvej og påstigningsforhold (stier, adgangsveje m.m.)
- › Billetter og rejseinformation (realtidsinformation, let at købe billetter)

- › Wayfinding (områdekort, skiltning og vejvisere)
- › Belægning og vandafløb (let adgang til bussen, ingen vandpytter)
- › Parkering og skift (bil, cykler, let skift til andre transportformer)
- › Taktile overflader og ledlinjer (svagtseende)

Komfort – de komfortskabende faktorer:

- › Sømløse skift (let at gennemskue og udføre skift mellem transportformer)
- › Pladsgaranti (cykelstativer, bilparkering)
- › No stress (en behagelig rejse uden overraskelser)
- › Ly og læ (læhus, ventesale)
- › Realtidsinfo (Midttrafik live)
- › Tilstand og vedligehold (indbydende faciliteter, rengøring)
- › Hvilemulighed (bænk)
- › Bekvem billettering (gør det let at forstå og købe billet)
- › Høj tryghed (genkendelige og overskuelige omgivelser)
- › Toiletter (ved større knudepunkter)

Udbud af Herning bybusser

Med et udbud om brintbusser, så det i 2019 ud til, at Herning Kommune skulle blive den første by i Danmark med bybusser, der var omstillet til CO₂-neutrale brintbusser. Efter flere forhandlinger og tilbud måtte Midttrafik annullere udbuddet, da de meget høje priser overskred den økonomiske ramme, Herning Kommune havde afsat.

I løbet af 2020 starter Midttrafik og Herning Kommune et nyt udbud op omkring bybusserne i Herning. Ønsket om fossulfrie drivmidler er der stadig, men der er åbnet op for el som en mulighed. Det giver de bydende busselskaber mulighed for at tilbyde den teknologi, de vurderer som bedst egnet.

Midttrafik har været i dialog med busselskaber, kommuner, busproducenter med flere for at få gode forslag til det nye udbud. Dialogen har blandt andet ført til, at bussernes vognløb er blevet tilpasset, så en elbus ikke skal køre mere end 300 km per dag. Dialogen har også givet mulighed for, at bussen må have installeret oliefyr, så bussen ikke bruger strøm på opvarmning i kolde perioder.

Midttrafik udbyder 41.000 køreplantimer fordelt på 12 kontraktbusser og minimum to reservebusser. Det svarer til den nuværende ramme for bybuskørslen i Herning. Kontrakten bliver udbudt for en periode på 12 år, og skal efter planen træde i kraft i september 2021.



Kollektiv trafikplan for Djursland

Midttrafik har i samarbejde med Norddjurs- og Syddjurs kommuner udarbejdet en ny plan for kommunernes kollektive trafiknet. Trafikplanen bygger på principperne fra kommunernes mobilitetsplan og er bygget op omkring et ønske om at binde Djursland bedre sammen og opnå bedre koordinering med Letbanen.

Den nye trafikplan skal binde Djursland bedre sammen via et hovednet. På hovednettet kører busserne med fast frekvens, ensartede ruteforløb og faste minuttal. Busruterne bliver koordineret, så kunderne kan skifte mellem ruterne, til/fra de øvrige ruter på Djursland og til Letbanen på en række knudepunkter. Samtidig kommer der bedre forbindelser til både Randers og Aarhus.

Med den nye trafikplan bliver der oprettet flere uddannelsesruter, som giver de unge bedre mulighed for at komme til og fra uddannelsesinstitutionerne på skoledage.

Trafikplanen blev endelig vedtaget i byrådene i september 2019 efter en høring omkring trafikplanens overordnede principper, herunder ruteføringer og betjeningsomfang. Efter en afsluttende høring i januar 2020 om de konkrete køreplaner, er den nye kollektive trafikplan klar til drift fra køreplansskiftet juni 2020.

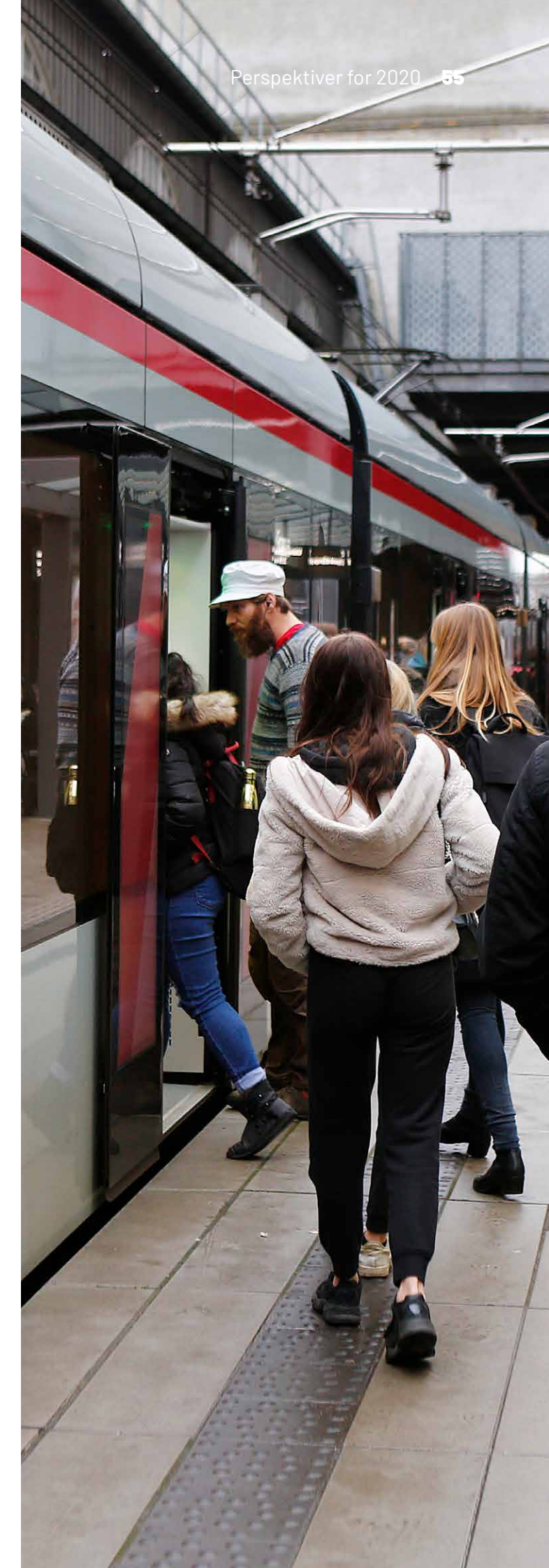


Letbanetiltag i 2020

Letbanen kom i fuld drift på hele strækningen fra Odder i syd til Grenaa i nord i april 2019. Alligevel udestår der en række projekter før etape 1 er helt færdiggjort og leverer den drift, borgerne blev stillet i udsigt ved projektets opstart. Aarhus Letbane har følgende projekter i pipeline for 2020:

- › Godkendelse og klargøring til 100 km/t mellem Ryomgård og Grenaa. Det vil i første omgang betyde en mere robust køreplan mellem de to stationer.
- › Fortsat fokus på stabilisering af driften, herunder fortsat dybe analyser af de tekniske fejl, der opstår.
- › Projektering og udbud af krydsningsstationen ved Vester Strandalle. Når den er færdig, bliver der mulighed for fire afgange til og fra Hornslet.
- › Færdiggørelse af perron og kørestrøm for krydsningsstationen ved Trustrup og projektering af sikringsentreprisen. Når den er færdig, bliver der mulighed for to afgange i timen til og fra Grenaa.
- › Færdiggørelse af ny station ved Risskov Strandpark for Aarhus Kommune.

Planlægningen af etape 2 fortsætter også i 2020. Etape 2 omfatter en forlængelse af etape 1 fra Lisbjerg til Hinnerup, en etape mellem Banegårdspladsen og Brabrand og en etape til Aarhus Ø. Aarhus og Favrskov kommuner er i samarbejde med Aarhus Letbane og Midttrafik i gang med projektafklaring og miljøvurdering med udgangspunkt i målsætningen om at kunne tilbyde højklasset og attraktiv kollektiv trafik i fremtiden. Til etape 2 bliver både letbaner og BRT-løsninger vurderet som mulige løsninger til at levere højklasset kollektiv trafik i Aarhus og Favrskov kommuner.



Kollektiv trafikplan for Randers Kommune

Også i Randers kan borgerne se frem til en ny trafikplan for hele det kollektive trafiknet, som Midttrafik har udarbejdet i samarbejde med Randers Kommune. Trafikplanen er som udgangspunkt bygget op om et ensartet serviceniveau og et ønske om at binde kommunen bedre sammen. Løsningen er mere direkte ruter mellem de store byer, Flexbusser i mindre byer og muligheden for at komme på tværs af kommunen ved brug af Flextur. Trafikplanen indeholder forslag til nye linjeføringer på regional- og lokalruter samt en omlægning af bybusnettet i Randers by.

I foråret 2019 var trafikplanens principper, nye linjeføringer og betjeningsomfang i og udenfor Randers by i offentlig høring. Planen var desuden i særskilt høring ved Ældrerådet og Handicaprådet. Byrådet i Randers Kommune vedtog den kollektive trafikplan i juni 2019. Efterfølgende var de konkrete køreplaner i offentlig høring i december 2019 og januar 2020.

Den kollektive trafikplan for Randers bliver sat i drift fra køreplansskiftet juni 2020. Køreplaner for bybusser og lokalruter træder først i kraft primo august 2020.



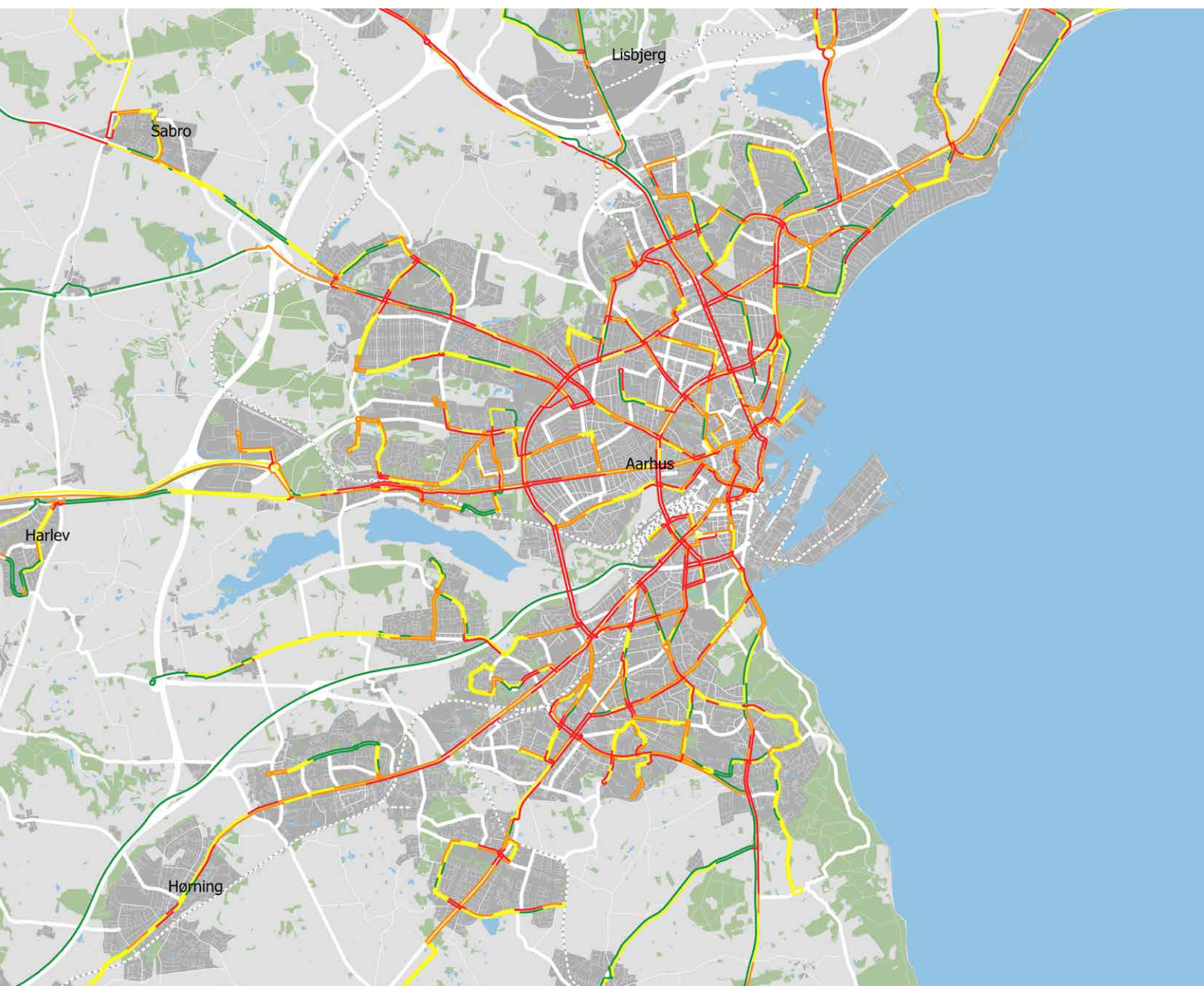
Fremkommelighed for busser – et indsatsområde i 2020

Som det fremgår af Trafikplan 2019-2022, vil Midttrafik samarbejde med kommunerne omkring bedre fremkommelighed for busserne. I 2019 blev omfanget af trængsel i bybusbyerne kortlagt ved hjælp af realtidsdata fra busserne. Kortlægningen viser tydeligt, at bybusbyerne og især Aarhus er udfordret af stigende trængsel på indfaldsveje og ringveje. Det er værdifulde data i dialogen med kommunerne om mulige løsninger.

Midttrafik og Aarhus Kommune har i samarbejde iværksat en analyse, der skal indgå i prioriteringen af de midler, Aarhus Kommune vil afsætte til frem-

kommelighed af busserne. Aarhus Kommune har i forbindelse med budgetforliget for 2020 prioriteret bedre kollektiv trafik med hurtigere rejsetid og færre forsinkelser på baggrund af tiltag omkring fremkommelighed.

Sideløbende indgår Midttrafik i et pilotprojekt for prioritering af busser i nye OCIT-signalanlæg i Aarhus. Her skal busserne via positionsdata fra realtidsudstyret anmode om at blive prioriteret i signalanlæg, der bliver styret centralt hos Aarhus Kommune. Midttrafik forventer, at pilotprojektet bliver gennemført i 2020.



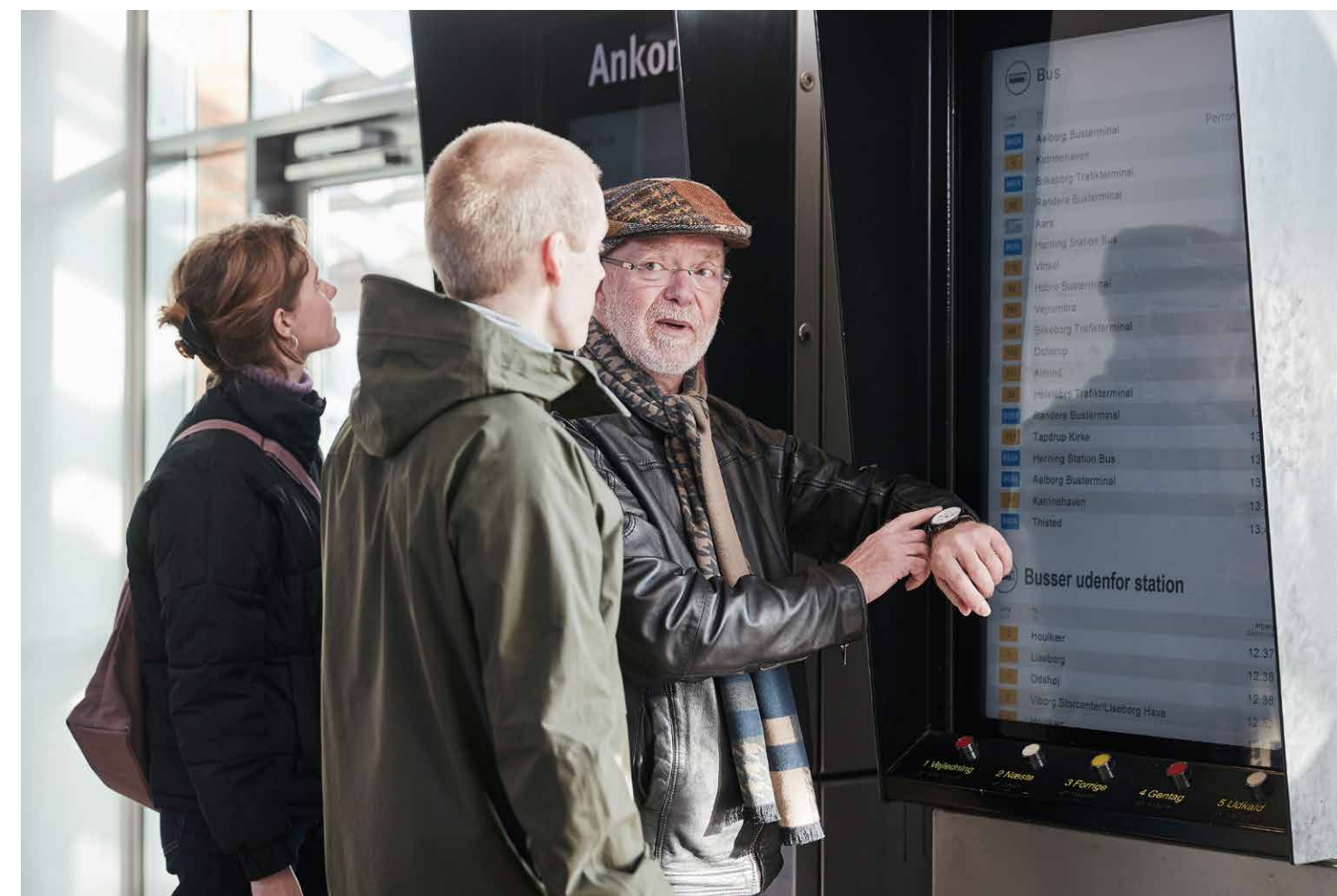
Midttrafik kundeambassadør

En forsøgsordning med en Midttrafik kundeambassadør gør det muligt for Midttrafik at deltage på borgermøder og andre informationsmøder omkring kollektiv trafik, når det bliver efterspurgt. Kundeambassadøren er en medarbejder med god tværgående indsigt i Midttrafiks billetprodukter og de forskellige kørselstyper i Flextrafik, og har sin daglige gang på Midttrafik Kundecenter. Kundeambassadøren kan deltage i 1-2 arrangementer per uge.

Midttrafiks kundeambassadør deltager på informationsmøder, der handler om Midttrafiks billetprodukter fx pensionistkort, pendlerkort, rejsekort og brugen af Midttrafik app. Her giver kundeambassadøren konkret vejledning i, hvilken billet kunderne skal vælge ud fra deres rejsemønster.

Flexbus og Flextur er populære emner, hvor der er stor efterspørgsel efter mere viden. På informationsmøderne giver kundeambassadøren en overordnet introduktion til Flextrafik-produkterne. Kunderne kan få information om, hvad fx Flexbus og Flextur er, hvordan man bestiller og hvad det koster. Der er god tid til spørgsmål, og deltagerne kan få materiale med hjem, så de er mere trygge, når de skal i gang med at bestille en tur.

Forsøgsordningen blev besluttet af Midttrafiks bestyrelse i november 2019 og løber over et år.



Lettere at rejse med Flextrafik

Hvad er forskellen på en Flextur, Flexbus og en Plustur? Og hvordan får vi flere kunder til at bestille Flextrafik online. Det er baggrunden for en række initiativer, der bliver iværksat i løbet af 2020 for at gøre det lettere for kunderne at bruge de forskellige tilbud inden for Flextrafik.

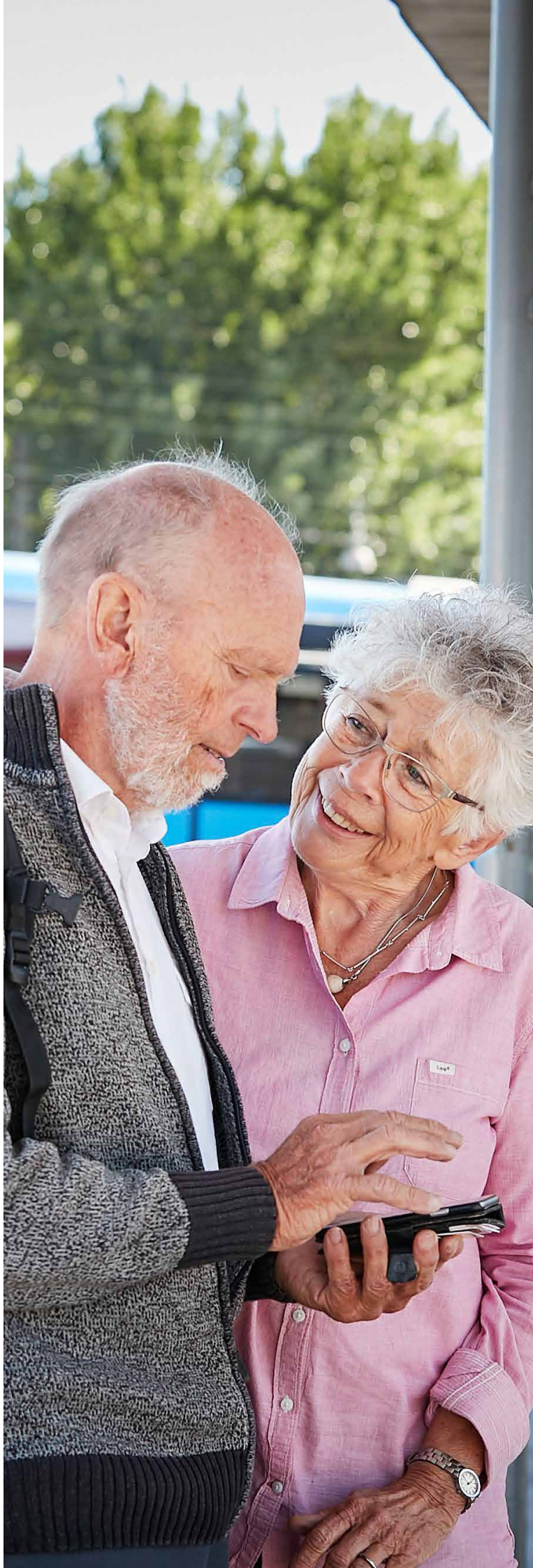
På tegnebrættet er blandt andet nye produktark til Flexbus, Flextur, Plustur og handicapkørsel. Produktarkene er målrettet nye kunder. De giver en kort og overskuelig introduktion til, hvad produktet er, fx hvordan man bruger det og hvad det koster. Kunderne kan finde produktarkene på midttrafik.dk eller få dem uddelt på Midttrafik Kundecenter, når de er klar. Kommunerne bliver også leveringsdygtige i de nye produktark. Enten via udprintede pdf-filer til uddeling eller gennem Midttrafiks nye kundeambassadør, der vil have dem med, når hun er ude i kommunerne og fortælle om Flextrafik-produkterne.

