



**Åben dagsorden
til mødet i
Bestyrelsen for Midttrafik
2. februar 2024 kl. 09:30
Midttrafik,
Søren Nymarks Vej 3,
8270 Højbjerg**

Indholdsfortegnelse

Pkt. Tekst	Side
BESLUTNINGSPUNKTER	
1 Beslutning: Tidsplan for Midttrafiks budget 2025	3
2 Beslutning: Reinvestering i nyt realtids- og passagertællesystem fra 2025.....	4
ORIENTERINGSPUNKTER	
3 Orientering: Den økonomiske situation	8
4 Orientering: Likviditetsdepoter pr. 31. december 2023	12
5 Orientering: Ændret opgørelsesmetode for off peak-kompensation	13
6 Orientering: Snefald onsdag 3. januar 2024	15
7 Orientering: Præsentation af Midttrafiks nøgletal 2023	20
8 Orientering: Udvikling i Billetkontrol 2023	21
9 Orientering: Midttrafiks kundeviden fra kundeundersøgelser	24
10 Orientering: Status på benyttelsen og økonomien for Flexharmoniseringen	27
11 Orientering: Afvikling af jule- og nytårskørsel 2023	30
12 Orientering: Hovedkonklusioner i DPO rapport	32
13 Siden sidst	36
TEMADRØFTELSE	
14 Temadrøftelse: Hubs og knudepunkter	38
15 Eventuelt	43

1 Beslutning: Tidsplan for Midttrafiks budget 2025

BESLUTNING

Direktøren indstiller,

at den foreslåede tidsplan for Midttrafiks budget for 2025 godkendes.

Resumé

Administrationen fremlægger forslag til tidsplan for udarbejdelse af budget 2025.

Sagsfremstilling

Administrationen har lavet nedenstående forslag til tidsplan for udarbejdelse af budgettet for 2025.

Tidsplanen for udarbejdelse af Midttrafiks budget for 2025 følger samme procedure som tidsplanen for budget 2024. 1. behandling af budgettet udsendes til bestillerne først i en kombineret administrativ og politisk høring med høringsfrist ultimo oktober. Herefter udarbejdes 2. behandling af budgettet, som efterfølgende vil blive endeligt behandlet og vedtaget af Midttrafiks bestyrelse medio december.

Det bemærkes, at budgetmaterialet består af 3 bilag: Hovednotat (bilag 1) med generelle beskrivelse af forudsætninger og ændringer ift. tidligere budgetter, byrde-forde-lingsoversigter (bilag 2) samt et bestillerspecifikt materiale (bilag 3). I forbindelse med 2. behandling af budget vil de indkomne høringssvar blive vedlagt som bilag.

Tidsplanen for udarbejdelse af det endelige budget for 2025 er vist nedenfor:

- **21. juni 2024:** 1. behandling af budget 2025. Det foreløbige budgetforslag for 2025 drøftes på bestyrelsesmødet.
- **24. juni 2024:** Det foreløbige budget udsendes til politisk høring ved bestillerne. Deadline for politiske høringssvar er 31. oktober 2024.
- **13. december 2024:** 2. behandling af budget 2025. Bestyrelsen behandler det endelige budget for Midttrafik.

2 Beslutning: Reinvestering i nyt realtids- og passagertællesystem fra 2025

BESLUTNING

Direktøren indstiller,

- at** bestyrelsen tager til efterretning, at Midttrafik tilslutter sig samarbejdet omkring realtidssystemet HAFAS.fleet med virkning fra sommeren 2025.
- at** opgaven med at tilvejebringe passagertælledata lægges ud til busselskaberne via buskontrakterne, hvor rammer og krav fastlægges af Midttrafik.
- at** Midttrafik og busselskaberne på eksisterende buskontrakter gennem tillægsaftale fastlægger opgaveløsningen om passagertælling med et udvidet ansvar til busselskaberne.
- at** reinvestering i nyt realtid- og passagertællesystem kontantbetales med 18 mio. kr. i 2025.

Resumé

Midttrafik skal i 2025 have nyt system til realtidsinformation og passagertællinger. Administrationen præsenterer valg af nyt realtidssystem, ny model for tilvejebringelse af passagertællinger og oplæg til finansiering.

Sagsfremstilling

Midttrafik har siden 2014/15 haft et realtid- og passagertællesystem til busser. Aftalen med nuværende leverandør om drift og vedligehold af IT-system og udstyr udløber definitivt august 2025. Centrale dele af udstyret forventes på dette tidspunkt at være nedslidt, og brugsret til program og løsninger ophører ligeledes.

Administrationen har i 2023 vurderet forskellige muligheder for fremtidig opgaveløsning og præsenterer hermed valg af fremtidigt realtidssystem og tilknyttede services, samt en ny model for tilvejebringelse af passagertællinger.

Der er tale om en nødvendig reinvestering i nyt realtids- og passagertællesystem, så Midttrafik fortsat kan levere pålidelig information og data til kunder og rådgivning til ejerne.

Bus-IT i dag

Fra Midttrafiks realtidssystem i busserne bliver der løbende sendt trafikinformation til bl.a. Rejseplanen, Midttrafik live app og dynamiske infoskærme. Information om den udførte kørsel understøtter opgaveløsningen i Midttrafik Kundecenter, Kundeservice, Økonomi og i Trafikservice, hvor historiske data anvendes til rettidighedsanalyser og rapporter, som indgår i planlægningen.

Gennem kamerabaseret automatisk passagertælling, anvendes tælledata dels til information om kapaciteten her og nu i busser og tog, men danner også grundlag for statistik og passageranalyser.

Realtid og passagertælling er i dag samlet i et IT-system, som ligeledes har en central funktion i forhold til en række supplerende services, fx

- Midttrafik live app, hvor kunder på et dynamisk kort, kan se hvor deres bus, lokaltog og letbane er henne og anden trafikinformation.
- Busprioritering i signalanlæg i Aarhus, hvor forsinkede busser kan få "grøn bølge".
- Lane management - dynamisk bane/perrontildeling på Viborg Rutebilstation, Herning st. (Bus) og Skive Trafikterminal.
- Rute- og destinationsskiltning og stoppestedannoncering i bybusserne i Aarhus.
- Projekt straks rejsegaranti, hvor realtidssystemet leverer information til en automatiseret godkendelse vedrørende kompensation til kunderne ved driftssvigt.

Der er siden 2014/15 investeret ca. 30 mio. kr. i IT-løsning og udstyr for realtid, passagertælling, udvikling af Midttrafik live og udvikling/tilpasning af de services, som er tilknyttet realtidssystemet. I 2022 var der årlige driftsudgifter på ca. 7 mio. kr.

Analyse og anbefaling

Midttrafiks administration har i 2023 gennemført en analyse af forskellige muligheder og modeller for organisering og indretning af opgaverne omkring Bus-IT. I andre trafikelskaber i Danmark og Norden har busselskaberne et større opgaveansvar, herunder at tilvejebringe realtidsinformation og passagertællinger. Hos trafikelskabet Movia har busselskaberne det fulde ansvar for alle IT-løsninger i busserne og for levering af realtid- og tælledata til trafikelskabet. Hos Nordjyllands Trafikelskab, Sydtrafik, Fyn-Bus, BAT og DSB Togbusser anvendes et fælles realtidssystem (HAFAS.fleet), som er tilgængeligt gennem en IT-rammeaftale indgået mellem Rejsekort&Rejseplan og HaCon/Siemens, som også leverer IT-system til Rejseplanen. Udbudspligten er herved løftet gennem rammeaftalen, hvormed realtidssystemet kan bruges uden løsningen skal i udbud i de enkelte trafikelskaber. Opgaven med at tilvejebringe og levere tælledata løses i udbredt grad af busselskaberne, men ud fra krav og med en kvalitet fastlagt af trafikelskaberne. Strategien med outsourcing af Bus-IT og drift skal ses i lyset af en generel udvikling, hvor busselskaberne i forvejen anskaffer IT systemer omkring services i forbindelse med buskørslen, og hvor der kan opnås synergi ved at de også tilvejebringer information og data omkring realtid og passagertællinger.

Analysen har også omfattet en undersøgelse af behovet og ønsker omkring adgang til information og data til at understøtte opgaveløsningen i Midttrafiks administration, og der har været interviews med busselskaber om deres erfaringer og input. For nærmere uddybning af analysens fund og konklusioner henvises til Bilag 1 - "Reinvestering i nyt realtid- og passagertællesystem 2025".

Administrationen har valgt følgende vedr. fremtidig opgavevaretagelse i Midttrafik omkring realtid, passagertællinger og tilknyttede services fra 2025 og frem:

- HAFAS.fleet indføres som realtidsløsning i Midttrafiks område fra sommeren 2025 gennem IT-rammeaftale indgået mellem Rejsekort&Rejseplan og HaCon/Siemens. Midttrafik tilslutter sig samtidig eksisterende samarbejde omkring HAFAS.fleet med NT, Sydtrafik, FynBus, BAT og DSB.
- Gennem bilaterale aftaler mellem Midttrafik, HaCon/Siemens og IT-samarbejdspartnere, gennemføres tilpasninger for eksisterende services – Midttrafik live, busprioritering i lyskryds, sammenhæng til lane management og understøttelse af straks rejsegaranti.
- Opgaven med tilvejebringelse af passagertællinger skal i fremtiden løses af busselskaberne. Det skal ske gennem fastlagte krav og bestemmelser i alle nye buskontrakter. På eksisterende buskontrakter, skal der gennem en tillægsaftale opnås en løsning for tilvejebringelse af tælledata.

Administrationen har lagt vægt på, at HAFAS.fleet er økonomisk attraktivt, at det virker og anvendes i dag i andre trafikskaber, at HAFAS.fleet kan indføres uden udbud, og at nuværende tilknyttede services kan videreføres. Med hensyn til passagertællinger er der lagt vægt på, at opgaven på sigt kan løses billigere, og at Midttrafik har mere fokus på databehandling og mindre på teknik og drift.

Aarhus Letbane og Midtjyske Jernbaner er ansvarlige for egne realtid- og passagertælleløsninger, hvor der gælder særlige forhold for IT-systemer i tog. Det er væsentligt, at Aarhus Letbane og Midtjyske Jernbaner tilvejebringer data, så Midttrafik kan levere pålidelig information til kunder og rådgivning til ejerne for letbane og lokaltog.

Finansiering

Budgettet for investering i nyt realtidssystem, passagertælling mv. forventes at blive 18 mio. kr. Betalingen forfalder i 2025 ved tilslutning til løsningen. Projektomkostninger til bl.a. konsulenter, projektledelse, og frikøb af interne ressourcer finansieres af afsatte projektmidler i Trafikskabet og er ikke en del af investeringen. De årlige driftsudgifter er i business casen fremskrevet med 3 % pr. år.

Der er grundlæggende to muligheder for finansiering af projektet: kontantfinansiering i anskaffelsesåret eller lånefinansiering. Det skal tilføjes, at den besluttede finansieringsmodel vil være gældende for alle bestillere i ejerkredsen. Ved lånefinansiering kan der forventes renteudgifter på 3 mio. kr., og business casen vil blive positiv i 2033, hvor den ved kontantfinansiering vil være positiv i 2032.

Midttrafik er som fælleskommunalt ejet selskab berettiget til at optage lån til anlægsinvesteringer, men da der ikke gives dispensation til lånefinansiering ved Indenrigsministeriet, skal optagelsen af lånet indregnes i kommunernes og regionens låneramme, og der skal om nødvendigt tages hensyn hertil ved opgørelse af deponeringsforpligtelsen.

Administrationen vil på den baggrund, og efter supplerende rådgivning fra EY, anbefale, at projektet besluttet kontantfinansieret i anskaffelsesåret. Dermed giver det indbyrdes frihed for bestillerne til at beslutte tilvejebringelse af nødvendig likviditet til investeringen.

Alternativ 1

Investeringen på 18 mio. kr. finansieres kontant af kommuner og Region i 2025, og de vil fra 2026 få en årlig mindre udgift på ca. 3 mio. kr. sammenlignet med budgettet for nuværende realtidsløsning. Der vil være positiv businesscase fra 2032.

Alternativ 1 (beløb i 1.000 kr.)	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Nuværende Bus-IT, herunder realtidsløsning, Wi-Fi, tælleløsninger	7.327	7.418	7.528	7.644	7.767	7.898	8.135	8.378	8.629	8.887
Ny strategi Bus-IT (Realtid, wifi, tælleløsning mv.)	7.327	25.399	4.808	4.843	4.882	4.928	5.076	5.228	5.387	5.549
Investering og besparelse ift. nuværende budget	0	17.981	-2.720	-2.801	-2.885	-2.970	-3.059	-3.150	-3.242	-3.338
Positiv businesscase i 2032	0	17.981	15.261	12.460	9.575	6.605	3.546	396	-2.846	-6.184

Alternativ 2

Investeringen lånefinansieres af Midttrafik over 6 år, og sammenlignet med budget for nuværende realtidsløsning vil bestillerne få ekstra årlige udgifter på gennemsnitligt 0,5 mio. kr. i 6 år. Der vil være en positiv business case i 2033, hvorefter den årlige besparelse vil ligge på omkring 3 mio. kr.

