

Til stede:

Thomas Gyldal Petersen, Per Hovmand, Niels E. Bjerrum, Poul Erik Ibsen, Knud Larsen, John Schmidt Andersen, Hans Toft, Jens Mandrup og medarbejderobservatør Thomas Damkjær Petersen.

Endvidere var administrerende direktør Dorthe Nøhr Pedersen, centerchef Eskil Thuesen, centerchef Søren Englund og centerchef Per Gellert, sekretariatschef Camilla Struckmann og chefkonsulent Michael Skov til stede.

Der var afbud fra Peter Jacobsen. Suppleant Kim Errebo var indkaldt, men forhindret i at deltage.

## 01 Dagsorden for bestyrelsesmøde 10. december 2015 klokken 9.30-12.00

1. Godkendelse af dagsordenen
2. Meddelelser fra formandskabet
3. Meddelelser fra direktionen

### Sager til beslutning

- . LUKKET PUNKT
- . LUKKET PUNKT
- . LUKKET PUNKT
- . Trafikinformation: Indsatser i 2016
- . Udvikling af produkter på rejsekortet
- . Forsøg med Flextur
- . Tidsplan for Trafikplan 2016
- . Bestyrelsesstudietur 25.-26. april 2016
- . Forslag til program for repræsentantskabsmøde 25. februar 2016
- . Høringssvar vedr. letbane i Ring 3 og lov om trafikkselskaber

### Sager til orientering/drøftelse

- . LUKKET PUNKT
- . Orientering om trafikbestillingsgrundlag 2017
- . Evaluering af anvendelsen af bodycams i billetkontrollen
- . Orientering om "Kundeanalyse 2015"
- . Orientering om Flextrafiks brugerundersøgelse 2015
- . Eventuelt

### **03 Meddelelser fra direktionen**

- 1. Udvidelse af mobilklippekorts gyldighed fra 6 til 12 måneder**
- 2. Evaluering af kombibillet til linje 888 og Lokaltog**
- 3. Udvidelse af skolekortets gyldighedsperiode**
- 4. Deltagelse i følgegruppe til etablering af ny fjernbusterminal**
- 5. Region Hovedstadens analyse af organiseringen af den kollektive trafik**
- 6. Økonomisk gevinst ved leasing af Movias bilflåde**
- 7. Orientering om SKATs inddrivelse af restancer for Movia**
- 8. Individuel handicapkørsel til behandling**
- 9. Henvendelse fra Københavns Kommune vedrørende tilgængelighed i Movias busser**
- 10. Udbud af Movias bankaftale**
- 11. Trivselsmåling og APV-rapport i Movia**
- 12. Status klippekortsrefusion**
- 13. Realtidsinformation på stationer**

## 07 Trafikinformation: Indsatser i 2016

### Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- Tager status for arbejdet med digitalisering af Movias trafikinformation til efterretning, og
- Godkender rammerne for det fremadrettede arbejde for udvikling af trafikinformation i 2016.

### Beslutning:

### Sagsfremstilling:

I perioden 2012-15 har der været arbejdet med implementering af Movias strategi for trafikinformation. Strategien indebærer øget brug af digital information, der kan opdateres her-og-nu, og mindre brug af analog, trykt information. Derudover er der sat fokus på støtte og vejledning til de passagerer, der har brug for hjælp i overgangen mellem de to informationsformer.

Baggrunden er Forretningsplanens målsætninger om at *forbedre den kollektive trafiks markedsandel af pendlerture* samt at *øge omfanget af tilfredse og meget tilfredse kunder*. En gennemgang af Movias trafikinformation 2012 ledte frem til, at Movia kunne imødekomme kundernes ønske om korrekt trafikinformation ad digital vej og samtidig understøtte digitaliseringsstrategien for det offentlige Danmark. Movias seneste kundeanalyse, Kundeanalyse 2015, viser, at indsatsen omkring trafikinformation bør fastholdes.

Movias rolle i forhold til arbejdet med trafikinformation ændres i lyset af DOT, idet DOTs digitale, kundevenlige løsninger vil tage over for Movias egne løsninger. Movia skal i stedet have større fokus op at levere grundinformation og data til Rejseplanen og DOT-løsningerne. Men derudover skal Movia fortsat være drivkraft i udviklingen af de fælles, kundevenlige løsninger og sætte fokus på trafikinformationen i busser og ved stoppesteder.

Arbejdet med trafikinformation er hidtil sket efter fem pejlemærker, som fremgår nedenfor. Evalueringen har resulteret i, at der foreslås et nyt 6. pejlemærke:

1. Klar kanalprioritering
2. Levering på dørmåttten
3. Bekræft kunden undervejs
4. Trafikinformation i realtid
5. Sammenhæng på tværs
6. Situationsbestemt trafikinformation.

Nedenfor gives en status på den hidtidige indsats samt målsætninger for indsatsen de kommende år.

#### *Pejlemærke 1: Klar kanalprioritering.*

I perioden 2013-15 har der været en positiv udvikling i passagerernes brug af og efterspørgsel efter digitale informationskanaler – særligt på mobile platforme. Kundeundersøgelser viser, at passagererne ønsker løsninger, der samler flere typer af informationer i en fælles løsning, da det mindsker usikkerheden ved ændringer i trafikken og forvirring om, hvor man skal finde sine informationer.

På en rejse med uregelmæssigheder vender passagererne sig typisk mod analoge og gerne personbårne kanaler som f.eks. chauffører og højttaleropkald.

Det foreslås, at de digitale og mobile kanaler fortsat prioriteres. Men det er vigtigt at fastholde nogle af de ikke-digitale kanaler, som kunderne søger mod ved driftsændringer og forstyrrelser – chauffører og højttaleropkald. Der er desuden et vedvarende behov for at "uddanne" passagererne i at bruge de digitale kanaler både i vante og uvante situationer.

#### *Pejlemærke 2: Levering på dørmåttten*

Evalueringen viser, at Movia generelt lever op til målet om her-og-nu information. Kundeundersøgelserne viser desuden, at passagererne ønsker direkte besked ved ændringer, dvs. såkaldt push-information. Informationen bør være individualiseret og målrettet helst uden forudgående tilmelding. Det betyder især, at informationen bør være nem at finde på mobilen.

Arbejdet med her-og-nu information skal søge at afspejle de individuelle krav, for passagererne har ikke samme opfattelse af, hvad "den gode rejse" består af. Fremadrettet vil deres vigtigste valgkriterier blive kortlagt og analyseret, så de digitale kanaler designes til at håndtere både rationelle (faktuelle mm.) og "følelsesmæssige" behov (oplevelsen mm.).

#### *Pejlemærke 3: Bekræft kunden undervejs*

Passagererne værdsætter i stigende grad Count Down information på stoppesteder og skærminformation i busserne, da de føler, at de hermed bliver bekræftet undervejs. Men ved uregelmæssigheder vender passagerne sig mod de personbårne og analoge kanaler, og her er højttalerinformation for eksempel vigtig.

Passagererne værdsætter også den personbårne information, hvor chaufføren spiller en væsentlig rolle, fordi det skaber tryghed og en følelse af, at der tages ansvar i situationen, når der er en person som afsender. Passagererne føler ikke samme sikkerhed i forhold til de digitale kanaler, fordi der endnu ikke er tillid til, at de digitale kanaler er opdaterede i situationen.

Det foreslås derfor fortsat at arbejde med at give kunderne bekræftelse af, at rejsen forløber som den skal. To områder vil få særlig prioritet - kvaliteten af informationen i højttalere og på skærmene i busserne – da de er særligt vigtige ved driftsforstyrrelser.

#### *Pejlemærke 4: Trafikinformation i realtid*

I perioden med strategiens implementering har der været tale om en høj og stigende tilfredshed med Count Down moduler med realtidsinformation. Passagererne har forventninger om realtid og til at få eksakte data, og forstår derfor ikke, hvis en Count Down stander viser køreplandata i stedet for realtidsdata.

Realtid prioriteres derfor fortsat højt – ikke blot udbredelsen af realtid til hele Movias område, men også i forhold til arbejdet med fortsat at forbedre datakvaliteten i form af at modtage information fra alle busture fra endestation til endestation og forbedring af køretidsprognoserne. Dette er en væsentlig indsats i forhold til at øge troværdigheden af alle digitale kanaler, hvad enten det er med DOT eller Rejseplanen som afsender.

Realtid bliver efter pilottest i år implementeret i Vest og Syd i 2016. Bestyrelsen forventes i løbet af 2016, at skulle tage stilling til en ny platform for realtidsinformation i takstområde H.

#### *Pejlemærke 5: Sammenhæng på tværs*

I såvel det tidligere hovedstadssamarbejde som i det nuværende DOT-samarbejde har der været arbejdet særligt med udveksling af trafikinformation ved driftsforstyrrelser. Både med henblik på at stille informationen til rådighed på tværs af trafikformer og i forhold til forbedring

af information og skiltning på fælles terminaler. Det har øget kundetilfredsheden med trafikinformationen på tværs betydeligt. Passagererne efterspørger fortsat større ensartethed og mere visuel tydelighed i orientering om den samlede rute, skift og alternativer på "gadeplan" såvel som i selve bussen.

I 2016 vil den positive udvikling blive fastholdt. Der vil blive sat fokus på skærminformation i busserne om korrespondancer og forventet ankomsttid til de større skiftsteder, samt mere ensartede fysiske rammer på stationer og ved stoppesteder.

#### *Pejlemærke 6: Situationsbestemt trafikinformation*

Evalueringen af arbejdet med udvikling af trafikinformation siden 2012 viser, at der er behov for et sjette pejlemærke – situationsbestemt trafikinformation.

Essensen er, at Movia skal skifte fokus fra at arbejde med kundetyper og i stedet arbejde med rejsetyper. Passagerernes behov og forventninger til trafikinformation knytter sig til, om der foretages en vant eller uvant rejse, og om rejsen foregår som planlagt, eller om der er driftsforstyrrelser.

Alle passagerer kan på forskellige tidspunkter opleve forskellige rejsesituationer. Den situationsbestemte rejseforståelse kan give bedre svar på, hvilke og hvor mange trafikinformationer, som passageren har brug for, samt hvilke informationskanaler der er mest effektive at kommunikere igennem.

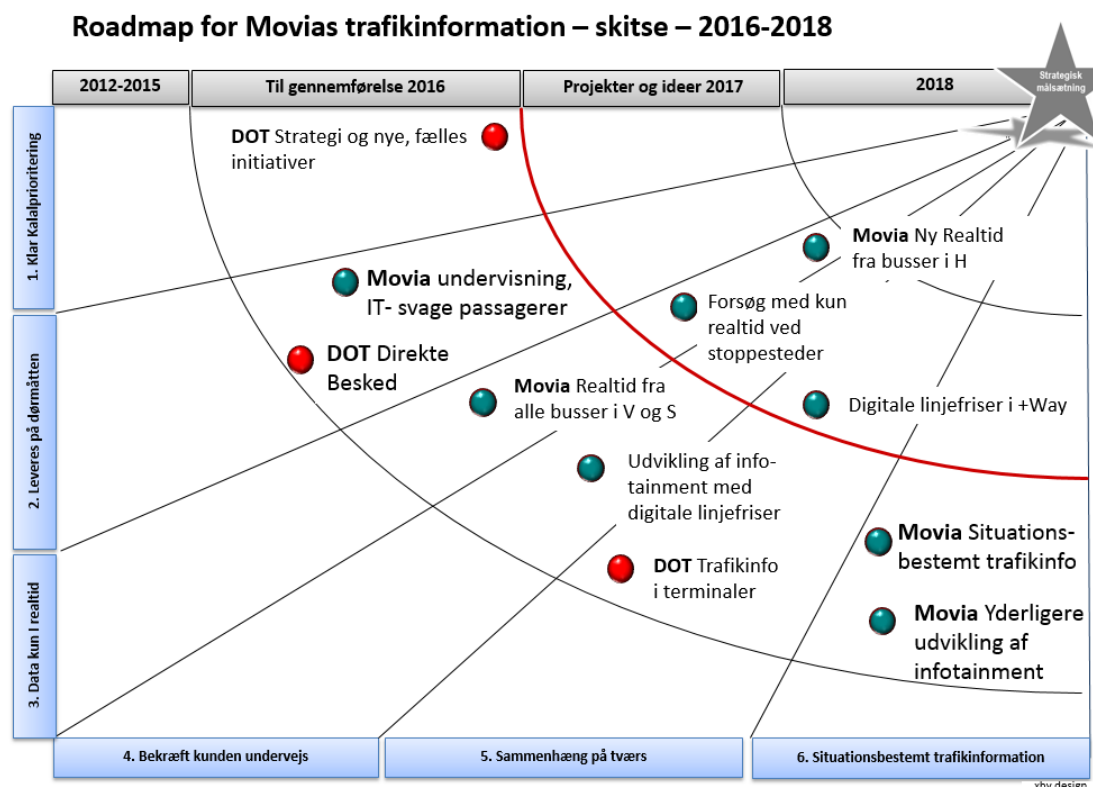
#### *Aktiviteter i 2016*

De aktiviteter, der er planlagt i 2016 er følgende:

- Movia – Undervisning af IT-svage passagerer
- Movia – Realtid fra alle busser i Vest og Syd
- Movia – Situationsbestemt trafikinformation
- Movia – Yderligere udvikling af infotainment med dobbeltskærme og korrespondancer
- Movia – Udvikling af infotainment med digitale linjefriser specielt +Way
- DOT – Strategi og nye, fælles initiativer
- DOT – Direkte besked
- DOT – Trafikinfo i terminaler

Bestyrelsen vil i 2016 blive præsenteret for et oplæg vedrørende realtid i H jf. sagsfremstillingens pejlemærke 4.

Nedenfor ses en oversigt over fremadrettede konkrete indsatser i forhold til de seks pejlemærker:



Sagsdokumentet vil blive suppleret med en præsentation for bestyrelsen på mødet.

#### Økonomi:

Gennemførelsen af aktiviteter under trafikinformationsstrategien i 2016 er indeholdt i det administrative budget samt rutespecifikke udgifter.

#### Kundemæssige konsekvenser:

Aktiviteterne vil betyde, at passagererne oplever bedre og mere aktuel information. De bidrager således til Movias målsætning om flere og mere tilfredse kunder.

**Miljømæssige konsekvenser:**

Ingen.

**Åbent/lukket punkt:**

Åbent.

**Kommunikation:**

Sagsdokumentet offentliggøres på Movias hjemmeside. Der udarbejdes konkrete kommunikationsplaner i sammenhæng med gennemførelsen af de enkelte aktiviteter.



## 08 Udvikling af produkter på rejsekortet

### Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen godkender

- Planen for konvertering af skolekort til rejsekortplatformen
- Principperne for fastprisprodukter til pendlere.