På midttrafik.dk bliver siderne med Flextrafik mere brugervenlige. Blandt andet skal animerede film fortælle om de enkelte produkter.

Alle kunder, der ringer ind og bestiller Flextrafik, bliver tilbudt en vejledning i, hvordan de kan bestille online næste gang de bestiller. Målet er at øge andelen af onlinebestillinger på alle Flextrafik-produkter.

I løbet af 2020 vil Midttrafik lancere en kampagne, der skal markedsføre Flexbus i de kommuner, der har Flexbus. Et produkt, der især kom i vækst hos Midttrafik efter Region Midtjyllands besparelser.

Midttrafik arbejder samtidig for en forenkling og harmonisering af alle produkter i Flextrafik.



Arbejdet med Strategiplan 2021-2024 er i gang

Arbejdet med visionen for Midttrafiks kommende strategiplan blev igangsat i 2019 af Midttrafiks bestyrelse. Med ønsket om at inddrage og høre ejerne, blev der i sommeren 2019 udsendt et notat til alle Midttrafiks ejere til politisk behandling. Notatet beskrev de mål og udviklingstemaer for den kommende strategiperiode, som bestyrelsen har peget på.

Midttrafiks overordnede mål fortsætter og er rettesnoren for al arbejdet med drift og udvikling i trafikskabet.

- › Tilfredse kunder
- › Tilfredse bestillere
- › Dygtige leverandører
- › En kompetent og effektiv organisation

Bestyrelsen har derudover defineret og vurderet en række udviklingstemaer, der kunne være retningssigende for strategiperioden 2021-2024:

- › Digitalisering
- › Fremkommelighed
- › Publikumsfaciliteter
- › Grøn omstilling

Især temaet grøn omstilling lægger op til et tæt samarbejde mellem ejerne og Midttrafik, men er også en oplagt mulighed for samarbejder imellem ejerne, fx i form af fælles udbud på materiel. Afsættet for Midttrafiks miljøkonference var derfor at kickstarte dialogen mellem kommuner, region og Midttrafik samt busselskaberne om grøn omstilling i den kollektive trafik. Læs om Midttrafiks miljøkonference på side 62.

Bestyrelsen behandlede de indkomne bemærkninger til strateginotatet i december 2019. Planen er, at der skal være en drøftelse mere med såvel repræsentantskab som de tekniske chefer i kommuner og region. Arbejdet med strategidrøftelserne fortsætter i 2020, og bestyrelsen forventer at kunne fremlægge en færdig strategiplan inden udgangen af 2020.





MIDTTRAFIKS MILJØKONFERENCE

Midttrafik afholdte 7. februar 2020 en miljøkonference for at kickstarte dialogen. Blandt de knap 100 deltagere var kommunalpolitikere, borgmestre, branchefolk, tekniske chefer og direktører.

62

Midttrafiks miljøkonference

Grøn omstilling starter med at få flere kunder til at rejse med den kollektive trafik. Derfor satte miljøkonferencen også fokus på, at kundebehov og kundeadfærd skal tænkes ind hele vejen i både en grøn og en teknologisk udvikling. Det kom både oplægsholdere og de tre stande, som Midttrafik havde lavet omkring lettere fremkommelighed, stoppesteder/knudepunkter og klimavenlige drivmidler ind på.

Poul Guldborg var konferencier og styrede dagen med professionel hånd.

Palle Damborg

Første mand på programmet var Palle Damborg, virksomhedsejer, formand for Fremstillingsindustrien, Formand for DI's udvalg for Transport & Infrastruktur og medlem i en af regeringens 13 klimapartnerskaber.

Palle Damborg pegede på, at alle klimapartnerskaber arbejder ud fra fire ting, der er nødvendige for grøn omstilling:

- › Adfærd
- › Ny teknologi (som vi slet ikke kender endnu)
- › Lovgivning
- › Afgifter

Udledningen af drivhusgasser falder allerede, men der er stadig langt til 70 % reduktion. For at komme i mål skal der ske store investeringer i forskning og udvikling. Personbiler er med deres andel af det samlede CO₂-aftryk på 58 % den største synder, lastbiler ligger på 13 % og busser/jernbane ligger på 5 %.

Kollektiv trafik er interessant for dansk erhvervsliv, fordi det transporterer medarbejdere. Inden for det seneste år har 37 % af virksomhederne forgæves forsøgt at rekruttere medarbejdere. Det

er vigtigt for de store virksomheder, som fx Grundfos, at medarbejderne har adgang til god kollektiv trafik. Sådan er det ikke i dag. Mere end 20 % af de beskæftigede inden for private byerhverv i Region Midtjylland har mere end 500 meter til nærmeste stoppested. Konsekvensen er, at 10 % vælger kollektiv trafik fra og køber biler. Det koster samfundet 756 mio. kr. årligt.

Det er også vigtigt, at unge på en erhvervsuddannelse kan komme i skole med kollektiv trafik. 10 % af de unge på erhvervsuddannelserne i Region Midtjylland har 45 minutters transport med kollektiv trafik og 4 % har mere end en times transport. Det er et problem, når Danmark mangler faglærte arbejdere.

Andelen af familier uden bil i Region Midtjylland er i gennemsnit 27,5 % - så der er kunder nok at tage af. Erhverv, kommuner og trafikelskaber skal alle bidrage til sammenhæng af trafik, gode stoppesteder, gode skiftemuligheder og sund fornuft.

Niels Buus-Kristensen

Niels Buus-Kristensen, forskningsleder og transportøkonom med fokus på samfundsøkonomi og politikanalyser samt transportens miljøbelastning, tog deltagerne videre i fremtidens grønne løsninger.

Niels Buus-Kristensen er ikke i tvivl. Fremtidens mobilitet er elektrisk, automatiseret og delt. Spørgsmålet er bare, hvor hurtigt det går. Transportsektoren udgør 34 % af CO₂-udledningen i 2030, i 2050 kan vi ikke kontrollere udslippet længere. Derfor haster det med at finde fossilfrie løsninger. Transportsektoren har et kæmpe ansvar. Vejtransporten står for den dominerende del af transportsektorens energiforbrug. Som Palle Damborg nævnte, er det bilerne, der tegner sig for det største energiforbrug, mens busser og jernbaner står for en mindre del. Det er ikke muligt at flytte alle over i kollektiv trafik. Hele vejtransporten skal omlægges til vedvarende energi. →



Som det er nu, er el den bedste løsning. El kan produceres 100 % som vedvarende energi. Samtidig er prisen på batterier faldet voldsomt de seneste 10 år og udviklingen forventes at fortsætte de næste 10 år. Prognoser for Oslos omstilling til 100 % elbusser i 2028 viser, at el er dyrt i opstarten, men ikke på den lange bane. I Kina kører 99 % af alle busser på el. Der er lavet en elektrificeringsplan for jernbaner i Danmark. Det er kun hovedstrækninger, der batter noget i CO2-regnskabet, mindre ruter betyder ikke noget.

Fremtiden byder på masser af kunder til kollektiv trafik. Vi bliver flere, vi bliver byboere og vi bliver ældre. I Region Midtjylland er befolkningsvæksten

størst i øst, og frem mod 2040 vil befolkningen i større grad flytte fra vest til øst. Det giver trængsel i og til/fra Aarhus. Trængslen er dog lille i forhold til København.

Kollektiv trafik bliver udfordret af automatiserede biler. Klimavenlighed og sikkerhed er ikke længere konkurrenceparametre, når alternativet er grønne selvkørende biler. Fordelen med at udnytte tiden i kollektiv trafik forsvinder. Især jernbaner bliver udfordret af selvkørende biler, førerløse busser og højklassede busser, der kører mellem store byer i egen bane med høj hastighed. Selvkørende taxaer vil dominere markedet. Ud fra en samfundsøkonomisk beregning er skinnebåren trafik som fx letba-

ner godt, hvis der er mange mennesker. I Danmark er kun København stor nok. Andre steder er BRT en bedre løsning, mener Niels Buus-Kristensen.

I fremtiden (inden for 10-20 år) skal kollektiv trafik fokusere på sine styrkepositioner:

- › Mobilitet og bymiljø kan bekæmpe trængsel
- › Mobilitet til alle – robottaxaer kan være en mulighed i landdistrikterne
- › Højklassede hastighedsbusser mellem større byer

Delebaserede selvkørende taxaer og mikromobilitetsløsninger, som fx elløbehjul kan med fordel blive kombineret med kollektive trafik (MaaS).

Jeppe Gaard

Jeppe Gaard, kontraktchef hos trafikselskabet Movia fortalte om Movias arbejde med grøn omstilling. I 2019 har Movia sat i alt 76 elbusser i drift sammen med kommunerne Roskilde, København, Frederiksberg, Ballerup og Egedal. Planen er, at alle busser i Movia er fossilfrie i 2030. Jeppe Gaard ser den grønne omstilling som en sikkerhed for adgang til byerne og de kommende miljøzoner.

Movia har vurderet, at biodiesel ikke er grønt nok, og er gået skridtet videre til elbusser. Udfordringen er, at elbusser er en dyr løsning, der kan betyde nedlæggelse af buslinjer. De lange udbudstider kolliderer med den hastige teknologiske udvikling. Dertil kommer, at det er en kompliceret proces at opstille ladeinfrastruktur i byrummet.

Dialog med både leverandører og kommuner og forberedelse er vigtig. Ændring af udbud og kontrakter i forhold til kontraktlængde og mindre risikohåndtering for leverandøren kan være en løsning. Faste binding kan give bedre priser. Udfordringer med ladeinfrastruktur kan løses ved hjælp af rammeaftaler, hvor leverandøren finder den bedste løsning på markedet, og selv står for etablering, drift og vedligehold. →



MILJØKONFERENCE 2020

CONFERENCE 2020

SAMMEN
TRAFIK OG G
NE MED

GODE
STOPPESTEDER
TILTRÆKKER
KUNDER

KNUDEPUNKTER
SKABER
FORRETNING





Jens Bo Jacobsen

Jens Bo Jacobsen, Business Development Direktør hos Arriva Danmark A/S, bekræftede vigtigheden af dialog mellem parterne i det efterfølgende oplæg.

Jens Bo Jacobsen pegede på el som drivmiddel til busserne i byerne og biogas som drivmiddel til regionalbusser, der kører mellem byerne. Han efterlyser politiske beslutninger om fx elafgifter, så busoperatører og busleverandører får større sikkerhed, når de skal investere i grøn omstilling.

Arriva opfordrer til en hurtig omstilling over længere tid, fremfor en panikomstilling i årene op til 2030. Jens Bo Jakobsen efterspørger politiske beslutninger om, hvornår vi går i gang, fremfor hvornår vi skal være færdige. Teknologien er velafprøvet og kører uden problemer mange steder i Europa, så det er bare at komme i gang.

Sammenhæng og gode skiftemuligheder skal gøre kollektiv trafik mere attraktiv for kunderne.

Line Røjkjær Rasmussen

Poul Guldborg interviewede herefter Line Røjkjær Rasmussen om forbrugernes incitament til grøn omstilling. Line Røjkjær Rasmussen er forskningsassistent ved Aalborg Universitet og beskæftiger sig primært med mobilitet og fremme af grøn transportadfærd.

Mere pisk end gulerod er Line Røjkjær Rasmussens bud på at få flere kunder til at ændre transportadfærd. Hendes studier viser, at politiske styremidler som betalingsring, roadpricing og højere parkeringsafgifter sammen med tillokkende styringsmidler som fx nedsatte takster og nedsat rejsetid, vil have den største effekt for påvirkning af forbrugernes transportadfærd. Hendes gennemgang af transporthandlingsplaner med fokus på klima og miljø siden 1990 viser, at der fra politisk side oftere er brugt gulerod i form af tillokkende styringsmidler for at ændre forbrugernes transportadfærd. I samme periode er privatbilismen og vejtrafikken fortsat med at stige. Line Røjkjær Rasmussen foreslog roadpricing og højere parkeringsafgifter som mulige midler til pisk, da Poul Guldborg spurgte ind til det. →



Paneldebat

Dagens program sluttede med en paneldebat, hvor muligheder og udfordringer i den grønne omstilling blev debatteret. I panelet sad transportordfører Kristian Pihl Lorentzen (V), forskningsleder og transportøkonom Niels Buus-Kristensen, Midttrafiks bestyrelsesformand Claus Wistoft, forskningsassistent ved Aalborg Universitet Line Røjkjær Rasmussen og Peter Lanng, administrerende direktør i Keolis og formand for rutesektoren i Dansk PersonTransport. Der var afbud fra klimaordfører Anne Paulin (S).

I debatten var der især fokus på fremtidens drivmidler, politiske garantier omkring elafgifter og tilskud til grøn omstilling, landdistrikternes muligheder og branchens parathed til at komme i gang.

Peter Lanng ser skiftet til emissionsfrie drivmidler som uundgåeligt. Han efterspørger, at der politisk bliver defineret, hvilken spilleplade operatørerne skal spille på. Hvem bestemmer og hvem skal tage risikoen? Han opfordrer til, at operatørernes risiko ved investeringer skal gøres mindre.

Kristian Pihl Lorentzen informerede om, at Venstre støtter op omkring klimaaftalen fra 2019 om nedsættelse af CO₂-afgiften med 70 %. Han afventer input fra de 13 klimapartnerskaber og regeringen. Christiansborg er villige til at betale for en merudgift til grøn omstilling. Han vurderer, at politikerne vil blive overraskede over prisen og har brug for eksperter til at prioritere, hvad de skal støtte. Pengene er der nu. Spørgsmålet er, hvordan kagen skal skæres.

I debatten var der også fokus på landdistrikterne. Kommunerne har sværere og sværere ved at levere ordentlig kollektiv trafik til især de ældre og børn. Manglen på kollektiv trafik bidrager til, at befolkningen flytter mod de større byer. Claus Wistoft nævnte, at Midttrafik tilbyder Flextrafik allerede i dag, men der er politiske udfordringer omkring forskellige takster i kommunerne. Det giver blandt andet udfordringer i forhold til kørsel til regionssygehusene, hvor borgerne skal betale forskellige priser per kilometer afhængig af, hvilken kommune de rejser fra og til.

Niels Buus-Kristensen opfordrer til smartere Flextrafik-løsninger. Kommunerne skal være mere risikovillige til at lave alternative samarbejder og lade kommunikationsteknologien overtage opgaven. På sigt kan automatisering være en mulighed i landdistrikterne, fx kan en robottaxi hente og bringe børn og ældre.

Der blev efterspurgt støtte til de små kommuner. Den nye teknologi kræver en vis volumen, hvilket er en stor problemstilling for de små kommuner og små vognmænd.

En flat rate model til busser, så husstande frit kan bruge kollektiv trafik blev foreslået. Der blev argumenteret for, at der allerede i dag findes flat rate i form af et månedskort. Men det nye kunne være, at alle i husstanden kan benytte samme månedskort.

Alle oplæg havde fokus på el som fremtidens drivmiddel. I debatten blev der efterspurgt andre muligheder. Her blev der nævnt brint, som ikke er konkurrencedygtigt endnu, electrofuel og power-to-X.

Konklusionen blev, at der er brug for en national strategi omkring fremtidens drivmidler, omkring trafikalskabernes rolle og kombinationen af transport on demand og kollektiv trafik. Der skal tænkes helt anderledes end vi gør nu, og kollektiv trafik skal tænkes ind i de nye teknologier.

Claus Wistoft rundede dagen af og takkede for de mange faglige input og deltagernes store engagement. Midttrafik skal nu i dialog med ejerne, Region Midtjylland og de 18 kommuner i regionen og inspirere dem til at sætte Midttrafik i førersædet for den grønne omstilling. Sideløbende vil Midttrafik arbejde for at gøre kollektiv trafik mere attraktiv for kunderne, fx i form af knudepunkter, der forbinder kollektiv trafik med andre transportformer og tilbyder kunderne faciliteter, de kan bruge, når de er på farten. Det kræver målrettede investeringer fra kommuner, region og stat.

Midttrafiks bestyrelse tager dagens mange løsninger, indlæg og tilkendegivelser med videre i udarbejdelse af visionspapiret for Midttrafiks strategi 2021-2024.

Midttrafiks miljøkonference fik synliggjort kompleksiteten af grøn omstilling og hvilke indsatser, det kræver:

- › Finansiering
- › Politisk opbakning til Midttrafik
- › Tæt samarbejde mellem trafikalskab og ejere
- › Tæt samarbejde med leverandører
- › Kundeadfærd og -behov skal tænkes ind hele vejen
- › Harmonisering af produkter og evt. udbud er nødvendigt





NØGLETAL

Få overblik over de vigtigste poster i Midttrafiks forretning

72

Bustrafik		
	2018	2019
Køreplantimer pr. år	1.939.115	1.895.044
Kontraktbusser	892	851
Ruter*	610	584
Udgifter	1.416.899.485	1.391.004.626
Indtægter	708.325.946	685.511.311
Udgifter pr. køreplantime	731	734
Indtægter pr. køreplantime	365	362
Selvfinansieringsgrad	50 %	49 %

* Der er ændret opgørelsesmetode fra 2019. Ruter der finansieres af flere kommuner/region medtages kun én gang.

Indtægtskilder i Midttrafik				
INDTÆGTSKILDE	2018		2019	
	INDTÆGTER	ANDEL	INDTÆGTER	ANDEL
Billetsalg i busser	106.146	14,99 %	81.474	11,89 %
Salg på salgssteder	52.670	7,44 %	17.154	2,50 %
Rejsekort	174.527	24,64 %	214.946	31,36 %
Midttrafik app	176.586	24,93 %	193.641	28,25 %
Ungdomskort	115.293	16,28 %	109.988	16,04 %
Skolekort	23.396	3,30 %	19.844	2,89 %
Bus og tog (netto -incl. indtægter for omstigningsrejser)	31.388	4,43 %	10.128	1,48 %
Øvrige indtægter	28.320	4,00 %	38.336	5,59 %
I ALT	708.326	100 %	685.511	100 %

(Beløb 1.000kr)

Togtrafik/buserstatningskørsel			
	BUSERSTAT- NINGSKØRSEL	AARHUS LETBANE	LEMVIGBANEN
Banelængde km		110	57,6
Standsningssteder og trinbræt		50	20
Påstigere/rejser 2019		4.547.843	202.731
Person km. pr. år		51.126.511	3.811.638
Udgifter tog		256.069.797	19.981.700
Indtægter tog		64.917.751	2.644.627
Køreplantimer 2019 (jf. køreplan)	14.370	69.633	6.685
Kørte tog kilometer (jf. køreplan)		2.325.767	393.000
Udgifter buserstatning	10.532.079		
Indtægter buserstatning	3.854.529		
Udgift pr. køreplantime	733	3.677	2.989





Midttrafik app og rejsekort

	2018	2019
Busser med fuldt rejsekortudstyr	771	748
Busser med BusLight-udstyr	54	56
Driftsudgifter rejsekort	43,7 mio. kr.	45,8 mio. kr.
Antal aktive rejsekortbrugere i Midtjylland over 12 år	180.000	219.000
Rejsekort %-mæssig andel af passagerindtægter	35 %	43 %
Driftsudgifter Midttrafik app	2,9 mio. kr.	3,6 mio. kr.
Antal Midttrafik app kunder	377.000	475.000
Midttrafik app %-mæssig andel af passagerindtægter	35 %	38 %

Køreplantimer

	2018 ANTAL	2019 ANTAL	2019 ANDEL
Favrskov Kommune	19.040	20.142	1,06 %
Hedensted Kommune	5.048	7.246	0,38 %
Herning Kommune	66.321	67.505	3,56 %
Holstebro Kommune	39.925	39.526	2,09 %
Horsens Kommune	68.207	71.986	3,80 %
Ikast-Brande Kommune	20.278	20.375	1,08 %
Lemvig Kommune	9.785	9.850	0,52 %
Norddjurs Kommune	21.993	23.548	1,24 %
Odder Kommune	9.313	9.427	0,50 %
Randers Kommune	121.856	121.778	6,43 %
Ringkøbing-Skjern Kommune	34.128	34.661	1,83 %
Samsø Kommune	0	0	0,00 %
Silkeborg Kommune	84.438	83.658	4,41 %
Skanderborg Kommune	30.605	32.209	1,70 %
Skive Kommune	39.157	39.315	2,07 %
Struer Kommune	10.762	9.309	0,49 %
Syddjurs Kommune	20.188	24.195	1,28 %
Viborg Kommune	71.440	72.894	3,85 %
Aarhus Kommune	537.440	540.870	28,54 %
Region Midtjylland	729.190	666.552	35,17 %
I ALT	1.939.115	1.895.044	100 %

Kundehenvendelser fordelt på emner

	2018	I PROCENT	2019	I PROCENT
Drift	5.954	48,62 %	7.435	54,58 %
Billet- og takstsystem	2.972	24,27 %	2.355	17,29 %
Andet	359	2,93 %	366	2,69 %
Information	581	4,74 %	1.178	8,65 %
Komfort	367	3,00 %	426	3,13 %
Ros	175	1,43 %	145	1,06 %
Service	1.839	15,02 %	1.716	12,60 %
I ALT	12.247	100 %	13.621	100 %

Bemærk at én kundehenvendelse kan have flere årsager.