Alternativ 2 (beløb i 1.000 kr.)	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
Nuværende Bus-IT, herunder realtidsløsning, Wi-Fi, tælleløsninger	7.327	7.418	7.528	7.644	7.767	7.898	8.135	8.378	8.629	8.887
Ny strategi Bus-IT (Realtid, wifi, tælleløsning mv.)	7.327	8.209	8.298	8.333	8.372	8.418	8.566	8.718	5.387	5.550
Forskel på gammelt og ny Realtidssystem		791	770	689	605	520	431	340	-3.242	-3.337
Positiv businesscase i 2033		791	1.561	2.250	2.855	3.375	3.806	4.146	904	-2.433

En nærmere uddybning af økonomi og finansiering, og herunder bestillerfordelte udgifter, fremgår af Bilag 1 - "Reinvestering - Reinvestering i nyt realtid- og passagertælle-system 2025".

Bilag

- 2.a Bilag 1 - Reinvestering - Reinvestering i nyt realtid- og passagertælle-system 2025

3 Orientering: Den økonomiske situation

ORIENTERING

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Resumé

Seneste indeksprognose giver anledning til en mindreudgift i 2024 på 26,4 mio. kr. Indtægterne for 2023 forventes at slutte 2 % over budgetteret, mens driftsudfordringer i januar 2024 skønnes at give et indtægtstab på 8-16 mio. kr.

Sagsfremstilling

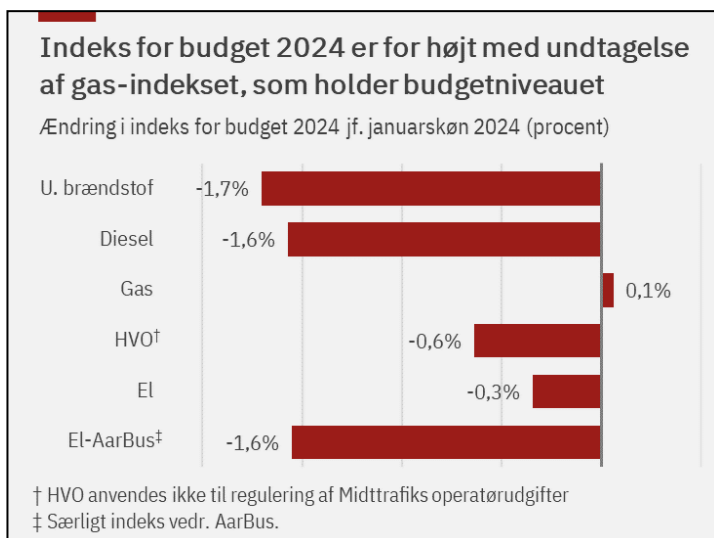
- Indeksfall forventes at give en reduktion i operatørudgifter på 26,4 mio. kr. sammenlignet med budget 2024. Det svarer til et fald på 1,6 % af det samlede tilskudsbehov.
- Indtægterne viser en fremgang og forventes at ende 2 % højere end budgetteret i 2023.
- Driftsudfordringer i januar 2024, som følge af snestorm, skønnes at give et indtægtstab på 1-2 % af de årlige indtægter svarende til 8-16 mio. kr.

En uddybning af ovenstående punkter følger herunder.

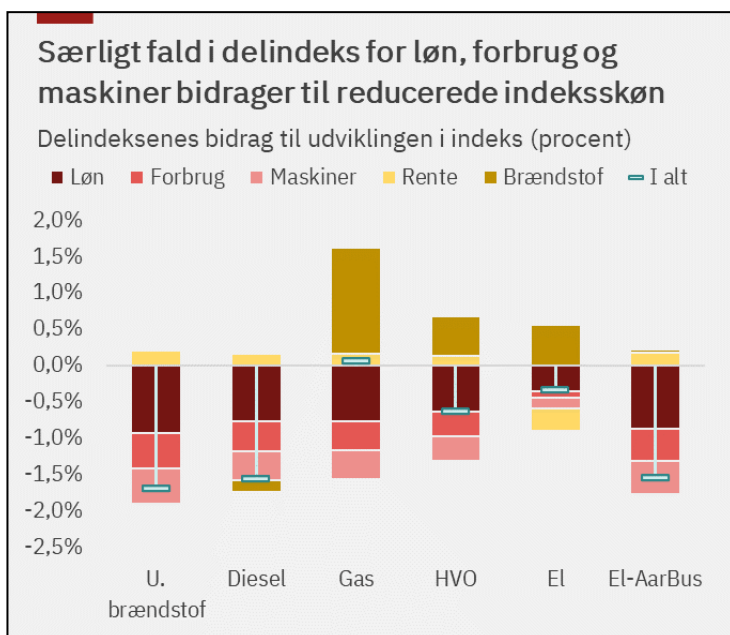
Indeksudvikling 2024

Indeks for budget 2024 blev fastlagt i maj 2023 med undtagelse af elindekset, der blev opdateret i november 2023 grundet store fald i elprisen. Indeksene blev korrigeret for Nationalbankens prognose for lønfremgang på 4,7 % i 2023 og 5,3 % i 2024 (www.nationalbanken.dk/da/viden-og-nyheder/publikationer-og-taler/arkiv-publikationer/2023/faldende-men-fortsat-hoej-inflation).

Seneste prognose baserer sig på TiD's indeksskøn af januar 2024 (www.trafikselskaberne.dk/omkostningsindeks/). Disse korrigeres for lønprognoser fra Økonomiministeriets økonomiske redegørelse af december 2023 (www.oem.dk/publikationer/2023/december/oekonomisk-redegoerelse-december-2023/), som skønner en lønudvikling på 4,3 % i 2023 og 5,4 % i 2024. Sammenholdt med budget 2024 forventes fald i alle indeks med undtagelse af gasindekset.



Indeksene er sammensat af 5 delindeks: løn, forbrug, maskiner, rente og brændstof. Årsagen til indeksskøn kan ikke henledes til et enkelt delindeks. Fald i skøn for forbrug og maskiner bidrager til fald i indeks, mens rente og priser på gas og el trækker i den modsatte retning. Set bredt over alle indekstyper er lønprognosen den væsentligste årsag til de reducerede indeksskøn. Det skyldes primært, at delindekset for løn ikke fuldt har afspejlet den prognosticerede lønfremgang i de første 3 kvartaler af 2023. Hvordan de forskellige delindeks bidrager til indeksskønnen, ses af følgende figur.



Sammenlignet med budget 2024 forventes indeksskøn at give en mindredrift til Midttrafiks ejere på 26,4 mio. kr. Set i forhold til budgettets samlede tilskudsbehov på 1.680,3 mio. kr. svarer det til et fald på 1,6 %. Fordelingen mellem ejerne ses af følgende tabel.

Indeksfall forventes at give en mindreudgift på 26,4 mio. kr. for Midttrafiks bestillere i 2024

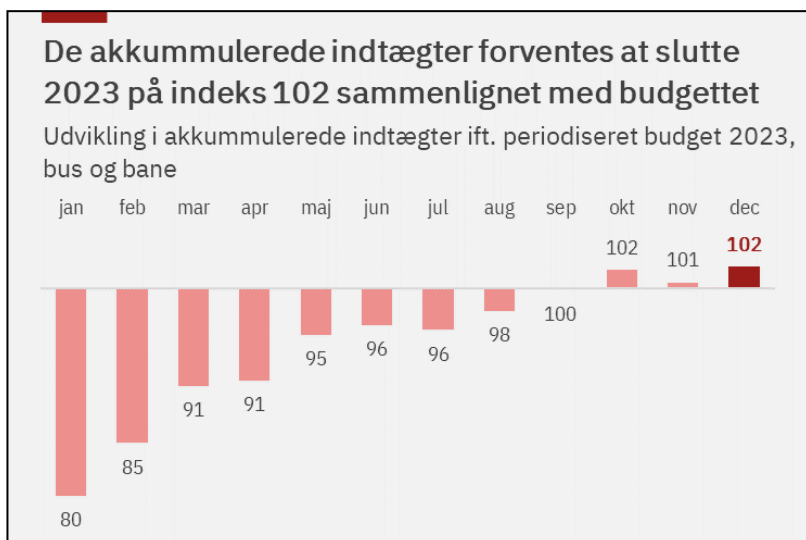
Indekseffekt for 2024 sammenlignet med vedtaget budget (mio. kr.)

Bestiller	Tilskudsbehov budget 2024	Indekseffekt			Tilskudsbehov inkl. indekseffekt
		Bus	Flextrafik	I alt	
Favrskov	32,2	-0,3	-0,2	-0,5	31,7
Hedensted	13,2	-0,1	-0,1	-0,2	13,0
Heming	51,3	-0,4	-0,1	-0,5	50,8
Holstebro	18,1	-0,3	-0,1	-0,4	17,7
Horsens	63,4	-0,5	-0,2	-0,7	62,7
Ikast-Brande	19,9	-0,3	-0,0	-0,3	19,6
Lemvig	10,0	-0,1	-0,0	-0,1	9,8
Norddjurs	38,9	-0,4	-0,1	-0,6	38,3
Odder	11,9	-0,0	-0,0	-0,1	11,8
Randers	100,7	-1,6	-0,2	-1,8	98,9
Ringkøbing-Skjern	31,4	-0,4	-0,1	-0,5	30,9
Silkeborg	50,8	-0,3	-0,2	-0,5	50,3
Skanderborg	32,8	-0,4	-0,1	-0,5	32,3
Skive	50,2	-0,6	-0,3	-0,9	49,3
Struer	9,8	-0,0	-0,0	-0,1	9,8
Syddjurs	32,1	-0,4	-0,1	-0,5	31,5
Viborg	54,9	-0,6	-0,1	-0,7	54,2
Aarhus	422,9	-8,6	-0,6	-9,1	413,7
Region Midtjylland	635,8	-5,6	-2,8	-8,3	627,4
I alt	1.680,3	-21,0	-5,5	-26,4	1.653,8

Skønnet er selvsagt forbundet med usikkerheder, og der laves derfor ikke en tillægsbevilling til budgettet. Indeksfall vil således indgå som afvigelse i regnskabet, givet det er vedvarende.

Status på indtægter 2023 og 2024

Midttrafiks indtægter, på tværs af bus og bane, skønnes at være 2 % over de budgetterede 2023-indtægter. Endelige tal for december afventer dog. I budgettet for 2023 er der både indregnet den implementerede takststigning fra januar 2023, med en provenuøgning på ca. 25 mio. kr., samt en negativ covid-19 effekt (5 % indtægtsnedgang), som er mindre end tidligere år. Udviklingen over året ses af følgende figur.



I budgettet for 2024 er der både indregnet den kommende takststigning på 10,3 % fra januar 2024, med en provenuøgning på ca. 50 mio. kr., samt en negativ covid-19 effekt (2,5 % indtægtsnedgang), som er mindre end tidligere år. Snestormen og de efterfølgende driftsudfordringer i starten af januar, estimeres til at medføre et indtægtsstab på 1-2 % af årets budget, svarende til 8-16 mio. kr., hvor de østjyske bestillere er hårdest ramt.

4 Orientering: Likviditetsdepoter pr. 31. december 2023

ORIENTERING

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orientering til efterretning.

Resumé

Bestyrelsen orienteres hermed generelt om likviditetsdepoternes afkast pr. 31. december 2023. Der er i 2023 ikke ændret i investeringen og depoterne forvaltes i henhold til finanspolitikken.

Sagsfremstilling

Formandskabet for Midttrafiks bestyrelse gives på hvert møde en status på likviditetsdepoterne og får dermed indblik i afkast, alternativ placeringsmulighed, porteføljens sammensætning, horisontafkast samt bankens vurdering af markedet og forventninger til den kommende periode.

Midttrafik har to likviditetsdepoter. Til det store depot er der knyttet en repo-facilitet som anvendes ved den månedlige betaling af vognmænd på bus- og flextrafikområderne.

Pengemarkedet har i hele 2023 været tilbage ved positive indlånsrente og negativ rente ved træk på kassekredit eller udnyttelse af repo-faciliteten. Året har været præget af stigende renter i et forsøg på at dæmpe inflationen. Året har også været karakteriseret af, at den alternative placering i kontant indlån har været mere fordelagtig end depoterne, på trods af horisontafkastene altid har været i depoternes favør.

Efter rådgivning fra banken har administrationen i efteråret anvendt op til 40 mio. kr. af kassekrediten i dagene omkring en vognmandsafregning, for at optimere afkastet fra depotet.

Investeringsåret 2023 endte med faldende renter, og nettoafkastet for det store depot blev 6,7 mio. kr., hvor den alternative placering i kontant indlån kunne have givet et afkast på 4 mio. kr. Depotets direkte afkast pr. 31. december 2023, er på 9,3 mio. kr., mens renteudgiften til repo-forretninger er 2,6 mio. kr.

Værdien af det store depot er pr. 31. december 2023 på 224 mio. kr., mens det lille depot har en værdi på 29 mio. kr.

Bilag

- 4.a Bilag 1 - Status likviditetsdepot pr. 31. december 2023

5 Orientering: Ændret opgørelsesmetode for off peak-kompensation

ORIENTERING

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orientering til efterretning.

Resumé

Trafikstyrelsen er blevet bekendt med at den nuværende beregning af off peak-rabat, hvor den beregnes før eventuelle andre rabatter, ikke er i overensstemmelse med det oprindelige aftalegrundlag. Dette forskriver eksplicit, at off peak-rabatten skal beregnes efter eventuelle andre rabatter.

Ændringen hvorved off peak-rabat beregnes, betyder at Midttrafik skal finansiere en større del af rabatten til kunden, hvilket årligt medfører et indtægtstab på 5-6 mio. kr.