### Beslutning:

### Resume:

I 2016 kommer rejsekortsystemet til at kunne tilbyde kunderne fastprisprodukter (periodekort). Administrationen har derfor påbegyndt planlægningen af, hvordan de nye funktionaliteter skal tages i brug over for forskellige kundesegmenter. Bestyrelsen præsenteres her for planerne i forhold til skoleelever (skolekort) og pendlere (periodekort) med indstilling om at godkende disse.

Administrationen har i 2015 i samarbejde med de øvrige trafikselskaber i landet arbejdet med gennemførelsen af handlingsplan for bedre kundeoplevelser med rejsekort. Planen er ved at være gennemført, og erfaringer og ønsker er opsamlet i en ny handlingsplan for 2016. Den nye handlingsplan aftales i Bus og Tog-regi og præsenteres på bestyrelsesmødet.

### Sagsfremstilling:

De nye funktionaliteter i form af fastprisprodukter på rejsekort leveres ad to omgange. Første generation i version 5.2. i slutningen af november 2015, og anden generation i version 6 i

sommeren 2016. Systemet vil herefter indeholde to forskellige fastprisprodukter:

1. **Et rent fastprisprodukt**, som kan sammenlignes med et periodekort, hvor kunden skal købe supplerende rejsehjemmel til rejser uden for fastprisområdet.
2. **Et kombi-kort** med både fastprisprodukt og e-pung, dvs. ét rejsekort til alle rejser.

Der henvises til bilag 1 for en nærmere præsentation af de to rejsekortprodukter.

Det er i Bus & Tog-samarbejdet fastslået, at trafikelskaberne ikke behøver at tilbyde samme pendlerløsninger på rejsekortet, fordi flere løsninger kan fungere samtidigt. Movia skal i DOT-samarbejdet aftale med DSB og Metroselskabet, hvad der skal gælde for Sjælland.

#### *Plan for konvertering af skolekort til rejsekortplatformen*

Movia tilbyder kommuner og skoler på Sjælland, Lolland, Falster og Møn muligheden for at udstede skolekort til befordringsberettigede elever i grundskoler. Alle skoler (privatskoler, specialskoler, friskoler mm.) der har børn, der undervises i grundskolefag, kan benytte sig af Skolekortbestillingssystemet.

Skolekortet er personligt og gælder med bus, tog og metro i to til otte eller alle zoner i det takstområde det er købt i/til. Skolekortet gælder til børn og unge. Eleven skal visiteres til kortet af skolen/kommunen. Kortene udstedes centralt og bestilles af skolen/kommunen.

Fordele ved skolekort som rejsekort er:

1. Kortet skal kun fornyes hvert 5. år (hvis eleven ikke taber det eller skifter skole).
2. Kort kan spærres, hvorved risiko for snyd med tabte kort mindskes.
3. Mulighed for kortlægning af reelle rejsemønstre og rejseforbrug til statistik og trafikplanlægning.
4. Afregning via rejsekortsystemet/Rejsekort A/S, dvs. ressourcebesparelse for Movia på dette område.

Det er planen, at overflytningen af skolekort til rejsekort kommer til at foregå i tre etaper:

1. Pilotforsøg med brug af nyt bestillingsmodul til skolekort  
Ultimo 2015 – medio 2016.
2. Ibrugtagning af bestillingsmodul til skolekort på alle skoler  
Skoleåret 2016/17.
3. Konvertering af skolekort til rejsekortplatformen  
Skoleåret 2017/18.

Pilotforsøget omfatter syv skoler i fem kommuner (Roskilde, Frederikssund, Ringsted, Holbæk og Høje-Taastrup) og har til formål at sikre, at integrationen mellem bestillingssystemet

til skolekort på den ene side og elevadministrationssystemet på den anden side er velfungerende. I forsøgsperioden er det som i dag et plastikskolekort med påtrykt navn, som er elevernes billet.

Der gennemføres et begrænset forsøg, fordi der er tale om, at skolerne/kommunerne bruger tre forskellige elevadministrationssystemer. De to største (som de kommunale skoler bruger) er koblet op på CPR-registeret, således at skolerne automatisk får en opdatering af elevernes adresser mv. Det er afgørende at sikre, at bestillingsmodulet fungerer med alle tre elevsystemer, da bestillingen og distributionen af skolekort typisk foregår i en kort periode før skolestart. Eventuelle problemer vurderes at få store ressourcemæssige konsekvenser for skolesekretærer og Movias administration til fejlretning, besvarelse af henvendelser mv.

Forsøget anvendes herudover til opsamling af viden om brugerudfordringer med henblik på udarbejdelse af bedst mulige instruktionsmaterialer mv.

Anden fase bliver at ibrugtage bestillingsmodulet på alle skoler i løbet af skoleåret 2016/17. Her vil der stadig være tale om, at elevernes skolekort er et plastikskolekort med tryk. Der er endnu ikke taget stilling til, om alle skoler tager bestillingsmodulet i brug samtidig, eller om der sker en løbende udrulning. Erfaringerne fra pilotforsøget skal vise, hvor meget support skoleadministrationerne har brug for med henblik på at sikre en god proces.

Tredje fase er den egentlige konvertering af plastikskolekortet til et rejsekort. Her vil være tale om ganske få brugerændringer i det ovennævnte bestillingsmodul. De pågældende skolekort (rejsekort) vil have skolerne som formel ejer, og de forventes at være påtrykt både elevens og skolens navn.

#### *Principper for fastprisprodukt til pendlere*

Udfasningen af klippekortet har affødt et ønske hos de kunder, som var brugere af klippekortet, om at blive omfattet af en rejsekortløsning, som også håndterer supplerende rejsehjemmel til rejser uden for pendlerområdet. Det er et kombi-kort, der kan imødekomme dette kundebehov, og derfor ønsker Movia at introducere dette. Ambitionen er at kunne tilbyde pendlerne et fastprisprodukt på rejsekort inden udgangen af 2016.

En lancering i 4. kvartal 2016 kræver, at planlægningsarbejdet sættes i gang nu, så det sikres, at der bliver tale om en veltilrettelagt proces for såvel selskaber som kunder. Administrationen er ved at tilrettelægge denne proces i DOT-regi.

Processen omfatter følgende hovedopgaver, hvor der skal opnås enighed mellem parterne:

- Endelig fastlæggelse af produkt, herunder beslutning om antal pendlerprodukter
- Fastlæggelse af service koncept – kundeoplevelsen
- Test af produkt

- Interessenthåndtering, bl.a. pendlerklubber
- Markedsføring.

Prisstrukturen fastlægges som led i Takst Sjælland.

Detaljeringen af fastprisprodukterne omfatter bl.a. behovet for tilpasning af rejseregler, sanktions- og misbrugsregler, forudbetaling og prissætning.

Et af de store spørgsmål vil være krav til check-ind og check-ud. Der vil under alle omstændigheder være tale om et krav om check-ind og check-ud for rejser, der helt eller delvist foretages uden for pendlerområdet, således at prisen for den pågældende rejse kan udregnes. For rejser i pendlerområdet er svaret mindre entydigt. Fordelen ved at stille krav om check-ind og check-ud på alle rejser er især, at det bliver en naturlig vane for kunden, og at kunden ikke skal huske at foretage en validering en gang om måneden, når fastprisprodukter skal fornyes. Ulempen er, at det må forventes, at en række pendlere vil ytre utilfredshed med at skulle foretage daglige valideringer, da de ikke gør det i dag. De vil argumentere med, at de har betalt for deres rejse, og at de meget sjældent foretager andre rejser end pendlerrejserne.

Det indgår derfor i administrationens arbejde også at tilbyde et rejsekort med et rent fastprisprodukt, som ikke kan bruges til rejser uden for pendlerområdet, og hvor der ikke stilles krav om check-ind og check-ud. Movia vil dog fortsat stille krav om check-ind ved påstigning i busserne, da valideringen af rejsekort sker via billetudstyr og ikke ved personlig kontrol hos chaufføren.

Servicekonceptet for fastprisproduktet omfatter spørgsmål som købsflow, betalingsprocesser, muligheden for automatisk fornyelse mv. Administrationen vil her tage udgangspunkt i, at rejsekortet er en digital løsning, hvor kunderne let skal kunne betjene sig selv via rejsekorts hjemmeside.

Forberedelsesarbejdet omfatter endelig en test blandt en gruppe af pendlere og forventes at kunne ske koordineret med trafikelskaberne i den øvrige del af landet, således at erfaringer herfra kan udveksles. Sideløbende hermed vil der blive gennemført dialog med væsentlige interessenter, bl.a. pendlerklubber, samt forberedelse af lanceringsplan.

#### *Øvrige fastprisprodukter*

To andre produkter vil på sigt blive overflyttet til rejsekortet – Ungdomskortet og Erhvervskortet – men det er trafikelskaberne ikke klar med endnu.

Overflytning af Ungdomskortet til rejsekortplatformen skal godkendes af de statslige myndig-

heder, der giver tilskud til denne rejsehjemmel. Der er i regi af Bus & Tog samarbejdet igangsat et arbejde med at udarbejde et beslutningsoplæg herom. Det forventes at kunne fremlægges for de relevante ministerier og styrelser i løbet af 2016, hvorfor det sandsynligvis først er realistisk med en lancering på rejsekort i 2017.

Udfordringen med overflytning af Erhvervskort, (et arbejdsgiverbetalt periodekort omfattet af bruttolønsordning) er, at der sandsynligvis skal arbejdes med en model, hvor fastprisdelen betales af arbejdsgiver, mens rejser foretaget på e-pung skal betales af medarbejderen. Det giver nogle kontraktmæssige udfordringer som skal afklares, herunder potentielt et behov for at få bekræftet forhåndstilsagnet fra SKAT om, at produktet fortsat er omfattet af en bruttolønsordning.

### Opsummering

Rejsekortprodukterne kan opsummeres som følger:

**Tabel 1. Produktkarakteristika**

	Kombikort	Det rene fastprisprodukt	Almindeligt rejsekort
Ét og samme kort til alle rejser	√	÷	√
Budgetsikkerhed	√	√	÷
Automatisk tank-op og selvbetjening	√	√	√ (kan fravælges)
Medtagning af ekstra ledsager, cykel eller hund	÷	÷	√
Check ind / ud	Alle rejser	Kun ved fornyelse	Alle rejser

### Økonomiske konsekvenser:

Forudsætningen for lanceringen af nye produkter på rejsekort er, at det ikke har provenumæssige konsekvenser. Til gengæld forventes overflytningen af fastprisprodukter til rejsekort at mindske salgs- og distributionsomkostninger, idet Movia betaler til Rejsekortselskabet

uanset om rejsen foretages på rejsekort eller anden rejsehjemmel.

**Kundemæssige konsekvenser:**

Arbejdet med konvertering af skolekort til rejsekortplatformen vil være en forandringsproces for skoleforvaltningerne i kommunerne. Processen er derfor tilrettelagt på en måde, hvor administrationen kan yde den nødvendige support.

Lanceringen af et fastprisprodukt til pendlere baseret på en kombi-kort løsning imødekommer et allerede udtrykt kundebehov om en samlet løsning for pendler- og fritidsrejser. Kundereaktioner i form af kritik forventes derfor at være begrænsede, med mindre der gennemføres en samtidig udfasning af nuværende pendlerprodukter. Der er dog tale om en forandringsproces, hvor kunderne skal bestille/købe og validere deres rejsehjemmel på en ny måde. Her vil der være behov for at yde en kommunikationsmæssig indsats. Den vil blive planlagt som led i processen.

**Miljømæssige konsekvenser:**

Ingen.

**Åbent/lukket punkt:**

Åbent.

**Kommunikation:**

Sagsdokumentet offentliggøres på Movias hjemmeside.

Kommunikation om lancering af nye fastprisprodukter på rejsekort planlægges og gennemføres i de konkrete projekter.

**Bilag:**

1. Beskrivelse af fastprisprodukter på rejsekort.

## Notat



Til:

Bestyrelsesmøde 10. december 2015

Sagsnummer  
ThecaSag-107178  
Movit-3180844

Sagsbehandler PEJ  
Direkte +45 36 13 18 28  
Fax 36 13 18 96  
PEJ@moviatrafik.dk

CVR nr: 29 89 65 69  
EAN nr: 5798000016798

13. november 2015

### 08.1 Præsentation af rejsekort fastprisprodukter

Rejsekortsystemet kommer til at indeholde to forskellige fastprisprodukter:

- Et rent fastprisprodukt
- Et kombi-kort med både fastprisprodukt og e-pung.

#### *Det rene fastprisprodukt*

Et fastprisprodukt er et takstprodukt med fri rejseret inden for en given periode og et givent område (også kaldet periodekort, pendlerkort, månedskort m.m.). Et rent fastprisprodukt på rejsekort betyder, at dette takstprodukt på pap- og mobilperiodekort overføres til rejsekort med så få tilpasninger som muligt.



Det rene fastprisprodukt på rejsekort er til kunder, som har et fast rejsemønster, hvor vedkommende rejser meget, f.eks. til og fra arbejde, og har brug for fuld sikkerhed for de månedlige omkostninger. Kunden bruger sandsynligvis ikke offentlig transport herudover.

Fastprisproduktet giver budgetsikkerhed, da kunden betaler en fast pris for 30 dage for sin

pendlerstrækning, dvs. de zoner/den strækning kunden vælger, f.eks. mellem hjem og arbejdspladsen.

Kunden behøver ikke at foretage check ind og check ud på sine pendlerrejser.

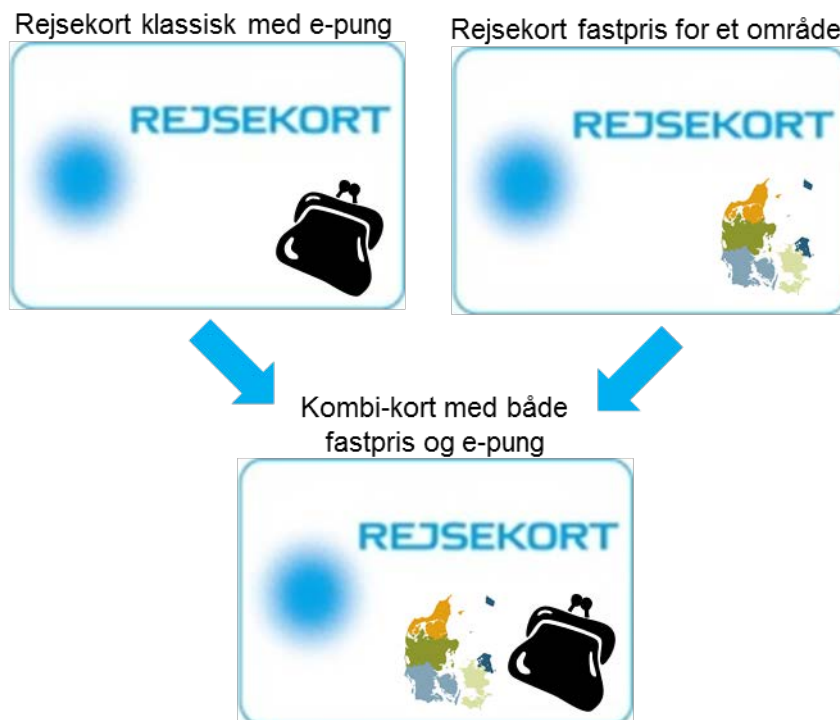
Når kunden rejser uden for sin pendlerstrækning, skal kunden bruge et andet rejsekort eller købe supplerende rejsehjemmel.