Kundehenvendelser fordelt på kanal

	2018	I PROCENT	2019	I PROCENT
Skriftlig (email, brev)	11.148	3,52 %	12.487	6,50 %
Chat	38.141	12,06 %	0	0,00 %
Facebook	13.392	4,23 %	11.693	6,09 %
Telefon	158.387	50,06 %	101.198	52,70 %
Personlig betjening	94.597	29,90 %	65.871	34,30 %
Klage over kontrolafgift	712	0,23 %	778	0,41 %
I ALT	316.377	100 %	192.027	100 %

Ruter fordelt på typer

ANTAL	2018	2019
Bybusser	161	143
Regionale ruter	88	89
Lokalruter	127	110
Rabatruter/åbne skoleruter	234	242
I ALT	610	584

Note: Der er ændret opgørelsesmetode fra 2019. Ruter der finansieres af flere kommuner/region medtages kun én gang. Ruter der medfinansieres af Region Midtjylland indgår som 'Regionale ruter'

Rejsegaranti

	2018	2019
Antal ansøgninger	2.037	3.244
Berettiget til refusion	2.031	3.238
Udbetalt	619.818	1.039.471
Gennemsnit refusion	305	321

Kvalitetsmål

	2018		2019	
	MÅL	REALISERET	MÅL	REALISERET
Opkald til Midttrafik Kundecenter besvares inden for 60 sek.	70 %	60 %	70 %	79 %
Svartid på henvendelser til Kundeservice	5 dage	NA	5 dage	NA
Besøgstal på midttrafik.dk pr. måned	430.000	597.079	430.000	616.588
Følgere på Facebook	NA	23.894	NA	25.541
Kvalitetskontroller i busserne	5.000	4.816	6.000	6.500
Gennemførte ture	99,80 %	99,89 %	99,80 %	99,90 %



Indtægter og udgifter for bus, letbane og togdrift m.m.

	INDTÆGTER			UDGIFTER		
	REGNSKAB 2018	BUDGET 2019	REGNSKAB 2019	REGNSKAB 2018	BUDGET 2019	REGNSKAB 2019
Favrskov	-1.125	-1.363	-1.305	14.682	16.052	15.731
Hedensted	-2.714	-3.800	-3.652	4.914	6.896	6.524
Herning	-13.946	-14.176	-13.766	52.461	52.637	55.015
Holstebro	-5.578	-6.748	-6.430	30.409	30.688	30.789
Horsens	-19.265	-21.044	-20.027	53.000	57.732	57.667
Ikast-Brande	0	-264	-264	12.232	14.831	14.707
Lemvig	0	0	0	8.025	8.202	8.302
Norrdjurs	-1.799	-2.635	-2.658	17.654	20.379	19.768
Odder	-1.257	-1.527	-1.337	7.273	8.010	7.876
Randers	-31.524	-31.866	-30.802	101.106	102.767	102.567
Ringkøbing- Skjern	-5.398	-6.403	-6.383	27.493	29.029	28.661
Silkeborg	-22.770	-24.754	-23.251	60.512	62.232	63.346
Skanderborg	-5.236	-6.012	-5.732	27.059	29.534	29.477
Skive	-8.509	-9.567	-8.957	30.841	31.109	31.619
Struer	-869	-1.470	-1.446	6.847	5.714	5.780
Syddjurs	-2.872	-5.195	-4.907	16.115	19.288	19.671
Viborg	-18.296	-21.620	-20.711	53.007	55.004	55.482
Aarhus	-286.828	-292.721	-278.308	537.129	598.221	585.106
Region Midtjylland	-316.655	-286.610	-279.003	697.377	675.244	687.410
Øvrige				507	12.201	12.201
I ALT	-744.642	-737.773	-708.999	1.760.641	1.835.770	1.837.698

(Beløb 1.000kr)

Flextrafik

ANTAL TURE	2018	2019
Handicapkørsel	189.861	213.020
Flexbus	11.242	21.947
Flextur	158.604	171.456
Kommunal kørsel	117.371	115.243
Specialkørsel	80.827	88.217
Patientbefordring	421.573	420.103
Antal vognmænd	181	230
UDGIFTER/INDTÆGTER	2018	2019
Udgifter handicapkørsel	45.985.800	49.787.612
Indtægter handicapkørsel	9.371.015	10.228.717
Udgifter kommunal kørsel	17.640.507	16.422.634
Indtægter kommunal kørsel	21.870	25.920
Udgifter Flextur	19.144.103	18.048.943
Indtægter Flextur	9.762.899	8.407.018
Udgifter Flexbus	1.968.600	3.226.849
Indtægter Flexbus	312.754	373.552
Udgifter patientbefordring	130.808.793	124.132.263
Udgifter specialkørsel	12.665.258	14.119.745
Udgifter pr. tur inkl. egenbetaling, handicapkørsel	193	186
Udgifter pr. tur inkl. egenbetaling, kommunal kørsel	150	142
Udgifter pr. tur inkl. egenbetaling, Flextur	59	56
Udgifter pr. tur inkl. egenbetaling, Flexbus	147	130
Udgifter pr. tur, patientbefordring	310	295
Udgifter pr. tur, specialkørsel	157	160

Oversigt over flexturejser		
ANTAL REJSER	2018	2019
Favrskov	27	387
Hedensted	1.577	2.364
Herning	34	283
Holstebro	696	657
Horsens	309	4.292
Ikast-Brande	0	0
Lemvig	0	95
Norrdjurs*	101	1.607
Odder	1.432	1.951
Randers**	707	0
Ringkøbing-Skjern	0	126
Samsø	0	0
Silkeborg	864	911
Skanderborg	1.556	4.498
Skive	778	845
Struer	0	0
Syddjurs	0	0
Viborg	1.731	1.751
Aarhus	0	675
Region Midtjylland	1.430	1.505
I ALT	11.242	21.947

* Norrdjurs har opstartet Flexbus sommer 2018

** Randers kørte 6 mdr. forsøgsordning på Flexbus i 2018

Der har været en generel vækst i flere kommuner samt opstart af Flexbus sfa. nedlukningen af regionens busruter.

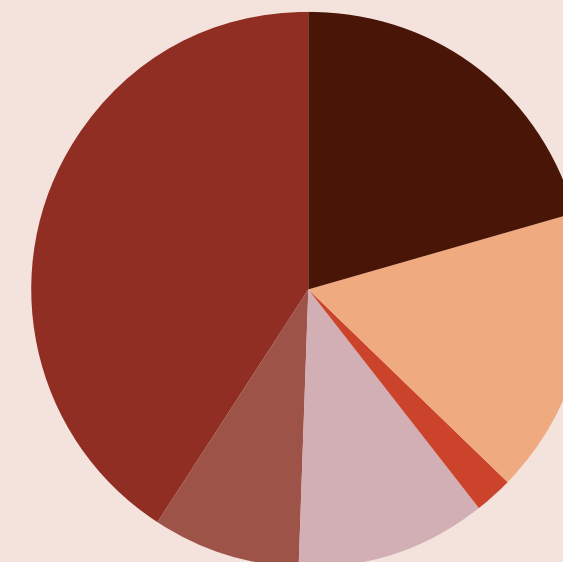
Oversigt over flexbusrejser		
ANTAL REJSER	2018	2019
Favrskov	10.776	12.007
Hedensted	14.754	16.516
Holstebro	1.686	2.126
Horsens	7.239	7.053
Ikast-Brande	2.966	3.704
Lemvig	4.358	6.221
Norrdjurs	20.113	15.745
Odder	1.670	1.764
Randers	4.248	4.818
Ringkøbing-Skjern	13.109	16.536
Silkeborg	8.088	9.912
Skanderborg, Støttet Flextur	15.390	18.233
Skanderborg, UNG	1.978	1.299
Skive	1.235	1.329
Struer	1.453	2.318
Syddjurs, Støttet Flextur	18.180	17.758
Syddjurs, UNG		231
Viborg	3.375	3.731
Aarhus	10.322	9.924
"Ikke-Støttet" Flextur	17.664	20.231
I ALT	158.604	171.456

Overzicht over handicapkørsel

ANTAL REJSER	2018	2019
Favrskov	4.825	5.047
Hedensted	4.268	5.132
Herning	8.489	9.275
Holstebro	7.034	8.343
Horsens	14.805	16.122
Ikast-Brande	3.579	4.251
Lemvig	2.323	2.041
Norddjurs	2.946	3.327
Odder	4.704	4.355
Randers	14.899	16.428
Ringkøbing-Skjern	4.568	5.628
Samsø	33	46
Silkeborg	12.131	13.827
Skanderborg	5.804	6.563
Skive	6.030	6.287
Struer	2.347	2.970
Syddjurs	2.963	3.320
Viborg	11.113	13.805
Aarhus	77.000	86.253
I ALT	189.861	213.020

Ture

KØRSELSTYPE	TURE
Handicap	213.020
Flextur	171.456
Flexbus	21.947
Kommunal kørsel	115.243
Specialkørsel	88.217
Patientbefordring	420.103
I ALT	1.029.986



Øversigt over kommunal kørsel inkl. skolekørsel

ANTAL REJSER	2018	2019
Favrskov	37.392	39.430
Hedensted	0	0
Herning	0	0
Holstebro	7.698	6.978
Horsens	18.701	16.611
Ikast-Brande	0	0
Lemvig	350	412
Norddjurs	18.507	17.765
Odder	0	0
Randers	10.913	10.880
Ringkøbing-Skjern	0	0
Samsø	66	102
Silkeborg	13.765	14.621
Skanderborg	560	212
Skive	56.786	60.910
Struer	0	0
Syddjurs	9.006	8.977
Viborg	0	0
Aarhus	24.454	26.562
I ALT	198.198	203.460

Indtægtskilder Flextrafik

EGENBETALING	2018		2019	
	INDTÆGTER	ANDEL	INDTÆGTER	ANDEL
Handicapkørsel	9.371	54,04 %	10.229	53,74 %
Flextur	7.634	44,03 %	8.407	44,17 %
Flexbus	313	1,80 %	374	1,96 %
Kommunal kørsel	22	0,13 %	26	0,14 %
I ALT	17.340	100 %	19.035	100 %

(Beløb 1.000kr)

Indtægter og udgifter for Flextrafik

	INDTÆGTER			UDGIFTER		
	REGNSKAB 2018	BUDGET 2019	REGNSKAB 2019	REGNSKAB 2018	BUDGET 2019	REGNSKAB 2019
Favrskov	-832	-846	-895	9.696	9.441	10.794
Hedensted	-1.035	-1.047	-1.150	3.717	3.760	4.218
Herning	-506	-502	-528	3.135	3.358	3.285
Holstebro	-490	-449	-535	3.711	3.596	3.718
Horsens	-1.135	1.044	-1.205	7.748	7.908	7.866
Ikast-Brande	-409	-409	-498	1.620	1.676	1.953
Lemvig	-365	-384	-421	1.758	2.011	1.995
Norddjurs	-1.138	-1.353	1.181	7.040	7.304	6.330
Odder	-356	-359	-336	1.811	1.841	1.679
Randers	-951	-933	-1.043	7.504	7.772	7.834
Ringkøbing-Skjern	-989	-1.011	-1.216	4.018	4.259	5.045
Silkeborg	-1.251	-1.334	1.438	7.039	7.311	7.905
Skanderborg	-1.089	-967	-1.265	4.251	3.933	4.718
Skive	-434	-397	-446	11.285	11.724	11.731
Struer	-248	-242	-297	1.003	1.015	1.259
Syddjurs	-1.107	-1.083	-1.141	5.657	5.924	6.088
Viborg	-947	-907	-1.077	4.338	4.322	4.868
Aarhus	-3.739	-3.641	-3.981	27.961	28.306	28.678
Region Midtjylland	0	0	0	142.043	149.444	134.561
Øvrige	-6	-1	-8	293.194	288.617	285.837
I ALT	-17.027	-16.909	-18.662	548.529	553.522	540.362

(Beløb 1.000kr)

Oversigt over patientbefordring

ANTAL REJSER	2018	2019
Region Midtjylland	421.573	420.103

Kvalitetsmål 2019 i Flextrafik

	MÅL	REALISERET
Opkald til Flextrafik besvares inden for 60 sek. (fra kunder)	70 %	70 %
Opkald til Flextrafik besvares inden for 60 sek. (fra leverandører)	70 %	73 %
Rettidig afhentning af Flextrafik-kunder	90 %	93 %
Rettidig aflevering af Flextrafik-kunder	96 %	96 %

Midttrafiks administration

	2018	2019
Administrationsomkostninger bus	104.753.000	105.037.000
Administrationsomkostninger handicapkørsel	13.941.000	14.275.000
Kommunal kørsel administration	2.529.777	2.589.574
Specialkørsel	514.657	379.323
Flextur administration (inkl. Flextur kørt sfa. Rejsegaranti)	3.390.775	3.857.437
Flexbus administration (inkl. Flexbus erstatningskørsel)	679.221	615.570
Patientbefordring administration	10.876.961	10.392.776
Administrationsomkostninger vedr. Flextrafik (Sydtrafik og Fynbus)	571.000	576.476

UDGIFTSFORDELING FOR MIDTTRAFIK:

	2018	2019
Driftsudgifter inkl. løn	91 %	91 %
Salgsudgifter inkl. løn	5 %	5 %
Administrationsudgifter inkl. løn	3 %	3 %

Antal årsværk

	2018	2019
Bus planlægning og udvikling	22	23
Flextrafik planlægning og udvikling	28	28
Kundeservice	36	35
Administration	38	40
I ALT	123	126





ÅRSREGNSKAB 2019

90



94 Oplysninger om selskabet

96 Ledespåtegning

98 Den uafhængige revisors
revisionspåtegning

102 Ledelsesberetning

116 Midtrafiks regnskab 2019

130 Noter til resultat, balance
og pengestrømsopgørelse

Oplysninger om selskabet

Navn	Midttrafik
Adresse, postnr., by	Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg
CVR-nr.	29943176
Regnskabsår	1. januar – 31. december
Hjemmeside	www.midttrafik.dk
Telefon	87 40 82 00
Bestyrelse	<p>Claus Wistoft Syddjurs Kommune, Formand (V)</p> <p>Hans Okholm Silkeborg Kommune, 1. næstformand (F)</p> <p>Claus Kjeldsen Region Midtjylland, 2. næstformand (A)</p> <p>Mads Nikolajsen Norddjurs Kommune (F)</p> <p>Niels Viggo Lynghøj Struer Kommune (A)</p> <p>Arne Lægaard Region Midtjylland (V)</p> <p>Ango Winther Aarhus Kommune (S)</p> <p>Johannes F. Vesterby Viborg Kommune (V)</p> <p>Simon V. Nielsen Ikast-Brande Kommune (O)</p>
Direktion	Jens Erik Sørensen (Direktør)
Revision	Ernst & Young Godkendt Revisionspartnerselskab Værkmestergade 25 8000 Aarhus C



Ledelsespåtegning

Bestyrelse og direktion har dags dato behandlet og godkendt årsrapporten for Midttrafik for regnskabsåret 1. januar – 31. december 2019. Årsregnskabet er aflagt i overensstemmelse med reglerne i Økonomi- og Indenrigsministeriets "Budget- og Regnskabssystem for kommuner".

Det er vores opfattelse, at årsregnskabet giver et retvisende billede af selskabets aktiver, passiver og finansielle stilling pr. 31. december 2019 samt af resultatet af selskabets aktiviteter og pengestrømme for regnskabsåret 1. januar-31. december 2019.

Det er endvidere vores opfattelse, at ledelsesberetningen indeholder en retvisende redegørelse for udviklingen i Midttrafiks aktiviteter og økonomiske forhold, årets resultat og for Midttrafiks finansielle stilling.



Aarhus 18. maj 2020

Direktion:

Jens Erik Sørensen
Direktør

Bestyrelsen:

Claus Wistoft
Formand

Hans Okholm
1. Næstformand

Claus Kjeldsen
2. Næstformand

Ango Winther

Mads Nikolajsen

Niels Viggo Lynghøj

Johannes F. Vesterby

Arne Lægaard

Simon V. Nielsen

Den uafhængige revisors revisionspåtegning

Til bestyrelsen for Midttrafik

Konklusion

Vi har revideret årsregnskabet for Midttrafik for regnskabsåret 1. januar – 31. december 2019, jf. siderne 116-147 i årsregnskabet 2019, der omfatter resultatopgørelse, balance, pengestrømsopgørelse, noter og anvendt regnskabspraksis samt uddrag af internt regnskab for 2019 for Busselskabet Aarhus Sporveje.

Årsregnskabet udarbejdes efter kravene i bekendtgørelse om kommuners budget- og regnskabsvæsen, revision m.v.

Det er vores opfattelse, at årsregnskabet i alle væsentlige henseender er rigtigt, det vil sige udarbejdet i overensstemmelse med bekendtgørelse om kommuners budget- og regnskabsvæsen, revision m.v.

Vores konklusion er konsistent med vores revisionsberetning til bestyrelsen.

Grundlag for konklusion

Vi har udført vores revision i overensstemmelse med internationale standarder om revision, de yderligere krav, der er gældende i Danmark, samt standarderne for offentlig revision, idet revisionen udføres på grundlag af bestemmelserne i lov om kommunernes styrelse. Vores ansvar ifølge disse standarder og krav er nærmere beskrevet i revisionspåtegningens afsnit "Revisors ansvar for revisionen af årsregnskabet". Det er vores opfattelse, at det opnåede revisionsbevis er tilstrækkeligt og egnet som grundlag for vores konklusion.

Uafhængighed

Vi er uafhængige af Midttrafik i overensstemmelse med internationale etiske regler for revisorer (IESBA's etiske regler) og de yderligere krav, der er gældende i Danmark, ligesom vi har opfyldt vores øvrige etiske forpligtelser i henhold til disse regler og krav.

Efter vores bedste overbevisning er der ikke udført forbudte ikke-revisionsydelser som omhandlet i bekendtgørelse om kommunal og regional revision.

Valg af revisor

Vi blev af bestyrelsen første gang valgt som revisor for Midttrafik ved etableringen 1. januar 2007 og har varetaget revisionen i en sammenhængende periode på 13 år frem til og med regnskabsåret 2019. Vi blev senest valgt efter en udbudsrunde i 2015, og vi fik senest aftalen forlænget til og med regnskabsåret 2020.

Centrale forhold ved revisionen

Centrale forhold ved revisionen er de forhold, der efter vores faglige vurdering var mest betydelige ved vores revision af årsregnskabet for regnskabsåret 2019. Disse forhold blev behandlet som led i vores revision af årsregnskabet som helhed og udformningen af vores konklusion herom. Vi afgiver ikke nogen særskilt konklusion om disse forhold. For nedennævnte forhold er beskrivelsen af, hvordan forholdet blev behandlet ved vores revision, givet i denne sammenhæng.

Vi har opfyldt vores ansvar som beskrevet i afsnittet "Revisors ansvar for revisionen af årsregnskabet", herunder i relation til nedennævnte centrale forhold ved revisionen. Vores revision har omfattet udformning og udførelse af revisionshandlinger som reaktion på vores vurdering af risikoen for væsentlig fejlinformation i årsregnskabet. Resultatet af vores revisionshandlinger, herunder de revisionshandlinger vi har udført for at behandle nedennævnte forhold, danner grundlag for vores konklusion om årsregnskabet som helhed.

Indregning af busindtægter

Busindtægter er en betydelig regnskabspost og kompleks, da datagrundlaget for indregningen af indtægter sker fra flere forskellige indtægtssystemer

og indtægtskilder, herunder fra serviceleverandører. Som følge heraf anser vi indregning af busindtægter som et centralt forhold i revisionen.

Ved revisionen har vi opnået forståelse for de af ledelsen tilrettelagte forretningsgange og interne kontroller, der sikrer, at der sker korrekt indregning af indtægter, herunder at indtægter afstemmes til underliggende systemer og kilder.

Revisionen har desuden omfattet gennemgang af de af Midttrafik udarbejdede afstemninger, analyser af udviklingen i de enkelte indtægtsgrupper, dataanalyse af udvalgte omsætningstransaktioner samt gennemgang af it-revisorerklæringer fra serviceleverandører. Vi har endvidere gennemgået grundlaget for periodisering af indtægter i det omkostningsbaserede regnskab.

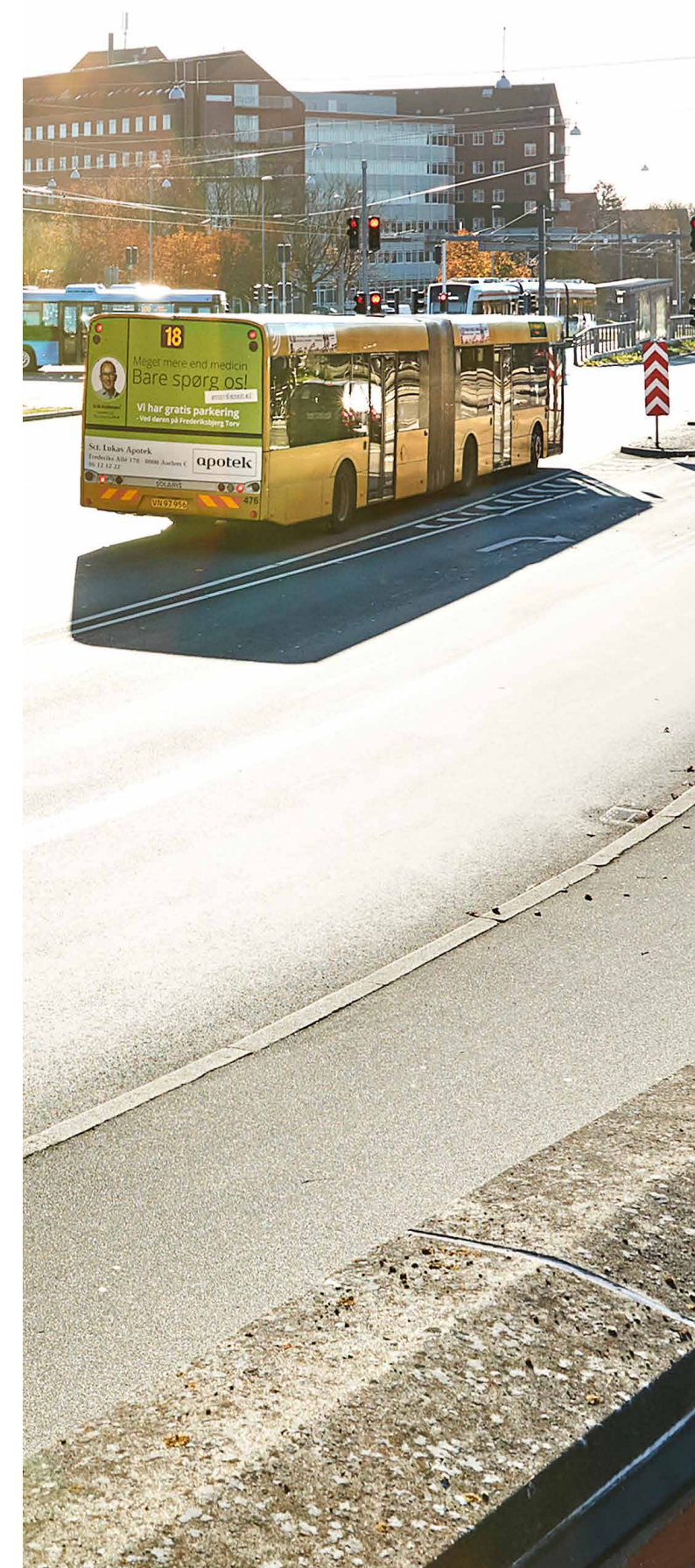
Fremhævelse af forhold vedrørende revisionen

Midttrafik har i overensstemmelse med kravene i bekendtgørelse om kommuners budget- og regnskabsvæsen, revision m.v. som sammenligningstal i årsregnskabet medtaget de af bestyrelsen godkendte budgettal for 2019. Disse sammenligningstal har ikke været underlagt revision.