Sagsfremstilling

Off peak-rabat er indført for at give folk incitament til at skifte fra bil til kollektiv transport. Takstnedsættelsen er på 20% uden for myldretiden, og implementeres udelukkende på rejsekortrejser. Trafikstyrelsen yder en "krone-for-krone" kompensation til trafikselskabet/togoperatøren. Kompensationen udbetales på baggrund af den ydede rabat til rejser solgt i off peak perioderne.

Siden ordningen blev etableret i 2012, er beregningen foregået ved at off peak-rabatten er beregnet først, og først derefter er en eventuel mængderabat beregnet. Det betyder, som i nedenstående eksempel, at når en kunde foretager en rejse, som normalt ville koste 100 kr. og samlet ville give en rabat på 52 kr., så finansierer Trafikstyrelsen 20 kr. af rabatten, og Midttrafik for de resterende 32 kr.

Mængderabat beregnet sidst	Korrigeret beregning
Kundens normalpris (pris uden adfærdsrabat)	100 kr.
Off peak-rabat i kr. (20%*100 kr.)	20 kr.
Prisgrundlag når mængderabat er fratrukket	80 kr.
Mængderabat i kr. (40%*80 kr.)	32 kr.
Samlet rabat (20 kr. + 32 kr.)	52 kr.
Kundens rejsepris når begge rabatter er fratrukket	48 kr.
Rabat ydet af Midttrafik	32 kr.
Rabat ydet af Trafikstyrelsen	20 kr.

Den nu forhenværende model for beregning af rabat.

Trafikstyrelsen er i efteråret 2023 blevet opmærksom på, at metoden hvorpå off peak-rabatten beregnes, har været fejlagtigt implementeret de sidste 12 år, jf. beskrivelsen i det oprindelige aftalegrundlag. Dette betyder, at trafiksselskaberne utilsigtet er blevet overkompenseret i denne periode.

Ved implementeringen af den nye beregningsmetode, hvor off peak-rabatten i kr. og øre skal beregnes som det sidste, efter eventuelle andre rabatter, går Midttrafik fra at finansiere 32 kr. af rabatten til at finansiere 40 kr.

Mængderabat beregnet først	Korrigeret beregning
Kundens normalpris (pris uden adfærdsrabat)	100 kr.
Mængderabat i kr. (40%*100 kr.)	40 kr.
Prisgrundlag når mængderabat er fratrukket	60 kr.
Off peak-rabat i kr. (20%*60 kr.)	12 kr.
Samlet rabat (40 kr. + 12 kr.)	52 kr.
Kundens rejsepris når begge rabatter er fratrukket	48 kr.
Rabat ydet af Midttrafik	40 kr.
Rabat ydet af Trafikstyrelsen	12 kr.

Den nye model for beregning af rabat.

Midttrafik modtager årligt en samlet off peak-kompensation på ca. 26 mio. kr. fra Trafikstyrelsen. Ved implementeringen af den nye metode fra 1. januar 2024, vil dette falde til 20-21 mio. kr. årligt, hvilket vil betyde et årligt indtægtstab for Midttrafik på 5-6 mio. kr.

Trafikstyrelsen har meldt ud, at det overstående ændringer kun vil være gældende fremadrettet, og at det altså ikke vil komme på tale, at Midttrafik eller de øvrige trafik-selskaber skal tilbagebetale tidligere års modtaget kompensation.

Overstående ændringer vil blive indregnet for de enkelte bestillere i forventet regnskab til juni 2024, og fremadrettet fra budget 2025.

Bilag

- 5.a Bilag 1 - Aftale om off peak inkl. bilag

6 Orientering: Snefald onsdag 3. januar 2024

ORIENTERING

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Resumé

Natten til onsdag 3. januar 2024 samt hele dagen onsdag oplevede dele af Danmark og store dele af Midttrafiks område kraftigt snefald. Samtidig med store mængder sne og frostvejr var der vindstød, der nærmede sig storm. Det betød, at der nogle steder samlede sig store mængder sne, hvilket viste sig at have stor indflydelse på trafikken generelt, herunder også den kollektive trafik, der blev indstillet i det meste af regionen over en periode på flere dage.

Sagsfremstilling

Midttrafik Kundeservice oplevede kraftige stigninger i antallet af henvendelser både på telefon og skriftlige henvendelser. Midttrafiks trafikinformationsberedskab har igennem perioden dagligt være i dialog med busselskaberne om driften og muligheder/be-grænsninger i forbindelse med snestormen.

Midttrafiks kundeservice

Mængden af såvel telefoniske som skriftlige henvendelser har som følge af snestormen været markant afvigende i forhold til normalen.

Herunder fremgår et overblik over, hvor mange henvendelser der er modtaget telefonisk. Til sammenligning modtager Midttrafik på en gennemsnitlig dag omkring 250-350 kald. Det kunderne primært har henvendt sig om er, hvorvidt deres bus kører, samt hvornår Midttrafik forventer, at busserne kører igen. Det er de samme temaer, som har været gældende på Facebook.

	Antal Opkald
Onsdag 3. januar 2024	1.175
Torsdag 4. januar 2024	1.123
Fredag 5. januar 2024	1.307
Mandag 8. januar 2024	1.464
Tirsdag 9. januar 2024	923
Onsdag 10. januar 2024	654
Torsdag 11. januar 2024	402
Fredag 12. januar 2024	390

Der er modtaget 305 henvendelser vedrørende Midttrafik App i perioden fra 3. januar 2024 til 14. januar 2024, hvoraf 253 henvendelser er behandlet/besvaret. Hovedparten af henvendelserne har omhandlet refusion af billetter, klip eller pendlerkort grundet manglende kørsel. Til sammenligning var der i samme periode sidste år 140

henvendelser vedrørende Midttrafik App. Der er dermed tale om mere end en fordobling i antallet af modtagne henvendelser.

Der er ligeledes modtaget henvendelser i vores almindelige postkasse (bus, tog og letbane). Hovedtemaerne for henvendelserne i denne periode er den manglende drift, herunder en undren over at sneen ikke er ryddet, og at busserne ikke kan køre, når andre kan. Der har også været mange henvendelser om manglende information via Midttrafik Live og Rejseplanen.

Refusionsreglerne er i forbindelse med snevejret blevet opdateret, så refusionen af pendlerkort ved længerevarende driftsforstyrrelser blev mere præcis for kunderne. Refusionen af pendlerkort gives som udgangspunkt i form af et pendlerklip pr. dag ved minimum syv dage med driftsforstyrrelser. Hvis der er tale om enkeltbilletter og klip, bliver disse refunderet pr. konduite, hvis bussen ikke har kørt.

Der er endnu ikke et overblik over, hvor mange skriftlige henvendelser Midttrafik Kundeservice modtager omkring refusion. Vores formodning er, at der kan gå en måned, inden Midttrafik har fået alle henvendelser vedrørende refusion. Indtil 14. januar 2024 har Midttrafik modtaget seks henvendelser fra kunder, som ønsker refusion af deres pendlerkort i forbindelse med driftsforstyrrelserne.

Der har været udfordringer med udsendelse af pensionistkort, idet PostNord i forbindelse med vejret ikke har kunne garantere afhentning af post. Kundeservice callcenter/salg har informeret kunderne om mulig ekstra leveringstid. Enkelte kunder har rykket for levering af deres kort.

Trafikinformationsberedskab

Trafikservice, der er ansvarlig for trafikinformation i Midttrafiks område, havde i dagene op til snestormen fulgt med i meldinger om omfang af snefald og vindstyrke. Fra 3. januar og i de efterfølgende dage var to medarbejdere dedikeret til at lave trafikinformation og have dialog med busselskaber og kommuner.

På baggrund af vejrudsigten valgte vi tirsdag 2. januar at lægge information ud på Midttrafik.dk, Rejseplanen, Midttrafik live og Facebook om, at kunderne skulle orientere sig på Rejseplanen og Midttrafik live, inden de tog hjemmefra onsdag d. 3. januar, da vi forventede at vejrliget ville få indflydelse på driften.

Onsdag 3. januar kl. 04.00 modtog Midttrafiks beredskabstelefon de første opkald fra AarBus og Letbanen omhandlende store udfordringer med at køre grundet de store mængder sne. Letbanen kunne ikke køre, og AarBus forsøgte at få busser ud at køre, men flere sad fast i sneen. Herefter og resten af dagen blev beredskabet kontaktet løbende af busselskaberne omkring udfordringer med driften. Beredskabet har igennem perioden forsøgt at opdatere vores kundevenlige platforme, herunder Midttrafik.dk, Midttrafik live og Rejseplanen en gang i timen med seneste nyt om driften. Vi har kunnet se, at kunderne har gjort megen brug af de informationer, der er blevet lagt ud til dem. Under snestormen havde vi op til 71.000 unikke daglige brugere af Midttrafik live app. Det er en ny rekord for app'en.

Trafikservice har igennem hele perioden med snestorm og dagene efterfølgende været i løbende dialog med busselskaber i hele regionen samt kommunerne. Dialogen med busselskaberne har drejet sig om hvor meget kørsel, der har været mulig at gennemføre, vurdering af om omkørsler har været mulige, vejledning ift. indberetninger om indstillet kørsel, kvalitetssikring af busselskabernes vurderinger. Dialogen med

kommunerne har omhandlet prioritering af snerydning på veje med busdrift samt besvarelse af spørgsmål vedr. driften/overdragelse af budskaber fra busselskaberne om ufremkommelige veje.

3. januar om morgenen havde midttrafik.dk et udfald, hvilket gjorde adgangen til hjemmesiden langsommelig. Problemet blev løst i løbet af morgenen. Siden den første snestorm i december er serverkapaciteten fire-doblet på midttrafik.dk for at undgå lignende udfald.

Det er Trafikservices vurdering, at alle busselskaber har ydet en indsats ifm. at få genoprettet driften så hurtigt som muligt. Lokale forhold har gjort, at det har været stor forskel på, hvor hurtigt driften har været genoptaget. Der har i flere områder været lavet midlertidige omkørsler på ruter, hvis en vej/bakke har været ufremkommelig.

Administrationen har modtaget flere henvendelser fra busselskaber vedr. ødelagt materiel på busserne forårsaget af vejrliget og ønske om kompensation herfor. Der pågår en juridisk vurdering heraf.

Håndtering af Flextrafik under snestormen 3. januar 2024 samt den efterfølgende uge

Onsdag 3. januar 2024 var der varslet store mængder sne og blæst i Midtjylland.

Midttrafiks Flextrafik havde mandet ekstra op fra morgenstunden, og informerede forud for snestormen Midttrafiks kunder om risiko for forsinkelser via hjemmeside, Facebook, Flextrafiks selvbetjening og telefonspeaks.

Snestormen blev onsdag så voldsom, at trafikken gik i stå i store dele af regionen, og politiet frarådede al unødigt kørsel. Flextrafik måtte derfor indstille dele af kørslen.

Fra onsdag 3. januar og frem til onsdag 10. januar måtte Flextrafik prioritere i kørselstyperne. Dette for så vidt muligt fortsat at kunne udføre kritiske kørsler, hovedsageligt for Præhospitalet og AMK.

Den fastsatte prioritering i Flextrafik:

1. Patientbefordring
2. Kommunal kørsel, herunder specialkørsel
3. Handicapkørsel
4. Åben Flextrafik (flectur, flexbus og plustur)

Der blev løbende afholdt akutte driftsmøder i Flextrafik for at afgøre hvilke kørselstyper, der kunne udføres i hvilke perioder. En tidslinje over indstillede kørselsordninger findes i bilag 2.

Undervejs blev Flextrafiks kunder informeret om situationen via Midttrafiks hjemmeside, Facebook, Flextrafiks selvbetjeningsløsning samt via telefonspeaks. Alle kunder, hvis forudbestilte kørsel måtte aflyses, blev løbende kontaktet telefonisk eller via sms.

Fælles for alle aflysninger var, at hvis vi havde stået for at transportere en kunde ud tidligere på dagen, ville vi også forsøge at transportere vedkommende hjem, hvis det overhovedet var muligt.

Ugen bød på mange udfordringer med forsinkelser, nedsat kørselshastighed,

ufremkommelige veje og adresser. Mange vogne sad fast længe i trafikken, enkelte chauffører og kunder – samt en enkelt af Midttrafiks medarbejdere – endte med at overnatte i bilen på E45.

Foruden interne møder omkring situationen og information til Midttrafiks organisation; Kundeservice, kundecenter, medarbejdere internt og ved FlexDanmark samt Midttrafiks direktion, var vi i løbende kontakt med Region Midts Præhospitalet. I samråd blev det afgjort, i hvilken grad kørsel kunne forsøges udført. Der blev vurderet på geografi og afstand, samt for hvilke patienter situationen var blevet patientkritisk. Præhospitalet kunne i weekenden 6.-7. januar 2024 indsætte PMV'er til akutte situationer.

Der blev 3., 4. og 5. januar 2024 erklæret Nøddrift for leverandører i Midttrafiks område med kontrakt i FV8 FlexVariabel. Nøddrift sikrer et tillæg på 20 % til det afregnede beløb. Efter at have erklæret nøddrift, kunne vi konstatere, at tillægget på 20 % ikke tilnærmelsesvis dækkede afregning for den forlængede køretid på rigtig mange af vognene. Der blev, for at sikre tilstrækkelig kapacitet til gennemførelse af de prioriterede kørselsordninger, siddende patientbefordring og kommunal kørsel, truffet beslutning om, at vognene skulle afregnes for det reelle tidsforbrug. Det har desværre betydet en efterfølgende væsentlig ekstra arbejdsopgave i Vognafregningen. Dette i form af gennemgang af alle indkomne korrektionsanmodninger fra leverandørerne.