Kunden kan vælge automatisk tank op til sit fastprisprodukt. Her skal kunden huske en gang om måneden at foretage en validering på rejsekortudstyr, for at fornyelsen overføres til chippen på rejsekortet. På rejsekort.dk kan kunden følge sin rejsehistorik (hvis kunden foretager check ind og check ud) og lukke sit kort.

Kortet er personligt og kan kun bruges af kunden. Det er derfor ikke muligt at medtage ekstra ledsager, cykel eller hund på fastprisprodukt rejsekortet (som man kan på det klassiske rejsekort). Her skal kunden enten bruge et andet rejsekort eller købe supplerende billet. Kunden kan heller ikke opgradere kortet til 1. klasse.

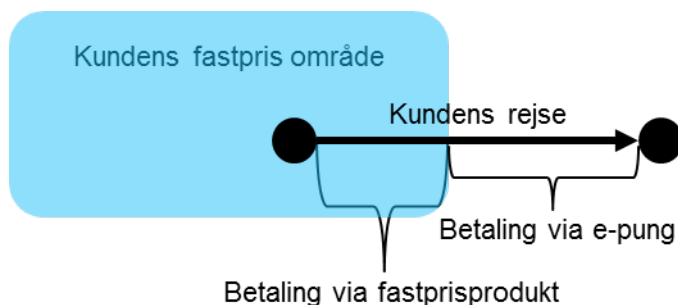
#### *Kombi-kortet med både fastprisprodukt og e-pung*

Kombikortet er et rejsekort, som både indeholder et fastprisprodukt (som ovenfor) og e-pungen fra det klassiske rejsekort.





Rejser, hvor alle valideringer (check ind og check ud) sker inden for fastprisproduktets gyldighedsområde, betales via fastprisproduktet. De hele eller delvise rejser, som foregår uden for fastprisproduktets område, betales via e-pungen.



Kombikortet er til kunder med et fast rejsemønster, f.eks. til og fra arbejde, som gerne vil have muligheden for også at kunne rejse andre steder hen uden at skulle bekymre sig om at have købt den rigtige billet.

Kombikortet giver også kunden budgetsikkerhed, da kunden betaler en fast pris for 30 dage for sin pendlerstrækning.

Kunden skal foretage check ind og check ud på alle sine rejser.

Når kunden rejser uden for sin pendlerstrækning, betaler kunden alene for den rejse, kunden har foretaget "ud over" pendlerstrækningen. Beløbet beregnes og betales, når kunden foretager check ud ved rejsens afslutning.

Kunden kan vælge automatisk tank op til sit kombikort – både til fastprisproduktet og til e-pungen. På rejsekort.dk kan kunden altid følge sin rejsehistorik, se sin eventuelle rabatoptjening og lukke sit kort.

Der er muligt takstmæssigt at beslutte, at kunden optjener rabat - både for rejser på og uden for pendlerstrækningen. Rabatten vil i givet fald blive udmøntet på rejser uden for pendlerstrækningen.

For kombikortet gælder, som for det rene fastpris rejsekort, at det er personligt og kun kan bruges af kunden. Det er derfor ikke muligt at medtage ekstra ledsager, cykel eller hund. Her skal kunden enten bruge et andet rejsekort eller købe supplerende billet. Kunden kan heller ikke opgradere rejsekortet til 1. klasse.

## 09 Forsøg med Flextur

### Indstilling:

Administrationen indstiller, at

- Allerede iværksatte forsøg med Flextur videreføres som planlagt
- Der herudover iværksættes forsøg med
  1. stop for kørsel internt i byområder fra januar 2016 og et år frem i Ringsted Kommune
  2. dobbelttakst for interne flexture i byområder i alle kommuner, som ønsker det, med samlet evaluering i efteråret 2017 og afslutning medio 2018
- Der gives afslag på forsøg med medtagning af cykler og barnevogne.
- Administrationen udarbejder forslag til håndtering af øvrige henvendelser fra kommuner om ideer til mulige forsøg med Flextur til behandling på bestyrelsesmødet 21. april 2016.

### Beslutning:

### Sagsfremstilling:

Flextur blev etableret i år 2007 som en del af de Flextrafikløsninger, Movia stiller til rådighed for kommuner og regioner. De øvrige Flex-trafikprodukter er Flexpatient, Flexhandicap, Flexkommune og Flexrute. I bilag 9.3 indgår en nærmere forklaring af de enkelte kørselsordninger.

Konceptet med Flextur er at sikre et åbent kollektiv transporttilbud til de tyndt befolkede områder, hvor der ikke er grundlag for almindelig rutebunden kollektiv trafik. Movia har siden

kommunalreformen arbejdet med Flextur som et samlet Movia-produkt med nogle grundlæggende karakteristika. Flextur udbydes i forbindelse med Movias almindelige udbudsforretning af flexprodukter, hvorved Movia høster stordriftsfordele og sikrer den nødvendige konkurrenceudsættelse af driftsomkostningerne.

I Flextur i Movias område er taksterne harmoniserede og rejsereglerne gælder i hele området. Brugere af Flextur rejser anonymt og til vilkårlige formål – ligesom med bus eller tog, og Flextur kan benyttes af alle borgere i og mellem de kommuner, som tilbyder Flextur.

Da Flextur som produkt skal sikre adgang til kollektiv trafik på steder, hvor det ikke er rentabelt med bus eller tog, har flere kommuner i forbindelse med tilslutningen til Flextur samtidig foretaget reduktioner af den traditionelle rutebaserede bustrafik.

Flextur har siden introduktionen i markedet vundet stor udbredelse og dermed også fremgang i antallet af passagerer. Ved Movias oprettelse i 2007 var syv kommuner tilsluttet ordningen med samlet 25.000 passagerer. I 2015 er 33 kommuner tilsluttet ordningen med et samlet antal passagerer på knap 400.000.

**Tabel 1. Udviklingen i Flextur – antal kommuner, passagerer, kommunernes udgifter og takstindtægter**

År	Antal kommuner	Passagerer	Kommunernes udgift (DKK)	Takstindtægt* (DKK)
<b>2007</b>	7	24.641	2.486.317	1.259.360
<b>2008</b>	9	24.047	2.610.908	1.271.099
<b>2009</b>	10	27.127	3.084.463	1.473.187
<b>2010</b>	18	34.350	3.397.543	1.751.849
<b>2011</b>	21	65.003	6.650.843	3.185.682
<b>2012</b>	22	77.962	9.050.603	3.698.616
<b>2013</b>	27	155.409	17.556.319	5.648.021
<b>2014</b>	33	299.126	34.771.689	10.042.076
<b>2015 (estimeret)</b>	33	387.916	44.832.203	13.087.429

\*Den nuværende grund- og kommunetakst blev indført i januar 2013. Før dette var brugerbetalingen afregnet efter en grundtakst på 36 kr. inklusiv 5 km og en pris på 6 kr. for hver ekstra km. Fra januar er grundtaksten 36 kr. inkl. 10 km. Kommunetaksten er fortsat 24 kr. inkl. 10 km.

Udbredelse af flextrafik er et af de overordnede mål med Movias forretningsplan 2014-2017, som blev godkendt af bestyrelsen på bestyrelsesmødet 10. april 2014. I forretningsplanen

udtrykkes således også forventning om, at langt hovedparten af kommunerne på Sjælland vil tilbyde Flextur som et supplement til den almindelige rutekørsel – særligt i landkommunerne, hvor Flextur sammen med andre tiltag skal understøtte, at det er muligt for en familie at leve på landet med kun én bil.

#### *Hvad driver passagervæksten i Flextur?*

Forventningen til Flextur var oprindeligt, at produktet ville løse et transportbehov på områder, hvor den traditionelle kollektive transport ikke dækker, eller hvor passagergrundlaget ikke er tilstrækkeligt til egentlige rutebusser. Udviklingen har imidlertid vist, at der er efterspørgsel efter Flextur blandt borgerne også i de større byer med et veludbygget busnet. Det er ikke i strid med reglerne for produktet, men det medfører et større tilskudsbehov per passager for kommunerne, end hvis passagererne havde benyttet bussen. For mange kommuner er oplevelsen derfor, at ordningen medfører øgede udgifter og ikke bruges i overensstemmelse med kommunens hensigter eller produktets intentioner. Væksten i antallet af flexture de senere år har medført stigning i nogle kommuners tilskud til ordningen. Kommunernes samlede udgifter pr. år inkl. administrationsudgifter fremgår af tabel 1. Kommunernes samlede årlige udgifter er stigende og er budgetteret til at udgøre 45 mio. kr. i 2015.

Det bemærkes, at kommunerne betaler et administrationsgebyr, der pålægges hver flextur (passager). I 2014 var den realiserede administrationsudgift på 35,67 kr. pr. flextur. Administrationsudgiften kan inddeles i tre overordnede grupper:

- Produktionsorienteret drift (bl.a. trafikstyring), herunder udvikling og administration 29 pct.
- Produktionsorienteret IT-understøttelse (koordineringssystem, licenser, mm.) 29 pct.
- Træk på Movias Kundecenter 32 pct.

Det øgede tilskudsbehov har givet nogle kommuner anledning til at drøfte, om man helt skulle ophøre med at tilbyde Flextur. Og flere kommuner har efterspurgt egnede reguleringsmekanismer til at bringe forbruget af Flextur ned på det oprindeligt forventede niveau. Nogle kommuner har været optaget af at sikre "en mere rimelig" prissætning af produktet. Andre kommuner har været optaget af at sikre, at Flextur kun anvendes i særlige lokale områder, hvor der ikke er tilbud om anden kollektiv trafik.

Movias administration har løbende arbejdet med at udvikle reguleringsmekanismer, som sikrer, at Flextur vedbliver at være et åbent, harmoniseret og skalerbart produkt i hele Movias område uden at kommunerne skal frygte for en ikke styrbar tilskudsøkonomi. Arbejdet med at udvikle reguleringsmekanismer er baseret på de årlige kundeundersøgelser for Flex-trafik som viser, hvad der driver udviklingen i Flextur på kundesiden.

Baseret herpå tegner der sig et klart billede af, at Flextur ikke underminerer bustrafikken. Hovedparten (75 pct.) af brugerne af Flextur svarer således, at den øvrige kollektive trafik ikke er et alternativ til Flextur. De ville i stedet have benyttet sig af andre transportformer, som taxa (31 pct.), anden kørelejlighed (18 pct.) eller helt have undladt at foretage rejsen (26 pct.). Blot 25 pct. af Flextur-brugerne svarer, at de ville have taget bus, metro eller tog, hvis Flextur ikke var en mulighed.

Dette indikerer, at Flextur samlet bidrager til at sikre flere passagerer i den kollektive trafik, og at det derfor *kan* være fornuftigt at understøtte de turformål, som Flextur anvendes til i dag – også i byerne. Omvendt må det sikres, at de, der kan benytte den traditionelle kollektive trafik, også gør det. En del kommuner henviser desuden borgere, som ellers skulle have individuel taxikørsel, til Flextur. Det reducerer kommunens betaling, da der er brugerbetaling på Flextur.

Den årlige kundeundersøgelse viser tillige, at når kunderne foretrækker Flextur, er det fordi de synes, der er for langt til traditionel kollektiv trafik (44 pct.), eller bussens serviceniveau ikke er højt nok (62 pct.). De efterspørger den ekstra service, det er at blive transporteret fra adresse til adresse. Og denne ekstra service kan kunderne reelt have brug for, da over 50 pct. af kunderne er 70 år eller derover.

Kundernes rejseformål er først og fremmest til private adresser (ofte 60-70 pct.). Herudover anvender kunderne Flextur til stationer, plejehjem, detailhandel, behandling hos speciallæger mv. De kommende kundeundersøgelser planlægges udvidet med spørgsmål til turformål, så kendskabet hertil forbedres.

#### *Besluttede tiltag på Flexturområdet*

For at imødekomme kommunernes bekymring for den økonomiske udvikling i Flextur har bestyrelsen allerede besluttet en række tiltag, som samlet skal bringe udgiftsniveauet ned og sikre en mere optimal anvendelse af Flextur-produktet i forhold til kommunernes behov og ønsker.

#### Udvidet antal kilometer

Én kommune (Ringsted) har i et forsøg fået særlig mulighed for at udvide kommunetaksten til 15 km. Forsøget i Ringsted blev vedtaget på et bestyrelsesmøde i Movia 5. december i 2013 og havde til formål at sikre, at alle borgere i kommunen kan komme fra deres bopæl til Ringsted by – for samme pris. Forsøget udløber med udgangen af 2015. I bilag 9.2 indgår en nærmere beskrivelse af erfaringerne fra dette forsøg.

### Stoppestedsforsøg

Movias bestyrelse har 30. april 2015 godkendt et forsøg med begrænsning af Flextur i byområder (et såkaldt stoppestedsforsøg, hvor der internt i byområder ikke køres adressebaseret). Stoppestedsforsøget vil give erfaringer om effekten af lokale reguleringsmekanismer. Forsøget er pt. implementeret i Næstved med virkning fra 1. juli 2015 på baggrund af en kommunal informationskampagne og varer frem til udgangen af 2016. Antallet af flexture er indtil videre reduceret med 70 pct. i forhold til 1. halvår 2015, og samtidig ses en stigende efterspørgsel efter Flextur på landet i forlængelse af den gennemførte informationskampagne. Den øgede efterspørgsel ses særligt hos børn, der har behov for transport til og fra privatskoler.

Erfaringerne fra forsøget fremgår af bilag 9.2. Her fremgår det blandt andet, at denne variant af Flextur ikke kan fungere i sammenspil med kommunens visiterede kørsler og dermed ikke kan understøtte eventuel optimering af kommunens samlede udgifter til kørsel. Det er eksempelvis ikke muligt at stramme visiteringen og flytte borgerne over i Flextur, hvor der indgår brugerbetaling, hvis Flextur ikke er adressebaseret.

