



**Åben dagsorden
til mødet i
Bestyrelsen for Midttrafik
3. februar 2023 kl. 09:30
Midttrafik,
Søren Nymarks Vej 3,
8270 Højbjerg**

Indholdsfortegnelse

Pkt. Tekst	Side
1 Orientering om coronakompensation 2022 og den økonomiske situation i 2023	3
2 Tidsplan for Midttrafiks budget 2024	7
3 Ændring af prisen for børn under 12 år i handicapkørselsordningen.....	8
4 Drøftelse af Midttrafiks implementering af ny takst på handicapkørsel på baggrund af henvendelse fra Rådmand for Sundhed og Omsorg, Aarhus Kommune.....	10
5 Evaluering af 'Få mere ud af turen' – kampagne for kollektiv trafik	15
6 Pilotforsøg: Tidlig indsats i folkeskolen	18
7 Mikromobilitet og sammenhængen til kollektiv trafik	20
8 Status for fælles projekt med samkørselapp.....	24
9 Orientering om køreplanhøring 2023	28
10 Opfølgning på reklamebestemmelser i Midttrafiks buskontrakter	30
11 Opfølgning på medieomtale om skærpede reklamebestemmelser	32
12 Betydningen af øget busfrekvens uden for myldretiden	35
13 Udbudsgrundlag for 64. udbud - Herning skolebusser	37
14 Midlertidig ændring af vilkår for Flextur pga. kapacitetsmangel	40
15 Afvikling af jule- og nytårskørsel 2022 i Flextrafik	43
16 Forbrugerombudsmandens vurdering af kontantbetaling i Flextrafik	45
17 DPO tilsynsrapport 2022	47
18 Afsluttet tilbudsindhentning på bankforretning.....	51
19 Siden sidst	52
20 Eventuelt	54

1 Orientering om coronakompensation 2022 og den økonomiske situation i 2023

Resumé

Midttrafik har i 2022 modtaget 68,8 mio. kr. i kompensation fra staten til at dække eftervirkninger fra covid-19. I budget 2023 står Midttrafiks ejere med en betydelig udfordring grundet indeksstigninger. Denne er reduceret med 39,4 mio. kr. jf. nyeste indeksskøn.

Sagsfremstilling

Coronakompensation 2022

Midttrafik modtog tidligere i 2022 en kompensation for mistede indtægter og merudgifter som konsekvens af covid-19 i januar og februar på 41,3 mio. kr. Der blev dog givet tilsagn om et ekstraordinært tilskud til trafikskaberne på i alt 125 mio. kr. Aktstykket til dette blev tiltrådt 21. december 2022, og Midttrafiks andel heraf er 27,5 mio. kr. Midttrafiks samlede kompensation for 2022 er således 68,8 mio. kr. Det var også det, der var forudsætningen i det seneste forventede regnskab, som har dannet grundlag for midlertidig afregning af 2022 med bestillerne. Bestyrelsen godkendte det forventede regnskab og den midlertidige afregning på bestyrelsesmødet 4. november 2022.

Midttrafiks indtægter, på tværs af bus og bane, har i 2022 været udfordret af langtids-effekter af covid-19. Passagerantallet var stærkt påvirket af nedlukningen i starten af året men har siden genåbningen af samfundet været støt stigende. I januar var der en indtægtsnedgang på 35 % mens den i december har været over indeks 100. For 2022 er der en gennemsnitlig indtægtsnedgang på 7 %.

Det samlede indtægtsbudget for bus og bane er på 758,7 mio. kr. Hvis kompensationen for manglende passagerindtægter medregnes i indtægterne, forventes det, at indtægtsbudgettet vil gå i nul. Dette er behæftet med en vis usikkerhed, da de endelige tal for december endnu ikke er på plads.