Der er lavet korrektioner på tidsforbrug på lidt mere end 57.000 minutter, og beløbet er cirka 340.000 kr. Tillægget på 20 % ender på omkring 220.000 kr. Samlet koster de tre dage således ca. 0,5 mio. kr. ekstra til flextrafik-vognmænd.

Erklæring af Nøddrift evalueres ift. anvendelse ved lignende situationer fremadrettet og ifm. kommende udbud af Variabel kørsel.

Langt de fleste udfordringer og aflysninger er blevet mødt med forståelse fra kunder og ejere.

Midttrafik har i perioden fra 3. – 15. januar 2024 modtaget tre kundehenvendelser omhandlende udfordringer med Flextrafik med afsæt i sne og dårligt føre.

Aarhus Stiftstidende bragte 12. januar 2024 et læserbrev indrykket af en handicap-kunde, som ikke blev afhentet 8. januar 2024. Midttrafik har sendt svar på læserbrevet til Aarhus Stiftstidende mandag 15. januar 2024.

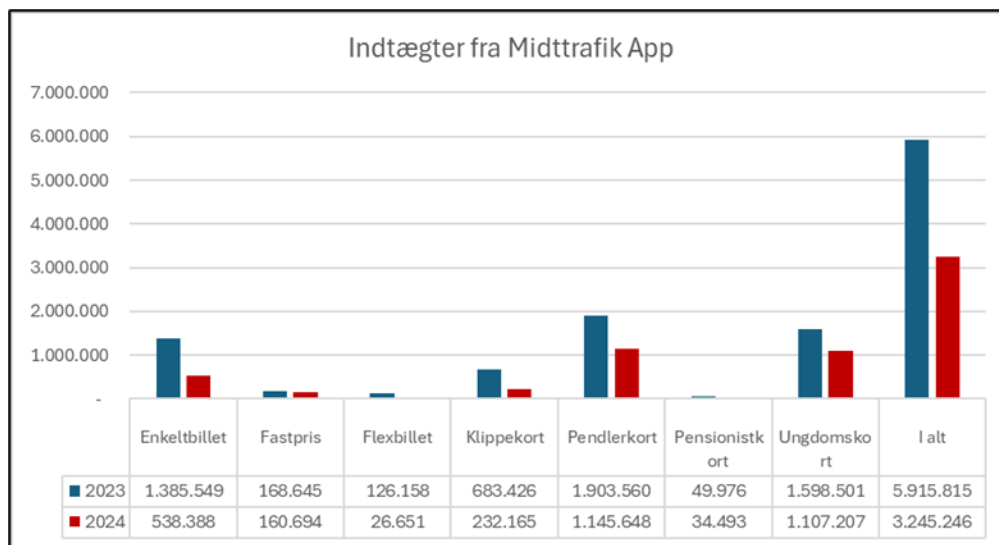
Indtægtstab som følge af driftsudfordringer

Driftsforstyrrelserne som følge af snestormen i starten af januar 2024, har medført et estimeret indtægtstab på samlet set 8,1 mio. kr., svarende til 1 % af Midttrafiks indtægtsbudget for 2024.

Til at belyse, hvad dette har betydet for Midttrafiks indtægter under driftsforstyrrelserne, sammenlignes der med samme periode i 2023, hvor indtægterne for 2024 korrigeres for den takststigning som trådte i kraft den 15. januar 2023, som var på 4,9 %.

Da Rejsekortdata ikke er tilgængeligt før den 20. i måneden efter, er der alene taget udgangspunkt i data fra Midttrafik App. Salget via Midttrafik App udgør ca. 40 % af Midttrafiks samlede indtægter, så de øvrige 60 % af indtægterne er estimeret på

baggrund heraf. De øvrige indtægter udgøres 40 % af Rejsekortprodukter, mens de sidste 20 % består af diverse kompensationer Midttrafik modtager, fx off peak-rabat.



Overstående graf viser tydeligt de indtægtsmæssige konsekvenser af driftsforstyrrelserne i starten af 2024. Særligt er salget af enkeltbilletter og klippekort på et meget lavere niveau end i 2023, og det samlede salg er 3,2 mio. kr. lavere end i samme periode året inden, svarende til et indtægtstab på 45 %.

Sammenlagt betyder det, at driftsforstyrrelserne har medført et estimeret indtægtstab på samlet set 8,1 mio. kr., svarende til 1 % af Midttrafiks indtægtsbudget for 2024. Dette vil forventeligt ramme de østjyske bestillere hårdest, hvilket vil slå i gennem for indtægtsdelingen for 1. kvartal 2024.

Overstående ændringer vil blive indregnet for de enkelte bestillere i forventet regnskab til juni 2024.

Bilag

- 6.a Bilag 1 - Overblik over bus og Letbanekørslen ifm. snestormen
- 6.b Bilag 2 - Oversigt over indstilling af kørsel i flextrafik perioden 3. – 10. januar 2024

7 Orientering: Præsentation af Midttrafiks nøgletal 2023

ORIENTERING

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen og oplægget til efterretning.

Resumé

På bestyrelsesmødet vil administrationen fremlægge Midttrafiks nøgletal for 2023.

Sagsfremstilling

Hver måned udarbejdes i Midttrafik en nøgletalsrapport til internt brug og målopfølgning.

På bestyrelsesmødet vil administrationen fremlægge nøgletallene for 2023 og komme ind på såvel indtægtssiden, billetprodukter, kundeservice, boder med flere.

Billetmedier som Midttrafik app og Rejsekort er blevet mere populære, end de var i 2019, og det har medvirket til, at indtægterne lander på indeks 102 ift. budget.

Der kom flere henvendelser fra kunderne i 2023, hvor både mængden af kald og kundeservicehenvendelser er steget.

Midttrafik app har haft en oppe tid på 99,9 % i 2023, men nedetiden har samtidig været historisk høj.

Udstedelse af boder er også steget i 2023 særligt på Flextrafik-området, hvor mange boder kom efter opstart af nyt udbud i foråret 2023.

Bilag

- 07.a Bilag 1 - Nøgletal i Midttrafik 2023

8 Orientering: Udvikling i Biletkontrol 2023

ORIENTERING

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Resumé

2023 har været et spændende år på biletkontrolområdet. Det tekniske setup er blevet opgraderet. Den fysiske kontrolafgifter er blevet erstattet af en digital variant og der er kommet styr på stamdata. Samarbejdet med operatøren G4S er løbende blevet bedre, og samlet har det resulteret i den højeste snydeprocent siden kontraktens begyndelse i 2019. Dog har de mange afgifter også lagt et øget pres på administrationen.

Sagsfremstilling

Biletkontrol

I Midttrafik er der valgt en model, hvor selve kontrolindsatsen er udliciteret til operatøren (G4S) mens Midtjyske Jernbaner selv har kontrollører ansat. Midttrafiks rolle består primært i at håndtere den administrative del ifm. myndighedsopgaven forbundet med udstedelse af afgifter, administration og videreudvikling af det tekniske kontrol-setup, samt håndtering af kundehenvendelser og klager mm.

Den operationelle del af Biletkontrollen kan overordnet inddeles i 4 områder:

- Aarhus bybusser
- Letbanen
- Regionale og kommunale busser
- Tog

Midtjyske Jernbaner varetager kontrollen på strækningen Holstebro-Skjern og Lemvigbanen, mens G4S varetager kontrollen på øvrige områder.

I 2023 skulle der laves ca. 106.000 kontroller i Midttrafiks område. Det er en stigning på ca. 22.000 kontroller sammenholdt med 2022. Stigningen skyldes hovedsageligt, at Aarhus Kommune valgte at øge kontrolmængden i Aarhus bybusser med 25 % i slutningen af 2022, mens Aarhus Kommune og Region Midtjylland sammen blev enige om at øge mængden af kontroller tilsvarende for Letbanen i starten af 2023. I 2023 blev der i alt udført ca. 106.000 kontroller, og der blev udstedt ca. 21.000 afgifter, hvilket er en stigning på knap 6.400 afgifter sammenholdt med 2022.

Midttrafik har et samarbejde med Aarhus Kommune om inddrivelse af ubetalte kontrolafgifter. Udgiften for Midttrafik er årligt på ca. 1. mio. kr. til Opkrævningen for deres assistance med inddrivelsen. I 2023 betalte ca. 45 % af kunderne deres afgifter direkte til Midttrafik, mens de resterende 55 % blev overført til videre inddrivelse hos Opkrævningen.

Historisk kan vi konstatere at 34 % af de kunder, der får en afgift, får mere end én afgift, mens 5 % af dem, der får en afgift, får mere end ni afgifter. Blandt dem, der har

fået afgifter, ligger gennemsnittet på lige under tre afgifter per person, mens enkelte kunder har fået mere end 200 afgifter. Størstedelen af de udstedte afgifter er til kunder under 30 år.

Måltal

Et af de vigtigste måltal for Billetkontrollen er udviklingen i snydeprocenten. Snydeprocenten angiver hvor mange afgifter, der bliver udskrevet ift. hvor mange passagerer, der bliver kontrolleret. Forventning til snydeprocenten er på 1,75 %. Snydeprocenten lå i 2023 på 2,5 % mod 1,8 % i 2022.

Afgifter pr. kontrol er et andet måltal for Billetkontrollen. I 2023 lå den på knap 20 %, hvilket indikerer, at der i gennemsnit blev udstedt 1 afgift for hver 5. kontrol, der bliver udført. Sammen med snydeprocenten tegner det et billede af en mere effektiv kontrolindsats i 2023.

År	Snydeprocent	Afgift pr kontrol
2019	1,13 %	18,1 %
2020	2,11 %	18,7 %
2021	2,01 %	15,5 %
2022	1,79 %	16,4 %
2023	2,50 %	19,9 %
Total	1,87 %	17,7 %

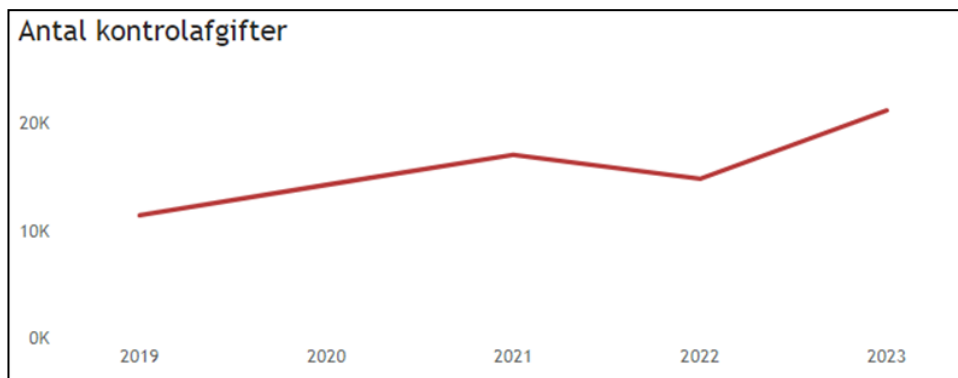
Udvikling af IT-setup

Midttrafik har i løbet af 2022 og 2023 gennemgået et større digitalt løft af det kontrol-setup, der er implementeret i Midttrafiks område. Der er foretaget en lang række ændringer. Bl.a. er der foretaget en opgradering af servere, samt forbedret sikkerhed generelt, implementeret nye stamdata, udviklet en webbaseret styringsplatform samt optimering af kontrolenhederne. Den for kunden meste synlige forandring er skiftet fra en fysisk kontrolblanket til en digital blanket, hvor kunden modtager kvittering via SMS, men med mulighed for at få en papirvariant til ikke-digitale kunder. Senest har vi også gjort det nemmere at betale afgiften, da det nu kan foregå gennem Midttrafiks webshop.

Vi er i Midttrafik meget tilfredse med den udvikling, vi har gennemført, og vi har fået rigtig god respons fra både kontrollører, kunder og øvrige interessenter ift. det nye setup, men vi arbejder hele tiden videre og prøver at forbedre setup'et yderligere, hvorfor der også i 2024 er afsat midler til videreudvikling i Billetkontrollen.

Stigende sagsbehandling

I gennemsnit kontakter 10 % af de kunder, der får en kontrolafgift, Midttrafik efterfølgende. Henvendelser spænder bredt fra general information om betaling til klager over afgift eller kontrollør. Den øgede kontrolmængde koblet med den stigende snydeprocent har resulteret i flere afgifter i 2023. Med flere afgifter følger også flere kundehenvendelser og klager, hvilket har forårsaget en stigning i sagsbehandlingen hos Midttrafik. Midttrafik har derfor været nødsaget til at ansætte flere medarbejdere til at håndtere disse kundehenvendelser.



Samarbejde med operatøren

Der er et tæt samarbejde mellem Midttrafiks administration og operatøren G4S. Foruden den løbende kontakt bliver der månedligt afholdt 2 møder for at se på udviklingen i kontrollen samt planlægning af fremtidige fokuspunkter for kontrolindsatsen. G4S' driftsleder kan dagligt tilgå en række BI-rapporter, der bl.a. viser, hvor de har lavet kontrol, hvor mange afgifter de har lavet, hvad snydeprocenten ligger på og meget mere. De kan også tilgå en rapport, der viser udviklingen i passagerstrømme for bybusser i Aarhus og på Letbanen. Alt dette er sat i værk, så G4S har de bedste forudsætninger for at tilrettelægge en god kontrolindsats. Billetkontrollen er i høj grad styret af data, og denne udvikling vil formentlig kun gå en vej fremover.