### Hospitalskommuneforsøg

Movias bestyrelse har på bestyrelsesmødet 30. april 2015 besluttet, at der kan iværksættes et forsøg med hospitalskommuner. Baggrunden var en bekymring fra kommuner, der huser store centerfunktioner, f.eks. et hospital, idet finansieringen af service med Flextur i en kommune ligesom finansiering af en A-bus indebærer, at det er hospitalskommunen, der betaler for alle rejser, som starter fra et hospital og dermed også betaler, når nabokommunens borgere skal hjem fra f.eks. hospitalsbesøg.

Herlev og Hillerød kommuner, som ville være oplagte forsøgsområder, har endnu besluttet ikke at tilslutte sig Flextur, og der er derfor ikke indledt forsøg med hospitalskommuner. Det bemærkes, at Hillerød kommune har stillet spørgsmålstejn ved Flexturmodellen som et åbent transporttilbud, fordi kommunen alene ønsker at betale for egne borgere.

### Øget grundtakst

Bestyrelsen har på bestyrelsesmødet 2. september 2015 vedtaget at give kommunerne mulighed for at hæve Flextur grundtaksten fra 24 kr. til 36 kr. Dette har i flere kommuner givet anledning til kritisk omtale i lokalpressen, hvor de nye højere takster beskyldes for at have social slagside.

Det forventes, at implementering af den ændrede grundtakst vil stoppe den kontinuerlige vækst i Flextur gennem de senere år. Passagertallet, og dermed bruttoomkostninger til

Flexitur, forventes reduceret med 15 pct. i forhold til et fortsat vækstscenarie, ligesom brugerbetalingen pr. tur forventes øget med 33 pct. i gennemsnit. På grund af den reducerede passagermængde forventes indtægterne dog kun øget med 13 pct. Kommunernes nettoudgift forventes reduceret med 26 pct. svarende til 11 mio. kr. i forhold til et fortsat vækstscenarie med uændrede takster.

Effekten af de indstillede nye takster er indarbejdet i budget 2016. I det omfang kommuner vælger den lavere kommunetakst må effekterne forventes at afvige fra budgettet.

#### *Yderligere forsøg med Flexitur*

Ud over de allerede iværksatte tiltag foreslås yderligere to forsøg: Et forsøg med at begrænse byinterne ture (i Ringsted) og et forsøg som tilbydes til alle kommuner, hvor taksterne fordobles for byinterne ture. Når taksterne fordobles, vil det ske med udgangspunkt i enten grundtaksten eller kommunetaksten – alt efter hvilken takst den enkelte kommune har valgt for interne flexiture i kommunen.

#### Forsøg med flexurfri zoner

Ringsted Kommune har ønsket at gennemføre et forsøg med begrænsning af Flexiturs anvendelsesområde i Ringsted og Benløse By – såkaldte flexurfri zoner. Da dialogen om dette har været i gang i nogen tid indstilles det, at forsøget kan gennemføres som en variant af stoppestedsforsøget i 2016.

Denne løsning har en svaghed ved, at kunderne kan omgå begrænsningen i de flexfrie zoner ved at foretage to rejser – via en adresse uden for zonen. Forventningen er således, at man i Ringsted vil se rejser ud af de flexurfri zoner og en rejse ind igen for at omgå begrænsningen af Flexitur for byinterne rejser.

#### Forsøg med dobbelttakst i byområder

Muligheden for at hæve grundtaksten fra 17. januar 2016 vælges af kommunerne selv. Der kan være kommuner, som har vægtige grunde til at fastholde den lave kommunetakst, f.eks. fordi kommunerne har nedlagt buslinjer uden for byerne eller har rettet bybusserne ud, så der er blevet længere til bussen. Kommunerne kan derfor beslutte, at de berørte borgere fortsat skal kunne rejse til den lave kommunetakst, som svarer til prisen for en to-zoners kontantbillet med bussen. Disse kommuner kan dog fortsat have behov for at begrænse brugen af Flexitur i byer med bybusser.

Administrationen foreslår, at alle kommuner får mulighed for at være med i et forsøg med

indførelse af dobbelttakst for flexture i de byinterne områder, som kommunen måtte finde relevante. Det er forventningen, at forsøget vil føre til en begrænsning i anvendelsen af Flextur i byområder.

Forsøget indebærer, at kommunerne fortsat kan tilbyde borgerne den ekstra service, som Flextur giver, og som kunderne efterspørger – hvis de er villige til at betale for den. Samtidig er forsøget skalerbart i hele Movias område, fordi det er ensartet, og det er nemt at kommunikere til borgerne. Derved sikres, at Flexturproduktets karakteristika bevares som et åbent kollektivt transporttilbud med harmoniserede priser og rejseregler.

Baseret på de hidtil høstede erfaringer med det igangsatte stoppestedforsøg i Næstved er det administrationens vurdering, at kommunernes behov for større kontrol med udviklingen i tilskudsbehovet til Flextur løses bedre ved at hæve priserne, end ved at lukke for den adressebaserede kørsel. Konsekvenser er beskrevet nærmere i bilag 9.2.

Hvis bestyrelsen godkender forsøg med dobbelttakst, vil de første forsøg kunne implementeres i foråret 2016. Dette afhænger dog af, hvornår de første kommuner beslutter at indføre forsøg og er klar med definitioner af deres byområder m.m. I fald dobbelttakstforsøget måtte have den ønskede regulerende effekt, vil ordningen kunne implementeres som en del af de generelle regler for Flextur.

#### *Henvendelser fra kommuner om andre Flextur-forhold*

Movias administration har i forbindelse med høringsrunden om den nye kommunetakst og den efterfølgende afklaringsrunde været i kontakt med en række kommuner om andre forslag til ændringer i Flextur. Ideerne spænder vidt, og ikke alle vil kunne gennemføres.

Nogle kommuner havde gerne set, at bestyrelsen ikke havde besluttet at afskaffe medrejsenderabatten, jf. bestyrelsesmødet af 2. september 2015 pkt. 6. Fra Ringsted Kommune er der tillige fremsat ønske om at kunne medtage cykler og barnevogne i Flextur.

Administrationen bemærker særligt vedrørende dette forslag, at medtagning af cykler og barnevogne i flextur vil give en generel fordyrelse og have en række u hensigtsmæssige konsekvenser. Eksempelvis optager det plads og kræver mere servicetid til chaufføren, hvilket reducerer potentialet for at koordinere disse ture med andre. Da Movia ikke stiller krav om at vognene skal medbringe cykelholdere eller barnestole, vil turene optage liftvogns kapacitet, som ellers primært er tiltænkt kørestolsbrugere. Det vil desuden bringe Flextur betydeligt tættere på det forretningsområde, som taxaerhvervet i dag betjener.

De øvrige ideer fra kommuner kræver en betydelig bearbejdning før der kan lægges op til nye forsøg. Det planlægges at administrationen vil forelægge oplæg til eventuelle nye forsøg på bestyrelsesmødet i april 2016.



**Økonomi:**

Indførelse af dobbelttakst i byområder vil nedbringe de kommunale udgifter til Flextur uden at flytte muligheden for Flextur i byerne. Nogle få ture flyttes til busserne.

**Kundemæssige konsekvenser:**

Indførelse af dobbelt takst i byområder vil betyde øget brugerbetaling, men vil omvendt give borgerne et åbent, kollektivt transportprodukt, som brugerundersøgelser viser, at kunderne efterspørger.

**Miljømæssige konsekvenser:**

Ingen.

**Åbent/lukket punkt:**

Åbent

**Kommunikation:**

Bestyrelsens beslutning kommunikeres til Movias kontaktpersoner i kommunerne.

**Bilag:**

1. Status for forsøg med stoppestedskørsel i byer
2. Oversigt over igangværende forsøg
3. Overblik over Flextrafiks kørselsordninger.

## Notat



Til:

Bestyrelsesmøde 10. december 2015

Sagsnummer  
ThecaSag-107178  
Movit-3185474

Sagsbehandler JNK  
Direkte +45 36 13 16 23  
Fax -  
jnk@moviatrafik.dk

CVR nr: 29 89 65 69  
EAN nr: 5798000016798

24. november 2015

### 09.1 Status for forsøg med stoppestedskørsel i byer

Bestyrelsen besluttede 30. april 2015, at der kan indføres forsøg med begrænsning af Flextur i byområder. Forsøget i Næstved Kommune, navngivet Næstved LandFlex, blev implementeret 1. juli 2015, og varer frem til og med 2016.

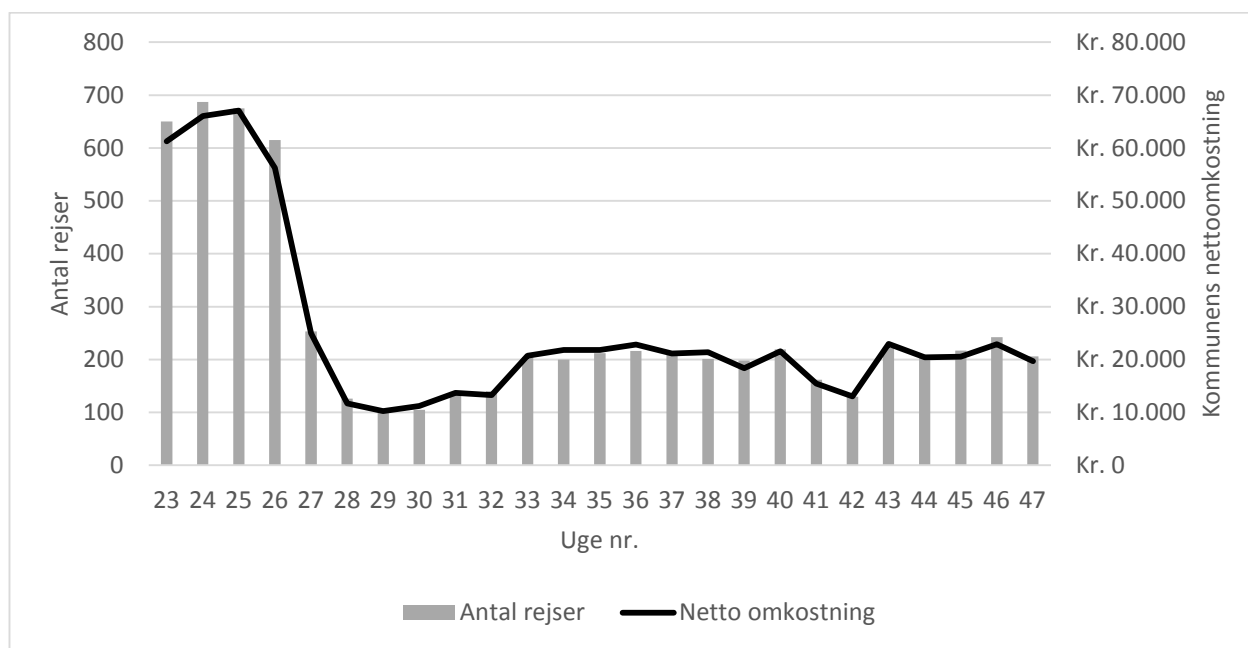
Forud for implementeringen af forsøget, gennemførte kommunen og Movia en informationskampagne. Formålet var at udbrede kendskabet til forsøget inden det startede og dermed undgå mange borgerhenvendelser. En sideeffekt af kampagnen har dog været, at flere har fået kendskab til Flextur. Derfor oplever kommunen en øget efterspørgsel efter Flextur på landet. Først og fremmest for børn der har et behov for transport til og fra privatskoler.

Selv om mange er blevet afskåret fra at kunne benytte Flextur i Næstved Kommune, har forsøget alene ført til relativt få borgerhenvendelser. Næstved Kommune har besvaret henvendelser, der handler om hvorfor forsøget er implementeret, som kommunen har modtaget 34 stk. af. Kun få borgere har ringet til Movia.

De foreløbige resultater viser, at begrænsningen af Flextur vil reducere antallet af rejser fra ca. 18.000 rejser i 1. halvår 2015 til ca. 5.000 rejser i 2. halvår 2015 svarende til en reduktion på omkring 70 pct. Kommunens udgifter til Flextur forventes at falde fra omkring 2,5 mio. kr. i 1. halvår 2015 til 700.000 kr. i 2. halvår 2015 svarende til reduktion på ca. 70 pct.

Udviklingen i antallet af rejser og kommunens udgifter til Flextur er illustreret nedenfor. Her ses det, at antallet af rejser falder markant ved implementeringen midt i uge 27. Efter de rolige sommeruger ser antallet af rejser ud til at stabilisere sig på ca. 200 rejser om ugen.

Figur 1. Antal rejser og Næstved kommunes omkostninger



Administrationen har undersøgt konsekvenserne for antallet af passagerer i de almindelige rutebusser samt konsekvenserne for søgningen til de kommunalt visiterede ordninger. Der er for store udsving i antallet af passagerer i de almindelige rutebusser til, at det er muligt at vurdere, om forsøget har medført flere passagerer i rutebusserne. Derudover ser forsøget ikke ud til at øge antallet af aktive medlemmer i handicapkørselsordningen eller brugen heraf signifikant, selv om der dog kan registreres en øget efterspørgsel.

**09.2 Oversigt over igangværende forsøg med Flextur**

Forsøg	Periode	Formål	Evaluering	Forsøgskommune	Forventes at matche fremsatte ønsker hos følgende kommuner
<b>Udvidet afstand</b>	Januar 2014 til december 2015	Det er muligt for praktisk talt alle i kommunen at tage en Flextur til Ringsted by for 24 kr.	Effekten af forsøget: Flere benytter Flextur til rejser mellem 10 og 15 km. Antallet af rejser med en længde på 10-15 km er steget 5 procentpoint mere, end de øvrige rejsegrupperinger. Dette svarer til en øget udgift på cirka 100.000 kr. om året inkl. administrationsbidrag for kommunen.	Ringsted	Helsingør har ønsket enhedstakst i hele kommunen.
<b>Stoppesteder</b>	Juli 2015 til december 2016	Begrænse udgifterne til Flextur og støtte op om bybusserne	Effekten af forsøget: Antallet af flexture og kommunens udgifter til Flextur ser ud til at blive reduceret med omkring 70 pct. i 2. halvår 2015 i forhold til 1. halvår 2015. (Fra 2,5 mio. kr. til 700.000 kr.) Flextur konkurrerer ikke med den traditionelle kollektive trafik i og imellem udvalgte byer, Reglerne for Flextur er svære at forstå og kommunikere. Eksempelvis skal brugerne både kende afgrænsningerne af byerne og vide hvor stoppestederne for Flextur i byerne er placeret.	Næstved	Frederikssund, Guldborgsund, Helsingør, Lolland og Ringsted

Det bemærkes, at kommunerne er ikke blevet spurgt om de kunne tænke sig at deltage i nogen af de omtalte forsøg, så sidste kolonne

---

			<p>Flextur kan ikke fungere i sammenspil med kommunens visiterede kørsler og optimere kommunens samlede udgifter til kørsel. Det er eksempelvis ikke muligt at stramme visiteringen og flytte borgerne over i Flextur, hvor der indgår brugerbetaling                  Der er brugt mange ressourcer til planlægning af kommunikationen. Næstved har derudover brugt ca. 100.000 kr. til kommunikation.                  Kommunikationsindsatsen har givet flere kunder i landområderne.</p>		
<b>Ingen byinterne</b>	Ikke i gang	Begrænse udgifterne til Flextur og støtte op om bybusser og taxa	Ej igangsat	Ringsted	
<b>Dobbelt takst</b>	Frem til medio 2018	Begrænse udgifter til Flextur. Fastholde adressebaseret kørsel alle steder samt flytte flest muligt over i busser	Ej igangsat	Ej igangsat	Frederikssund, Guldborgsund, Helsingør, Lolland og Ringsted

---

bygger på en tolkning af de tilbagemeldinger Movia har fået på den mere generelle forespørgsel.