Ledelsens ansvar for årsregnskabet

Ledelsen har ansvaret for udarbejdelsen af et årsregnskab, der i alle væsentlige henseender er rigtigt, det vil sige udarbejdet i overensstemmelse med bekendtgørelse om kommuners budget- og regnskabsvæsen, revision m.v. Ledelsen har endvidere ansvaret for den interne kontrol, som ledelsen anser for nødvendig for at udarbejde et årsregnskab uden væsentlig fejlinformation, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl.

Ved udarbejdelsen af årsregnskabet er ledelsen ansvarlig for at vurdere Midttrafiks evne til at fortsætte driften, at oplyse om forhold vedrørende fortsat drift, hvor dette er relevant, samt at →



udarbejde årsregnskabet på grundlag af regnskabsprincippet om fortsat drift, medmindre ledelsen enten har til hensigt at likvidere Midttrafik, indstille driften eller ikke har andet realistisk alternativ end at gøre dette.

Revisors ansvar for revisionen af årsregnskabet

Vores mål er at opnå høj grad af sikkerhed for, om årsregnskabet som helhed er uden væsentlig fejlinformation, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl, og at afgive en revisionspåtegning med en konklusion. Høj grad af sikkerhed er et højt niveau af sikkerhed, men er ikke en garanti for, at en revision, der udføres i overensstemmelse med internationale standarder om revision, de yderligere krav, der er gældende i Danmark, samt standarderne for offentlig revision, jf. lov om kommunernes styrelse, altid vil afdække væsentlig fejlinformation, når sådan findes. Fejlinformationer kan opstå som følge af besvigelser eller fejl og kan betragtes som væsentlige, hvis det med rimelighed kan forventes,

at de enkeltvis eller samlet har indflydelse på de økonomiske beslutninger, som regnskabsbrugerne træffer på grundlag af årsregnskabet.

Som led i en revision, der udføres i overensstemmelse med internationale standarder om revision, de yderligere krav, der er gældende i Danmark, samt standarderne for offentlig revision, jf. lov om kommunernes styrelse, foretager vi faglige vurderinger og opretholder professionel skepsis under revisionen. Herudover:

- › Identificerer og vurderer vi risikoen for væsentlig fejlinformation i årsregnskabet, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl, udformer og udfører revisionshandlinger som reaktion på disse risici samt opnår revisionsbevis, der er tilstrækkeligt og egnet til at danne grundlag for vores konklusion. Risikoen for ikke at opdage væsentlig fejlinformation forårsaget af besvigelser er højere end ved væsentlig fejlinformation forårsaget af fejl, idet besvigelser kan omfatte sammensværgelser, dokumentfalsk, bevidste udeladelser, vildledning eller tilsidesættelse af intern kontrol.
- › Opnår vi forståelse af den interne kontrol med relevans for revisionen for at kunne udforme revisionshandlinger, der er passende efter omstændighederne, men ikke for at kunne udtrykke en konklusion om effektiviteten af Midttrafiks interne kontrol.
- › Tager vi stilling til, om den regnskabspraksis, som er anvendt af ledelsen, er passende, samt om de regnskabsmæssige skøn og tilknyttede oplysninger, som ledelsen har udarbejdet, er rimelige.
- › Konkluderer vi, om ledelsens udarbejdelse af årsregnskabet på grundlag af regnskabsprincippet om fortsat drift er passende, samt om der på grundlag af det opnåede revisionsbevis er væsentlig usikkerhed forbundet med begivenheder eller forhold, der kan skabe betydelig tvivl om Midttrafiks evne til at fortsætte driften. Hvis vi konkluderer, at der er en væsentlig usikkerhed, skal vi i vores revisionspåtegning

gøre opmærksom på oplysninger herom i årsregnskabet eller, hvis sådanne oplysninger ikke er tilstrækkelige, modificere vores konklusion. Vores konklusioner er baseret på det revisionsbevis, der er opnået frem til datoen for vores revisionspåtegning. Fremtidige begivenheder eller forhold kan dog medføre, at Midttrafik ikke længere kan fortsætte driften.

Vi kommunikerer med den øverste ledelse om blandt andet det planlagte omfang og den tidsmæssige placering af revisionen samt betydelige revisionsmæssige observationer, herunder eventuelle betydelige mangler i intern kontrol, som vi identificerer under revisionen.

Udtalelse om ledelsesberetning

Ledelsen er ansvarlig for ledelsesberetningen, side 102-115.

Vores konklusion om årsregnskabet dækker ikke ledelsesberetningen, og vi udtrykker ingen form for konklusion med sikkerhed om ledelsesberetningen.

I tilknytning til vores revision af årsregnskabet er det vores ansvar at læse ledelsesberetningen og i den forbindelse overveje, om ledelsesberetningen er væsentligt inkonsistent med årsregnskabet eller vores viden opnået ved revisionen eller på anden måde synes at indeholde væsentlig fejlinformation. Hvis vi på grundlag af det udførte arbejde konkluderer, at der er væsentlig fejlinformation i ledelsesberetningen, skal vi rapportere om dette forhold.

Vi har ingenting at rapportere i den forbindelse.

Udtalelse om juridisk-kritisk revision og forvaltningsrevision

Ledelsen er ansvarlig for, at de dispositioner, der er omfattet af regnskabsaflæggelsen, er i overensstemmelse med meddelte bevillinger, love og andre forskrifter samt med indgåede aftaler og sædvanlig praksis. Ledelsen er også ansvarlig for, at der er taget skyldige økonomiske hensyn ved forvaltningen af de midler og driften af de aktiviteter, der er omfattet af årsregnskabet. Ledelsen

har i den forbindelse ansvar for at etablere systemer og processer, der understøtter sparsomhed, produktivitet og effektivitet.

I tilknytning til vores revision af årsregnskabet er det vores ansvar at gennemføre juridisk-kritisk revision og forvaltningsrevision af udvalgte emner i overensstemmelse med standarderne for offentlig revision. I vores juridisk-kritiske revision efterprøver vi med høj grad af sikkerhed for de udvalgte emner, om de undersøgte dispositioner, der er omfattet af regnskabsaflæggelsen, er i overensstemmelse med de relevante bestemmelser i bevillinger, love og andre forskrifter samt indgåede aftaler og sædvanlig praksis. I vores forvaltningsrevision vurderer vi med høj grad af sikkerhed, om de undersøgte systemer, processer eller dispositioner understøtter skyldige økonomiske hensyn ved forvaltningen af de midler og driften af de aktiviteter, der er omfattet af årsregnskabet.

Hvis vi på grundlag af det udførte arbejde konkluderer, at der er anledning til væsentlige kritiske bemærkninger, skal vi rapportere herom i denne udtalelse.

Vi har ingen væsentlige kritiske bemærkninger at rapportere i den forbindelse.

Aarhus den 18. maj 2020

ERNST & YOUNG

Godkendt Revisionspartnerselskab

CVR-nr. 30 70 02 28

Jes Lauritzen

statsaut. revisor

mne10121

Lis Andersen

statsaut. revisor

mne10892



Ledelsesberetning

Resultatet til byrdefordeling 2019 mellem kommunerne, Region Midtjylland, Fynbus og Sydtrafik blev 15,8 mio. kr. lavere end budgetteret. Rabatten på 23,1 mio. kr. for ikke udbudt kørsel ved Busselskabet Aarhus Sporveje er indregnet i den lavere byrdefordeling, og dermed er årets reelle byrdefordeling højere end budgetteret.

Resultatopgørelsen viser et udgiftsbaseret resultat efter finansiering på 7,1 mio. kr. i underskud, og skyldes det merforbrug der har været på Trafikselskabet i forhold til årets finansiering af samme. Merforbruget skyldes udviklingsprojekter for i alt 15,9 mio. kr. der er finansieret af det akkumulerede overskud fra tidligere år. Det omkostningsbaserede resultat er et underskud på 15,2 mio. kr. Reguleringen af det omkostningsbaserede resultat vedrører afskrivninger på rejsekortudstyr og bus-IT, periodisering af forudbetalte billetprodukter samt hensættelse til tjenestemandspensioner og gæld vedr. lønmodtagernes feriemidler.

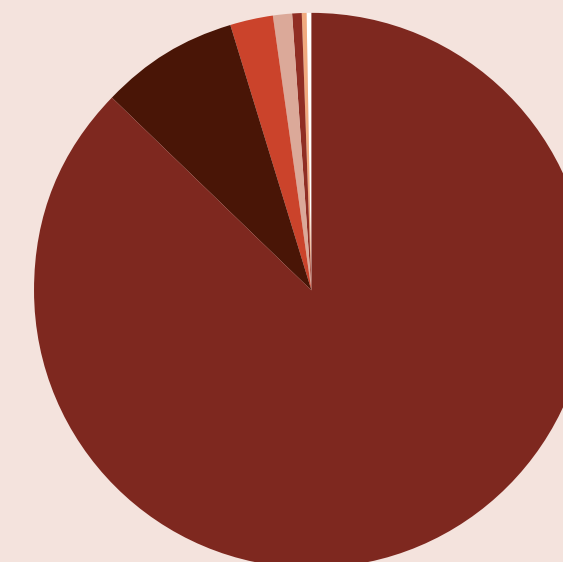
Det ses af nedenstående diagrammer, at Midttrafiks største aktivitetsområde stadig er busdriften, idet udgifterne vedrørende busdriften udgør knap 60 % af Midttrafiks samlede udgifter. Efter busdriften er Flextrafik det næststørste område som tegner sig for knap 22 % af de samlede udgifter. På indtægtssiden er Midttrafiks primære indtægtskilde passagerindtægter, hvor indtægterne ved busdrift udgør 87,4 % af de samlede indtægter mens indtægter ved Letbane og tog udgør 8,6 % og er næststørste indtægtsområde.

Der indledes med en kort gennemgang af de forskellige forretningsområder med tilhørende oversigtstabeller, hvori specifikationerne vises som afrundede tal. Efter oversigtstabellerne præsenteres Midttrafiks regnskab, byrdefordeling, balance og pengestrømsopgørelse for regnskabsåret 2019 med tilhørende noter. I regnskabets bilagssamling gennemgås byrdefordeling for de enkelte kommuner og Region Midtjylland.

Indtægter 2019

(Beløb i mio.kr.)

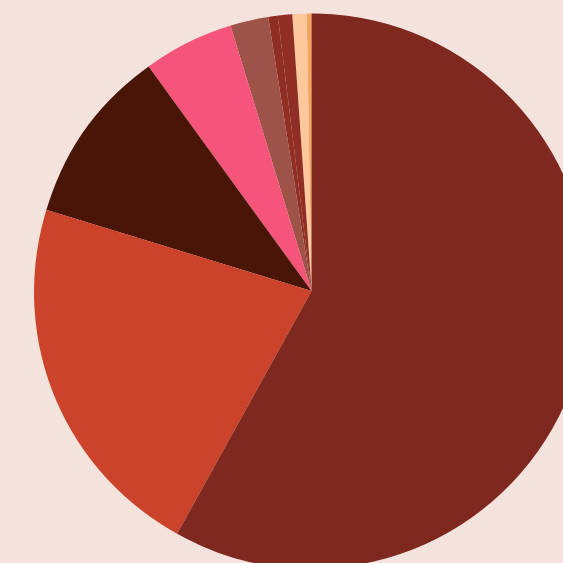
OMRÅDE	REGNSKAB 2019
Bus	-685,5
Letbane	-64,9
Flextrafik	-18,7
Kontrolafgifter	-9,4
Buserstatningskørsel	-3,9
Tog	-2,6
Øvrige indtægter	-0,5
I ALT	-785,5



Udgifter 2019

(Beløb i mio.kr.)

OMRÅDE	REGNSKAB 2018
Bus	1.421,1
Flextrafik	526,2
Letbane	256,1
Trafikselskabet	126,8
Rejsekort	53,6
Buserstatningskørsel	10,5
Tog	23,6
Billetkontrol	17,1
Pensioner	1,8
Letbanesekretariat	1,1
Øvrige udgifter	3,4
I ALT	2.441,3



Busdrift

Busdrift - Regnskab 2019

	BUDGET 2019	REGNSKAB 2019	DIFFERENCE	DIFFERENCE I PCT.
Kørselsudgifter	1.406.814	1.391.005	-15.809	-1,1 %
- heraf rabat vedrørende ikke-udbudt kørsel	0	-23.059	-23.059	
- heraf kørselsudgifter vedr. regionale besparelser 2. kv.	12.100	12.100	0	0,0 %
Flexbus, netto	4.210	3.413	-797	-18,9 %
Bus-IT og øvrige udgifter	19.242	21.986	2.744	14,3 %
Rejsekort - busser	52.079	50.288	-1.791	-3,4 %
Indtægter	-710.831	-685.511	25.320	-3,6 %
Kompensation til vognmænd	10.000	4.700	-5.300	-53,0 %
BUSDRIFT I ALT	781.514	785.880	4.366	0,6 %

(Beløb 1.000kr)

Kørselsudgifter

De samlede kørselsudgifter er i regnskab 2019 1.391,0 mio. kr. mod budgetterede 1.406,8 mio. kr. Dermed er der et mindreforbrug på i alt 15,8 mio. kr. svarende til en reducere på 1,1 %. Ud af de samlede kørselsudgifter vedrører 12,1 mio. kr. drift for 2. kvartal af ruter berørt af regionale besparelser. Disse finansieres af midler udover den ordinære byrdefordeling jf. bestyrelsens beslutning den 14. december 2018.

Afvigelsen på kørselsudgifter omfatter også rabatten på 23,1 mio. kr. for ikke-udbudt kørsel i Aarhus Kommune, og de reelle udgifter er dermed 7,2 mio. kr. højere end det vedtagne budget. Årsagen til dette er i høj grad et stigende omkostningsindeks, som samlet set vurderes at have givet en merudgift på 10,7 mio. kr. i forhold til budgettet. I det vedtagne budget var der for seks kommuner og Region Midtjylland afsat puljer til at imødekomme et stigende omkostningsindeks på i alt 10,2 mio. kr. Således skyldes den resterende budgetafvigelse på 6,7 mio. kr. andre ændringer i driften, som uddybes i det følgende.

I forhold til budgettet for 2019 er den samlede kørselsaktivitet forøget til 1.895.044 køreplantimer, svarende til en forøgelse på 0,6 % og en merudgift på 7,8 mio. kr. Forøgelsen i køreplantimer er primært drevet af en forøgelse af kørslen i Herning Kommune, Aarhus Kommune og Region Midtjylland i forhold til budgettet.

Det resterende mindreforbrug på i alt 1,1 mio. kr. i forhold til budgettet fremkommer af modsatrettede, kommunespecifikke afvigelser.

Flexbus

Bestillernes nettoudgifter til Flexbus udgjorde 3,4 mio. kr. i 2019, hvilket er en mindreudgift på 0,8 mio. kr. i forhold til budgettet.

Flexbusordningen blev udvidet i forbindelse med de regionale besparelser, og da budgettet for 2019 blev lagt, var der endnu usikkerhed forbundet med, hvor meget de nye ruter ville påvirke økonomien. Efter et halvt år med de nye ruter har det vist sig, at forbruget ikke er så højt som forventet. Det forventes, at 2020 bedre vil afspejle det reelle behov.

Bus-IT og øvrige udgifter

I forhold til budgettet er der et samlet merforbrug til bus-IT og øvrige udgifter på 2,7 mio. kr.

Udgifterne til billettering er 0,5 mio. kr. højere end forventet, hvilket skyldes stigende gebyrer til billetsalg og til Midttrafik app. Udgifter til bus-IT er 2,8 mio. kr. højere end budgettet, og det skyldes hovedsageligt Midttrafiks investering i automatisk tælleudstyr. Kommunerne bliver ikke afregnet for investeringen i 2019, da det er aftalt, at udstyret finansieres af kommunerne i perioden 2020-2022. Region Midtjyllands andel af udgifterne til tælleudstyret finansieres af opsavede midler fra 2018.

I forhold til budgettet er der lavere udgifter til kunde- og holdepladsfaciliteter på 0,2 mio. kr. og lavere udgifter til udbetaling af rejsegarantier til kunder indenfor busområdet på 0,4 mio. kr.

Rejsekort - busser

For rejsekort i busser er der et mindreforbrug på 1,8 mio. kr. sammenlignet med budgettet.

Der er lavere udgifter til drift af rejsekortudstyr på 2,0 mio. kr., hvilket især skyldes få flytninger af udstyr ved busudskiftninger. Tilsvarende var der lavere udgifter på 0,9 mio. kr. vedr. abonnementsbetaling til Rejsekort og Rejseplan A/S samt lavere kunderelaterede udgifter på 0,3 mio. kr.

Omvendt har der været højere udgifter til renter på Kommunekreditlån på 0,1 mio. kr., og højere kontantudgifter til køb/installation af rejsekortudstyr på 1,3 mio. kr.

Rute 100 kører som forsøgsordning gennem Busgaden i Aarhus. Dermed har Region Midtjylland haft ikke-budgetterede udgifter til investering →



i to billetautomater i Aarhus samt af ekstra kortlæsere i de busser, der betjener ruten. Desuden er der i 2019 blevet installeret rejsekortudstyr i Silkeborg Kommunes rabatrutebusser samt check-indekstra udstyr i Aarhus Kommunes bybusser.

Busindtægter

Indtægterne er samlet set 25,3 mio. kr. under det budgetterede. Årsagen til mindreindtægten er primært vigende indtægter på Ungdomskort og skolekort, samt lavere indtægter for bus-togomstigere i forhold til det forventede.

Passagerindtægter er 1,8 mio. kr. højere end budgettet. I forbindelse med budgetlægningen for 2019 var der indregnet et forventet indtægstab på godt 8 mio. kr., som effekt af de regionale besparelser fra sommeren 2019.

Refusion for rabat på off-peak-rejser er 6,5 mio. kr. højere end budgettet. Rabatten udløses ved rejser på rejsekort uden for myldretiden, og øget brug af rejsekort har medført en højere rabat. Den øgede refusion modsvares således af en tilsvarende rabat i passagerindtægter.

Samlet er passagerindtægter og off-peak-rabat 8,4 mio. kr. over budgettet

Salg af Ungdomskort er 8,8 mio. kr. lavere end budgetteret, og den hidtil sete udvikling i faldende salg af Ungdomskort er fortsat i 2019. Som en konsekvens af Takst Vest er nettoomsætningen ved Midttrafiks samarbejde med togoperatørerne om udstedelse hhv. brug af Ungdomskort i bus og tog opgjort som en del af salget. Midttrafik har i 2019 afregnet nettoomsætningen med Arriva og DSB

som en acotobetaling idet der stadig forhandles om en indtægtsdelingsmodel. Indtægten for DSB's salg af Ungdomskort er i regnskabet estimeret ud fra oplysninger fra DSB om forventet omsætning.

Kompensation for unges brug af Ungdomskort til fritidsrejser er knap 1 mio. kr. under budgettet, og må tilskrives det faldende salg af Ungdomskort.

Indtægter for salg af skolekort er 6,7 mio. kr. under det budgetterede, da prisen på skolekort er reduceret med Takst Vest og har haft helårsvirkning i 2019. Kommunerne har haft tilsvarende lavere udgifter til køb af skolekort, dog typisk henført til skoleforvaltning. Undtagelsen for dette er Region Midtjylland, som mister skolekortindtægter, men ikke har udgifter til køb af kortene. Derfor er der tale om en reel indtægtsnedgang for Region Midtjylland.

Endelig viser billetindtægt for omstigere fra DSB og Arriva et markant fald i forhold til de budgetterede indtægter. Mindreindtægten er på 17,9 mio. kr., og skyldes flere forhold i tilknytning til Takst Vest, regulering af fjernbustrafikken og togoperatørernes deraf følgende øgede salg af billige billetter (Orange-billetter og Arriva One-day).

I forbindelse med Takst Vest blev pendlerkort fælles for togoperatører og trafikelskaber. Tidligere afregnede togoperatører for brug af togudstedte pendlerkort, som en del af bus-togafregningen. Produktet indgår ikke heri længere, men afregnes nu under passagerindtægter, som en andel af de fælles pendlerkort. Dette kan forklare, at passagerindtægterne, inklusiv refusion for off-peakrabat er steget i forhold til de budgetterede indtægter.