Nyt udbud

Midttrafik har i starten af 2024 igangsat en ny udbudsproces omkring billetkontrolkontrakten med driftsstart primo 2026. Begrundelse er bl.a., at de mange nye muligheder, data giver, ikke afspejles i den nuværende kontrakt, ligesom den nuværende kontrakt sætter et loft for kontrolmængden, hvorfor Midttrafik ikke længere kan øge kontrolmængden, hvis der skulle opstå et behov for dette. Midttrafik ønsker med et nyt udbud at styrke de overordnede rammer i kontrakten både ift. mængden af kontrol, men også de tidsrum og geografien for hvordan kontrollen skal udføres fremover.

Som det fremgår af notatet, så er der sket meget på billetkontrolområdet i 2023. Den gennemgribende optimering og udvikling af det tekniske setup koblet med et bedre samarbejde med operatøren har medvirket til nogle rigtig flotte nøgletal, som indikerer en mere effektiv kontrolindsats i 2023.

9 Orientering: Midttrafiks kundeviden fra kundeundersøgelser

ORIENTERING

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Resumé

Midttrafik indsamler løbende viden omkring vores kunder via kundeundersøgelser. Til dels via faste kundeundersøgelser med løbende dataindsamling og til dels via målrettede undersøgelser til specifikke og afgrænsede formål. Derudover foretages der kundeundersøgelser af andre aktører i branchen, der kan bidrage med viden til Midttrafik.

Nedenfor skitseres et overblik over Midttrafiks kundeviden, der indsamles via kundeundersøgelser.

Sagsfremstilling

Midttrafiks kundeviden kan overordnet inddeles i tre kategorier:

- Midttrafiks faste undersøgelser
- Midttrafiks ad hoc undersøgelser
- Undersøgelser fra andre aktører i branchen.

1. Midttrafiks faste kundeundersøgelser

Midttrafik har samlet set fem faste kundeundersøgelser, hvoraf fire afvikles på egen hånd. De fire undersøgelser, der tjener hvert deres formål, indgik i et udbud i 2023 og er kontraktbundne indtil udgangen af juni 2027. Derudover medvirker Midttrafik til gennemførelse af en fælles kundeundersøgelse i branchen. Undersøgelserne er som følger:

Bonusmodel i buskontrakter

Bonusmodellen blev vedtaget af Midttrafiks bestyrelse 2. november 2018 og er siden indarbejdet i alle større A-kontrakter i forbindelse med nye udbud. Bonusmodellen belønner busselskabet for høj kundetilfredshed set i forhold til en målt baseline. På nuværende tidspunkt er otte kontrakter omfattet af bonusmodellen fordelt på seks busselskaber.

I undersøgelsen indsamles kundetilfredshed med parametre, som operatøren er ansvarlig for/kan påvirke, såsom chaufførens kørsel, chaufførens fremtræden, rengøring og vedligehold. Derudover indsamles relevante baggrundsoplysninger på kunden og Midttrafik råder over fire spørgsmål, der kan benyttes og udskiftes efter behov.

Bonusmodel i Aarhus Letbane

Bonusmodellen blev indført 1. juli 2022 og belønner operatøren af Letbanen for høj kundetilfredshed set i forhold til en målt baseline. Spørgsmålene i bonusmodellen ligner så vidt muligt den tilsvarende model for busser, men afviger lidt, da operatørens ansvarsområder er anderledes.

Bedste Busselskab

Denne bonusmodel har eksisteret siden 2015 og adskiller sig fra de øvrige bonusmodeller ved som udgangspunkt at omfatte alle busselskaber, der kører A-kontrakter og ved at kære vinderne. I Bedste Busselskab 2023/2024 (indeværende køreplanår) deltager i alt 16 busselskaber.

Der gives anerkendelse til de busselskaber, der gør en ekstra indsats og et skulderklap til de chauffører, der står med kundekontakten i dagligdagen.

Bedste Busselskab bygger på de samme syv spørgsmål som bonusmodellen i buskontrakter og dataindsamlingen er sammentænkt, så kundeinterviews hos busselskaber, der indgår i begge undersøgelser, så vidt muligt genbruges.

Flextrafik kundeundersøgelse

Som et nyt tiltag indføres en løbende kundeundersøgelse på tværs af kørselsordninger (flextur, plustur, flexbus, handicapkørsel og kommunal kørsel). Der indsamles årligt 2.000 telefoninterview, som bl.a. vil give viden om kundernes tilfredshed, kendskab til servicetilbud og barrierer for brug af online bestilling. Undersøgelsen opstartes i februar 2024 og vil erstatte hidtidig praksis med enkeltstående undersøgelser med års mellemrum.

I alle fire undersøgelser er det muligt for Midttrafik at indkøbe flere spørgsmål. Således kan den allerede etablerede dataindsamling udvides til at tjene flere formål.

Den fælles kundetilfredshedsanalyse for kollektiv transport

Midttrafik medvirker til gennemførelse af en fælles kundetilfredshedsanalyse forankret i Rejsekort og Rejseplan A/S. Undersøgelsen gennemføres årligt blandt ca. 12.000 brugere af kollektiv transport på tværs af kollektive trafikvirksomheder, herunder Midttrafik, Aarhus Letbane og Midtjyske Jernbaner. Særligt for undersøgelsen er, at den udvikles online og som følge heraf indeholder flere lejlighedsvis brugere. Et perspektiv, der er et godt supplement til Midttrafiks egne kundeundersøgelser.

Spørgerammen er omfangsrig. Den indeholder tilfredshed med og holdninger til væsentlige forhold i den kollektive trafik, såsom tilfredshed med kollektiv transport i eget område, tillid til at komme frem til tiden samt hvorvidt kollektiv transport er et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer. Hvert år beslutes der i fællesskab nogle aktuelle emner til et ad hoc afsnit, der kan bringe værdi til trafiksekskabernes arbejde. Undersøgelsen i 2023, der netop er ved at blive færdigbehandlet, indeholder bl.a. viden om hjemmearbejde og barrierer for at lade sine børn benytte kollektiv transport.

2. Midttrafiks ad hoc undersøgelser

Ved behov gennemfører Midttrafik med jævne mellemrum kundeundersøgelser målrettet et specifikt og afgrænset formål. Eksempler på dette er kundeundersøgelsen blandt brugere af kontantautomaterne i Aarhus bybusser, 360 graders undersøgelse af de åbne kørselsordninger i flextrafik og aktuelt input til en ny trafikplan i Aarhus Kommune.

Det forventes, at de fire faste undersøgelser vil være rygraden i Midttrafiks kundeundersøgelser, men at der fortsat vil være behov for ad hoc undersøgelser, når databehovet ikke kan afdækkes af igangværende undersøgelser.

3. Undersøgelser fra andre aktører

Passagerpulsens har siden 2016 været en god kilde til kundeviden. Disse undersøgelser har i højere grad været drevet fra et kundeperspektiv og de har taget aktuelle emner op med kort responstid via deres online kundepanel. Denne viden har Midttrafik kunnet inddrage som input til vores daglige arbejde, bl.a. emner som trængsel og busfremkommelighed, kundernes ønsker til kundeservice og vurdering af rejsegarantier.

Idet Passagerpulsen ikke er blevet genfinansieret, kommer der ikke flere af denne type undersøgelser.

Trafikselskaberne sparrer og deler løbende relevante undersøgelser, der kan have relevans for andre. Dette samarbejde er ikke organiseret, men der er generelt stor velvilje til at dele på tværs.

10 Orientering: Status på benyttelsen og økonomien for Flexharmoniseringen

ORIENTERING

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Resumé

26. juni 2023 trådte harmoniseringen af Flextrafiks åbne produkter; flextur, flexbus og plustur i kraft.

I orienteringen giver administrationen en status på, hvordan det gælder det første halve år siden harmoniseringen med fokus på flextur og plustur, som er de to produkter, hvor den største ændring har fundet sted.

Sammenlignet med 2. halvår 2022 viser tallene bl.a., at antallet af flexture er steget, kommunernes udgifter til flextur er generelt faldet, der køres markant flere flexture på tværs af kommuner og knudepunkterne bruges i høj grad.

Kunderne foretrækker fortsat at bestille flextur telefonisk, hvilket formodentligt skyldes, at det er en kendt bestillingskanal, og at en stor del af kundegruppen er ældre og ikke-digital. Det er dog positivt, at der fortsat oprettes nye kunder til bestilling på Rejseplanen hver uge på både flextur, flexbus og plustur.

Sagsfremstilling

Flextur

Siden harmoniseringen er antallet af udførte flexture (ca. 82.600) t.o.m. 31. december 2023 steget med ca. 6 % ift. samme periode i 2022 (bilag 1, tabel 1). Samtidig er kommunernes samlede udgift til ordningen faldet med ca. 4 % ift. perioden i 2022 (bilag 1, tabel 2).

Med harmoniseringen blev begrænsningerne på rejser over kommunegrænserne ophevet, og i perioden t.o.m. 31. december 2023 er antallet af flexture over kommunegrænserne i Region Midtjylland steget med ca. 50 % ift. perioden i 2022 (bilag 1, tabel 3).

Flexturknudepunkter blev også udbredt i hele regionen og ca. en fjerdedel af de udførte ture efter harmoniseringen er kørt til/fra knudepunkter (bilag 1, tabel 4). De kommuner som enten har mange knudepunkter og/eller havde den lave takst, 4 kr. pr. km, før harmoniseringen, har flest af disse ture.

Ifm. harmoniseringen var der en bekymring for benyttelsen af knudepunkter ved sygehusene i regionen og i særdeleshed den skævhed, at den kommune, som huser et sygehus, ud over at betale for egne borgeres ud- og hjemkørsler, også skal betale for hjemkørsler til øvrige kommuner. Kigger man i tabel 5 i bilag 1, ses det, at der siden harmoniseringen er kørt ca. 1.200 ture til/fra sygehusknudepunkterne, hvilket svarer

til ca. 1,5 % af alle udførte flexture siden harmoniseringen. Hertil kommer kommunernes udgift til disse ture, der samlet svarer til ca. 195.000 kr. (bilag 1, tabel 6). Dette er ca. 3 % af den samlede udgift til de udførte flexture.

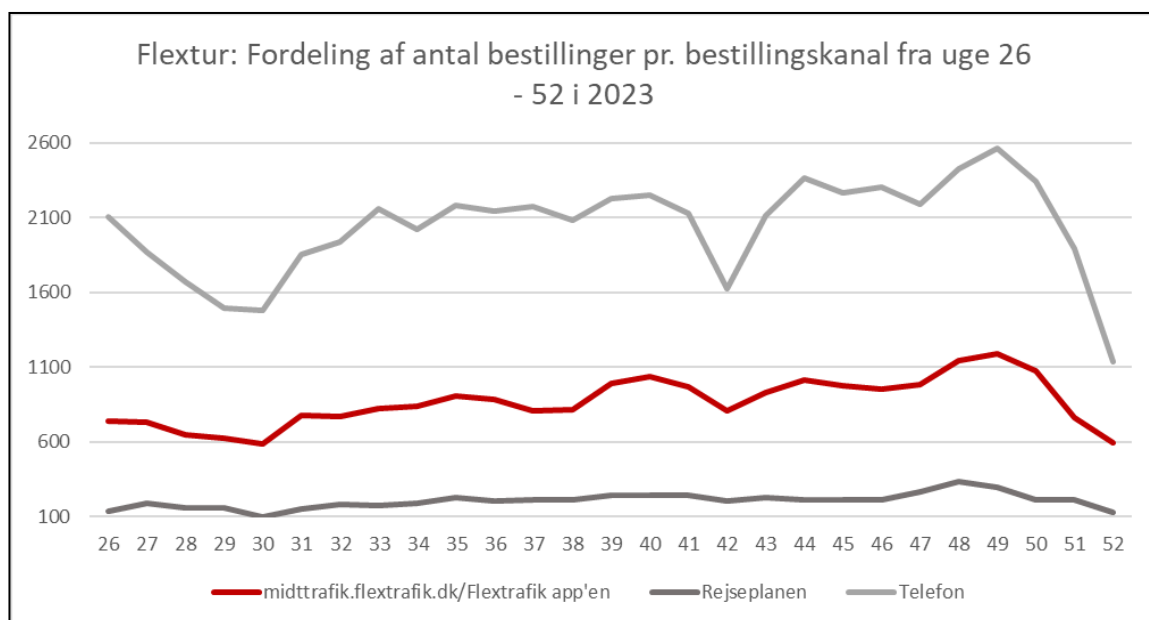
Plustur

Siden harmoniseringen er der udført ca. 10.200 plusture, hvilket svarer til en udgift for kommunerne på sammenlagt ca. 1.300.000 kr. Da plustur kun var i fem kommuner før harmoniseringen, er der ikke grundlag for en direkte sammenligning med tidligere.

Tendensen for plusturudviklingen er, at den er stigende. Dog er der set et fald i antallet af ture fra uge 49 – 52, jf. bilag 1, graf 1, hvilket kan forklares med snevejr og stormen Pia samt juleferien.