**Notat**

Til:

Bestyrelsesmøde 10. december 2015

Sagsnummer  
ThecaSag-107178  
Movit-3188646Sagsbehandler JNK  
Direkte +45 36 13 16 23  
Fax -  
jnk@moviatrafik.dkCVR nr: 29 89 65 69  
EAN nr: 5798000016798

30. november 2015

**09.3 Overblik over Flextrafiks kørselsordninger**

De navne der hidtil har været anvendt til de enkelte kørselsordninger i Flextrafik har skabt forvirring i kommunerne. Det er derfor vigtigt, at både vores samarbejdspartnere og borgere, der benytter Flextrafik kørselsordninger, forstår forskellen på Flextrafik, som en enhed under Movia, og de enkelte kørselsordninger.

Fra	Til	Primære kundegrupper
Siddende patientbefordring	Flexpatient	Patienter til/fra hospitaler
Handicapkørselsordningen	Flexhandicap	Fritidskørsel til handicappede borgere
Variabel (eller Visiteret) kørsel	Flexkommune	Borgere til genoptræning, speciallæge mm.
Flextrafik Rute	Flexrute	Børn til specialinstitutioner
Flextur	Flextur	Alle borgere

Den nye navngivning betyder, at hver enkelt kørselsordning har en bedre sammenhæng med Flextrafik. Desuden har navngivningen af kommunernes kørsel "Variabel kørsel" været misvisende. De øvrige ordninger, undtagen Flexrute, er også variabel kørsel.

	Åbent/lukket	Hvem visiterer	Hvem bestiller	Bestilling via Movias Kundecenter
Flexpatient	Lukket	Regionerne	Regionerne	Nej
Flexhandicap	Lukket	Kommunerne	Borgere	Ja

Flexkommune	Lukket	Kommunerne	Kommunerne	Nej
Flexrute	Lukket	Kommunerne	Kommunerne	Nej
Flextur	Åbent	Ingen visitering	Borgere	Ja

Vi står nu foran en implementering af den nye navngivning på hjemmesiden, i foldere mm. Dette gøres i takt med, at Flextrafiks skriftlige materiale opdateres i anden sammenhæng.

## 10 Tidsplan for Trafikplan 2016

### Indstilling:

Administrationen indstiller,

- at bestyrelsen godkender ny tidsplan for Trafikplan 2016-projektet og
- at bestyrelsen godkender, at Movia afholder to politiske konferencer for borgmestre, regionrådsformænd samt udvalgsformænd.

### Beslutning:

### Sagsfremstilling:

Bestyrelsen besluttede i april 2015 at igangsætte udarbejdelsen af et oplæg til busnet efter åbning af Cityringen i 2019 (Bynet 19). Projektet blev organiseret med Københavns Kommune, Frederiksberg Kommune og Region Hovedstaden som de centrale samarbejdsparter.

Det har i processen vist sig hensigtsmæssigt at udvikle det nye busnet i etaper, hvor første etape er udpegningen af det strategiske busnet (A-busser og S-busser) i Storkøbenhavn. Dette for at fastlægge de væsentligste knudepunkter for skift mellem bus og baner samt det vejnet, der fremover betjenes af A-busser og S-busser.

Ved bestyrelsens møde 2. september 2015 igangsattes arbejdet med Trafikplan 2016, hvor Movia i medfør af Lov om Trafikselskaber blandt andet skal udarbejde et strategisk busnet – Pendlernettet – med et indikativt, flerårigt budget.



For at undgå et parallelt forløb mellem Trafikplan 2016 og Bynetprojektet har administrationen aftalt med forvaltningerne i Københavns og Frederiksberg Kommuner samt Region Hovedstaden, at arbejdet med det strategiske busnet gennemføres i regi af Trafikplan 2016, mens arbejdet med den lokale busbetjening til Metrocityringen efterfølgende gennemføres i forbindelse med trafikbestilling 2019, hvor kommuner og regioner skal afgive trafikbestilling senest 1. maj 2018.

Herved sikres en proces, hvor alle kommuner i Storkøbenhavn kan inddrages i processen frem mod fastlæggelsen af det strategiske busnet i henhold til den procesplan bestyrelsen har vedtaget for trafikplanarbejdet.

Administrationen holder løbende møder med kommuner i Hovedstadsområdet og Region Hovedstaden for at drøfte muligheder og udfordringer i forbindelse med tilpasningen i det strategiske busnet. Her er det blandt andet blevet klart, at der er et stort behov for sikre en involverende proces forud for politiske beslutninger i kommuner og regioner omkring det strategiske busnet samt trafikale løsninger, der understøtter baneinvesteringerne.

I den efterfølgende Trafikplan 2018 videreføres processen med fokus på en samlet tilpasning til Letbanen i Ring 3, så terminaler og skifepunkter optimeres frem mod åbning af letbanen i 2021.

Vedlagte tidsplan, jf. bilag 10.1, for det strategiske busnet sikrer en proces for politiske beslutninger i alle kommuner og begge regioner omkring det strategiske busnet, samt gode trafikale løsninger, der understøtter investeringerne i Cityringen og Letbanen i Ring 3. Ændringerne sker alene for hovedstadskommunerne og Region Hovedstaden, og trafikplanarbejdet fortsættes derudover med uændret indhold og fokus på de fire strategiske udviklingsplaner (+Way, stoppesteder og terminaler, miljø og betjening af yderområder), som vedtaget på bestyrelsesmødet 2. september 2015.

#### *Politiske konferencer i marts og maj 2016*

Kommunerne har ved drøftelserne udtrykt ønske om politisk inddragelse og forankring frem mod beslutning af det strategiske busnet.

Administrationen foreslår på den baggrund, at bestyrelsen inviterer til en politisk konference i marts 2016 for Region Hovedstaden og de 28 kommuner om målsætningerne for Trafikplan 2016, hvor der kan blive lejlighed til at drøfte internationale erfaringer, kundernes forventninger i sammenhæng med målsætninger for passagerudvikling og forslaget til strategisk busnet med borgmestre, regionsrådsformanden og udvalgsformænd som forberedelse til politisk vedtagelse af Trafikplan 2016.

Som forberedelse til konferencen fortsætter administrationen dialogen med relevante kommuner og Region Hovedstaden om de ændringer, som bustilpasningsprojekterne indebærer.

Tilsvarende foreslås en politisk konference i maj for Region Sjælland og de 17 kommuner om målsætningerne for Trafikplan 2016 med fokus på mulighederne i forbindelse med den ny bane mellem København og Ringsted samt betjening af yderområder.

#### *Ny tidsplan*

Bestyrelsen godkendte på mødet 2. september 2015 en tidsplan, hvorefter resultatet af den administrative høring af trafikplanen ville blive forelagt bestyrelsen på bestyrelsesmødet i juni 2016, mens Trafikplan 2016 ville blive endeligt vedtaget på bestyrelsesmødet i november 2016.

Udarbejdelse af et strategisk net og den politiske forankring giver samlet set en ændret tidsplan for Trafikplan 2016, så orienteringen om den administrative høring udskydes til bestyrelsesmødet i september 2016, mens endelig godkendelse af Trafikplan 2016 sker på første bestyrelsesmøde i 2017.

#### **Økonomiske konsekvenser:**

Ingen.

#### **Kundemæssige konsekvenser:**

Ingen.

#### **Miljømæssige konsekvenser:**

Ingen.

#### **Åbent/lukket punkt:**

Åbent

#### **Kommunikation:**

Sagsdokumentet offentliggøres på Movias hjemmeside.

**Bilag:**

1 Tidsplan for Trafikplan 2016, november 2015

30. november 2015

**10.1 Revideret tidsplan Trafikplan 2016**

Den reviderede tidsplan viser sammensmeltningen mellem det tidligere Bynet 2019 og Trafikplan 2016.

REVIDERET TIDSPLAN – NOVEMBER 2015		TIDLIGERE TIDSPLAN - SEPTEMBER 2015	
<i>Periode</i>	<i>Aktivitet</i>	<i>Periode</i>	<i>Aktivitet</i>
September 2015	Tidsplan og rammer for Trafikplan 2016 forelægges Movias bestyrelse.	September 2015	Tidsplan og rammer for Trafikplan 2016 forelægges Movias bestyrelse.
Oktober – december 2015	Involvering af kommuner og regioner i fastlæggelse af målsætninger samt opdatering af Pendlernet. Sammensmeltning mellem Trafikplan 2016 og det strategiske busnet.	Oktober – december 2015	Involvering af kommuner og regioner i fastlæggelse af målsætninger samt opdatering af Pendlernet. Koordinering med Bynet 2019 projektet, så Bynet 2019 og Trafikplan 2016 håndteres samtidigt i kommuner og regioner.
Januar 2016	Målene forelægges Movias bestyrelse sammen med status for arbejdet.	Januar 2016	Målene forelægges Movias bestyrelse sammen med status for arbejdet.
Februar – april 2016	Trafikplan 2016 færdiggøres i administrationen. Der er mulighed for en dialogrunde i workshopområderne i forhold til det strategiske busnet.	Februar – april 2016	Trafikplan 2016 færdiggøres i administrationen. Der er mulighed for en dialogrunde i workshopområderne i forhold til Bynet 2019.
Marts 2016	Politisk konference for Region Hovedstaden og de 28 kommuner om bl.a. målsætninger, forslag til strategisk busnet mv.		
April – maj 2016	Administrativ høring i kommuner og regioner	April – maj 2016	Administrativ høring i kommuner og regioner.
Maj 2016	Politisk konference for Region Sjælland og de 17 kommuner om bl.a. Ringstedbanens muligheder og betjening af yderområder.		
September 2016	Udkast til Trafikplan 2016 godkendes i Movias bestyrelse med henblik på igangsættelse af høring.	Juni 2016	Udkast til Trafikplan 2016 godkendes i Movias bestyrelse med henblik på igangsættelse af høring.
September – november 2016	Den endelige plan i forslag til politisk høring i kommuner og regioner.	Juni – september 2016	Den endelige plan i forslag til politisk høring i kommuner og regioner. Udsendes sammen med endeligt forslag til Bynet 2019 til relevante kommuner og regioner.

---

Januar 2017

Forelæggelse af Trafikplan 2016 i  
Movias bestyrelse til godkendelse.

Oktober –  
november  
2016

Forelæggelse af Trafikplan 2016 i  
Movias bestyrelse til godkendelse.

---

## 11 Bestyrelsesstudietur 25.-26. april 2016

### Indstilling:

Det indstilles, at bestyrelsen godkender Wien som destination for bestyrelsesstudieturen i 2016.

### Beslutning:

### Sagsfremstilling:

Bestyrelsen aftalte på bestyrelsesmødet 2. september 2015, at der i 2016 skal gennemføres en bestyrelsesstudietur i 2016. Studieturen blev fastlagt til 25. og 26. april 2016. Formålet med studieturen er at belyse, hvorledes andre storbyer har håndteret bustilpasninger i forhold til start af ny højklasset transport i tæt befolkede områder, samt transporttilbud til borgere i yderområder.

Administrationen har undersøgt en række mulige destinationer og anbefaler Wien som relevant destination.

Wien by har en høj befolkningstæthed og har derfor også en veludbygget kollektiv trafik. Der er senest åbnet en ny metrostrækning i 2010, og endnu en strækning forventes åbnet i 2017.

Trafikskabet "Wiener Linien" ejes af Wiens bystyre og driver alle former for kollektiv trafik i byen. Der er faste procedurer for omlægning af bustrafikken, når nye metro- eller spurvogns-linjer åbner, som kan inspirere til bustilpasningsprojekterne i hovedstadsområdet, når Cityring og Letbane åbner i henholdsvis 2019 og 2021.

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) organiserer den kollektive trafik i Wien og to regioner i den østlige del af Østrig og beskæftiger sig blandt andet med problematikker vedrørende

korrespondancer mellem bus og tog i tyndt befolkede områder. VOR's arbejde kan inspirere til arbejdet med at optimere den kollektive trafik uden for hovedstadsområdet.

Administrationen vurderer derfor, at møder med Wiener Linien og VOR kombineret med muligheden for at besigtige relevante områder i og uden for Wien sikrer et højt fagligt udbytte af en bestyrelsesrejse til Wien.

Både Wienerlinien og VOR har tilkendegivet at have tid til møder i forbindelse med Movias bestyrelsesstudietur.

**Økonomiske konsekvenser:**

Ingen.

**Kundemæssige konsekvenser:**

Ingen.

**Miljømæssige konsekvenser:**

Ingen.

**Åbent/lukket punkt:**

Åbent.

**Kommunikation:**

Sagsdokumentet offentliggøres på Movias hjemmeside.

## 12 Forslag til program for repræsentantskabsmøde 25. februar 2016

### Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen godkender nedenstående forslag til program for repræsentantskabsmødet i februar 2016.

### Beslutning:

### Sagsfremstilling:

I forlængelse af bestyrelsesmødet 25. februar 2016, kl. 13.00-16.00 afholdes møde i Movias repræsentantskab. Der serveres sandwich, kaffe, frugt m.v.