Samtidig har liberaliseringen af fjernbusmarkedet medført store markeds-mæssige ændringer for togoperatørerne. Såvel DSB som Arriva sælger nu væsentligt flere billigbilletter end tidligere. Disse billetter giver ikke automatisk adgang til gratis omstigning til Midttrafiks busser. Midttrafik modtager således markant færre indtægter fra togoperatørerne for sådanne omstigninger. I regn-

skabet for 2019 er der sket endelig afregning for dette forhold for 2017, ligesom der er indregnet en forventet afregning vedr. 2018 med en betydelig tilbagebetaling til DSB og Arriva i forhold til den anvendte acotobetaling. Dette estimat baserer sig på opgørelser fra Bus & Tog sekretariatet modtaget december 2019, og har derfor ikke kunnet indregnes i de forventede regnskaber i løbet af året, ligesom ændringen også vil påvirke indtægtsgrundlaget i 2020 og kommende år.

Samlet medfører udviklingen i salget af billige togbilletter uden omstigningsret således en stor økonomisk udfordring for Midttrafik.

Indtægtsdeling

På grund af usikkerhed, som følge af indførelse af Letbanen og på grund af store ændringer i Midttrafiks billet- og salgssystemer, besluttede bestyrelsen i 2016, at indtægtsdelingen i perioden 2017-2019 skulle ske ved, at alle bestillere, bortset fra Aarhus Kommune og Region Midtjyllands indtægter i Aarhus-området, fik tilført de budgetterede indtægter. Efterfølgende er beslutningen ændret til også at omfatte regnskabet for 2020, indtil ny indtægtsdelingsmodel er endeligt på plads.

Undtagelsen herfra er, hvis der er særlige forhold, der ville medføre en skæv fordeling ved ovenstående model.

Midttrafiks administration har ved regnskabsudarbejdelsen gjort to undtagelser for den vedtagne regel, da det efter administrationens opfattelse vil medføre en mere korrekt indtægtsdeling.

For det første er skolekortindtægterne, som det også var tilfældet i forbindelse med regnskabet for 2017 og 2018, fordelt til de enkelte bestillere i forhold til de budgetterede indtægter for netop skolekort. Dermed sikres, at de kommuner, der sparer mest på de lavere skolekorttakster, også kommer til at stå for størstedelen af det tilhørende indtægstab.

For det andet er faldet i indtægter for omstigere på togbilletter henført til regionen og de →

Busindtægter - Regnskab 2019

	BUDGET 2019	REGNSKAB 2019	DIFFERENCE	DIFFERENCE I PCT.
Passagerindtægter	-503.631	-505.450	1.819	-0,4 %
Refusion/takstnedsættelse - off-peak	-17.000	-23.535	6.535	-38,4 %
Omsætning Ungdomskort	-88.000	-79.217	-8.783	10,0 %
Ungdomskort - kompensation fritidsrejser	-9.000	-8.021	-979	10,9 %
Omsætning skolekort	-26.500	-19.844	-6.656	25,1 %
Kompensation - fælles børneregler	-36.800	-37.686	886	-2,4 %
Fribefordring værnepligtige	-1.800	-1.565	-235	13,1 %
Andre indt. (bl.a. indtægtsdækket kørsel)	-100	-65	-35	35,5 %
Billetindtægter - tog omstigningsrejser	-28.000	-10.128	-17.872	63,8 %
BUSINDTÆGTER I ALT	-710.831	-685.511	-25.320	3,6 %

(Beløb 1.000kr)

kommuner, hvor der er reel mulighed for at stige om mellem bus og tog. Skulle denne indtægtsnedgang alene henføres til Aarhus Kommune og Region Midtjyllands kørsel i Aarhus, ville det efter administrationens opfattelse medføre en urimelig begunstiggelse af de øvrige kommuner. Derfor er indtægterne fordelt til regionen samt størstedelen af kommunerne i forhold til de budgetterede indtægter på netop dette område.

Ovenstående forhold medfører, at næsten alle bestillere modtager færre indtægter i regnskab 2019, end der er budgetteret med.

De øvrige indtægtsmæssige afvigelser i Aarhus pålægges udelukkende Aarhus Kommune og Region Midtjylland i henhold til den vedtagne model. Fordelingen sker i et forhold, der svarer til de samlede budgetterede indtægter i området.

Den konkrete indtægtsdeling for de enkelte bestillere fremgår af regnskabet bilagsmateriale.

Kompensation til vognmænd

I det vedtagne budget for 2019 blev kompensation til vognmænd i forbindelse med Region Midtjyllands besparelser skønnet til 10 mio. kr. Som følge af Midttrafiks forhandlinger med en række busselskaber er den realiserede engangskompensation på 4,7 mio. kr. – altså en reduktion på 5,3 mio. kr.



Flextrafik

Flextrafik - Regnskab 2019

	BUDGET 2019	REGNSKAB 2019	DIFFERENCE	DIFFERENCE I PCT.
Handicapkørsel	36.683	39.559	2.876	7,8 %
Flextur	12.920	13.498	578	4,5 %
Kommunal kørsel	34.680	34.062	-618	-1,8 %
Siddende patientbefordring	149.444	134.525	-14.919	-10,0 %
Øvrige	288.660	285.869	-2.791	-1,0 %
FLEXTRAFIK I ALT	522.387	507.513	-14.874	-2,8 %

(Beløb 1.000kr)

Handicapkørsel

Kommunernes vognmandsudgifter til handicapkørsel udgjorde 39,6 mio. kr. i 2019, hvilket er en merudgift på 2,9 mio. kr. i forhold til budgettet, svarende til 7,8 % jævnfør ovenstående tabel. Årsagen til merforbruget skal findes i flere kørte ture og tilskrives indførelsen af kørsel med stærkt svagseende samt kørsel til behandling, genoptræning mv.

Flextur

Kommunernes udgifter til Flextur udgjorde 13,5 mio. kr. i 2019, hvilket er en merudgift på 0,6 mio. kr. i forhold til budgettet. Årsagen til merforbruget skyldes en vækst hos flere kommuner og udtrykker et bedre kendskab til produktet blandt borgerne.

Kommunal kørsel

Kommunernes udgifter til kommunal kørsel i Midttrafik udgjorde 34,1 mio. kr. i 2019, hvilket er et mindreforbrug på 0,6 mio. kr. i forhold til budgettet.

Årsagen til mindreforbruget er hovedsageligt et mindreforbrug hos Norddjurs Kommune på genoptræningskørsel. Ordningen er stadig relativ ny, og derfor i gang med at finde sit naturlige leje. Ligeledes har der også været et stort mindreforbrug hos både Horsens Kommune og Randers Kommune,

som skyldes færre kørte ture end forventet. Omvendt har der været et stort merforbrug hos Favrskov Kommune på deres special kørsel med børn. Dette skyldes, at ordningen blev udvidet i sommeren 2019, hvilket der ikke var budgetteret med.

Siddende patientbefordring

Region Midtjyllands udgifter til siddende patientbefordring i Midttrafik udgjorde 134,5 mio. kr. i 2019, hvilket er et mindreforbrug på 14,9 mio. kr. i forhold til budgettet.

Årsagen er færre kørte ture og skyldes budgetmæssig forventning om, at centraliseringen af mange specialområder ville medføre mere persontransport mellem afdelingerne. Dette blev ikke tilfældet, snarere tværtimod.

Øvrige trafikskaber

Midttrafik varetager afregningen med vognmænd for Sydtrafik og Fynbus, hvorfor deres kørselsforbrug også figurerer i Midttrafiks regnskab. Midttrafik har ikke ansvar for budgetlægningen hos hverken Fynbus eller Sydtrafik, og de faktiske udgifter afregnes i regnskabsåret. Derudover kører Nordjyllands Trafikskaber med borgere fra Region Midtjylland, som Midttrafik efterfølgende afregnes for.

Flextrafikadministration

Administrationsomkostningerne betales med en fast pris pr. kørt tur, hvorfor udsving i kørte ture har en direkte indflydelse på administrationsomkostningerne.

Administrationsomkostningerne vedrørende handicapkørsel indgår i Trafikskabet, og indgår i de viste udgifter til de enkelte kørselstyper i ovenstående tabel.



Tog og letbane

Tog og letbane - Regnskab 2019

	BUDGET 2019	REGNSKAB 2019	DIFFERENCE	DIFFERENCE I PCT.
Letbanedrift	180.600	191.152	10.552	5,8 %
Letbanesekretariat	1.186	1.131	-56	-4,7 %
Rejsekort - Letbane	6.036	5.038	-998	-16,5 %
Buserstatningskørsel	0	6.681	6.681	
Togdrift	20.212	20.971	759	3,8 %
TOG OG LETBANE I ALT	208.034	224.973	16.939	8,1 %

(Beløb 1.000kr)

Letbanedrift

Regnskabet viser et merforbrug på ca. 10,6 mio. kr. i forhold til budgettet. Afvigelsen skyldes hovedsageligt den forsinkede opstart på letbanedrift på strækningen til Grenaa. I budgettet var forudsat indtægter ved letbanedrift på alle strækningerne. Opstart af kørsel til Grenaa blev forsinket indtil 30. april 2019. En væsentlig forklaring på budgetoverskridelsen er fire måneders manglende passagerindtægter.

Efter opstart på letbanekørsel til Grenaa, viste der sig problemer med opretholdelsen af en stabil drift, og det resulterede i mange aflyste ture. I løbet af sommeren 2019 har Midttrafik sammen med Aarhus Letbane I/S justeret køreplanen, og har derved fået stabiliseret letbanedriften. Det har i et vist omfang haft negativ betydning for antal rejser og dermed for indtægterne. Midttrafik har beregnet antal rejser på Letbanen i 2019 til 4,5 mio.

Udgifterne til køb af letbanetrafik hos Aarhus Letbane I/S følger budgettet. Øvrige letbane-relaterede driftsudgifter i Midttrafik viser en budgetoverskridelse på ca. 0,5 mio. kr. Det skyldes ekstraordinært høje udgifter til udbetaling af rejsegarantier til kunderne og et ekstraordinært højt ressourceforbrug i Midttrafik til håndtering af de mange kundeklager, der har været i 2019.

Letbanesekretariat

Regnskabet viser et mindreforbrug i forhold til budgettet på ca. 0,1 mio. kr. I budgettet for 2019 er indregnet opsparede midler fra tidligere års mindreforbrug. Mindreforbruget i 2019 indregnes i efterfølgende regnskabsår.

Sekretariatsbetjeningen af letbanesamarbejdet ligger hos Midttrafik. Der er personaleudgifter til betjening af Letbaneråd, Letbanesamarbejdets styregruppe og sagsbehandling på en række områder.

Buserstatningskørsel

Opstart med letbanekørsel på strækningen til Grenaa blev i 2019 forsinket i fire måneder. I perioden fra januar til medio maj har Midttrafik haft udgifter til afholdelse af buserstatningskørsel. På foranledning af Region Midtjylland har Aarhus Letbane I/S finansieret Midttrafik's udgifter til buserstatningskørslen i 2019.

Der var ikke et budget for buserstatningskørsel i 2019, da der var forudsat opstart af letbanetrafik på strækningen til Grenaa fra 1. januar 2019.

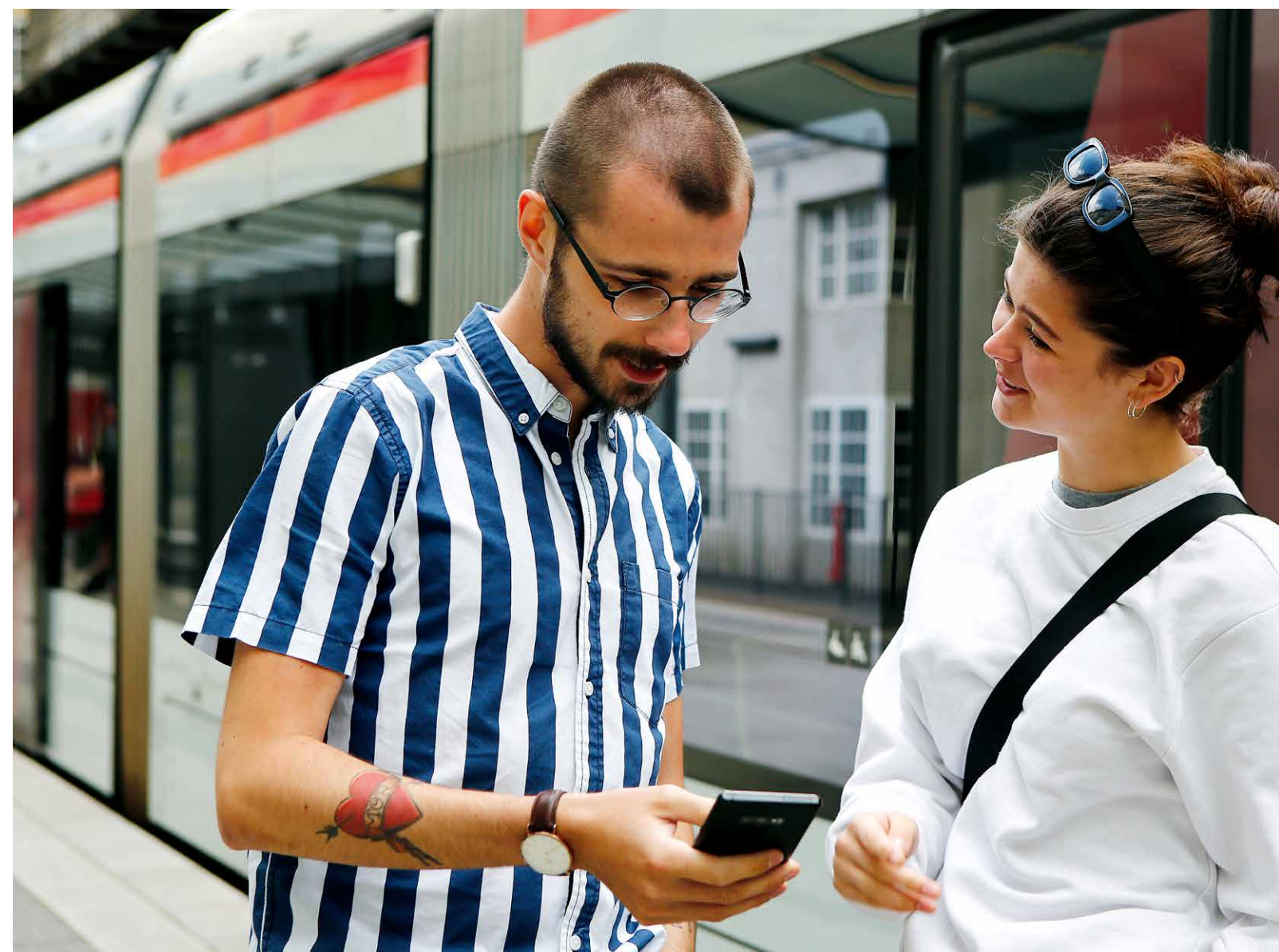
Rejsekort - Letbanen

For rejsekort på Letbanen er der et mindreforbrug på 1,0 mio. kr. sammenlignet med budgettet. Det

skyldes især lavere udgifter til udstyrsdrift og derudover lavere abonnementsbetaling til Rejsekort A/S.

Togdrift

Udgifterne til togdrift blev på 21 mio. kr. og dermed en merudgift på ca. 0,8 mio. kr. i forhold til budgettet. Det skyldes, at indtægterne blev ca. 0,3 mio. kr. lavere end forventet, mens udgifterne blev 0,5 mio. kr. højere på grund af en efterregulering af kontraktbetalingen til Midtjyske Jernbaner fra 2018. Nettodrifudsudgifterne til Lemvigbanen var 17,3 mio. kr. og tilskuddet til reinvesteringer i banens infrastruktur var 3,6 mio. kr.



Administration og Øvrige

Administration og øvrige områder - Regnskab 2019

	BUDGET 2019	REGNSKAB 2019	DIFFERENCE	DIFFERENCE I PCT.
Administration				
Busadministration	105.037	97.065	-7.972	-8 %
Handicapadministration	14.275	13.834	-441	-3 %
Trafikskabet primær drift	119.312	110.899	-8.413	-7 %
Udviklingsprojekter	26.135	15.942	-10.194	-39 %
TRAFIKSELSKABET I ALT	145.447	126.841	-18.607	-13 %
Øvrige områder				
Billetkontrol	1.782	7.702	5.920	332 %
Tjenestemandspensioner	1.800	1.777	-23	-1 %
ØVRIGE OMRÅDER I ALT	3.582	9.480	5.898	165 %

(Beløb 1.000kr)

Trafikskabet

Trafikskabet har i 2019 et budget på 119,3 mio. kr., til busadministration og handicapadministration, og det samlede forbrug for de to områder er 110,9 mio. kr. Mindreforbruget på 8,4 mio. kr. ønskes overført til 2020, hvor det skal anvendes til fortsættelse af projekter som i 2019 er finansieret af det ordinære budget, samt finansiering af nye udviklingsprojekter.

Efter Midttrafiks bidrag til regionale besparelser på 4,1 mio. kr. har Midttrafiks administration i 2019 disponeret over et akkumuleret mindreforbrug på 22,0 mio. kr., som anvendes til udviklingsprojekter.

I løbet af regnskabsåret er der godkendt projekter for i alt 29,4 mio. kr., hvoraf 7,4 mio. kr. er godkendt finansieret af administrationsbudgettet for 2019. Der er tale om forskellige projekter inden for digitalisering, bus-IT og billetsystemer, ligesom der er allokert projektmidler til forbedringer af chaufførfaciliteter og kundecenter samt nyt

ESDH-system. Enkelte projekter har endnu ingen udgifter, og en del er ikke helt afsluttede.

De afholdte udgifter til udviklingsprojekter i 2019 er samlet på 17,8 mio. kr. og heraf er 1,9 mio. kr. finansieret af årets budget til trafikskabet.

Af tidligere års akkumulerede overskud til udviklingsprojekter er forbrugt 15,9 mio. kr., og dermed er tidligere års akkumulerede overskud til udviklingsprojekter nedbragt til 10,2 mio. kr. Uafsluttede projekter i 2019 fortsættes i 2020.

I forhold til Midttrafiks samlede udgifter er andelen til Trafikskabet på uændret niveau i forhold til de foregående år.

Det skal bemærkes, at resultatet for trafikskabet ikke efterreguleres med bestillerne.

Billetkontrollen

Billetkontrollen vedrører kontrol af rejsehjemmel i Midttrafiks busser, i Flexbus samt på Lemvigba-

nen og Letbanen. Sammenholdt med budgettet er der i 2019 en merudgift på 5,9 mio. kr. som dels skyldes manglende budgettering af tab på ubetalte kontrolafgifter dels faldende indtægter fra kontrolafgifter. Budgettet for billetkontrollen var i 2019 på 1,8 mio. kr.

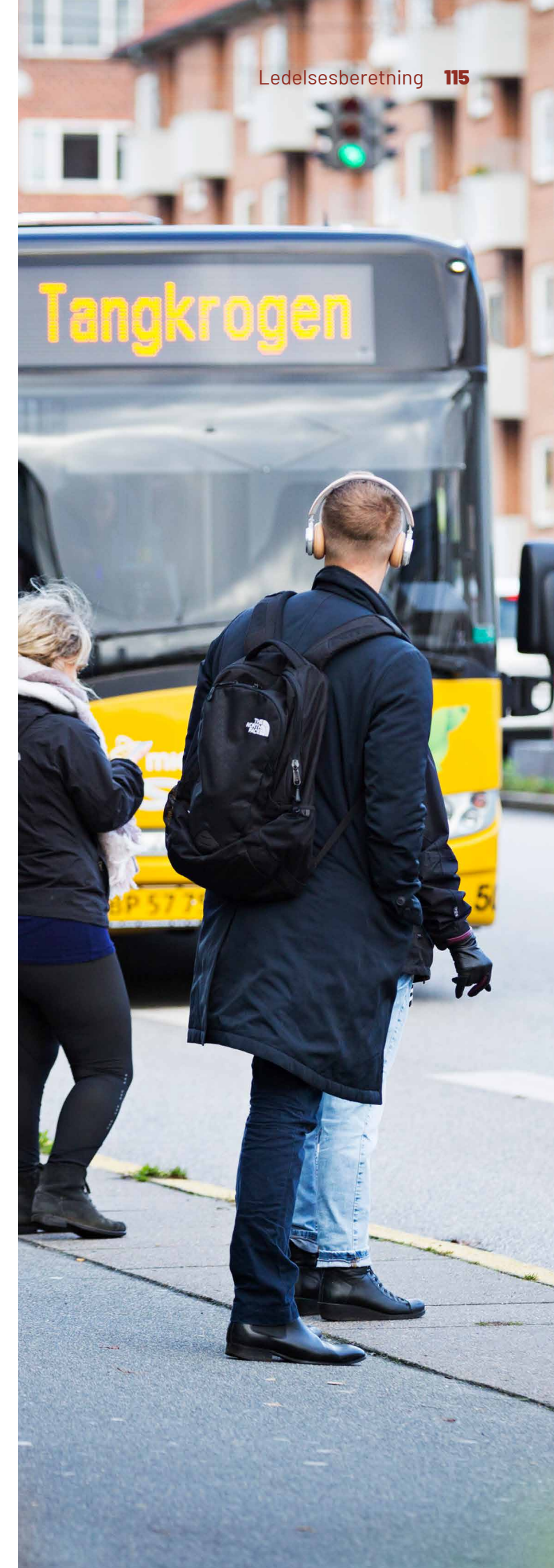
Midttrafik er fordringshaver på kontrolafgifterne og fra 2019 er regnskabsteknisk praksis omkring ubetalte kontrolafgifter blevet ændret. Aarhus Kommune varetager fortsat inddrivelsen af ubetalte kontrolafgifter, mens et skønnet tab over ubetalte kontrolafgifter skal udgiftsføres i Midttrafiks regnskab. Aarhus Kommune varetager den videre overdragelse af ubetalte fordringer til SKAT, og i takt med SKATs inddrivelse indtægtsføres de i Midttrafiks regnskab.

Af den samlede afvigelse på 5,9 mio. kr., skyldes 4,4 mio. kr. det estimerede tab på ubetalte kontrolafgifter, mens den resterende afvigelse skyldes faldet i indtægter fra kontrolafgifter og gebyrindtægter på 3,4 mio. kr. og faldende administrationsudgifter på 1,9 mio. kr.