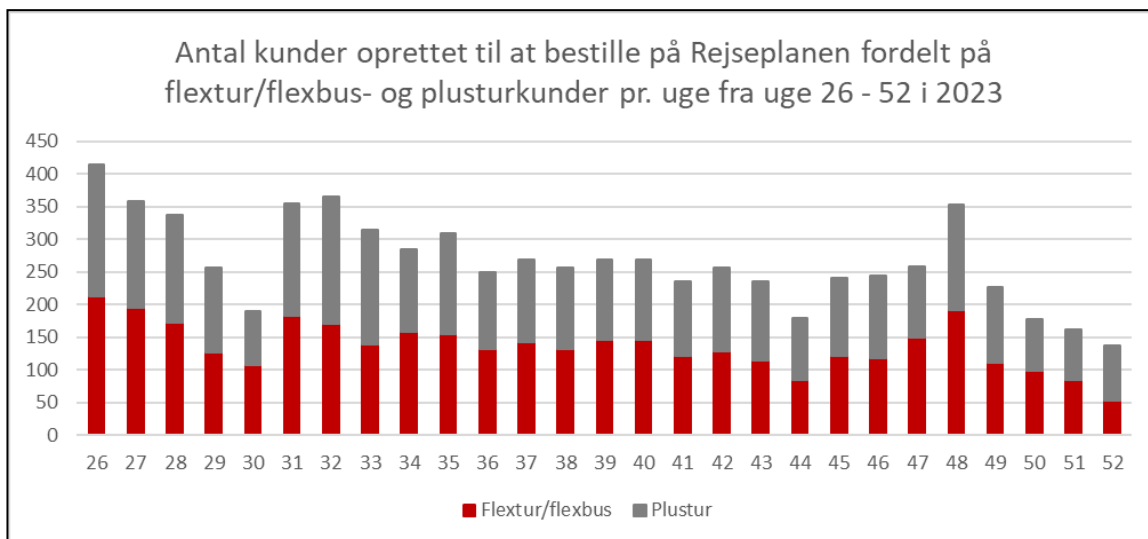
Kunderne

Med harmoniseringen kom flexstur og bestilling heraf på Rejseplanen. Dermed kan flexstur bestilles på tre kanaler; telefon, midttrafik.flextrafik.dk/Flextrafik app'en og Rejseplanen. Fordelingen af hvordan flexstur-bestillingerne har været siden harmoniseringen pr. uge tom. uge 52 fremgår af følgende graf:



Som det fremgår af grafen, er det fortsat telefoniske bestillinger, der benyttes mest, efterfulgt af midttrafik.flextrafik.dk/Flextrafik app'en. Dette kan formodentligt forklares med, at det er de kendte kanaler, og at den primære kundegruppe foretrækker at snakke i telefon fremfor at være digital og bestille online. Faldet i antallet af flexsturbestillinger i slutningen af året, kan, ligesom ved plustur, forklares med det dårlige vejr i december og julen.

Med lanceringen af flexstur på Rejseplanen og udbredelsen af plustur i hele regionen, har administrationen også kigget på, hvor mange kunder der har oprettet sig til at kunne bestille via Rejseplanen. Dette fremgår af følgende graf, hvor man pr. uge kan se, hvor mange kunder der hhv. har oprettet sig til flexstur/flexbus og plustur:



Grafen viser, at der hver uge kommer nye kunder til den digitale løsning. I perioden uge 26 – 35 var der en god tilgang af nye kunder, med undtagelse af uge 29 og 30 (sommerferieperiode). Fra uge 36 – 47 har antallet af nye kunder pr. uge ligget stabilt med et dyk i uge 44. I uge 48 steg antallet til niveauet i opstartsperioden for derefter at dykke resten af 2023, hvilket igen kan forklares med det dårlige vejr i december og julen. Det er værd at bemærke, at summen af kunder, der er oprettet til bestilling på rejseplanen, dermed hele tiden stiger, hvilket skaber basis for en fortsat vækst i brugen af Rejseplanen til bestilling frem for de øvrige platforme.

Bilag

- 10.a Bilag 1 - Data om harmoniseringen

11 Orientering: Afvikling af jule- og nytårskørsel 2023

ORIENTERING

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Resumé

Generelt er antallet af ture på tværs af alle kørselstyper faldet i julekørslen sammenlignet med 2022. Handicapkørslen oplevede en svag stigning i ture nytårsaften, mens antal ture med patientbefordringen faldt med ca. 25 % på årets sidste dag.

Sagsfremstilling

24. december er ubetinget den største og vigtigste kørselsdag for individuel handicapkørsel. Flexbus, flextur og plustur er ikke åben for kørsel 24. og 31. december. Der udføres udelukkende handicapkørsel og siddende patientbefordring.

Af nedenstående tabeller fremgår udviklingen og fordelingen af handicapture og siddende Patientbefordring 24. og 31. december, samt 25. og 26. december, i perioden fra 2021 til 2023.

Kørselstype:	Vogntype :	2021			2022			2023		
		24. dec	31. dec		24. dec	31. dec		24. dec	31. dec	
		Før kl. 24	Før kl. 24	Efter kl. 24	Før kl. 24	Før kl. 24	Efter kl. 24	Før kl. 24	Før kl. 24	Efter kl. 24
Handicap	Liftekørsel	1662	158	24	1632	176	29	1465	168	38
Handicap	Siddende	815	126	24	926	181	33	934	199	40
Handicap i alt		2477	284	48	2558	357	62	2399	367	78
Patientbef.	Liftekørsel	60	67	0	44	52	0	49	32	0
Patientbef.	Siddende	196	298	5	191	193	12	153	153	6
Patientbef. i alt		256	365	5	235	245	12	202	185	6
Samlet for dagen		2733	702		2793	676		2601	636	
Samlet for "året"		3435			3469			3237		

Kørselstype:	2021		2022		2023	
	25. dec	26. dec	25. dec	26. dec	25. dec	26. dec
Flextur	209	8	207	255	207	224
Handicap	419	624	478	762	488	670
Patientbefordring	224	262	127	391	236	322
Flexbus	3	17	33	32	39	29
Kommunal					1	
Plustur	8	6	17	20	42	40
Samlet for dagen	863	917	862	1460	1013	1285
Samlet for "året"	1780		2322		2298	

Antal ture med handicapkørsel 24. december 2023 er faldet i forhold til 2022 med ca. 150 ture, svarende til 6 %, hvor turantallet for den siddende patientbefordring i forhold til 24. december 2022 er faldet med ca. 30 ture, svarende til 14 %.

Juledagene, 25. og 26. december, er det samlede turantal for alle kørselstyper faldet med ca. 25 ture i forhold til 2022, svarende til 1 %.

31. december 2023 er handicapkørsel steget med ca. 15 kørsler i forhold til 2022, svarende til cirka 4 %. Patientbefordringen oplevede et fald på ca. 60 ture, cirka 25 %.

Afviklingen af kørslen 24. og 31. december 2023 er forløbet planmæssigt. Som tidligere år, med undtagelse af nedlukningerne under COVID-19, har Midttrafik sendt en medarbejder til FlexDanmark 24. december.

Midttrafik har til dato modtaget to kundehenvendelser vedrørende transporten 24. december 2023. Den ene gik på chaufførens manglende kompetencer til betjening af vognens lift. Der følges op med vognmanden og sikres, at chaufføren er korrekt oplært. Den anden gik på manglende booking af en trappetjener, hvor dette var nødvendigt. Det er konkluderet en bestillingsfejl fra vores side, og der er beklaget overfor kunden.

Midttrafik har anvendt 178 kørestolsvogne samt 152 små vogne 24. december 2023.

Derudover er der anvendt cirka 30 vogne fra Sydtrafik til kørsel i Region Midtjylland.

Bestilling i 2023

Kunderne har haft mulighed for at bestille handicapkørsel til 24. december 2023 ved Midttrafik fra 16. november til 14. december 2023. Ved bestilling af handicapkørsel til 24. december gælder der særlige regler, og derfor foretager bestillingsmodtagelsen et søgeinterval på maks. -2/+2 timer i forhold til kundernes ønskede afhentningstidspunkt. Kan afhentningstidspunktet ikke efterleves, tilbydes kunden en kørselskupen, og kunden får mulighed for selv at bestille en vogn ved en vognmand/taxacentral.

Der er til 24. december 2023 ikke blevet udleveret kørselskuponer til alternativ transport, da alle kunder, der henvendte sig indenfor bestillingsfristen, kunne tilbydes kørsel.

Antallet af bestillinger efter endt deadline for handicapbestilling til 24. december

14. december 2023 var deadline for bestilling af handicapkørsel til 24. december 2023. Efter deadline har der været 84 bestillinger/forespørgsler på kørsel til 24. december. Heraf kunne 58 kunder tilbydes kørsel til 24. december 2023, 26 måtte afvises.

Aflysninger i 2023

Midttrafik har i 2021 indført et gebyr på 250 kr. for afbestilling af kørsel efter afbestillingsfristen, denne følger bestillingsfristen 16. december, samt for forgæves kørsel. Dette fastholdes 24. december 2023. Der er sendt ca. 280 aflysninger/forgæves kørsel af handicapkørsel til opkrævning.

Der er samlet set i dagene fra 24. til 26. december 2023 samt 31. december 2023 udført ca. 200 færre kørsler end samme periode 2022, svarende til ca. 3 %.

I hele december 2023 har der været udført 20.866 handicapkørsler, hvilket er 1‰ færre ture end i december 2022, hvor der blev udført 20.895 handicapkørsler.

12 Orientering: Hovedkonklusioner i DPO rapport

ORIENTERING

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Resumé

Midttrafiks databeskyttelsesrådgiver, DPO Danmark, har i 4. kvartal 2023 gennemført det årlige tilsyn vedrørende GDPR-compliance hos Midttrafik. Tilsynet føres som en del af DPO Danmarks lovpligtige opgave som DPO for Midttrafik.

Resultaterne fra tilsynet er afrapporteret i en ledelsesrapport som samlet set viser, at organisationens gennemsnitlige GDPR-complianceniiveau er steget med 0,2 i løbet af det seneste år. Niveaulet ligger nu på 3,5 ud af 4,0.

Sagsfremstilling

Status på GDPR-compliance i 2023

DPO Danmarks årlige tilsyn vedrørende Midttrafiks GDPR-compliance viser, at niveauet i løbet af 2023 er bragt op på et gennemsnit på 3,5 ud af 4,0. Dette betyder at niveauet er steget 0,2 siden tilsynet i november 2022, hvor det lå på 3,3. Se figur 1.

Gennemsnittet for 2023 afspejler en stor spredning, hvor 83 % (69 % i 2022) af kontrollerne på tidspunktet for tilsynet lå på niveau 3 og 4, imens de resterende 17 % (31 % i 2022) lå på niveau 1 og 2. Se figur 2. De kontroller som lå på niveau 1 + 2, har, ligesom de øvrige kontroller, stor betydning for Midttrafiks informationsikkerhed og beskyttelse af persondata.

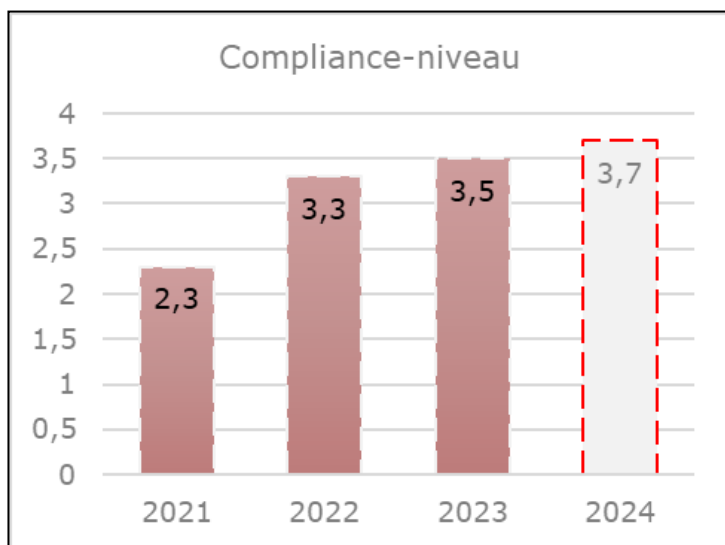
I tilsynsrapporten udpeger DPO Danmark en række prioritet 1- og 2-kontroller som Midttrafik med fordel kan fokusere indsatsen på i 2024. I figur 3 ses en oversigt over fordelingen af prioriteter på tværs af kontrollerne. Det fremgår af figuren, at andelen af prioritet 1- og 2-kontroller er reduceret med 6 procentpoint siden tilsynet i 2022. Det svarer til, at fem kontroller er udpeget som særligt prioriterede i 2024.

De fem særligt prioriterede kontroller hører alle under område C: Tekniske foranstaltninger og er oplyst i figur 4. Gennemsnittet for område C på 2,8 er uændret siden 2022. Kontrol C11 er dog steget med 1 point, imens kontrol C12 er faldet med 1 point.