### Forslag til dagsorden/program:

- |                  |   |
|------------------|---|
| <b>Kl. 13.00</b> | <b>Valg af mødeleder</b>  |
| <b>Kl. 13.05</b> | <b>Konstatering af fremmødte v/Michael Skov</b>   |
| <b>Kl. 13.10</b> | <b>Direktionens beretning v/Dorthe Nøhr Pedersen<br/>(fokus på takstharmonisering, arbejdet med DOT mv.).</b> |



- Kl. 13.30**                    **Orientering om Movias Årsregnskab for 2015 v/Christian Kierkegaard**  
inklusive om revisionens arbejde og bemærkninger til regnskabet.  
Revisor deltager under dette punkt.
- 14.00 – 15.00**            **Præsentation af arbejdet med Trafikplan 2016 v/Per Gellert og Epinion**
- Arbejdet med Movias Trafikplan 2016 er i fuld gang. På repræsentantskabsmødet gives en status med fokus på de større trends, som den strukturelle udvikling i kommunernes økonomi, passager-tal, befolkningstilvækst og den samfundsmæssige vækst generelt betyder for den kollektive trafik.
- Der tages afsæt i to centrale spørgsmål: Hvad er bussens rolle i yderområder, og hvordan arbejdes med strategisk drevet passagervækst på hele Sjælland?
- Til præsentationen gennemgås Movias analyser af bussens rolle i yderområder, resultatet af Movias kundevandringsundersøgelse samt Epinions kundeundersøgelse af hårdere drivere for valg af bussen som transportmiddel.
- Der lægges op til korte oplæg til debat for hvert spørgsmål med god mulighed for efterfølgende drøftelse i repræsentantskabet. Erfaringerne fra debatten vil kunne indgå i det videre arbejde med Trafikplan 2016 og færdiggørelsen af de strategiske udviklingsplaner.
- Kl. 15.15 – 15.45**        **Præsentation af samarbejdet Vidensby Lyngby v/direktør for Lyngby-Taarbæk Vidensby Caroline Arends**
- Et spændende og konkret eksempel på, hvordan trafikselskaber, kommuner, uddannelsesinstitutioner og virksomheder arbejder tæt sammen om at sikre et højt mobilitetsbidrag. Strukturen for samarbejdet kan med fordel inspirere til lignende samarbejder andre steder på Sjælland, hvor tilsvarende strukturelle forhold er til stede.
- Kl. 15.45**                    **Forslag fra medlemmerne af repræsentantskabet**  
(hvis der måtte være kommet nogle sådanne)
- KL. 15.50**                    **Eventuelt**

**Økonomiske konsekvenser:**

Ingen.

**Kundemæssige konsekvenser:**

Ingen.

**Miljømæssige konsekvenser:**

Ingen.

**Åbent/lukket punkt:**

Åbent.

**Kommunikation:**

Sagsdokumentet offentliggøres på Movias hjemmeside.

### 13 Høringssvar om letbane i Ring 3 og lov om trafikselskaber

#### **Indstilling:**

Administrationen indstiller, at bestyrelsen godkender høringssvar til "Lov om ændring af lov om letbane på Ring 3, lov om Metroselskabet I/S og Udviklingsselskabet By og Havn I/S og lov om trafikselskaber".

#### **Beslutning:**

#### **Sagsfremstilling:**

##### *Baggrund*

Transport- og Bygningsministeriet har 23. oktober 2015 fremsendt udkast til "Lov om ændring af lov om letbane på Ring 3, lov om Metroselskabet I/S og Udviklingsselskabet By og Havn I/S og lov om trafikselskaber" til høring hos Trafikselskabet Movia. Høringsfristen var 23. november 2015. Administrationen har derfor sendt høringssvaret med forbehold for bestyrelsens endelige godkendelse.

##### *Indhold i høringssvar*

I bemærkningerne til "Lov om ændring af lov om letbane på Ring 3" er der fokus på trafikafviklingen under anlæg af letbanen. Administrationen har i bemærkningerne til disse afsnit fokus på at fremhæve, at serviceniveauet i den nuværende kollektive trafik bør sikres under anlægsfasen, bl.a. gennem tæt involvering af Movia i planlægningen af trafikafviklingen.

I ministeriets forslag til ændring af "Lov om trafikselskaber" får trafikselskabet på Sjælland

(Movia) mulighed for at varetage ansvaret for udbud og drift af letbanen efter aftale med Letbaneselskabet. Administrationen lægger op til, at Movia noterer dette med en supplerende forklaring om, at dette ligger i forlængelse af de opgaver Movia allerede i dag varetager i forbindelse med bus- og lokaltogdriften.

#### *Tidligere hørings svar om letbanen*

Administrationen fremsendte i september 2015 et hørings svar til Hovedstadens Letbanes dispositionsforslag for letbanen i Ring 3. I hørings svaret var der fokus på fremtidig sikring af sammenhængen mellem letbanen og den øvrige kollektive trafik, samt fremtidssikring i forhold til busdriften på og omkring Ring 3 efter åbning af letbanen.

Hørings svaret har afstedkommet, at Hovedstadens Letbane har intensiveret samarbejdet med Movia omkring udvikling af de kommende letbanestationer, samt at der i den videre projektering er mere fokus på sikring af mulighederne for supplerende busdrift langs Ring 3, såfremt dette måtte være et ønske fra kommuner eller regionen langs Letbanen.

#### **Økonomiske konsekvenser:**

Ingen.

#### **Kundemæssige konsekvenser:**

Ingen.

#### **Miljømæssige konsekvenser:**

Ingen.

#### **Åbent/lukket punkt:**

Åbent.

#### **Kommunikation:**

Sagsdokument og hørings svar offentliggøres på Movias hjemmeside.

**Bilag:**

1. Hørings svar til "Lov om ændring af lov om letbane på Ring 3, lov om Metroselskabet I/S og Udviklings selskabet By og Havn I/S og lov om trafik selskaber"

Transport- og Bygningsministeriet  
Frederiksholms Kanal 27F  
København K

Sagsnummer  
ThecaSag-107178  
Movit-3184617

Sagsbehandler CST  
Direkte +45 36 13 18 83  
Fax -  
cst@moviatrafik.dk

CVR nr: 29 89 65 69  
EAN nr: 5798000016798

23. november 2015

### Høringssvar vedr. letbane i Ring 3 og lov om trafikelskaber

Transport- og Bygningsministeriet har 23. oktober 2015 fremsendt udkast til "Lov om ændring af lov om letbane på Ring 3, lov om Metroselskabet I/S og Udviklingsselskabet By og Havn I/S og lov om trafikelskaber" til høring hos Trafikelskabet Movia. Nærværende dokument indeholder Movias bemærkninger til lovforslaget og de tilhørende bemærkninger. For en god ordens skyld skal vi gøre opmærksom på, at høringssvaret afgives med forbehold for Movias bestyrelses endelige godkendelse af nærværende brev.

Ring 3 er i dag en central korridor i den kollektive trafik, der betjenes af en række højfrekvente buslinjer, herunder linje 300S og 330E. Disse linjer alene servicerer årligt ca. 5,5 mio. påstigere og binder en række centrale trafikknudepunkter, herunder Glostrup Station, Herlev Station og Lyngby Station sammen på tværs af regionen. En letbane i Ring 3 mellem Lundtofte og Ishøj anses af Movia at være et markant løft til den kollektive trafik, og vil forbedre servicen for mange brugere.

"Lov om ændring af lov om letbane på Ring 3, lov om Metroselskabet I/S og Udviklingsselskabet By og Havn I/S og lov om trafikelskaber" og bemærkningerne til disse giver anledning til bemærkninger om følgende områder fra Movia:

- Sikring af serviceniveauet i den kollektive trafik under anlægsfasen
- Mulighed for overdragelse af ansvar for udbud og drift til Trafikelskabet på Sjælland.

#### Serviceniveauet i den kollektive trafik under anlægsfasen

Anlæg af letbanen vil uden tvivl have betydning for trafikafviklingen og den nuværende kollektive trafik langs Ring 3 og på de tilstødende veje. De mange brugere af busserne på Ring 3 må under anlægsperioden forventes påvirket af længere rejsetid og midlertidige omlægninger, hvilket erfaringsmæssigt medfører et fald i antallet af påstigere. Ud over et passagerfald

kan der også forventes stigninger i bruttoomkostningerne til busdriften, som følge af længere køretider og midlertidige omlægninger. Linje 300S og 330E, som finansieres af Region Hovedstaden og betjener hele Ring 3-strækningen, har årlige bruttodriftsomkostninger på samlet 74 mio. kr. (budget 2016), passagerindtægter på 51 mio. kr. og dermed en selvfinansieringsgrad på 69 pct.

Ringbysamarbejdet, Region Hovedstaden, Hovedstadens Letbane og Movia har derfor igangsat et arbejde, som skal sikre fastholdelse af attraktiviteten i den kollektive trafik frem mod åbningen af letbanen, for dermed at fastholde passagergrundlaget i den kommende letbane og sikre driftsøkonomien under og efter anlægget af letbanen.

Lovforslaget indeholder en række afsnit om sikring af fremkommeligheden under anlægsperioden. Disse afsnit har fokus på sikring af god fremkommelighed for bilister, cyklister og fodgængere. Det er Movias opfattelse, at disse afsnit også bør omfatte de nuværende 5,5 mio. årlige buspåstigere, der udgør en væsentlig del af passagergrundlaget for den kommende letbane. Specifikt foreslås ordlyden lovforslagets i afsnit 7.1.1 ændret, så buspassagerer nævnes på lige fod med fodgængere og cyklister. Konkret foreslås ordlyden af lovforslagets bemærkninger afsnit 7.1.1 ændret til:

”I anlægsfasen vil letbanens etablering medføre, at store dele af vejstrækningen på Ring 3 skal ombygges samtidig med, at der afvikles trafik på vejen. På strækninger med anlægsarbejde vil vejens kapacitet blive begrænset og hastigheden nedsat af sikkerhedsmæssige grunde. Cyklisters, *buspassagerers* og fodgængeres muligheder for at komme frem vil blive sikret under arbejdet, selvom det ikke kan undgås, at fremkommeligheden kan blive vanskeligere i perioder. *Fremkommeligheden for den eksisterende kollektive trafik prioriteres i videst muligt omfang*”

#### Mulighed for overdragelse af ansvar for udbud og drift til Trafikselskabet på Sjælland

Movia noterer, at der i lovforslaget og de tilhørende bemærkninger lægges op til, at sikre hjemmel til, at Trafikselskabet på Sjælland (Movia) kan varetage opgaven med indkøb af letbanetrafik og efter aftale med Hovedstadens Letbane I/S få trafikføreransvaret. Dette vil ligge i forlængelse af de opgaver, som Movia siden 2007 har varetaget i forbindelse med bus- og lokaltogsdrift.

Modellen ses i bl.a. Stockholm, hvor SL udbyder busdrift og letbanedrift i samlede kontrakter.

Venlig hilsen

Dorthe Nøhr Pedersen

## 15 Orientering om trafikbestillingsgrundlag 2017

### Indstilling:

Administrationen indstiller, at orienteringen om trafikbestillingsgrundlag 2017 tages til efterretning.

### Beslutning:

### Sagsfremstilling:

Trafikbestillingsgrundlaget udarbejdes hvert år som hjælp til kommunernes og regionernes bestilling af bus- og banedrift, og omfatter ikke Flextrafik. Trafikbestillingsgrundlaget tager udgangspunkt i en fremskrivning af budget 2016, hvor forventningerne til priser og indtægter i 2017 er indregnet.

#### *Om forskelle imellem trafikbestillingsgrundlag og budget*

Trafikbestillingsgrundlaget er en tidlig fremskrivning af økonomien for 2017, hvorfor det ikke kan betragtes som et egentligt budget. Der kan således ske mange ændringer i budgetforudsætningerne i perioden fra trafikbestillingsgrundlaget bliver udarbejdet (november 2015) til budgettet vedtages endeligt i september 2016.

Historisk set er udsving på 5 pct. ikke unormale, og forskellen imellem trafikbestillingsgrundlag og det endelige budget kan blive forstærket yderligere, hvis der foretages nye trafikbestillinger efter udarbejdelsen af trafikbestillingsgrundlaget.



Eksempelvis vil alene en ændring på 16 pct. i forbrugerpriserne på dieselolie betyde en gennemsnitlig ændring i tilskudsbehovet på 5 pct. En sådan ændring i dieselpriserne er selv på kortere sigt ikke unormal og er senest set i perioden fra august 2014 til januar 2015.

Movia har af Transport- og Bygningsministeren fået i opdrag sammen med Transport- og Bygningsministeriet at udarbejde en model for takstharmonisering på Sjælland til indførelse 1. juni 2016.

Den overordnede ramme for takstharmoniseringen er, at den skal være provenuneutral for hver af de deltagende trafikvirksomheder (Metro, DSB og Movia). Takstharmoniseringen er derfor udgiftsneutral for kommuner og regioner i Movia under ét, og det er ligeledes ambitionen, at der er neutralitet inden for de nuværende takstområder. Det kan dog ikke udelukkes, at ændringerne kan betyde forskydninger internt mellem kommuner/regioner. Ændrede priser vil føre til ændrede rejsemønstre, og dermed til, at der kan være lokale ændringer i passager-tallene, ligesom provenueffekten af takstændringerne kan fordele sig forskelligt. Det er ikke på det nuværende grundlag muligt at opgøre disse effekter for de enkelte kommuner, og de skønnes ikke at være af en størrelsesorden, der vil gøre det muligt at isolere dem i forhold til andre faktorer, der kan påvirke udviklingen i økonomien i den enkelte bus- og banestrækning.

Den konkrete model for takstharmoniseringen er genstand for indstilling til bestyrelsen under dagsordenens punkt 04 og afhænger af tilslutning fra Transport- og Bygningsministeriet, de transportpolitiske ordførere i Folketinget, DSB og Metro, hvor endeligt møde afholdes i uge 51. I perioden fra august til december 2016 skifter en række linjer kontrakt i forbindelse med udbud A14. Udbudsprocessen er ved udarbejdelsen af trafikbestillingsgrundlaget ikke langt nok fremme til, at Movia kan indregne nye kontraktpriser.

Kommunerne vil blive orienteret løbende i 2016 om konsekvensen af de indkomne tilbud.