Det skal bemærkes, at Midttrafik i 2019 har haft udgifter på ca. 0,7 mio. kr. til dækning af advokat-omkostninger vedrørende igangværende personalesager for billetkontrollen.

Tjenestemandspensioner

I 2019 var budgettet for tjenestemandspensioner på 1,8 mio. kr. Samlet er der et marginalt mindreforbrug på tjenestemandspensioner i 2019 sammenholdt med budgettet.



Midttrafiks regnskab 2019

Midttrafiks resultat for 2019, som fremgår af tabellen Resultatopgørelse 1. januar 2019 - 31. december 2019, viser resultatet af primær drift, finansieringsbehovet, det udgiftsbaserede resultat samt det omkostningsbaserede resultat.

Resultat 2019

Resultatopgørelsen viser indtægter henholdsvis udgifter fordelt på de enkelte aktivitetsområder, og resultat af primær drift udgør nettoudgifter på 1.655,9 mio. kr. Dermed er udgiftsniveauet 25,5 mio. kr. lavere end det vedtagne budget. Der er i 2019 givet en rabat for ikke-udbudt kørsel på 23,1 mio. kr. og det resterende mindreforbrug skyldes summen af modsatrettede budgetafvigelse på alle aktivitetsområder.

Det udgiftsbaserede resultat efter indregning af finansiering fra bestillere udgør et underskud på 7,1 mio. kr. og kan forklares ved Trafikselskabets merforbrug i forhold til årets finansiering, idet områdets finansiering ikke efterreguleres ved endelig byrdefordeling. Ved godkendelse af regnskabet for 2018 blev der overført et akkumuleret mindreforbrug på 26,1 mio. kr. som er disponeret til udviklingsprojekter og har været medfinansierende til de regionale besparelser.

Årets indtægter udgør 785,5 mio. kr. mod 808,9 mio. kr. i 2018. Udviklingen kan forklares med et fald i busindtægter på 32,5 mio. kr., der kan forklares ved regionale besparelser samt fald i om-sætning på skolekort og Ungdomskort. Desuden

ses et stort fald på 17,9 mio. kr. i indtægter fra omstigningsrejser, hvilket er en konsekvens af Takst Vest samarbejdet og ændrede markeds-vilkår for togrejser.

De samlede udgifter i 2019 udgør 2.441,3 mio. kr. mod 2.350,1 mio. kr. i 2018. Stigningen skal primært forklares i udgifter til Letbanedrift, der fra foråret 2019 er etableret på alle strækninger.

Finansielle indtægter og -udgifter i 2019 vedrører Midttrafiks likviditetsdepot, kontante indlån samt renteindtægt på ansvarligt lån til Rejsekort A/S. Netto er der et tab på 2,9 mio. kr., hvoraf det ansvarlige lån til Rejsekort A/S i 2019 har fået tilskrevet renter for 0,5 mio. kr.

Bestillerne finansierer den primære drift svarende til årets faktiske nettoudgifter, med undtagelse af tilskrevne renter på ansvarligt lån samt Trafikselskab og Letbanesekretariat som har en fast finansiering for året.

I 2019 er der gennemført regionale besparelser, og heraf er 12,1 mio. kr. vedrørende buskørsel i andet kvartal finansieret af Region Midtjylland, Norddjurs og Syddjurs kommuner samt Trafikselskabet.

I det omkostningsbaserede resultat overføres årets investeringer til balancen som anlægsaktiver, og resultatet indeholder i stedet afskrivninger beregnet på grundlag af aktivets forventede brugstid. Desuden indregnes årets hensættelser vedrørende fremtidige forpligtelser, og indtægter vedr. pendler, rejse- og klippekort periodiseres mellem regnskabsårene.

Efter regulering af årets investeringer, afskrivninger, forskydning i tjenestemandspension og periodisering af forudbetalte billetprodukter udgør det omkostningsbaserede resultat et underskud på 15,2 mio. kr., hvor det i 2018 var et underskud på 7,6 mio. kr. Resultatet er i 2019 påvirket af en regulering på hensættelse til tjenestemandspen-

sion på 12,0 mio. kr. mod 3,9 mio. kr. i 2018. Med indførelsen af den nye Ferielov fra september 2019 er der omkostninger på 2,1 mio. kr. svarende til lønmodtagernes indefrosne feriemidler pr 31. december 2019.

Årets afskrivninger på 14,3 mio. kr. er primært fordelt med 11,6 mio. kr. vedrørende billetudstyr og 1,9 mio. kr. vedrørende Bus-IT og Midttrafik app.

Byrdefordeling 2019

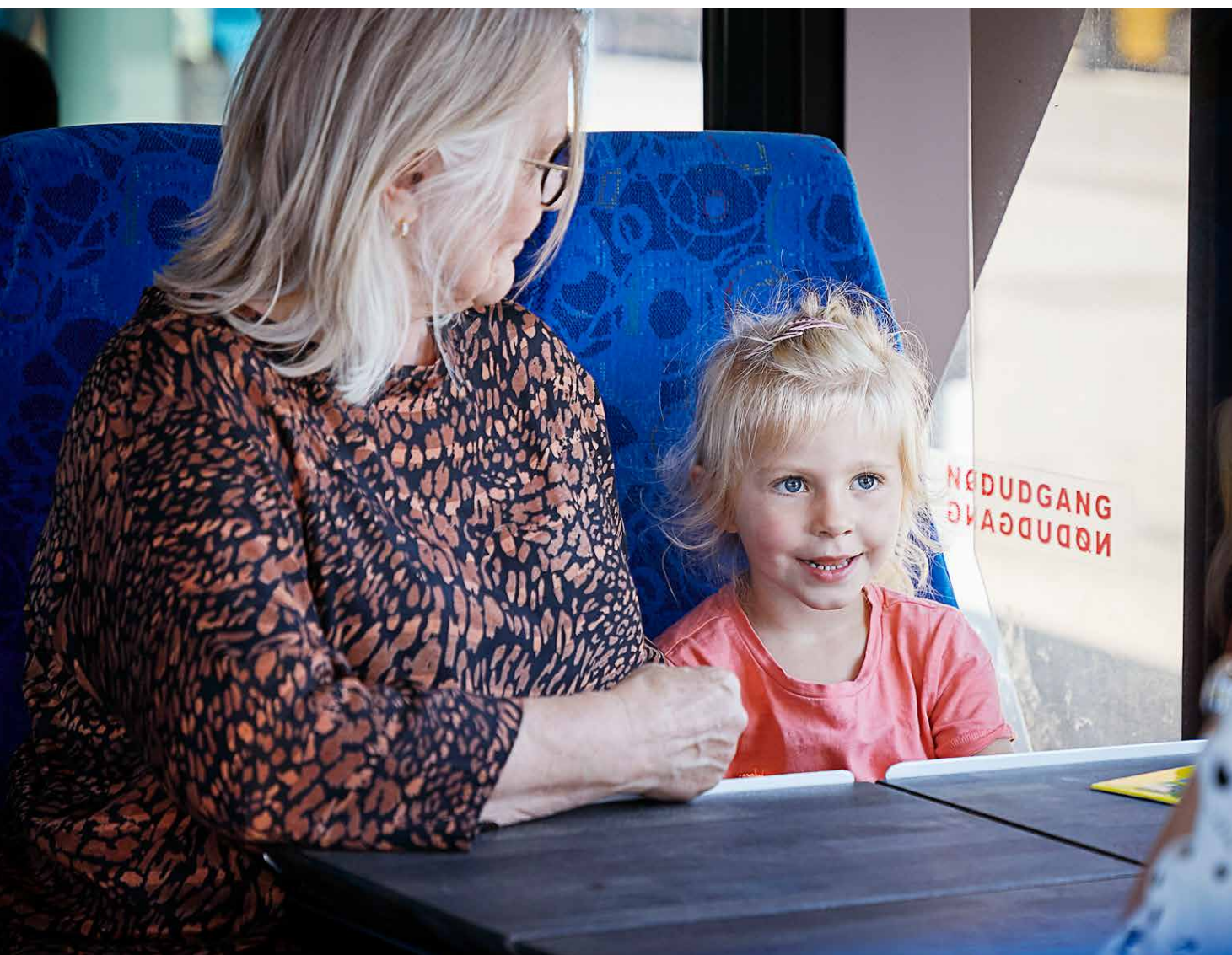
Midttrafiks resultat af primær drift finansieres af kommuner og region på baggrund af den besluttede byrdefordeling for 2019. Resultatet af primær drift korrigeres i byrdefordelingen for tidsforskydningen ved lånefinansiering på rejsekort samt forskudt finansiering vedrørende Bus-IT og Flextrafik.

Der henvises til tabellen Byrdefordeling 2019, der viser omregningen fra resultatet af primær drift til grundlaget for årets byrdefordeling, samt fordelingen heraf på den enkelte kommune eller til regionen. Resultat af primær drift reduceres netto med 5,5 mio. kr. til byrdefordelingen for 2019. I lighed med de foregående år påvirkes byrdefordelingen af poster vedrørende rejsekortinvesteringen samt af resultatet på Trafikselskab og Letbane-sekretariatet. Samlet set reducerer dette byrdefordelingen med 2,8 mio. kr. Desuden påvirkes byrdefordelingen af den aftalte forskudte finansiering af tælleudstyr, der reducerer byrdefordelingen med 2,7 mio. kr. i forhold til resultatet af primær drift.

Samlet byrdefordeles i alt 1.650,4 mio. kr. vedrørende 2019. For nærmere detaljer henvises til bilagssamlingen, hvor byrdefordelingen opgøres for de enkelte aktivitetsområder.

Balance pr. 31. december 2019

Midttrafik har pr. 31. december 2019 samlede aktiver på 651,6 mio. kr. mod 638,3 mio. kr. ved udgangen af regnskabsår 2018. →



Ændringen i balancen skyldes hovedsageligt en øgning af kortfristede tilgodehavende, samt, en øgning af de hensatte forpligtelser, en øget kortfristet gæld til kreditorer og en netto reduktion i efterreguleringen af byrdefordeling til bestillerne.

Beholdningen af immaterielle og materielle anlægsaktiver er øget med 5,2 mio. kr. hvilket dog dækker over afskrivninger på i alt 14,3 mio. kr. og tilgange på 19,5 mio. kr. Ultimo 2019 er der igangværende arbejde for 11,6 mio. kr. som især vedrører tælleudstyr, realtid webshop til pensionistkort samt forbedringer af chaufførlokaler.

Den samlede værdi af de finansielle anlægsaktiver er reduceret med 7,9 mio. kr. som primært skyldes tilbagebetaling af ansvarligt lån fra Rejsekort A/S. Rejseplan A/S og Rejsekort A/S fusionerede i 2019 til selskabet Rejsekort og Rejseplan A/S. I den forbindelse er der registreret en kapitalforhøjelse i det fortsættende selskab, og Midttrafik's andel af årets resultat påvirker værdien positivt.

Den lovpligtige 20,3 % hensættelse til tjenestemandspension er byrdefordelt med knap 0,6 mio. kr., men opkræves ikke, da udbetalingen af pensioner endnu er på et lavt niveau. Hensættelsen registreres som et langfristet tilgodehavende ved bestillerne i Midttrafik's ejerkræds.

75 % af investeringen i rejsekortudstyr er lånefinansieret, og i relation til kommunerne og regionen afspejles det i et langfristet tilgodehavende svarende til lånets løbetid. I 2019 er der investeret yderligere i rejsekortudstyr, og der er aftalt forskudt finansiering af tælleudstyr. Derfor øges det langfristede tilgodehavende med 0,9 mio. kr. på trods af bestillerne's afdrag på den oprindelige rejsekortinvestering.

Tilgodehavender er øget med 29,2 mio. kr., hvoraf 13,2 mio. kr. vedrører efterregulering af byrdefordeling med bestillerne. Den væsentligste del af stigning i det kortfristede tilgodehavender vedrører debitorer uden for Midttrafik's bestillerkreds, herunder bl.a. DSB. Midttrafik opretholder en generelt god opfølgning på tilgodehavender, der dog altid

har et højt niveau ved månedsskiftet, da finansieringsbidragene har forfald primo i måneden.

Midttrafik's likvide aktiver, indestående på bankkonti samt likviditetsdepot, er reduceret med 14,7 mio. kr. og udgør på balancedagen 318,2 mio. kr.

Midttrafik's egenkapital er reduceret med årets resultat og udgør 57,9 mio. kr. ved udgangen af 2019. Resultatet vedrører hensættelse til tjenestemandspension samt den nye ferielov, idet årets afskrivninger stort set udlignes af investering i materielle og immaterielle anlægsaktiver.

Den hensatte forpligtelse vedrørende pension til tjenestemænd reguleres på baggrund af en aktuarmæssig beregning foretaget af Sampension. Årets regulering af hensættelsen er på 12,0 mio. kr. og beregnes ud fra forventet pensionsalder på 62 år, i henhold til reglerne fra Økonomi- og Indenrigsministeriets vedrørende lønudvikling, levetid, inflation m.m.

Den langfristede gæld vedrørende investering i rejsekort er reduceret med årets afdrag på lån ved Kommunekredit og udgør ultimo 100,2 mio. kr.

Gældsforpligtelsen til kommunerne og regionen er reduceret med 59 mio. kr. og afspejler endelig afregning af byrdefordeling for regnskab 2017 samt byrdefordeling vedrørende resultatet af 2019.

Pengestrømsopgørelsen for regnskabsåret 2019

Pengestrømsopgørelsen for regnskabsåret 2019 viser en næsten neutral likviditetsvirkning fra ændringer i driftskapitalen og dermed er likviditetsvirkningen fra driften ændret med 16,9 mio. kr. Det omkostningsbaserede resultat er i 2019 påvirket af en høj regulering af hensættelse til tjenestemandspensioner samt omkostninger til lønmodtagernes feriemidler. Samlet set er niveauet for dette 10,1 mio. kr. højere end i 2018. Dette forhold afspejler sig dels i resultatet, dels i de ikke-likvide reguleringer til resultatet.

Ændringen i driftskapital er på 79,2 mio. kr. i forhold til 2018 og skyldes årets samlede reduktion af

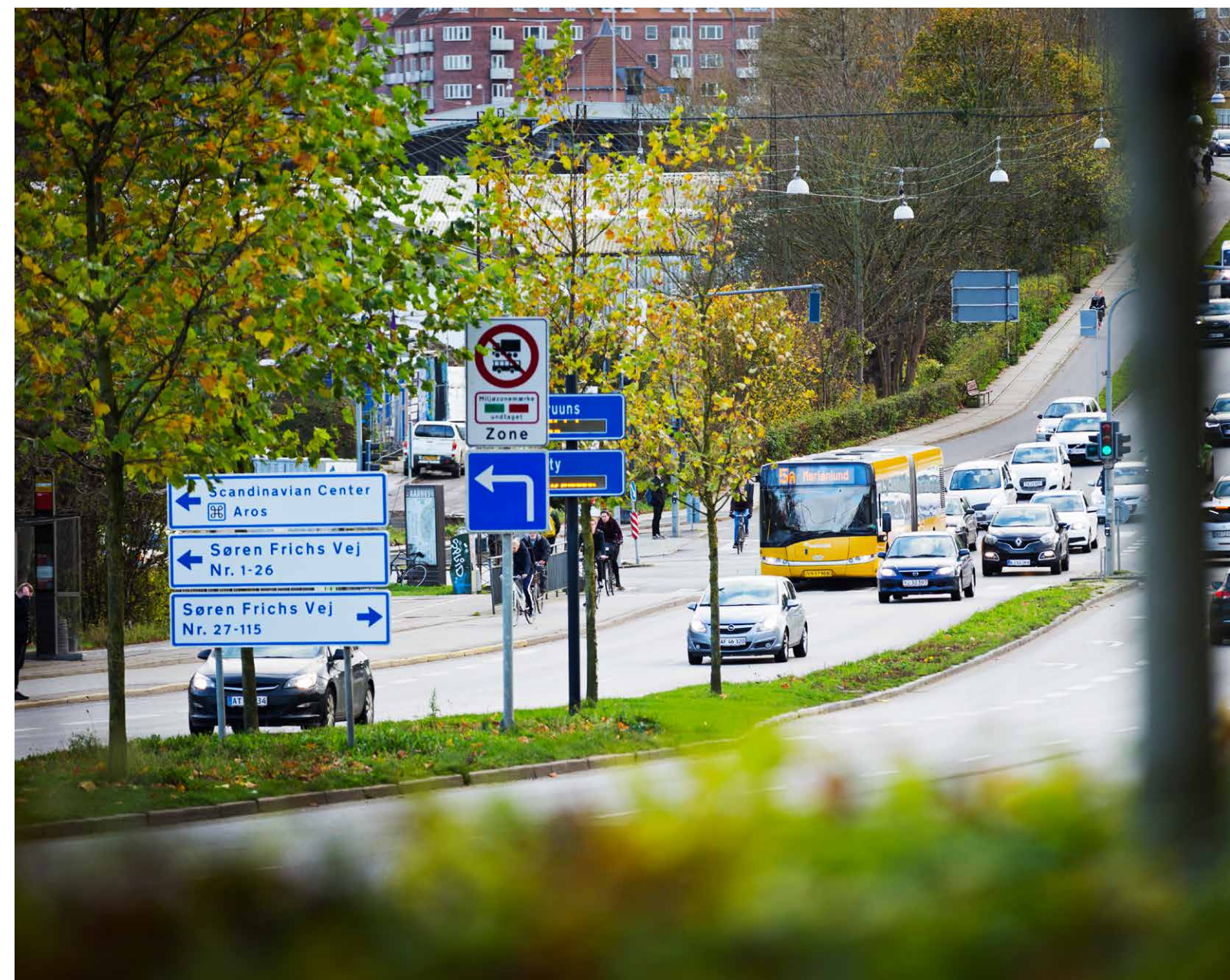
gæld vedr. byrdefordeling af bestillere samt forudbetalte acontobidrag for 2020. Forskydningen i bankgæld på 10 mio. kr. knyttet til repo-forretning, er reguleret i posten ændring i driftskapital, da repo-forretningen ikke har direkte relation til Midttrafik's likviditetsregulering fra driften og vises særskilt i relation til likviditetsvirkningen i året.

Den anvendte likviditet er fordelt med investering på 19,2 mio. kr. i immaterielle og materielle anlægsaktiver til billetteringsudstyr, Bus-IT og Midttrafik app. Udbetaling af en andel af det ansvarlige lån bidrager positivt til likviditeten med 9,5 mio. kr. og afdrag på den langfristede gæld vedr. rejsekortinvesteringen reducerer likviditeten fra finansieringsaktivitet med 11,6 mio. kr.

De likvide aktiver er reduceret med 14,7 mio. kr. og udgør 318,2 mio. kr. ultimo 2019.

Efterfølgende begivenheder

Udbruddet af Covid-19 pandemien har fra marts 2020 fået en betydelig effekt på Midttrafik's passagerindtægter, øgede udgifter til rengøring af busser og biler, faldende indtægter fra kontrolafgifter og fald i antal kørte ture i Flextrafik. Ledelsen har på tidspunktet for regnskabsafleggelsen opgjort effekten til 356 mio. kr. og Midttrafik's bestyrelse har godkendt en tillægsbevilling til vedtaget budget for 2020. Beløbet er estimeret på en række skøn og kan blive korrigeret yderligere, da det vil afhænge af varigheden og omfanget af virusudbruddet.



Resultatopgørelse 1. januar 2019 - 31. december 2019

	NOTE	REGNSKAB 2019	BUDGET 2019	REGNSKAB 2018
Indtægter				
Bus		-685.511	-710.831	-717.973
Handicapkørsel		-10.229	-8.994	-9.371
Flextrafik		-8.433	-7.915	-7.894
Togdrift		-2.645	-2.900	-2.769
Buserstatningskørsel		-3.855	0	-16.138
Letbanedrift		-64.918	-75.000	-44.984
Kontrolafgifter	4	-9.379	-12.760	-9.080
Finansielle indtægter	6	-498	0	-670
Indtægter i alt		-785.467	-818.400	-808.879
Udgifter				
Bus	2	1.421.103	1.440.266	1.415.963
Handicapkørsel		49.788	45.677	45.986
Flextrafik		476.387	493.619	488.840
Tog, drift		19.982	19.478	19.318
Tog, investering		3.634	3.634	3.524
Buserstatningskørsel		10.536	0	39.501
Trafikselskabet*	3	126.841	119.312	116.318
Billetkontrollen	4	17.081	14.542	19.992
Letbanesekretariat		1.131	1.186	1.422
Tjenestemandspensioner		1.777	1.800	1.488
Letbanedrift		256.070	255.600	141.939
Rejsekort	5	53.555	53.639	45.731
Bus & Tog samarbejdet		0	0	9.647
Finansielle udgifter	6	3.444	0	428
Udgifter i alt		2.441.328	2.448.754	2.350.098
RESULTAT AF PRIMÆR DRIFT		1.655.861	1.630.354	1.541.219

(Beløb 1.000kr)

Resultatopgørelse 1. januar 2019 - 31. december 2019 (fortsat)

	NOTE	REGNSKAB 2019	BUDGET 2019	REGNSKAB 2018
Finansiering				
Finansiering kommuner og Region Midtjylland*		-1.341.259	-1.329.344	-1.250.191
Finansiering af regionale besparelser		-12.100	-12.100	0
Finansiering øvrige bestillere		-295.356	-288.869	-293.138
Finansiering i alt		-1.648.716	-1.630.313	-1.543.330
UDGIFTSBASERET RESULTAT		7.146	40	-2.111
Øvrige omkostninger				
Anlægsudgifter optaget på balancen		-13.478	0	-9.127
Igangværende arbejder		-6.006	0	0
Afskrivning på anlægsaktiver		14.263	0	16.015
Regulering vedr. pensionsforpligtelse		11.983	0	3.922
Regulering vedr. Lønmodtagernes Feriemidler		2.118		0
Periodisering, rejsekort og pendlerkort		-863	0	-1.072
Omkostninger i alt		8.018	0	9.738
OMKOSTNINGSBASERET RESULTAT 2019		15.163	40	7.628

(Beløb 1.000kr)

NOTE: Resultatopgørelsen er opgjort brutto for de enkelte aktivitetsområder uafhængigt af byrdefordelingen.