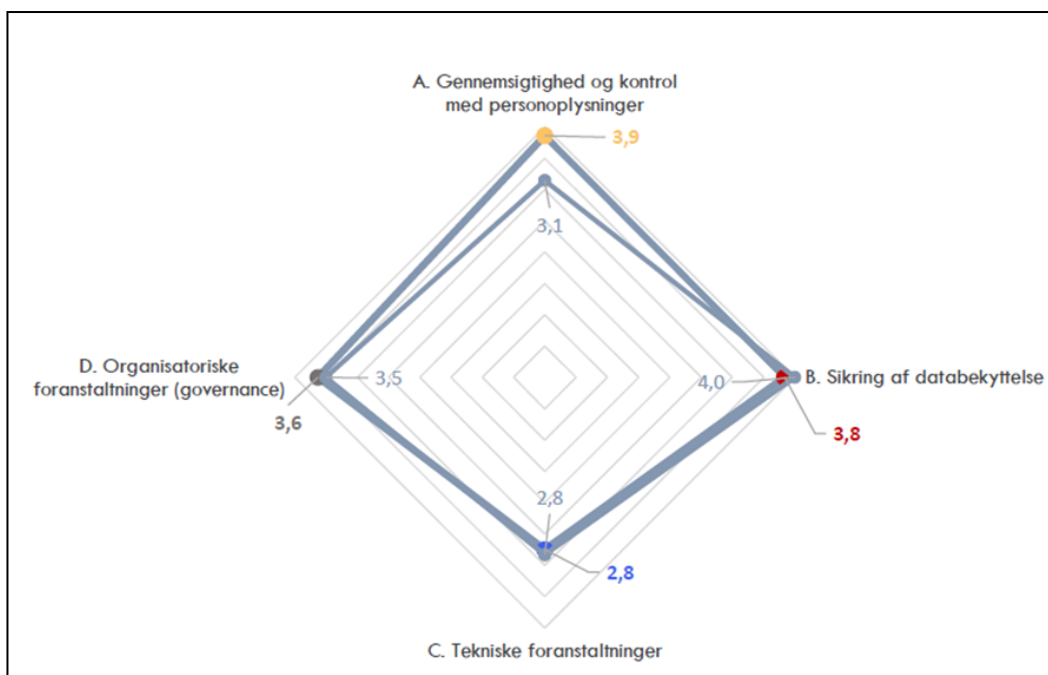
Prioritering og mål for GDPR-compliance i 2024

DPO Danmark og Midttrafik har fastsat et fælles mål om, at Midttrafik ved næste årlige tilsyn opnår en gennemsnitlig score på 3,7. For at nå dette mål, har Midttrafik ultimo januar planlagt en workshop med deltagelse fra DPO Danmark. På workshoppen vil der blive udarbejdet en konkret handlingsplan for, hvordan organisationen øger niveauet for de fem prioritet 1- og 2-kontroller.

Alle fem kontroller ligger inden for område C - Tekniske foranstaltninger. Midttrafiks IT-team og -ledelse vil som følge her af være primus motor på planlægning og eksekvering frem mod målet ved næste tilsyn november 2024.

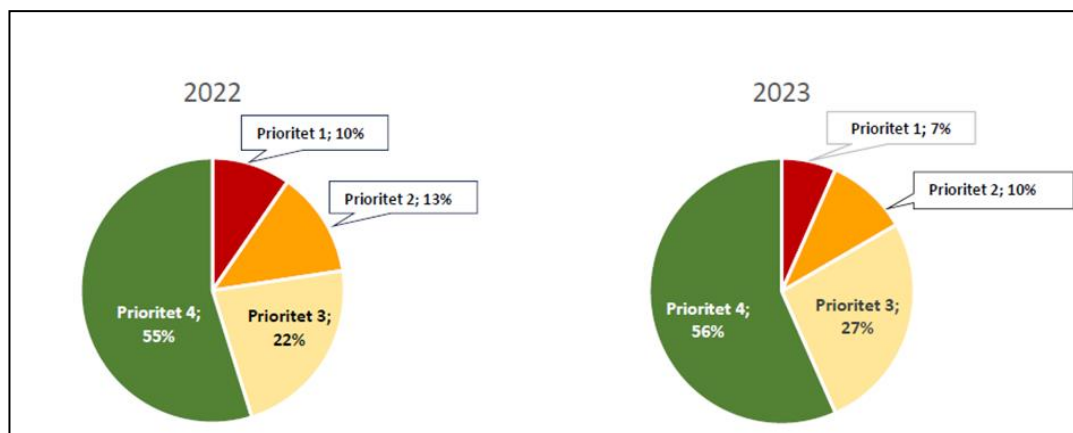


Figur 1 - Compliance-niveau 2021-2023 samt det målsatte niveau for 2024.



Figur 2 - Midttrafiks GDPR-complianceniiveau, 2023 vs. 2022 (s. 5 Tilsynsrapport Midttrafik – oktober 2023).

4 = Overholdelse (compliance)
 3 = Mindre væsentlig mangel
 2 = Væsentlige mangel
 1 = Kritisk mangel



Figur 3 - Oversigt over fordeling af prioriteter på tværs af kontroller (s. 10 i Tilsynsrapport Midttrafik – oktober 2023).

<p>Prioritet 1-kontroller:</p> <p>C9. Sårbarhedsscanninger og penetrationstest s. 35</p> <p>Det vurderes ikke at være påvist, at der udføres sårbarhedsscanninger eller penetrationstest. Organisationen oplyser dog, at de er i processen med at få styr på dette og har indhentet tilbud.</p> <p>Det anbefales fortsat, at der kommer sårbarhedsscanninger og/eller penetrationstests i stand for at klarlægge eventuelle afvigelser og svagheder ved de implementerede sikkerhedsforanstaltninger.</p>
<p>C10. Opdateringer og patches s. 36</p> <p>Det vurderes, at der er proces for opdatering og patching på OS niveau på klienter. Dette gøres igennem Ivanti, hvor der er styr på alle klienter. Det vurderes dog ikke, at organisationen har det fulde overblik over andre software-programmer på klienterne. Der er ikke regelmæssig procedure for at opdatere Android og iOS på mobile enheder mv. IOT-devices i billetautomater og hardware-enheder med OS på er ukendt.</p> <p>Det anbefales, at der laves en procedure og årlige stikprøvekontroller for patching og opdatering af:</p> <ul style="list-style-type: none"> -IOT devices -Software på klienter <p>Det anbefales at der følges op med databehandlere, som har instruks om at opdatere fagsystemer.</p>
<p>Prioritet 2-kontroller:</p> <p>C5. Logning s. 31</p> <p>Det vurderes, at der findes logs på en flæthed af forskellige systemer hos organisationen. IT tager sig af netværk igennem ISE Cisco. Azure foretager logning igennem design guide igennem Globeteam. Det vurderes også, at der mangler et fuldstændigt overblik over samtlige systemer og logning af persondata heri.</p> <p>Det anbefales fortsat at sikre beskyttelse af logning af brugeraktiviteter i it-systemer mod manipulation og sletning samt at sikre opsætning af logfiler på en måde, som giver et systematiseret overblik og sikrer opfølgning og håndtering af sikkerhedshændelser. Det anbefales desuden fortsat, at organisationen skaber overblik over alle systemer, som anvendes til behandling af persondata med fokus på, hvilke systemer, som endnu ikke logges.</p>
<p>C8. Kryptering ved overførsel via internettet s. 34</p> <p>Det vurderes, at persondata krypteres ved overførsel via mail gennem Timengo og LaserNet. Derudover anvender virksomheden Office365, som tilbyder kryptering per default. Organisationen krypterer persondata via internettet gennem HTTPS. Det vurderes, at organisationen ikke på nuværende tidspunkt har en politik for kryptering.</p> <p>Det anbefales fortsat, at organisationen først udarbejder en politik for kryptering af transmission over netværk. Dernæst anbefales det, at organisationen udarbejder en krydsreference mellem den af organisationen etablerede systemoversigt og organisationens risikovurdering, for at sikre, om krypteringen tjener som passende teknisk foranstaltning.</p>
<p>C12. Backup s. 38</p> <p>Det vurderes, at organisationen foretager backup via GlobalConnect. På fagsystemerne har systemejerne ansvaret, og der ligger krav om, at der skal tages backup. Der bliver taget backup via Veeam og Spectrum Protect via GlobalConnect (omfatter de fagsystemer der er hostet hos Global Connect).</p> <p>Organisationen anbefales at etablere en politik for backup med henvisning til et overblik over alle systemer, hvilken retention og restore-test der påtænkes gennemført og hvornår. På tidspunktet for tilsynet har organisationen ikke kunne påvise dokumentation til en efterspurgt stikprøve af back up, hvorfor det anbefales, at organisationen bør bede systemejerne om at fremsende dokumentation af sidste foretaget back up.</p>

Figur 4 - Oversigt over prioriterede kontrolområder (s. 10 i Tilsynsrapport Midttrafik – oktober 2023).

Bilag

- 12.a Bilag 1 - GDPR Compiancerapport for Midttrafik (Oktober 2023)

13 Siden sidst

ORIENTERING

Temadrøftelse om kollektiv trafik i Norddjurs Kommune

Administrationen har været til temadrøftelse om kollektiv trafik i byrådet for Norddjurs kommune. Især forbedring af flextrafik var til debat.

Køreplanhøring 2024

Midttrafiks køreplanudkast har været i offentlig høring i januar måned 2024 i perioden 8–21. januar. Den offentlige høring markerer en afsluttende fase på køreplanlægningen, hvor høringen giver borgere mulighed for at komme med bemærkninger til udkastene. Alle henvendelser i høringen sagsbehandles af Midttrafik og indgår videre i kommuners og regionens endelige beslutningsproces.

De væsentligste ændringer i høringen omfatter bl.a.:

- Viborg Kommune: ny trafikplan, hvor et sparekrav på ca. 10. mio. kr. og en markedsorienteret tilgang vil betyde et anderledes trafiksystem i kommunen.
- Holstebro Kommune: der er politisk truffet beslutning om at nuværende bybusser skal nedlægges og erstattes af 4 nye lokalruter, som betjener byens ungdomsuddannelser og byområderne Tvis og Skovlund i et minimumsniveau med primært kørsel på skoledage.
- Randers Kommune: det er besluttet, at kørslen skal reduceres med ca. 8 mio. kr. Besparelsen er opnået igennem en reduktion af kørslen på bybuslinje 4, der fra køreplansskiftet reduceres til 2 morgenafgange og 3 eftermiddagsafgange. Som kompensation for reduktionen af linje 4 omlægges enkelte øvrige lokale ruter og bybuslinjer.
- Horsens Kommune har truffet beslutning om, at kommunens byer fremadrettet skal betjenes ud fra kommunens nyligt vedtagne minimumsservicemål. Dette betyder, at en lang række byer vil miste deres nuværende betjening helt eller betjeningen reduceres væsentligt. Den reducerede kørsel omfatter både busbetjeningen og flexbusbetjeningen.

Der er i alt indkommet 1.698 høringssvar på ændringer med følgende fordeling i kommuner og region:

	Antal høringssvar	% andel
Viborg	514	30%
Silkeborg	71	4%
Randers	44	3%
Favrskov	23	1%
Horsens	572	34%
Herning	14	1%
Holstebro	258	15%
Odder	1	0%
Aarhus	14	1%
Skive	47	3%
Regionen*	140	8%

**Bemærk: Ændringer på Letbanen (L1) er placeret på regionen, men omfatter også Aarhus Kommune. Ud Af de ca. 140 henvendelser omhandler ca. 121 henvendelser på L1*

Det skal bemærkes, at ovenstående tal for høringssvar skal betragtes som foreløbige, da det alene indeholder de svar, som er indkommet via Midttrafiks høringsportal. Hertil kommer høringssvar modtaget via mails, men disse er endnu ikke opgjort.

Møder på landsplan

Der har været afholdt møde i Trafikselskaberne i Danmark 22. januar 2024 om trafik-selskabernes økonomiske situation, input til KL og Danske Regioner før økonomifor-handlingerne og Trafikselskaberne i Danmarks forslag til udmøntning af puljen til initi-ativer målrettet kollektiv trafik.

24. januar 2024 har der været møde mellem Ekspertudvalget om kollektiv mobilitet, nedsat af Transportministeren og bl.a. direktørerne for trafikselskaberne i Danmark.

På Transportministeriets hjemmeside er ekspertudvalgets opgaver beskrevet:

Ekspertudvalget skal afdække mobilitetsbehov i både yderområder og i større byer samt belyse, hvordan nye kollektive transportløsninger kan understøtte mobiliteten i hele landet. Ekspertudvalget skal bl.a. give anbefalinger til takststrukturer, der kan understøtte brugen af kollektiv transport. Endeligt skal ekspertudvalget komme med anbefalinger til en hensigtsmæssig organisering af den lokale kollektive transportsektor, der sikrer en sammenhæng mellem lokale mobilitetsbehov og beslutningsansvar.

Ekspertudvalgets arbejde afsluttes ved udgangen af 2024.

14 Temadrøftelse: Hubs og knudepunkter

TEMADRØFTELSE

Direktøren indstiller,

at Bestyrelsen drøfter, hvordan der skal arbejdes strategisk med stoppestedsområdet fremover for at understøtte udviklingen af bedre publikumsfaciliteter i Midttrafik område, herunder:

- Hvordan skal Midttrafik støtte op under arbejdet med stoppestedsforbedringer?
- Hvordan sikres det, at en kommende hub-strategi kan blive til virkelighed? Herunder, hvordan sikres forankring hos kommunerne?
- Skal der fortsat prioriteres ressourcer til stoppestedspuljer eller på anden måde arbejdes mod at ændre ansvaret for stoppesteder og hubs?

Resumé

Administration har med afsæt i strategiplanen arbejdet på at løfte kvaliteten af stoppesteder og knudepunkter og udvikler samtidig et koncept for, hvordan det Midtjyske Mobilitetshub kan se ud. Støttet af midler fra stoppestedspuljen, viden om kundernes ønsker og behov samt erfaringer fra gennemførte projekter, er det lykkedes at løfte dagsordenen om bedre stoppesteder i de fleste kommuner.

Spørgsmålet er nu, hvordan vi tager de næste skridt? Hvordan sikrer vi fortsatte, varige forbedringer af stoppestedsområdet? Hvor mange mobilitetshubs skal vi have, og hvad skal de kunne? Og hvordan sikrer vi, at forbedringerne faktisk realiseres til gavn for vores kunder.

Sagsfremstilling

Baggrund – hvorfor prioritere stoppestedsområdet?