**Tabel 1. Budgetoversigt for busdrift, lokalbaner og fællesudgifter**

	B2016	TBG 2017	Vækst	
			B2016 - TBG 2017	Pct.
	----- Mio. kr. -----			
<b>Bus</b>				
Indtægter	-1.687,8	<b>-1.750,1</b>	-62,3	3,7
Operatørudgifter	3.100,9	<b>3.120,4</b>	19,5	0,6
Rutespecifikke udg.	207,7	<b>197,9</b>	-9,8	-4,7
<b>Bus i alt</b>	<b>1.620,7</b>	<b>1.568,2</b>	<b>-52,6</b>	<b>-3,2</b>
<b>Lokalbaner</b>				
Indtægter	-181,5	<b>-187,7</b>	-6,2	3,4
Udgifter til togdrift	488,4	<b>492,6</b>	4,1	0,8
Anlæg	0,0	<b>0,0</b>	0,0	
<b>Lokalbaner i alt</b>	<b>307,0</b>	<b>304,9</b>	<b>-2,1</b>	<b>-0,7</b>
<b>Fællesudgifter</b>				
Adm. og pers.	309,6	<b>309,8</b>	0,2	0,1
Pensioner	17,8	<b>18,9</b>	1,1	6,3
Renter	-1,4	<b>-1,2</b>	0,2	-14,8
Ydelse rejsekortlån	65,0	<b>49,0</b>	-16,0	-24,6
<b>Fællesudgifter i alt</b>	<b>391,0</b>	<b>376,5</b>	<b>-14,5</b>	<b>-3,7</b>
<b>Tilskudsbehov i alt</b>	<b>2.318,8</b>	<b>2.249,6</b>	<b>-69,2</b>	<b>-3,0</b>

TBG = Trafikbestillingsgrundlaget

Det fremgår af tabel 1, at det samlede tilskudsbehov til bus er 52,6 mio. kr. lavere, svarende til et fald på 3,2 pct. i forhold til budget 2016. Operatørudgifterne stiger med 19,5 mio. kr., svarende til 0,6 pct. Stigningen er båret af stigning i prisindeks fra 2016 til 2017 samt 0,4 pct. færre bustimer.

Busindtægterne stiger med 3,7 pct. Udviklingen er hovedsageligt sammensat af en estimeret takststigning fra 2016 til 2017 på 2,1 pct., og en passagerudvikling på 1,4 pct. Endelig er der indregnet en effekt af den positive indtægtsudvikling i Takstområde Syd og Vest på ca. 12 mio. kr., som er beskrevet i E3/2015, der blev behandlet på bestyrelsesmødet 29. oktober 2015.

Udviklingen for lokalbanerne er fremskrevet efter samme principper som for busdrift.

Fællesudgifterne tager udgangspunkt i budgetoverslagsår 2017 fra budget 2016, hvilket bl.a. betyder, at udgifter til administration og personale er fremskrevet fra 2016 til 2017 med 2,1 pct., (svarende til KL's forventning til PL), samtidig med at der er indarbejdet en aftalt besparelse på 2 pct. Operatørudgifterne på bus- og baneområdet fremskrives med indeks fra Nationalbanken mv., jf. tabel 2.

## Indeks

Movias kontrakter med operatørerne inden for bus og bane er indeksreguleret. Movias indeksforventninger er baseret på prognoser fra Nationalbanken, og tabel 2 viser forventningerne til den overordnede udvikling i indeks.

**Tabel 2. Forventninger til udvikling i indeks**

	B2016	TBG2017	Vækst B2016 - TBG2017	
				<i>pct.</i>
Diesel forbrugerpris	160,7	<b>154,6</b>	-6,1	-3,8
Lønninger	187,4	<b>191,7</b>	4,3	2,3
Forbrugerpriser	133,6	<b>135,5</b>	1,9	1,4
CIBOR 3 md. Rente	0,07 pct.	<b>0,15 pct.</b>	0,08 <i>pct.point</i>	114,3
Gns. Rente	1,30 pct.	<b>1,60 pct.</b>	0,30 <i>pct.point</i>	23,1
Indekseffekt på produkter <sup>a)</sup>			Mio. kr.	<i>pct.</i>
Bus			36,7	1,2
Lokalbaner			4,1	1,1

TBG = Trafikbestillingsgrundlaget

a): De forskellige indeks vægter forskelligt på bus og lokalbaner

Indeks for bus forventes at stige med 1,2 pct. i 2017 i forhold til budget 2016, hvilket giver en forventet udgiftsstigning på 36,7 mio. kr. Stigningen skyldes hovedsageligt en forventning om stigende lønninger fra 2016 til 2017. For lokalbanerne er effekten en stigning på 4,1 mio. kr. svarende til 1,1 pct.

## Rutespecifikke udgifter

Rutespecifikke udgifter er udgifter, der er specifikke for de enkelte busruter eller en gruppe af busruter, og som Movia afholder ud over operatørudgiften.

I trafikbestillingsgrundlag 2017 tager rutespecifikke udgifter udgangspunkt i budgetoverslagsår 2017 fra budget 2016, hvorpå der er fremskrevet fra 2016 til 2017 med PL på 2,1 pct.

## Lokalbaner

For lokalbanerne er der fremskrevet efter samme principper som for busdriften. Dvs. at udviklingen i passagertallet er sammensat af den seneste udvikling i passagertal pr. linje (strækning) og vækst fra 2016 til 2017.

I indtægterne er der som for busserne indregnet en takststigning på 2,1 pct.

På udgiftssiden er indeks opdateret, og forudsætninger fra budgetoverslagsår 2017 i budget 2016 er benyttet.

**Økonomiske konsekvenser:**

Se sagsfremstilling.

**Kundemæssige konsekvenser:**

Ingen.

**Miljømæssige konsekvenser:**

Ingen.

**Åbent/lukket punkt:**

Åbent.

**Kommunikation:**

Sagsdokumentet offentliggøres på Movias hjemmeside.

Specifikation af budget pr. buslinje pr. kommune/region vil være tilgængeligt fra Movias hjemmeside. Endvidere vil kommuner og regioner modtage en følgeskrivelse med forklaring på udviklingen fra budget 2016 til trafikbestillingsgrundlag 2017.

## 16 Evaluering af anvendelsen af bodycams i billetkontrollen

### Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

### Beslutning:

Bestyrelsen besluttede på bestyrelsesmødet 28. juni 2014, at der ultimo 2015 skulle følges op på følgende tre delformål ved brugen af bodycams:

1. Har bodycams en præventiv effekt og virker dermed kriminalitetsforebyggende?
2. Giver bodycams dokumentation og medvirker dermed til at være kriminalitetsopklarende – herunder i relation til klager mod kontrollører?
3. Skaber bodycams tryghed for de ansatte og dermed et forbedret arbejdsmiljø?

Evalueringen af tiltaget omkring brug af bodycams sker under hensyntagen til, at Movia i samme periode har iværksat andre tiltag omkring kontrollørernes arbejdsmiljø, arbejdsmetoder og sikkerhed, som kan have indflydelse på konklusionen. Her kan fremhæves, at møde- og slutsted er Toftegårds Plads, og dermed er kontrol mellem hjem og arbejdssted ikke muligt, hvad det var tidligere. Det er heller ikke længere tilladt at lave alene-kontrol – der skal altid være mindst to mand på en kontrol.

Evalueringresultaterne skal også vurderes ud fra det forhold, at det kræver en længere driftsperiode at skabe et tilpas stort og validt datagrundlag for at kunne konkludere entydigt med statistisk sikkerhed på resultaterne.

Der er gennem hele projektet lagt stor vægt på opfyldelse af kravene i persondataloven og datasikkerhed.

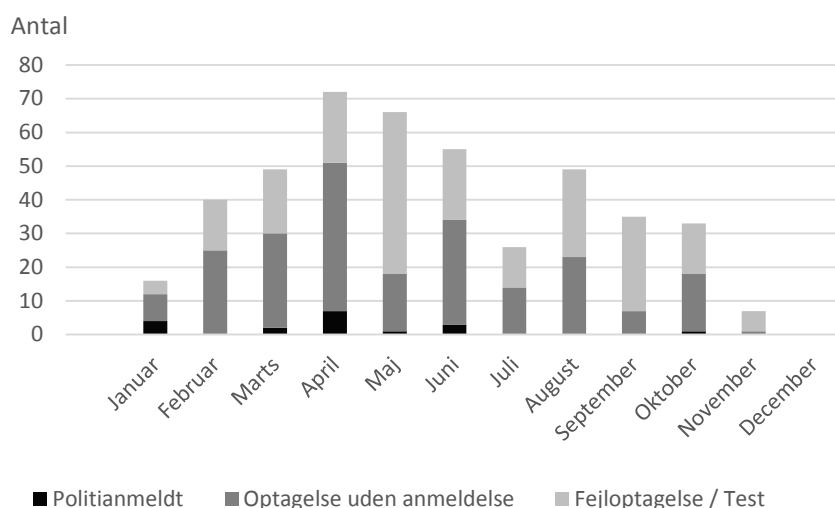
Administrationen vil fortsætte billetkontrol i Moviaregi med bodycams.

## Evalueringens resultater

### *Præventiv og kriminalitetsforebyggende ved fysiske og verbale overfald*

Hvis man ser på antal kameraanvendelser per måned, og hvilket formål der har været optaget til, viser der sig et billede af en mulig præventiv effekt, dog er den målte tidsperiode meget kort. Der ses også et billede af en udvikling, hvor en vis indlæringsperiode har været til stede inden effekten viser sig, jf. figur 1.

**Figur 1. Anvendelse af kamera 2015**



Renser man disse tal for fejl og tests, er der et endnu tydeligere billede af, at implementeringen har løbet over årets første seks måneder, og at man først ser den fulde effekt af kriminalitetsforebyggelsen, når billetkontrollørerne er trænet, og det at bære bodycams opleves mere naturligt.

Kameraerne er i alt blevet aktiveret 448 gange til og med november 2015. 215 gange har der været tale om fejl eller tests, og 233 gange har der været tale om et reelt behov for optagelser.

Af de 233 gange en kontrollør har ønsket at dokumentere en kontrolsituation med kamera og lydoptagelse, har 18 optagelser ført til anmeldelse. Det er ikke muligt at opgøre et præcist tal for, i hvor mange af disse sager politiet har anvendt optagelserne. Men det skønnes, at ca.

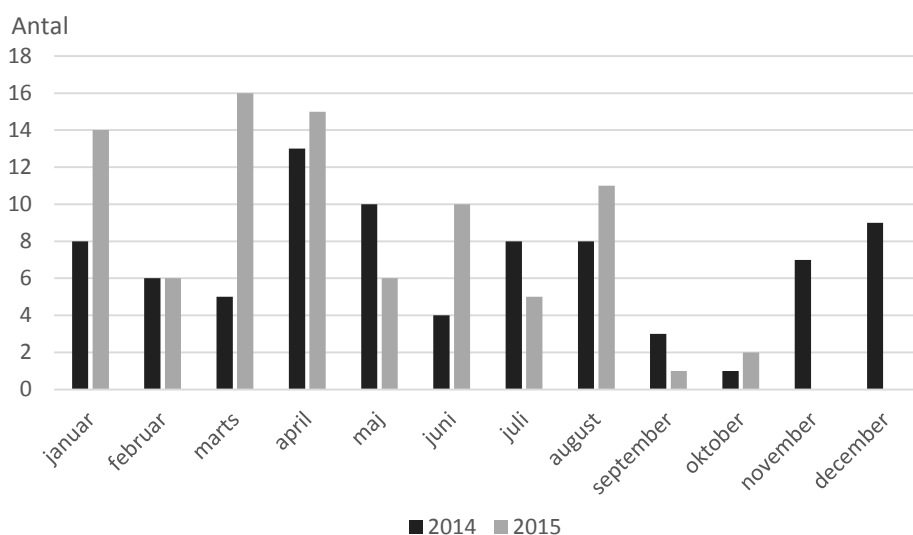
10 optagelser har været anvendt af politiet. Kun ca. fem af disse sager er gået videre til retten, og heraf er ingen afsluttet endnu.

Nyt er, at der nu kan anmeldes sager om trusler. Tidligere har disse sager været svære at dokumentere. Politiet udtrykker stor tilfredshed med materialet, og opfordrer kontrollørerne til at lade kameraerne køre efter politiet selv er kommet frem og har overtaget sagen.

I et enkelt tilfælde havde kontrollørerne ikke noget behov for optagelserne, da alt var roligt til politiet kom, men under anholdelsen blev begge betjente udsat for vold (den ene bidt og den anden sparket), og politiet ønskede optagelserne udleveret til dokumentation for hændelsesforløbet under anholdelsen.

Antallet af indberetninger fra kontrollørerne viser ikke et fald i sager, jf. figur 2. Dette kan skyldes det øgede fokus, og det faktum, at episoder har været et dagligt samtaleemne under implementerings- og uddannelsesforløbet. Det er kendt fra tidligere års opgørelser, at øget fokus og en konstant italesættelse påvirker denne statistik.

**Figur 2. Antal episoder 2014 og 2015**



### *Forbedring af arbejdsmiljøet hos kontrollørerne*

En spørgeskemaundersøgelse blandt kontrollørerne tegner et billede af, at bodycams har haft en betydelig effekt på følelsen af et styrket arbejdsmiljø, og har givet en øget tryghedsfølelse. Det konkluderes, at kontrolkorpsset føler en markant større sikkerhed og oplever, at de som følge deraf, har et betydeligt bedre arbejdsmiljø med indførelse af bodycams.

**Økonomiske konsekvenser:**

Ingen økonomiske konsekvenser, da alt udstyr er indkøbt og ibrugtaget, alle omkostninger afholdt. Der kan komme omkostninger omkring vedligeholdelse af udstyret på sigt. Ligeledes er der i markedsafprøvningen af billetkontrollen for nuværende ikke stillet krav til at den eksterne samarbejdspartner benytter bodycams for sine medarbejdere.

**Kundemæssige konsekvenser:**

Bodycams giver bedre dokumentation også for kunderne i tilfælde hvor kamaraerne er aktiverede, såedes det giver større tryghed mod eventuelle overgreb og lignende.

**Miljømæssige konsekvenser:**

Ingen.

**Åbent/lukket punkt:**

Åbent.

**Kommunikation:**

Sagsdokumentet offentliggøres på Movias hjemmeside.



## 17 Orientering om Kundeanalyse 2015

### Indstilling:

Administrationen indstiller, at orienteringen tages til efterretning.

### Beslutning:

### Sagsfremstilling:

Kundeanalyse 2015 er gennemført med henblik på at skaffe det bedst mulige kendskab til borgernes drivere og præferencer i forhold til transport generelt, og specifikt i forhold til offentlig transport op til de store omlægninger, som vil skulle gennemføres i forbindelse med åbningen af Metro Cityringen, Letbanen i Ring 3 og Ringstedbanen samt Trafikplanarbejdet. Undersøgelsen ajourfører tillige Movias generelle viden om kunders og borgeres valgkriterier, prioriteringer og præferencer, og ligger således i forlængelse af de to præferenceundersøgelser fra 2007 og 2011.

Kundeanalysen 2015 munder ud i en række konkrete anbefalinger til fremtidig tilrettelægning og udvikling af busdriften på hele Sjælland.