*Der er foretaget korrektion af budgetposter vedr. administrationsudgifter for Flextrafik. Korrektionen har alene præsentationsmæssig betydning for resultatopgørelsen.

Resultatdisponering

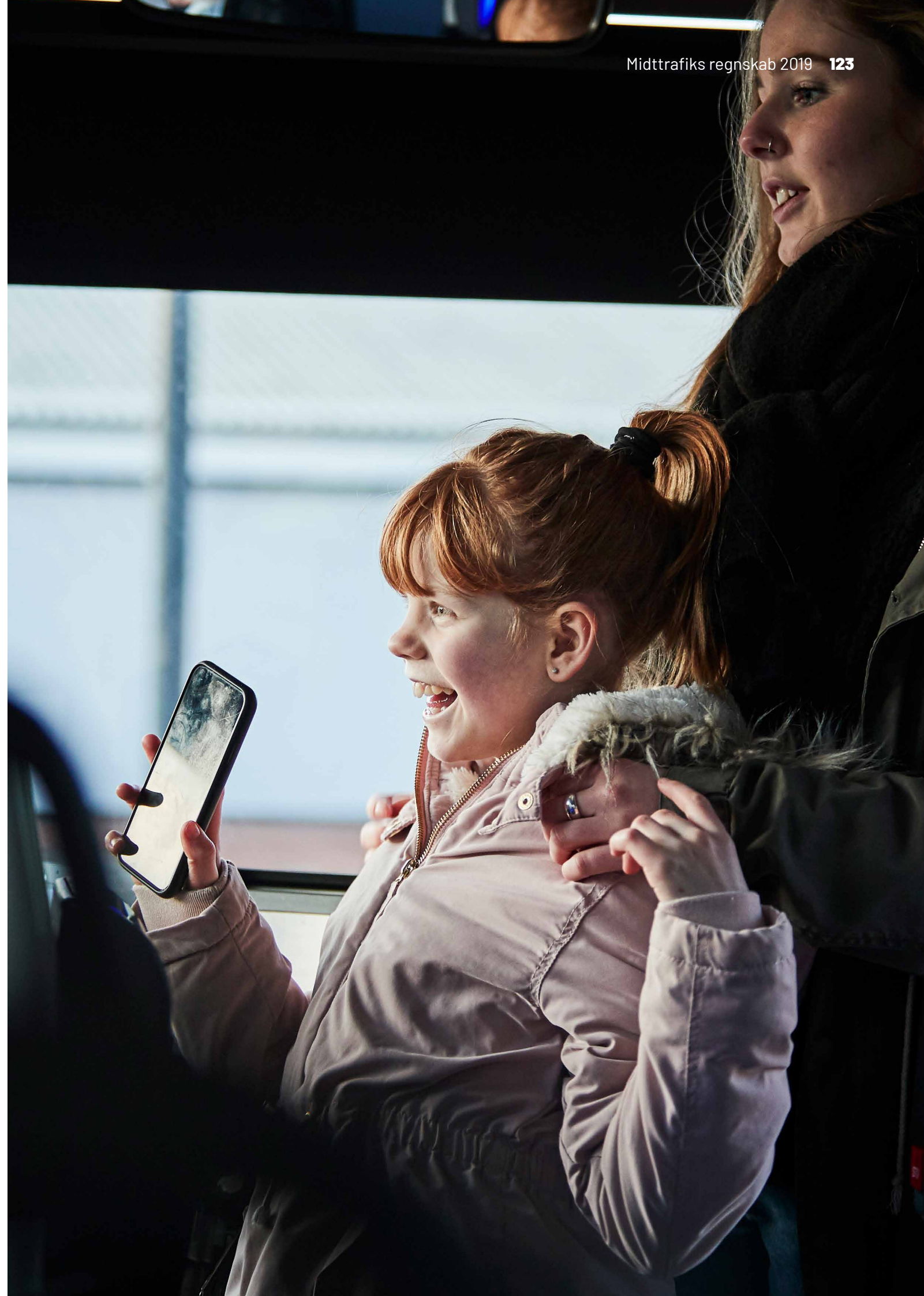
	NOTE	REGNSKAB 2019	BUDGET 2019	REGNSKAB 2018
Underskud, jf. resultatopgørelsen		15.163	40	7.628
Overført vedr. tidligere år, Trafikselskabet		-26.135	-26.135	-24.036
Overført vedr. tidligere år, Letbanesekretariatet		-170	-170	-475
RESULTAT TIL DISPONERING, I ALT		-11.142	-26.265	-16.883

(Beløb 1.000kr)

Byrdefordeling 2019

	NOTE	REGNSKAB 2019	BUDGET 2019	REGNSKAB 2018
Resultat 2019 af primær drift		1.655.861	1.630.354	1.541.219
Rejsekort, afdrag på lån		11.636	11.636	11.630
Regulering af rejsekortinvestering, Samsøs udtræden		0	0	68
Øvrige		-88	-9	0
Tælleudstyr, FlexDanmark og rejsekort		-2.704	0	-36
Regulering administration		-7.643	-170	2.376
Rejsekort ansvarligt lån		-7.160	-7.160	-7.997
Ikke byrdefordelte finansielle indtægter		498	-41	241
RESULTAT TIL BYRDEFORDELING		1.650.400	1.634.610	1.547.501
Byrdefordeling				
Favrskov		24.324	23.284	22.420
Hedensted		5.940	5.810	4.882
Herning		44.006	41.317	41.143
Holstebro		27.542	27.087	28.052
Horsens		44.301	43.553	40.349
Ikast-Brande		15.898	15.835	15.444
Lemvig		9.876	9.829	9.419
Norddjurs		22.259	23.695	21.757
Odder		7.882	7.965	7.471
Randers		78.556	77.740	76.135
Ringkøbing-Skjern		26.106	25.874	25.124
Silkeborg		46.562	43.455	43.531
Skanderborg		27.198	26.488	24.984
Skive		33.946	32.869	33.184
Struer		5.296	5.018	6.733
Syddjurs		19.711	18.935	17.793
Viborg		38.501	36.799	38.100
Aarhus		331.496	330.165	274.521
Region Midtjylland		542.968	538.078	522.763
Kørselsudgifter vedr. regionale besparelser 2. kv.		12.100	12.100	0
Øvrige		285.829	288.616	293.188
Midttrafik		101	101	507
BYRDEFORDELING I ALT		1.650.400	1.634.610	1.547.500

(Beløb 1.000kr)



Balance pr. 31. december 2019

	NOTE	REGNSKAB 2019	REGNSKAB 2018
AKTIVER			
Anlægsaktiver			
Immaterielle anlægsaktiver	7	9.007	2.689
Materielle anlægsaktiver	7	102.146	103.244
Finansielle anlægsaktiver	8	64.330	72.215
Deposita, tilgodehavende		14	13
Anlægsaktiver i alt		175.497	178.161
Langfristede tilgodehavender			
Langfristede tilgodehavender - pension til tjenestemænd	9	11.913	11.370
Langfristede tilgodehavender - rejsekort, Bus-IT og Flextrafik	10	56.756	55.832
Langfristede tilgodehavender i alt		68.669	67.202
Omsætningsaktiver			
Tilgodehavender		69.524	53.582
Tilgodehavende, efterregulering bestillere	13	19.673	6.407
Omsætningsaktiver i alt		89.197	59.989
Likvide aktiver			
Likvide aktiver i alt		318.211	332.945
AKTIVER I ALT		651.574	638.297

(Beløb 1.000kr)

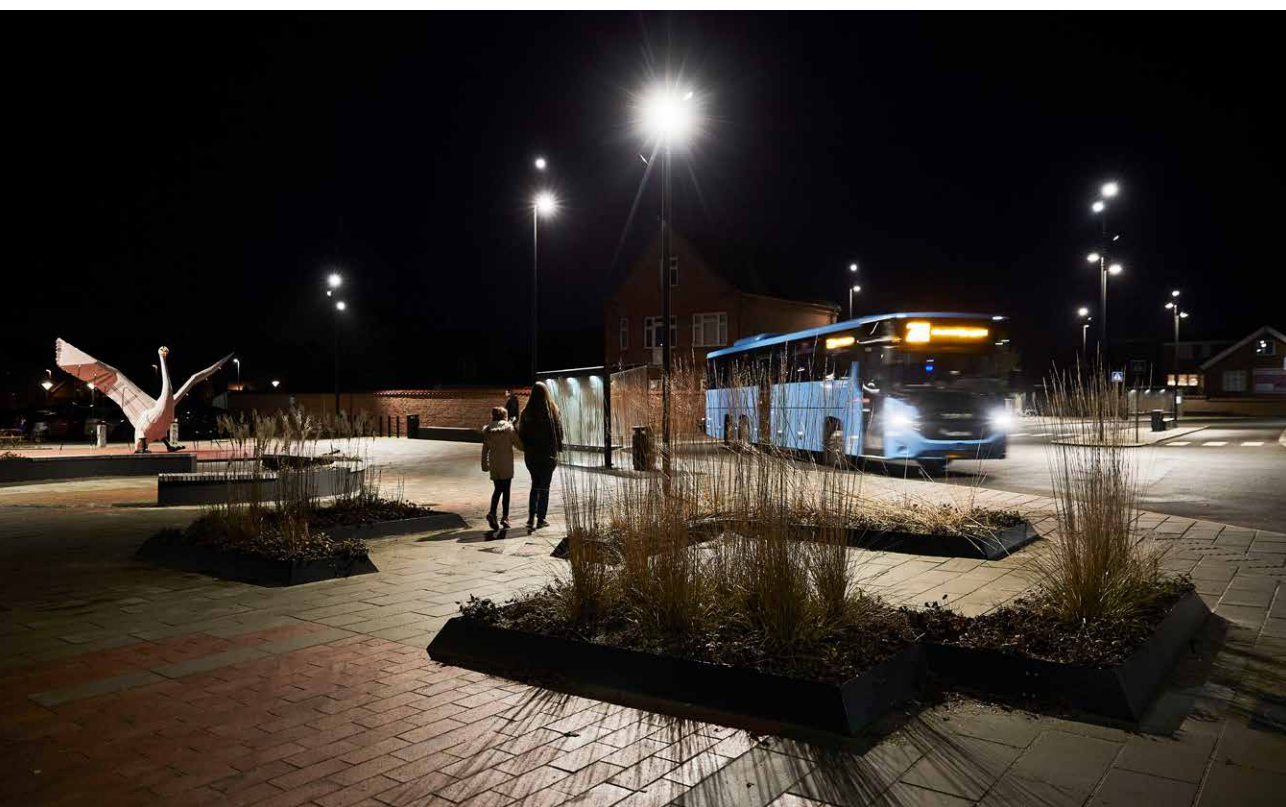
Balance pr. 31. december 2019 (fortsat)

	NOTE	REGNSKAB 2019	REGNSKAB 2018
PASSIVER			
Egenkapital			
Egenkapital		69.153	78.770
Årets overskud og bevægelser		-11.285	-9.617
Egenkapital i alt	12	57.868	69.153
Hensatte forpligtelser			
Hensatte forpligtelser, pension til tjenestemænd		106.629	94.646
Hensat forpligtelse, øvrige		1.099	1.627
Hensættelser i alt		107.728	96.273
Langfristede gældsforpligtelser			
Langfristet gæld vedr. Kommunekredit	11	100.209	111.845
Langfristet gæld vedr. Lønmodtagerens feriemidler		2.118	0
Langsfristede gældsforpligtelser i alt		102.327	111.845
Kortfristede gældsforpligtelser			
Deposita, gæld		103	133
Gældsforpligtelse, efterregulering bestillere	13	48.620	107.627
Forudbetalinger vedr. rejsekort og pendlerkort		16.247	17.110
Kortfristet gæld i øvrigt		318.681	236.156
Kortfristede gældsforpligtelser i alt		383.651	361.026
PASSIVER I ALT		651.574	638.297

(Beløb 1.000kr)

Noter uden henvisning:

- Eventualforpligtelse og sikkerhedsstillelser
- Personaleoversigt
- Resultatopgørelse, Busselskabet Aarhus Sporveje 1. januar 2019 - 31. december 2019
- Busselskabet Aarhus Sporveje, balance pr. 31. december 2019





Pengestrømsopgørelse 2019

	NOTE	REGNSKAB 2019	REGNSKAB 2018
Pengestrøm fra driftsaktivitet			
Omkostningsbaseret resultat		-15.163	-7.628
Reguleringer	14	29.279	16.960
Ændring i driftskapital	15	2.813	86.832
Pengestrøm fra driftsaktivitet i alt		16.929	96.164
Pengestrøm fra investeringsaktivitet			
Køb af immaterielle anlægsaktiver		-8.265	-2.556
Køb af materielle anlægsaktiver		-11.219	-6.570
Afdrag på finansielle anlægsaktiver		9.455	7.456
Salg af finansielle aktiver vedr. andre kapitalandele		0	65
Pengestrøm fra investeringsaktivitet i alt		-10.029	-1.605
Pengestrøm fra finansieringsaktivitet			
Afdrag på langfristet gæld		-11.636	-11.630
Likviditet fremskaffet via repoforretning ultimo		105.000	115.000
Afdrag på likviditet via repogæld primo		-115.000	-70.000
Pengestrøm fra finansieringsaktivitet i alt		-21.636	33.370
Årets pengestrøm			
Årets pengestrøm		-14.736	127.929
Likvide beholdninger, primo		332.946	205.018
Likvid beholdning ultimo regnskabsåret		318.211	332.947

(Beløb 1.000kr)

Den likvide beholdning ultimo er på balancetidspunktet påvirket positivt af repo-forretning på 105 mia. kr.

Midttrafiks overskud i 2019 på netto 19,1 mio. kr. fremgår fordelt på bevillingsniveau af nedenstående tabel.

Regnskabsoversigt på bevillingsniveau 2019						
		VEDTAGET BUDGET 2019	KORRIGERET BUDGET 2019	REGNSKAB 2019	RESULTAT	OVERFØRSEL TIL 2020
Busdrift						
Resultat byrdefordeles	(1)	713.125	725.225	732.179	6.954	0
Handicapkørsel						
Resultat byrdefordeles	(1)	36.683	36.683	39.634	2.951	0
Flextur						
Resultat byrdefordeles	(1)	12.715	12.920	13.498	578	0
Flexbus						
Resultat byrdefordeles	(1)	4.327	4.210	3.413	-797	0
Kommunal kørsel og Siddende patientbefordring						
Resultat byrdefordeles	(1)	473.002	472.735	454.293	-18.442	0
Buserstatningskørsel						
Resultat byrdefordeles	(1)	0	0	6.681	6.681	0
Togdrift						
Resultat byrdefordeles	(1)	20.212	20.212	20.971	759	0
Rejsekort						
Resultat byrdefordeles	(1)	53.639	53.639	53.555	-84	0
Letbanedrift						
Resultat byrdefordeles	(1)	180.600	180.600	191.152	10.552	0
Letbanesekretariatet						
Resultat byrdefordeles	(1)	1.016	1.016	1.016	0	0
Resultat overføres	(2)		170	115	-56	-56

(Beløb 1.000kr)

Regnskabsoversigt på bevillingsniveau 2019 (fortsat)

		VEDTAGET BUDGET 2019	KORRIGERET BUDGET 2019	REGNSKAB 2019	RESULTAT	OVERFØRSEL TIL 2020
Finansielle indtægter/udgifter						
Resultat byrdefordeles	(1)	0	0	3.444	3.444	0
Billetkontrollen						
Resultat byrdefordeles	(1)	1.782	1.782	7.702	5.920	0
Tjenestemandspensioner						
Resultat byrdefordeles	(1)	1.800	1.800	1.777	-23	0
Trafikselskabet						
Resultat overføres	(1)	119.312	119.312	110.899	-8.413	-8.413
Disponeret overskud vedr. tidligere år	(2)		26.135	15.942	-10.194	-10.194
Rejsekort ansvarligt lån	(1)	0	0	-498	-498	-498
Øvrige		0	9	88	79	79
I ALT		1.618.213	1.656.449	1.655.861	-587	-19.081

(Beløb 1.000kr)

Se desuden bilagssamlingen, der viser byrdefordelingen af årets resultat indenfor de enkelte bevillingsområder:

(1) Besluttet på bestyrelsesmødet den 15. marts 2019 - 2. behandling af budget 2019

(2) Besluttet på bestyrelsesmødet den 16. maj 2019 - at det akkumuleret mindreforbrug vedr. tidligere år overføres til 2019

Bevillingsoversigtens budget indeholder den andel af det akkumulerede mindreforbrug der er disponeret til udviklingsprojekter og afviger derfor fra budgettet i resultatopgørelsen.

Noter til resultat, balance og pengestrømsopgørelse

Note 1 Anvendt regnskabspraksis

Årsregnskabet aflægges i henhold til Budget- og regnskabssystemet for kommuner, fastsat af Økonomi- og Indenrigsministeriet. Den anvendte regnskabspraksis er uændret i forhold til sidste år.

Udgiftsbaseret resultatopgørelse

Det udgiftsbaserede resultat omfatter indtægter og udgifter i det år, hvor transaktionen finder sted, og den primære funktion er at sammenholde regnskabet med budgettet, der også er opgjort efter udgiftsbaserede principper.

Årets investeringer afholdt i regnskabsåret udgiftsføres i resultatopgørelsen. Finansielle leasingaftaler registreres alene i resultatopgørelsen med de leasingydelser, der er forfaldne til betaling i regnskabsåret.

Forskydninger i tjenestemandsansatte medarbejderes optjening af ret til pension, varebeholdninger m.v. registreres ikke i den udgiftsbaserede resultatopgørelse.

Omkostningsbaseret regnskab

Det omkostningsbaserede resultat omfatter årets periodiserede indtægter fratrukket årets periodiserede ressourceforbrug. Kriteriet for indregning af indtægter i resultatopgørelsen er, at levering har fundet sted inden regnskabsårets udløb. I resultatopgørelsen indregnes endvidere forskydning i varebeholdninger, samt regulering af hensættelser til tjenestemandspensioner i takt med disse optjenes. Årets investeringer indregnes i resultatopgørelsen i form af afskrivninger fordelt over en årrække svarende til aktivets forventede brugstid.

Resultatopgørelse, balance og pengestrømsopgørelse er opstillet ud fra omkostningsbaserede regnskabsprincipper. Balancen viser virksomhedens aktiver, herunder værdien af anlægsinvesteringer og virksomhedens gældsforpligtelser.

Immaterielle anlægsaktiver

Indretning af lejede lokaler samt anskaffelser af software over 100.000 kr. indregnes under immaterielle anlægsaktiver. Immaterielle anlægsaktiver måles ved første indregning til kostpris.

Immaterielle aktiver afskrives lineært over den forventede brugstid baseret på følgende vurdering af aktivernes forventede brugstid:

Indretning af lejede lokaler	3-10 år
Software over 100.000 kr.	3-6 år

Materielle anlægsaktiver

Materielle anlægsaktiver, herunder materielle anlægsaktiver under opførelse, måles til kostpris med fradrag af akkumulerede af- og nedskrivninger.

Materielle anlægsaktiver til en kostpris mindre end 100.000 kr. pr. enkeltanskaffelse indregnes i resultatopgørelsen i anskaffelsesåret. Dog aktiveres og afskrives flere ensartede mindre aktiver, eksempelvis IT-udstyr og inventar på kontorarbejdspladser, såfremt den samlede anskaffelse overstiger 100.000 kr.

Materielle anlægsaktiver afskrives lineært over den forventede brugstid baseret på følgende vurdering af aktivernes forventede brugstider:

Rejsekortudstyr forventes at have en brugstid	
Tekniske installationer bygninger	10 år
Tekniske anlæg, rejsekortudstyr m.v.	7 - 15 år
Andre anlæg, driftsmateriel og inventar	4-5 år
Inventar	4-5 år
IT-udstyr	3-5 år

på 15 år og afskrives over perioden 2013 til 2028. Efterfølgende tilgang afskrives over hovedaktivets resterende brugstid.

Fortjeneste og tab ved afhændelse af materielle anlægsaktiver opgøres som forskellen mellem salgsprisen med fradrag af salgsomkostninger og den regnskabsmæssige værdi på salgstidspunktet. Fortjeneste eller tab indregnes i resultatopgørelsen i det år, hvori bindende aftale indgås.

Leasingkontrakter

Ydelser i forbindelse med operationel leasing og øvrige lejeaftaler indregnes i resultatopgørelsen over kontraktens løbetid.

Selskabets samlede forpligtelse vedrørende operationelle leasing- og lejeaftaler oplyses under eventualposter m.v.

Finansielle anlægsaktiver

Kapitalandele i selskaber som Midttrafik har medejerskab til, indgår i balancen med den andel af virksomhedernes indre værdi jf. senest foreliggende årsregnskab for selskabet, som svarer til Midttrafiks ejerandel ultimo regnskabsåret. Langfristet udlån måles til nominel værdi.

Tilgodehavender

Tilgodehavender indregnes til nominel værdi. Der foretages nedskrivning til imødegåelse af forventet tab, såfremt det vurderes, at der er risiko for at tilgodehavendet ikke kan inddrives.

Tilgodehavender, der forfalder til betaling efter 1 år indregnes som langfristede tilgodehavender under omsætningsaktiver.

Langfristede tilgodehavender vedrørende tjenestemandspension relaterer sig til den årlige byrdefordeling af regulering i pensionsforpligtelsen.

Langfristede tilgodehavender vedrørende rejsekort svarer beløbsmæssigt til det optagne Kommunekreditlån til finansiering af investeringen i rejsekort. Tilgodehavende afvikles i takt med betaling af afdrag på Kommunekreditlånet, og udbetaling af det ansvarlige lån givet til Rejsekort og Rejseplan A/S.

Afholdte opstartsudgifter til et planlagt og omfattende udviklingsprojekt ved FlexDanmark →



registreres som langfristet tilgodehavende indtil projektet har gennemført udbud og lavet betalingsplan.