Terminalen eller stoppestedet er i mange tilfælde kundens første møde med den kollektive trafik på rejsen. Det er her kunden ankommer, og førstehåndsindtrykket af rejsen afhænger derfor også i høj grad af, hvor god adgangen til stoppestedet er, og hvordan ventetiden føles.

Formår vi at skabe præsentable stoppesteder med et højt niveau af tryghed, tilgængelighed, komfort og information? Hvis vi gør, så kan stoppestedets udformning i sig selv bidrage til at sikre kunden en god rejseoplevelse og reducere genen ved at vente på bussen og skifte transportmiddel undervejs. Omvendt vil stop, der ikke skaber disse rammer bidrage til en dårlig rejseoplevelse og forringe det samlede image af den kollektive trafik som mobilitetsløsning.

Forskning peger ud fra interview med rejsende på, at kunder vægter ventetiden på stoppestedet 3-4 gange så tungt, som den faktiske køretid. Dette skyldes bl.a. uvished/usikkerhed om rejsen (hvornår kommer min bus?), utryghed og manglende komfort. Forbedres disse vilkår kan vi dermed forbedre rejseoplevelsen hos kunderne markant og faktisk få rejsetiden til at føles kortere.

Med til billedet hører også, at stoppestederne har en synlig plads i bybilledet og passes af mange rejsende i løbet af dagen – også bilister, cyklister og gående, som er med til at danne deres indtryk af kollektiv trafik ud fra det billede stoppestedet danner

i byrummet. Et flot renholdt stoppested kan således fungere som den kollektive trafiks reklamesøjle i bybilledet, mens et misvedligeholdt og grimt stop modsat kan være med til at skræmme potentielle kunder væk.

Det er kommunernes ansvar at opføre, udvikle og vedligeholde stoppesteder, og det betyder, at der er stor diversitet i, hvor højt emnet er prioriteret, og hvad der lokalt anses som acceptable løsninger.

Administrationen har med afsæt i Midttrafiks Strategiplan arbejdet indgående med at løfte fokus på området samt guide og sparre med kommunerne om løsninger. Arbejdet har taget afsæt i Midttrafiks Stoppestedshåndbog som har skabt fælles fokus i arbejdet (se bilag 1). Samtidig har stoppestedspuljen bidraget økonomisk til kvalitetsløft af ca. 120 stoppesteder og været med til at skabe øget politisk og administrativ opmærksomhed på området. Med erfaringen fra dette arbejde i bagagen står administrationen stærkt til at videndele og rådgive om fremtidige stoppestedsskudsforbedringer og også gerne tage et endnu større ansvar på stoppestedsområdet.

En af hjørnestene i vores arbejde med stoppestedsområdet er udviklingen af mobilitetshubs inspireret af hollandske cases - konkret fra bestyrelsens studieture til Groningen.

Busser, tog og letbane indgår i dag i samspil med en række andre transportformer. I Midttrafiks arbejde med mobilitetshubs fokuseres på, hvordan veltilrettelagte og attraktive hubs kan skabe gode rammer om midtjydernes daglige transportvaner. Fx gennem gode parkeringsforhold for bil, god cykelparkering, lette skift til og fra flextrafik og gennem et samspil med andre mobilitetsformer lokalt. Mobilitetshubben er et strategisk greb, som både skal gøre det enkelt at skifte, og indgå som integreret del af byen.

Vejen videre frem i arbejdet med stoppesteder og knudepunkter

Med udgangspunkt i Midttrafiks Stoppestedshåndbog har administrationen de senere år arbejdet sammen med kommunerne og Vejdirektoratet på at løfte kvaliteten på stoppestedsområdet. Konkret er der arbejdet med følgende tiltag.

Sparring og videndeling

Midttrafik har i 2020 udgivet en stoppestedshåndbog som guider til, hvordan kundeoplevelsen ved stoppestedet kan forbedres gennem arbejde med tryghed, tilgængelighed, komfort og bekvemmelighed. Håndbogen har været et godt dialogredskab i drøftelserne med kommunerne og samtidig guidet til konkrete tiltag kommunerne kunne arbejde med.

Midttrafik har samtidig løbende høstet best practice erfaringer fra de projekter der er gennemført samt fra projekter uden for vores område, som bruges i vores rådgivning:

De næste skridt kunne være:

- Opdatering af stoppestedshåndbogen med nyeste viden, herunder tillæg om hubs
- Udvikling af et stærkere inspirationsmiljø på hjemmesiden, bl.a. med et kort, hvor bestillerne kan klikke sig ind på og læse mere om de enkelte realiserede best case stoppestedsskudsprojekter og deres styrker.
- Fortsat sparring og vidensdeling, herunder proaktiv rådgivning i udpegning af stoppesteder, som vi mener har brug for et kvalitetsløft.

Fysiske forbedringer af stoppesteder og knudepunkter

Midttrafik har indgået i samarbejder med kommunerne om en række konkrete stoppestedsforbedringer. Her etablerede Midttrafik i 2021 en stoppestedspulje på 5 mio. kr. gennem omprioriteringer i administrationen. Denne pulje har været en vigtig driver, som bidrager med midler til kvalitetsløft af ca. 120 stoppesteder. Puljen har både været med til at sætte stoppestedsområdet på dagsordenen i kommunerne og sikret et grundlag for sparring om projekterne mellem Midttrafik og den enkelte kommune. Ud over et generelt kvalitetsløft er der i regi af stoppestedspuljen arbejdet med at afprøve forskellige materialer og metoder, som har givet ny erfaring. Puljen var på oprindeligt fem mio. kr., som ved sidste tildelingsrunde i efteråret alle er bevilliget. Skal puljen fortsætte kræver det at der prioriteres nye midler til puljen.

Herudover arbejder Midttrafik pt. med forbedringer af ca. 20 knudepunkter som typisk kombinerer flextrafik med øvrig kollektiv trafik og binder by og land sammen. Projektet indgår i EU-projektet MOVE, og EU medfinansierer arbejdet her med 60 %.

Endelig har administrationen været i løbende dialog med Vejdirektoratet, som står for stoppestederne på statsvejene. Her er det lykkedes at prioritere opgradering og opretelse af en række stop, hvilket længe har været ønsket.

De næste skridt kunne være:

- Overvejelse af mulighederne for fortsat at støtte stoppestedeprojekter økonomisk gennem pulje i Midttrafik.
- Løbende holde øje med og udnytte nye muligheder for økonomisk støtte til områder fra staten eller EU.
- Fastholde dialogen med Vejdirektoratet om ønsker til stoppesteder på statvejene.

Hub-visioner baner vejen for en hub-strategi

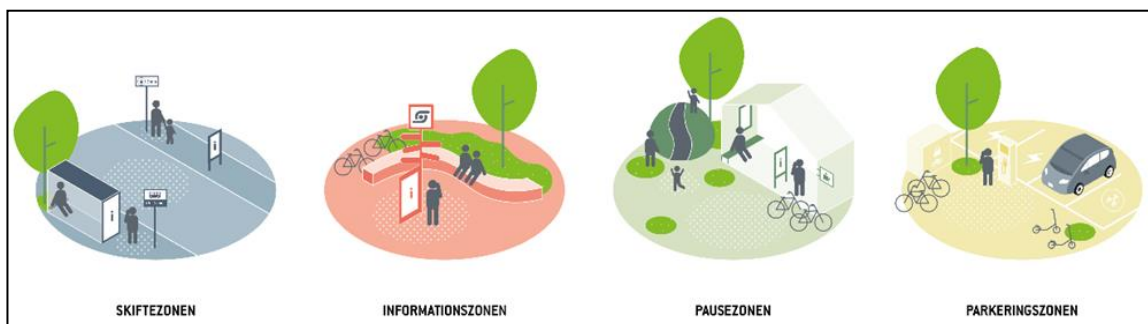
Administration har arbejdet med tre visionsprocesser for at afprøve, hvad en mobilitetshub i Midtjylland kunne være – visionerne for Rønne busterminal og Holstebro station er færdiggjort (se vedlagte bilag 2 og 3), og de første skridt er taget i retning af implementering. Samtidig er der et igangværende forløb med Odder kommune om tilsvarende.

Arbejdet i både Rønne og Holstebro har givet en stribe af gode læringspunkter og bl.a. vist vigtigheden af at inddrage lokale aktører bredt. Det har begge steder givet mobilitetshubben medvind og banet vejen for positive samarbejder. Samtidig har det vist vigtigheden af at have et ambitiøst endemål. I begge visioner drømmes både om store ændringer, ligesom der anvises nogle fornuftige, økonomisk overkommelige første skridt, og det har vist sig som et godt udgangspunkt for at understøtte, at der faktisk sker noget.

I alle tre cases har det været centralt for den gode hub, at den både styrker mobiliteten og skiftemulighederne, men at den også integreres godt i den omkringliggende by. Når det lykkes, opnås en synergi mellem by og hub, som gør, at hubben bruges som en plads i byen, hvilket skaber liv og synlighed – forhold som er centrale for at borgerne oplever hubben som et trygt og positivt sted at opholde sig. Dette var i øvrigt også erfaringerne fra Groningen, hvor netop de hubs, der integrerede lokale aktiviteter og institutioner var særligt succesfulde.

På baggrund af visionsarbejdet viser der sig også metoder og greb, som kan bruges mere generelt i forbindelse med en kommende hubs-strategi. Fx har de vist sig nyttigt at arbejde med mobilitetstemaet gennem følgende fire grundlæggende zoner.

- I skiftezone arbejdes der med at skabe den gode trygge skiftesituation. Her arbejdes særligt med at udstyre kunderne med overblik gennem klare instruktioner og rejseinformation.
- Informationszone skal hjælpe kunderne til at forstå hvad hubben kan tilbyde, hvordan man rejser i med den kollektive trafik, hvad lokalområdet har at byde på, og ikke mindst hvor de kan få hjælp.
- Pausezone tilbyder kunderne et sted at trække sig tilbage og slappe af. Her arbejdes med tiltag som kan forsøde oplevelsen af rejsen. Eksempelvis gode opholdsforhold både når det er solrigt eller regnvejr. Eller muligheden for at tilbyde kunderne en kop kaffe eller et blad at kigge i til rejsen videre.
- I parkeringszone arbejdes med skiftet mellem offentlige-, dele- og private transportmidler. Fokus rettes mod at tilknytte et passende udbud af forskellige transportmuligheder og -løsninger samt sikre gode parkeringsforhold for disse.



Arbejdet med Odder Terminal ventes færdig i løbet af foråret, hvorefter det er tanken, at resultaterne skal lægge grundlaget for en hub-strategi for Midttrafik område. Strategien skal både anviser en metode til at arbejde med og udvikle hubs og evt. fastsætte nogle minimumsmål for kvaliteten af forskellige parametre på hubs. Den skal også fastsætte evt. krav til fælles træk, synlighed/genkendelighed samt andre funktionskrav.

Det skal også afklares, hvor udbredt hubs bør være i regionen, og om der skal sættes nogle kriterier for brug af begrebet hub. Eksempelvis hvor hyppigt den kollektive trafik skal køre for at noget kan betragtes som en hub eller hvilke faciliteter, der skal være tilgængelige. Endemålet kunne være en vision for, hvor der burde ligge hubs når vores strategi er helt gennemført.

For at formidle visionen om mobilitetshubs og skabe god forankring hos kommunerne, der jo har ansvaret for implementeringen, kunne det overvejes at inddrage kommuner og region politisk og administrativt på en konference om emnet til efteråret. Her kunne erfaringerne fra de tre visionsprojekter deles og vi kunne supplere med erfaringer ude fra. Samtidig kunne vi præsentere udkast til strategi og skabe rammerne for konkrete drøftelser af, hvor hubs skal ligge og hvordan vi kommer videre mod implementeringen - herunder hvordan arbejdet kan finansieres og organiseres.

Ansvarsdelingen udfordrer visionen og ejerskabet til den

Graden af succes i realiseringen af arbejdet med hubs og knudepunkter er helt afhængig af velviljen hos de enkelte kommuner og deres økonomiske prioriteringer, da ansvaret for stoppesteder og terminaler ligger her. Denne ansvarsdeling giver lokal valgfrihed, men betyder samtidig, at det er svært at sikre et ensartet tilfredsstillende serviceniveau på stoppestederne. Samtidig misses muligheden for synergi i vidensopbygning, erfaring og indkøb, når ansvaret er fordelt på så mange parter.

Et centralt organiseret ansvar for stoppestedsområdet hos trafikselskaberne kunne omvendt give mulighed for at omsætte den store viden om kundernes adfærd og behov én til én i udviklingen af stoppestederne. Det kunne bl.a. bidrage til at sikre fælles minimumsnormer, implementering af best practice løsninger, gode priser gennem samlet indkøb og udvikling af nye løsninger.

En måde at opnå disse gevinster kunne være - gennem tilpasset lovgivning eller gennem fælles frivillige aftaler mellem kommuner, region og Midttrafik - at ændre ansvarsfordelingen på stoppestedsområdet, så et større ansvar tilfalder trafikselskabet. Dette kunne fjerne en af de væsentligste barrierer for, at området kan udvikle sig og samtidig give den afledte effekt, at Midttrafik kan sikre effektive indkøb og ensartet udstyr og koncept.

Bilag

- 14.a Bilag 1 - Stoppestedshåndbog
- 14.b Bilag 2 - Idéoplæg Rønde Fremtidens Grønne Mobilitetshub
- 14.c Bilag 3 - Idéoplæg Holstebro mobilitetshub

15 Eventuelt