I prioriteret rækkefølge anbefales for såvel Hovedstadsområdet som for Sjælland:

1. Hav fokus på enkelhed
2. Fokuser på kerneprodukter
3. Tænk i rejsetyper i stedet for kundetyper
4. Skab flow på rejsen
5. Optimer forholdene for rettidighed og pålidelighed.

De overordnede anbefalinger er ens på tværs af områder.

I forhold til de to foregående kundepræferenceundersøgelser skelner denne undersøgelse mellem såkaldte hårde og bløde drivere, hvor førstnævnte er på spil, når borgerne vælger transportmiddel, mens de bløde spiller en rolle for kundernes tilfreds og dermed for fastholdelsen, men ikke i sig selv tiltrækker kunder.

Anbefalingen om enkelhed kan læses som en tværgående anbefaling, der skal være retningsgivende for hele rejsekæden: Billetkøb, rutenet, indretning af knudepunkter (små som store), trafikinformation mm.

Undersøgelsen viser, at klassiske demografiske karakteristika spiller en mindre rolle end karakteren af den rejse, som kunden er ude på: På en vant rejse (typisk den daglige pendlerrejse) og på en uvant rejse (typisk fritidsrejse) har samme kunde forskellige valgkriterier og præferencer.

Anbefalingen af fokus på grundproduktet implicerer, at der er elementer, som ikke har den store betydning – konkret kan fx peges på wifi på stoppesteder, siddepladser på helt korte busture.

Samtlige anbefalinger findes i slutrapporteringerne fra undersøgelsen. Anbefalingerne baserer sig på de kriterier, som borgerne fortæller, at de lægger vægt på, når de vælger transportform – både i pendlings- og fritidsøjemed.

#### *Om undersøgelsen*

Kundeanalysen 2015 omfatter:

- En gennemgang af ca. 40 relevante undersøgelser fra de seneste ca. 5 år.
- Kvalitative data baseret på 30 interviews med brugere af offentlig transport under deres rejser og 30 dybdeinterviews med udvalgte respondenter.
- Kvantitative data i form af spørgeskemaundersøgelse gennemført med ca. 5.000 respondenter kombineret med data fra Transportvaneundersøgelsen.
- Formidling i form af delrapporter fra undersøgelsens enkelte faser samt slutrapportering.

Undersøgelsens resultater er præsenteret for chefer og tekniske direktører i kommunerne i Region S og Region H.

Resultaterne vil indgå i bestyrelsens seminar 25. januar 2016.

**Økonomiske konsekvenser:**

Ingen.

**Kundemæssige konsekvenser:**

Undersøgelsens resultater skal indgå i arbejdet med det strategiske busnet i forbindelse med Bynet 2019, Movias Trafikplan 2016 samt øvrige opgaver vendt mod kunder.

**Miljømæssige konsekvenser:**

Ingen.

**Åbent/lukket punkt:**

Åbent.

**Kommunikation:**

Sagsdokumentet offentliggøres på Movias hjemmeside.

## 18 Orientering om Flextrafiks brugerundersøgelse 2015

### **Indstilling:**

Administrationen indstiller, at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

### **Beslutning:**

### **Sagsfremstilling:**

Siden 2009 er der årligt blevet foretaget en brugerundersøgelse blandt Flextrafiks kunder. I år har Megafon foretaget undersøgelsen i perioden 5. til 9. oktober. Der er gennemført i alt 903 interviews fordelt på de fem kørselsordninger Flexpatient, Flexhandicap, Flexkommune, Flexrute og Flextur.

Nærværende orientering fokuserer på undersøgelsens resultater for brugernes tilfredshed på udvalgte områder samt brugernes kendskab til at bestille online.

Resultaterne af den nye brugerundersøgelse er sammenlignet med resultaterne i undersøgelsen fra 2014, for at følge udviklingen. Brugerundersøgelserne danner baggrund for tiltag, der skal gøre Flextrafik til et bedre produkt set fra kundernes side. Der er således forslag til tiltag for de områder, der har en utilfredsstillende udvikling.

### *Opfølgning på brugerundersøgelsen*

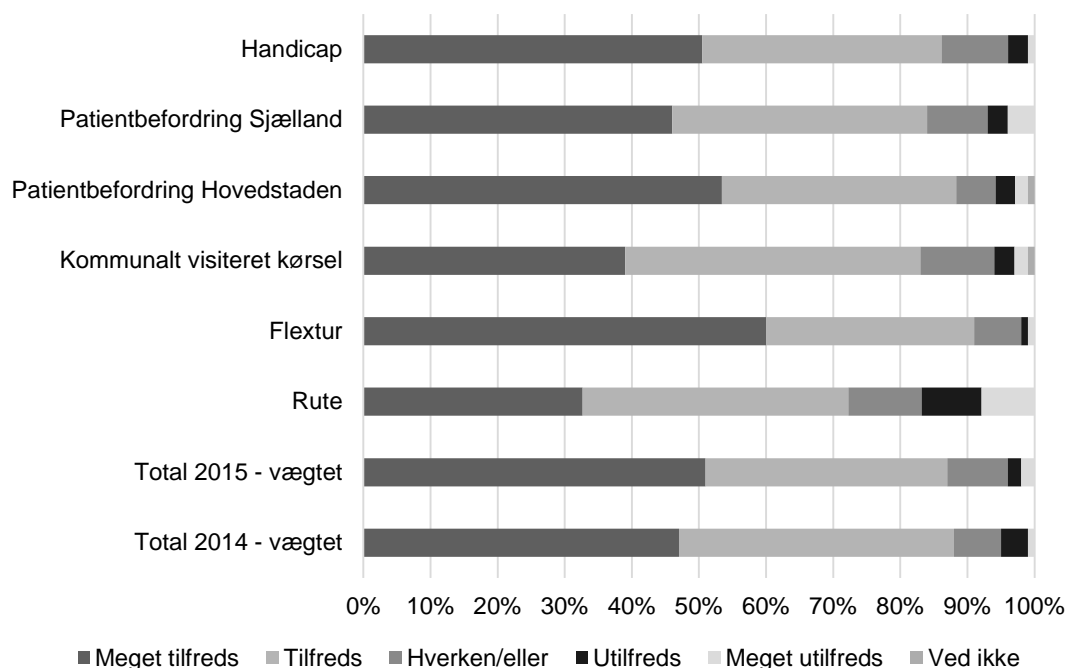
Administrationen vil sætte opfølgningsaktiviteter i gang på følgende områder:

- Administrationen vil undersøge, hvorfor færre kender til muligheden for at bestille online, samt hvilke tiltag, der kan øge kendskabet, samt hvordan flere kunder, der har mulighed for at bestille online, kan flyttes over til at blive digitalt selvhjulpne. I januar 2016 gentages en kampagne med at informere om muligheden for at bestille online til de kunder, der ringer til Movias Kundecenter, og Movia vil fortsat uddanne ældre i at bestille online på de arrangementer på ældrecentre, hvor Movia deltager.
- Kundernes kendskab til hvad de skal gøre, hvis der er forsinkelser og lignende, er steget. Og langt hovedparten ved, at de skal kontakte driftsvagten. Til trods for dette vil det være et fokuspunkt sammen med handicaporganisationerne.
- Administrationen vil undersøge hvordan gentagelse af pris, adresse og tidspunkt kan forbedres, og efterfølgende implementere forbedringerne.

### Generelt stor tilfredshed

Flextrafik vurderes også i 2015-undersøgelsen højt af brugerne. Den generelle tilfredshed (tilfreds og meget tilfreds) er på 87 pct. og er dermed fortsat meget høj (1 pct. point lavere end ved sidste års undersøgelse). Andelen af meget tilfredse brugere er steget i forhold til sidste år med 4 pct. point.

**Figur 1. Brugernes tilfredshed med de enkelte Flextrafikordninger**



Brugerne af Flexhandicap og Flextur mener, med henholdsvis 91 pct. og 90 pct., at Movia er gode til at give dem en tryk og sikker rejse, ligesom henholdsvis 79 og 87 pct. mener, at Movia er gode til at tilgodese deres individuelle behov.

Der er endvidere meget stor tilfredshed i alle ordninger med chaufførerne, deres kørsel, service mm. I forbindelse med brugernes opfattelse af, hvorvidt de føler, at de bliver fastspændt korrekt og forsvarligt svarer 98 pct. af brugerne samlet ja til dette i 2015.

#### *Mere præcis afhentning*

Movia har gennem 2015 arbejdet på at afhente og især aflevere kunderne mere præcist. De objektive målinger viser, at 92 pct. af brugerne er blevet hentet til tiden og 95 pct. er afleveret til tiden i 2015. Dette lever op til vores målsætninger med mindst 85 pct. rettidig afhentning og mindst 95 pct. rettidig aflevering. Der er tale om en fremgang fra henholdsvis 88 pct. og 93 pct. i 2014. Der er derfor ikke umiddelbar sammenhæng til undersøgelsens resultat for brugere, der nævner ”forsinkelser eller uregelmæssigheder”, som noget de er utilfredse med. Utilfredsheden er steget fra 10 pct. i 2014 til 17 pct. i 2015 samlet for alle ordningerne. Det bemærkes dog, at 76 pct. af handicapkunderne og 79 pct. af brugerne af Flextur synes, at Movia er gode til (i høj eller meget høj grad) at hente og bringe dem til tiden. Resultatet var det samme for Flexhandicap i 2014, mens det er en mindre tilbagegang for Flextur fra 82 pct.

#### *Kendskabet til bestilling af handicapture eller flexiture online*

Færre brugere af Flexhandicap og Flextur kender til muligheden for at bestille ture online (internet eller app). 61 pct. af handicapkunderne kender til muligheden i dag mod 73 pct. i 2014. 67 pct. af brugerne af Flextur kender til muligheden mod 83 pct. i 2014.

**Tabel 1. Kendskab til muligheden for at bestille handicapture og flexiture online**

	2014	2015
Flexhandicap	73 pct.	61 pct.
Flextur	83 pct.	67 pct.

Movias administration vil undersøge, hvorfor færre kender til muligheden for at bestille online, samt hvilke tiltag, der kan øge kendskabet. I januar 2016 gentages en kampagne med

at informere om muligheden for at bestille online til de kunder, der ringer til Movias Kundecenter. Desuden skal det sikres, at kunderne altid informeres om muligheden for at bestille online, når de ringer for at bestille en tur.

*Andelen, der har prøvet at bestille en flexstur eller en handicaptur online*

Movia har som mål, at flere kunder bestiller deres handicaptur eller flexstur online. Dette vil reducere administrationsbidraget pr. tur, og det vil medføre kortere ventetid for de personer, der ringer til Movias Kundecenter.

Hovedårsagen til at nogle brugere foretrækker at bestille online er, at de oplever, det er nemmere (61 pct. for Flexhandicap og 74 pct. for Flexstur). Omvendt er hovedårsagen til, at de brugere, der kender til muligheden for at bestille online, men ikke gør det, at de ikke har egen computer (42 pct. for Flexhandicap og 36 pct. for Flexstur). Flere nævner også, at de synes, at det er svært at bestille online (cirka 20 pct.), samt at de gerne vil have den personlige kontakt de får, når de ringer (cirka 20 pct.).

Der er sket en fremgang i andelen af kunder, der bestiller deres flexstur online fra 16 pct. i september 2014 til 23 pct. i september 2015. Antallet af handicapture bestilt online er relativt stabilt på omkring 11-12 pct. i samme periode. Men i og med at der er stadig flere brugere af først og fremmest Flexstur, er der ikke sket et fald i antallet af kald til Kundecentret. Som det er vist ovenfor, er der barrierer for kundernes mulighed for at bestille online. De har eksempelvis ikke en computer. Dette skyldes, at kundegruppen i vidt omfang består af ældre.

Administrationen vil undersøge, hvordan flere kunder, der har mulighed for at bestille online, kan flyttes over til at blive digitalt selvhjulpne. Disse erfaringer skal anvendes til at øge kendskabet til muligheden for at bestille online. Og erfaringerne skal anvendes til at definere hvilke tiltag, der kan igangsættes, for at de kunder, der har en computer, foretrækker at bestille online. Dette kan eksempelvis ske gennem uddannelse af ældre i at bestille online på de arrangementer på ældrecentre, hvor Movia deltager.

**Tabel 2. Andel brugere, der mener, at Movia er god til at gøre bestillingen af ture nem og fleksibel**

	2014	2015
Flexhandicap	73 pct.	72 pct.
Flexstur	66 pct.	79 pct.

Lidt mere end 70 pct. af handicapkunderne mener fortsat, at Movia er gode til at gøre bestillingen af ture nem og fleksibel. For Flextur er andelen steget med 13 pct. til 79 pct. Desuden er cirka 80 pct. af kunderne i begge ordninger tilfredse/meget tilfredse med betingelserne for bestilling af ture.

#### *Kendskab til forholdsreglerne ved forsinkelser eller andre uregelmæssigheder*

Kundernes kendskab til hvad de skal gøre, hvis der er forsinkelser og lignende, er steget fra 81 pct. til 83 pct. i 2015. Og langt hovedparten (80 pct.) ved, at de skal kontakte driftsvagten. Dette vil være et fokuspunkt sammen med handicaporganisationerne.

**Tabel 3. Andel brugere, som ved hvad de skal gøre ved forsinkelser og andre uregelmæssigheder**

	2014	2015
Kendskab til forholdsregler	81 pct.	83 pct.
Viden om, hvornår man kontakter driftsvagten	74 pct.	79 pct.

#### *Gentagelse af prisen ved bestilling af handicap- eller flexturkørsel i Kundecenteret*

Der er fortsat en relativ stor del af kunderne, der ikke oplever, at pris, adresse og tidspunkt gentages ved slutningen af samtalen. Især i forbindelse med oplysning af pris er dette markant for begge ordninger, men specielt Flexhandicap. Ved at afslutte samtalen med gentagelse af oplysning af pris, adresse og tidspunkt, reduceres antallet af ture, hvor der køres forgæves, og kunden får en bedre service. Administrationen vil undersøge hvordan dette kan forbedres og på baggrund heraf igangsætte tiltag, som kan sikre, at kunderne for gentaget pris, adresse og tidspunkt ved afslutningen af bestillingen.

**Tabel 4. Andel brugere, der får gentaget prisen ved afslutningen af en bestilling**

	2014	2015
Flexhandicap	11 pct.	13 pct.
Flextur	41 pct.	33 pct.



**Økonomiske konsekvenser:**

Ingen.

**Kundemæssige konsekvenser:**

Ingen.

**Miljømæssige konsekvenser:**

Ingen.

**Åbent/lukket punkt:**

Åbent.

**Kommunikation:**

Sagsdokumentet offentliggøres på Movias hjemmeside. Resultaterne af brugerundersøgelsen offentliggøres på Movias hjemmeside efter bestyrelsesbehandlingen.