Periodeafgrænsningsposter

Periodeafgrænsningsposter omfatter forudbetalte omkostninger vedrørende efterfølgende regnskabsår henholdsvis bagudbetalte vedrørende foregående regnskabsår.

Pensionsforpligtelser

Pensionsforpligtelser vedrørende tjenestemandsansatte og medarbejdere på tjenestemandslignende vilkår optages i balancen under hensatte forpligtelser. Finansieringen af den årlige hensættelse på 20,3 % er siden 2010 bestillerfordelt som et tilgodehavende hos bestillerne.

Kapitalværdien af forpligtelsen bliver ultimo hvert regnskabsår beregnet ved hjælp af en aktuar beregning. Beregningen baseres på forudsætninger om den fremtidige udvikling i lønniveau, rente, inflation og dødelighed.

Andre forpligtelser, eksempelvis miljøforpligtelser, garantiforpligtelser m.v. indregnes, når Midttrafik som følge af en tidligere begivenhed har en retlig forpligtelse, som forventes at medføre et forbrug af økonomiske ressourcer.

Hensættelse af feriemidler

Som følge af den nye ferielov skal optjente midler i ferieåret fra 1. september 2019 til 31. august enten indbetales til den fælles feriefond eller hensættes. Midttrafik hensætter de optjente midler og vurderer årligt om denne praksis skal fortsættes eller om midlerne skal indbetales. Hensættelsen reguleres årligt med den udmeldte procentsats. Såfremt en medarbejder fratræder sin stilling ved Midttrafik vil de aktuelle hensatte feriemidler blive indbetalt til fonden.

Leasinggæld

Forpligtelser vedrørende operationelt leasede aktiver oplyses under eventalforpligtelser.

Øvrige langfristede gældsforpligtelser

Finansielle gældsforpligtelser indregnes ved lånoptagelse til det modtagne provenu og måles efterfølgende til nettorealiseringsværdien.

Kortfristede gældsforpligtelser

Under kortfristet gæld er indregnet gæld til pengeinstitutter (driftskreditter), skyldige omkostninger, forudbetalinger fra kunder m.v. Forudbetalinger for rejser på rejse-, periode og klippekort optages til nominel værdi.

Busselskabet Aarhus Sporveje

Ifølge indgået aftale mellem Underudvalget vedrørende forberedelse af trafikskabet i Region Midtjylland og Aarhus Kommune skal Busselskabet Aarhus Sporveje udgøre et særskilt resultatområde i Midttrafik. Busselskabet skal således være organisatorisk, budget- og regnskabsmæssig adskilt fra Midttrafik. Direktøren for busselskabet refererer dog til Midttrafiks direktør.

Ifølge aftalen indgår busselskabet principielt som operatør i Midttrafik på lige fod med Midttrafiks øvrige operatører, dvs. via kontrakter om kørsel m.v. Driften af busselskabet finansieres af Aarhus Kommune via kontrakter med Midttrafik om buskørsel i Aarhus Kommune.

Den sammenfattende konsekvens af aftalen indebærer, at Midttrafik betaler for buskørsel leveret af busselskabet. Aarhus Kommune pålignes den tilsvarende udgift via byrdefordelingsregnskabet. Disse udgifter og indtægter indgår således i Midttrafiks driftsregnskab.

Busselskabet har egen bogføring og aflægger et internt årsregnskab for selskabets udgifter og indtægter. Hvis busselskabets resultatområde nedlægges, skal restværdien af busselskabets aktiver tilbageføres til Aarhus Kommune.

Med henvisning til den indgåede aftale er busselskabets drift og balance ikke indarbejdet i Midttrafiks årsregnskab, men oplyses som en note.



Note 2 Busudgifter

	REGNSKAB 2019	BUDGET 2019	REGNSKAB 2018
Udgifter			
Drift af busruter	1.391.005	1.406.814	1.395.156
Flexbus, netto	3.413	4.210	2.102
Kompensation til vognmænd, regionale besparelser	4.700	10.000	0
Bus-IT og øvrige omkostninger	21.986	19.242	18.705
UDGIFTER I ALT	1.421.103	1.440.266	1.415.963

(Beløb 1.000kr)



Note 3 Trafikselskabet

	REGNSKAB 2019	BUDGET 2019	REGNSKAB 2018
Busadministration			
Løn og personale	51.398	51.401	51.849
Markedsføring og information, Fly-High, samt øvrige udgifter	31.099	36.476	24.600
IT-anskaffelser (realtid installation, tællesystem)	1.805	4.846	1.121
Drift og vedligehold af IT, servere	13.281	13.206	8.205
Husleje og rengøring	7.551	7.689	7.971
Konsulentytelser og rådgivning mm.	-8.069	-8.582	-4.325
Busadministration i alt	97.065	105.037	89.420
Handicapadministration			
Løn og personale	7.130	7.093	7.058
Materiale- og aktivitetsudgifter (FlexDanmark og Overhead)	6.704	7.182	5.578
Handicapadministration i alt	13.834	14.275	12.636
Administration	110.899	119.312	102.056
Projekter			
Disponeret vedr. overskud tidligere år		-26.135	0
Bidrag til regionale besparelser	4.100	4.100	0
App, Takst Vest, indtægtsdelingsmodel, GDPR-lovgivning	5.429	6.582	10.621
Kontrolløsning, udskiftning af kabler og andre IT projekter	2.215	3.561	1.938
FlexDanmark, udvikling trafikservice, snitflader mm.	2.869	3.753	1.704
Køb af udstyr, forbedringer på chaufførlokaler og kundecenter	1.329	8.139	0
Projekter i alt	15.942	0	14.263
TRAFIKSELSKABET RESULTAT I ALT	126.841	119.312	116.319
AKKUMULERET OVERSKUD 2019	-18.607		

(Beløb 1.000kr)

Tabellen i Note 3 viser de overordnede formål med de afholdte udgifter i Trafikselskabet i 2019, opdelt på henholdsvis Bus- og Handicapadministration.

Der er registreret indtægter for 8,1 mio. kr. som hovedsageligt vedrører kommunernes ekstraordinære betaling for konkrete rådgivningsydelse samt overheadindtægter, men også afspejler lejemaal på Midttrafiks Kundecenter.

Tabellens nederste del viser en gruppering af de udviklingsprojekter der er igangsat for det akkumulerede overskud.

Note 4 Billetkontrollen

	REGNSKAB 2019	BUDGET 2019	REGNSKAB 2018
Kontrolafgifter og opkrævningsgebyr	-9.379	-12.760	-9.080
Billetkontroladministration	12.001	14.542	12.725
Advokatombkostninger vedr. billetkontrol	680	0	385
I alt	3.302	1.782	3.645
Overførsel af kontrolafgifter	0	0	6.881
Ubetalte kontrolafgifter	4.400	0	0
Nettoudgifter	7.702	1.782	10.526

(Beløb 1.000kr)

Note 5 Rejsekort

	REGNSKAB 2019	BUDGET 2019	REGNSKAB 2018
Drift og investering			
Kontantfinansierede anlægsudgifter	3.227	1.954	100
Lånefinansierede anlægsudgifter	2.704	0	0
Finansiering - renter	1.860	1.742	1.952
Drift	45.764	49.943	43.679
Resultat af drift	53.555	53.639	45.731
Korrektion af resultat til byrdefordeling			
Betalte afdrag på lån i Kommunekredit	5.011	5.011	11.630
Tilbagebetaling af ansvarligt lån	-535	-535	-7.997
Regulering vedr. Samsø's udtræden af Midttrafik	0	0	68
Resultat til byrdefordeling	58.031	58.115	49.432

(Beløb 1.000kr)

Note 6 Øvrige indtægter og udgifter

	REGNSKAB 2019	BUDGET 2019	REGNSKAB 2018
Renteindtægt, ansvarligt lån til Rejsekort A/S	-498	0	-542
Indtægter i alt	-498	0	-670
Likviditetdepot gebyr, renter, kurstab, øvrige renteudgifter	3.444	-40	300
RESULTAT, NETTO	2.946	-40	-241

(Beløb 1.000kr)

Note 7 Materielle og immaterielle anlægsaktiver

	OMBYGNINGER	DRIFTSMATE- RIEL OG BILER	INVENTAR OG IT	IGANGVÆREN- DE ARBEJDE	IMMATERIELLE AKTIVER	I ALT
Kostpris						
Kostpris pr. 1. januar 2019	4.191	158.279	2.285	5.567	4.040	174.362
Tilgang	0	5.104	0	8.899	5.480	19.483
Overført vedr. igangværende arbejde			109	-2.893	2.784	0
Afgang		-1.236	-408		0	-1.644
Kostpris pr. 31. december 2019	4.191	162.147	1.986	11.573	12.304	192.201
Af- og nedskrivninger						
Af- og nedskrivninger pr. 1. januar 2019	-2.877	-62.529	-1.672	0	-1.351	-68.429
Årets afskrivninger	-404	-11.633	-280	0	-1.946	-14.263
Af- og nedskrivninger afhændede aktiver	0	1.236	408	0	0	1.644
Af- og nedskrivninger 31. december 2019	-3.281	-72.926	-1.544	0	-3.297	-81.048
REGNSKABS- MÆSSIG VÆRDI 31. DECEMBER 2019	910	89.221	442	11.573	9.007	111.153

(Beløb 1.000kr)



Note 8 Finansielle anlægsaktiver

	AKTIER I REJSEKORT OG REJSEPLAN A/S	ANSVARLIG LÅN TIL REJSEKORT A/S	AKTIER I REJSEPLAN A/S	I ALT
Kostpris				
Kostpris pr. 1. januar 2019	79.318	64.752	1.584	145.654
Årets til- og afgang	1.154	0	-1.584	-430
Kostpris pr. 31. december 2019	80.472	64.752	0	145.224
Reguleringer				
Reguleringer og afdrag pr. 1. januar 2019	-60.031	-12.582	-826	-73.439
Årets reguleringer og afdrag	1.173	-9.455	826	-7.456
Reguleringer 31. december 2019	-58.858	-22.038	0	-80.895
REGNSKABSMÆSSIG VÆRDI 31. DECEMBER 2019	21.614	42.714	0	64.329

(Beløb 1.000kr)

Udover de indregnede finansielle anlægsaktiver på 64,3 mio. kr. har Midttrafik en aktiebesiddelse inkl. stemmeret i Midtjyske Jernbaner A/S. Aktieposten er i årsregnskabet 2019 værdiansat under 1.000 kr., da selskabet gennem en årrække har haft varierende resultater, der i overvejende grad har været et driftsunderskud. Midttrafiks andel af selskabets aktiekapital udgør 87,66 %.

Rejseplan A/S og Rejsekort A/S er fusioneret i 2019 med Rejsekort A/S som det fortsættende selskab. Selskabets nye navn er Rejsekort og Rejseplan A/S. I forbindelse med fusionen har der været en kapitalforhøjelse, hvoraf Midttrafiks andel er 1,2 mio. kr.

Note 9 Langfristet tilgodehavende vedr. pension til tjenestemænd

	SALDO PRIMO 2019	REGULERING 2019	SALDO ULTIMO 2019
Favrskov	24	4	27
Hedensted	26	2	27
Herning	382	17	399
Holstebro	243	10	253
Horsens	387	19	406
Ikast-Brande	94	5	99
Lemvig	54	1	56
Norddjurs	88	4	93
Odder	41	3	44
Randers	723	34	757
Ringkøbing-Skjern	166	8	175
Samsø	0	0	0
Silkeborg	189	24	213
Skanderborg	59	7	65
Skive	248	11	260
Struer	72	3	75
Syddjurs	46	5	50
Viborg	389	21	409
Aarhus	3.373	150	3.523
Region Midtjylland	4.767	214	4.982
I ALT	11.370	542	11.913

(Beløb 1.000kr)

Det langfristede tilgodehavende vedrørende tjenestemandspensioner er finansieringen af den lovpligtige hensættelse på 20,3 % i henhold til reglerne i Økonomi- og Indenrigsministeriets budget- og regnskabssystem, som Midttrafik har valgt ikke at opkræve ved kommunerne og regionen i det enkelte regnskabsår.

Midttrafik har pr. 31. december 2019 fået opgjort den samlede pensionsforpligtelse til 106,6 mio. kr. og reguleringen af hensættelsen er foretaget i det omkostningsbaserede resultat.



Note 10 Tilgodehavender vedr. rejsekort, FlexDanmark og Bus-IT

	PRIMO 2019	ÆNDRING 2019	ULTIMO 2019
Favrskov	176	3	179
Hedensted	287	-1	286
Herning	1.758	278	2.036
Holstebro	998	2	1.000
Horsens	57	326	383
Ikast-Brande	0	7	7
Lemvig	0	4	4
Norddjurs	86	5	91
Odder	82	0	82
Randers	3.580	-1	3.579
Ringkøbing-Skjern	591	6	597
Samsø	0	254	254
Silkeborg	77	1	78
Skanderborg	729	-4	725
Skive	1.062	10	1.072
Struer	153	4	157
Syddjurs	247	6	253
Viborg	2.118	9	2.127
Aarhus	15.306	63	15.370
Region Midtjylland	28.561	-49	28.512
I ALT	55.868	923	56.793

(Beløb 1.000kr)

Note 11 Restgæld vedr. lån til rejsekortinvestering

	ULTIMO 2019
Favrskov	341
Hedensted	428
Herning	3.166
Holstebro	1.820
Horsens	55
Ikast-Brande	263
Lemvig	131
Norddjurs	221
Odder	120
Randers	6.296
Ringkøbing-Skjern	1.246
Silkeborg	74
Skanderborg	1.099
Skive	2.194
Struer	404
Syddjurs	583
Viborg	4.122
Aarhus	29.552
Region Midtjylland	48.093
I ALT	100.209

(Beløb 1.000kr)

Kommunerne og Region Midtjylland som hæfter solidarisk for de lån, Midttrafik har optaget ved Kommunekredit, må i samråd med egen revisor afgøre, hvordan forpligtelsen til Midttrafiks lån opgøres.

Baseret på de anvendte fordelingsnøgler vedr. investeringen i rejsekortet har Midttrafik beregnet ovenstående fordeling af forpligtelsen vedrørende restgæld til Kommunekredit pr. 31. december 2019.

Note 12 Egenkapital

	REGNSKAB 2019	REGNSKAB 2018
Egenkapital 1. januar 2019	69.153	78.770
Omkostningsbaseret resultat 2019	-15.163	-7.628
Øvrige egenkapitalreguleringer	3.878	-1.989
- heraf investering i rejsekort, mellemregning over tid	1.765	
- heraf værdiregulering af kapitalandele	1.569	
- øvrige reguleringer	543	
EGENKAPITAL PR. 31. DECEMBER 2018	57.868	69.153

(Beløb 1.000kr)

Note 13 Specifikation af efterregulering med bestillere

	PRIMO 2019	ÅRETS ØVRIGE BEVÆGELSER	HENSÆTTELSESR BYRDEFORDELING 2019	ULTIMO 2019
Favrskov	651	144	1.073	1.869
Hedensted	-708	931	123	346
Herning	1.449	-985	2.411	2.875
Holstebro	1.205	-32	454	1.627
Horsens	-582	505	421	345
Ikast-Brande	348	-364	63	47
Lemvig	-60	10	52	2
Norddjurs	-893	-56	-1.440	-2.389
Odder	359	217	33	609
Randers	733	-220	813	1.327
Ringkøbing-Skjern	-43	525	268	749
Samsø	-26	-1	10	-17
Silkeborg	-651	639	1.233	1.221
Skanderborg	923	-492	718	1.149
Skive	-1.756	1.427	1.144	814
Struer	-279	97	278	96
Syddjurs	739	-1.460	547	-174
Viborg	-130	925	1.701	2.495
Aarhus	-43.918	-226	-1.897	-46.041
Region Midtjylland	-58.581	48.865	13.819	4.103
TOTAL	-101.219	50.448	21.824	-28.948

(Beløb 1.000kr)

Note 14 Reguleringer til pengestrøm

	ULTIMO 2019	ULTIMO 2018
Afdrag vedr. rejsekortinvestering, kommuner og Region Midtjylland	-1.765	-2.511
Reguleringer vedr. forudbetalte billetprodukter	-863	-1.072
Afskrivninger ifølge anlægsnote	14.263	16.015
Regulering af hensættelser samt lønmodtagernes feriemidler	13.573	3.922
Øvrige reguleringer	4.071	606
REGULERINGER I ALT	29.279	16.960

(Beløb 1.000kr)

Note 15 Ændring i driftskapital

	ULTIMO 2019	ULTIMO 2018
Ændring i deposita, tilgodehavende	0	-2
Ændring i tilgodehavender	-30.675	63.821
Ændring i kortfristet gæld, herunder bankgæld vedr. repo-forretning	33.488	23.013
ÆNDRING I DRIFTSKAPITAL I ALT	2.813	86.832

(Beløb 1.000kr)

Eventualforpligtelser og sikkerhedsstillelser

	ULTIMO 2019
Forpligtelse, overførte medarbejdere til FlexDanmark	636
Operationel leasing og øvrige lejeaftaler	36.086
EVENTUAL FORPLIGTELSESR I ALT	36.722

(Beløb 1.000kr)

Udover tabellens viste eventualforpligtelser pågår der sager i fagretlige fora og ved domstolene. Der er enkelte tvister, hvor ledelsens vurdering er, at det ikke får væsentlig økonomisk betydning for Midttrafik.

Midttrafik har desuden aftalt en renteswap til fast rente på 1,56 %:

- › Modpart på renteswap er Kommunekredit
- › Kontrakten er indgået i danske kroner
- › Kontraktens hovedstol er på 163,4 mio. kr.

- › Kontraktens nominelle restværdi pr. 31. december 2019 er 95,8 mio. kr.

- › Kontraktens markedsværdi i danske kroner, opgjort pr. 31. december 2019, er 6,4 mio. kr. i Kommunekredits favør

- › Kontrakten udløber 26. juni 2028

Midttrafik har det etablerede likviditetsdepot som sikkerhedsstillelse for repo-forretninger.

Personaleoversigt		
AFDELING	ÅRSVÆRK 2018	ÅRSVÆRK 2019
Direktion		
Direktion	2,00	2,00
Direktionssekretariat		
Kommunikation, strategi, markedsføring og udvikling	4,39	2,91
Løn, HR, sekretariatsbetjening og intern service	5,73	7,82
FLEX Planlægning og udvikling		
FLEX Planlægning og udvikling	27,57	27,56
BUS Planlægning og udvikling		
Rådgivning og mobilitet	7,00	9,72
Køreplanlægning	14,61	12,58
Økonomi, It og Kontrakter		
Økonomi og Regnskab	16,97	17,72
Kontrakter	8,72	9,46
Kundeservice og Trafikservice		
Kundeservice	26,92	21,91
Trafikservice	9,00	13,43
I ALT	122,91	125,11

Antallet af årsværk 2019 betragtes reelt som uændret sammenlignet med 2018 og inden for den almindelige ændring ved barsel, besættelse af stillinger m.m.



Busselskabet Aarhus Sporveje - resultatopgørelse 1. januar 2019 - 31. december 2019

	REGNSKAB 2019	BUDGET 2019	REGNSKAB 2018
Indtægter			
Indtægter, busdrift	452.674	431.198	455.447
Rabat ikke-udbudt kørsel	-25.402	0	-23.059
Indtægter, øvrige	9.208	5.411	8.535
Indtægter i alt	436.480	436.609	440.923
Variable produktionsomkostninger			
Chaufføromkostninger	242.034	242.370	244.911
Vognomkostninger	68.192	66.137	67.711
Variable produktionsomkostninger i alt	310.226	308.507	312.622
Dækningsbidrag	126.254	128.102	128.301
Faste omkostninger			
Øvr. værkstedsomkostninger	4.141	5.844	4.800
Lokaleomkostninger	19.204	19.470	19.094
Lønomsomkostninger	48.594	49.032	47.551
Øvrige faste omkostninger	10.532	9.999	9.711
Faste omkostninger i alt	82.471	84.345	81.156
Resultat før renter og afskrivninger	43.783	43.757	47.145
Afskrivninger	33.581	33.927	35.839
Renter	2.197	2.454	3.528
BAAS	201	0	-1.575
Lønsum af årets resultat	322	280	387
ÅRETS RESULTAT	7.482	7.096	8.966

(Beløb 1.000kr)

Busselskabet Aarhus Sporveje - balance pr. 31. december 2019

	PRIMO 2019	ÅRETS BEVÆGELSER	ULTIMO 2019
AKTIVER			
Anlægsaktiver			
Anlægsaktiver	186.774	-10.300	176.474
Anlægsaktiver i alt	186.774	-10.300	176.474
Omsætningsaktiver			
Varelager	9.306	2.825	12.131
Varelager i alt	9.306	2.825	12.131
Tilgodehavender			
Tilgodehavender debitorer	509	-182	327
Tilgodehavender, vekselpenge	369	0	369
Tilgodehavender, depositum	45	0	45
Tilgodehavender, periodeafgrænsning	1.924	-1	1.923
Tilgodehavender, Silkeborg Data	643	-593	50
Tilgodehavender, bus 701	1.881	-1.881	0
Tilgodehavender i alt	5.371	-2.657	2.714
Formuekonto	102.459	1.003	103.462
Likvide beholdning	48.906	17.775	66.681
Omsætningsaktiver i alt	166.042	16.121	184.986
AKTIVER I ALT	352.815	8.646	361.460
PASSIVER			
Egenkapital og lign.			
Egenkapital			
Egenkapital primo	102.993	8.968	111.961
Periodens resultat	8.968	-1.486	7.482
Egenkapital ultimo i alt	111.961	7.482	119.443
Langfristet gæld			
Langfristet gæld i alt	144.363	11.453	155.816
Kortfristet gæld			
Mellemregning Midttrafik (rest)	22.767	2.264	25.031
Gæld til kreditorer	12.107	-1.818	10.289
Anden gæld	923	256	1.179
Hensættelse til personskader	4.017	-1.237	2.780
Forskud på løn	1.537	576	2.113
Skyldig løn og feriepenge	55.140	-10.331	44.809
Kortfristet gæld i alt	96.491	-10.290	86.201
PASSIVER I ALT	352.815	8.645	361.460

(Beløb 1.000kr)