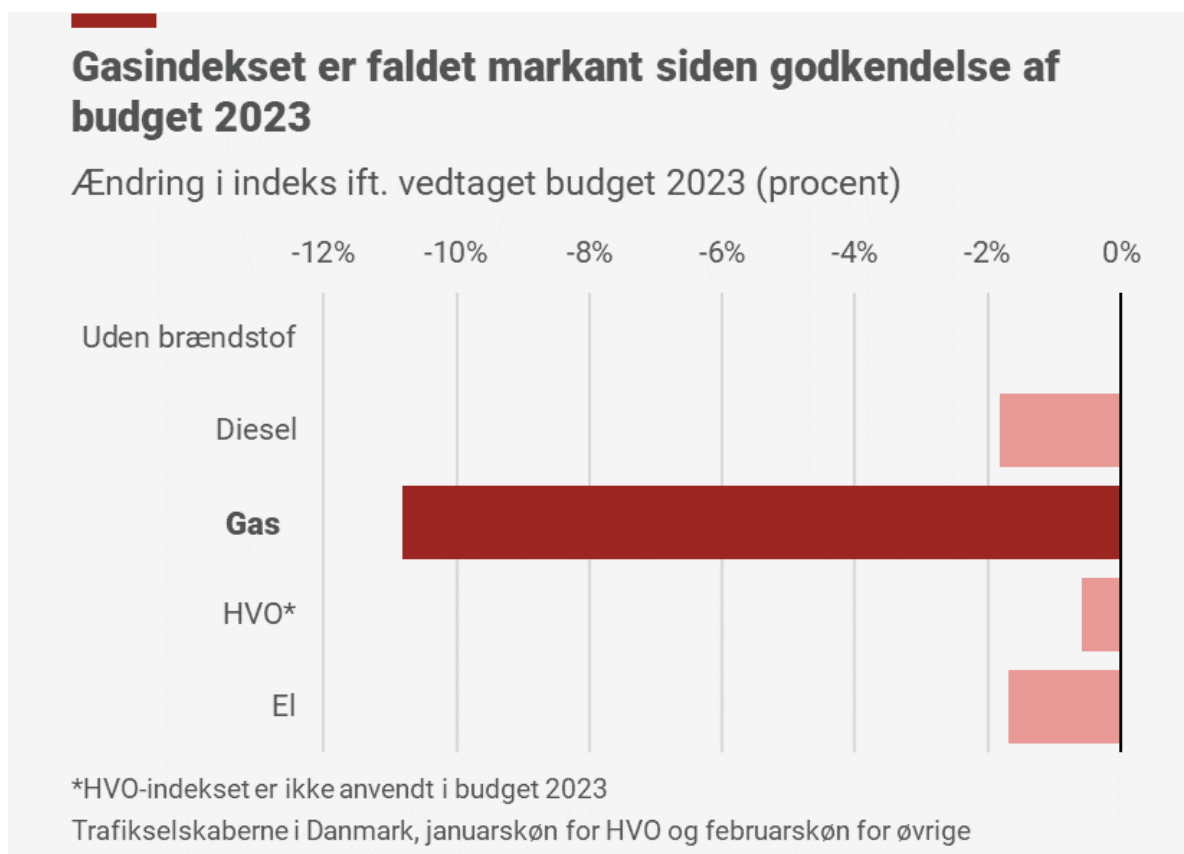
Overordnet har der været en udvikling mod, at salget i endnu højere grad er rykket over på digitale platforme. Siden 2019 er det fysiske billetsalg faldet 28 %, mens det er steget med henholdsvis 18 % for Rejsekort og 16 % for Midttrafik App. Denne udvikling forventes at fortsætte i 2023, især i takt med at både DSB og Rejsekort udgiver en landsdækkende digital version af Rejsekort med swipe-in funktion.

Udvikling i indeks for budget 2023

Midttrafiks betaling til operatører for bus- og Flextrafikkørsel reguleres løbende efter indeks fra Trafikskaberne i Danmark (TiD). Der anvendes forskellige indeks alt efter drivmiddel. Budgetternes udgiftsniveau tager udgangspunkt i indeksskøn fra TiD. For budget 2023 er skønnet fra november 2022 anvendt. Det oprindelige budgetforslag var lavet på baggrund af skønnet fra maj 2022. Budgettet blev opdateret, da der fra maj til november var sket så markante stigninger i indeksene, at det havde store

konsekvenser for økonomien. Stigningerne var drevet af pris- og rentestigninger generelt, men især stigende brændstofpriser.

Siden budget 2023 blev godkendt af Midttrafiks bestyrelse 9. december 2022 er skønnet for gasindekset faldet 11 %. Diesel- og elindeks er begge reduceret ca. 2 %.



Samlet for Midttrafiks ejerkreds skønnes en mindreudgift på 39,4 mio. kr. sammenlignet med det godkendte budget 2023. Bus bidrager med 33,6 mio. kr., mens Flextrafik viser en mindreudgift på 5,8 mio. kr. Trækkes det fra den indeksstigning på 314,1 mio. kr., der allerede er indregnet i budgettet, står Midttrafiks ejerkreds stadig med en betydelig indeksudfordring i 2023 på 274,7 mio. kr.

Et så drastisk fald i gasindekset har naturligvis en markant betydning for økonomien i Silkeborg Kommune, hvor størstedelen af buskørslen foretages med gasbusser. De nye skøn giver således anledning til en mindreudgift på 6,1 mio. kr. Faldet i el- og dieselindeks har naturligvis også en stor betydning. Især for Aarhus Kommune, hvor der skønnes en mindreudgift på 10,3 mio. kr. og for Region Midtjylland, hvor der er en mindreudgift på 12,1 mio. kr. Grundet de store indekxfald, vil udgifterne tilrettes til en kommende revidering af budgettet.

Ændring i indekseffekt giver en forventning om betydelige mindredgifter for flere bestillere ift. budget 2023

Budget 2023 opdateret med indeksskøn fra februar 2023 (mio. kr.)

	Tilskudsbehov budget 2023 *	Indekseffekt i budget 2023 †	Ændring jf. februarindeks ‡			Ny indekseffekt
			Bus	Flextrafik	I alt	
Favrskov	31,0	4,2	-0,4	-0,2	-0,6	3,6
Hedensted	11,7	2,0	-0,2	-0,1	-0,3	1,8
Herning	59,6	10,6	-1,1	-0,1	-1,2	9,4
Holstebro	21,8	2,3	-0,1	-0,1	-0,2	2,1
Horsens	65,5	10,9	-1,2	-0,2	-1,3	9,6
Ikast-Brande	19,9	2,5	-0,3	-0,0	-0,4	2,2
Lemvig	13,0	1,7	-0,2	-0,1	-0,2	1,4
Norddjurs	37,2	5,0	-0,5	-0,1	-0,7	4,4
Odder	12,3	2,2	-0,2	-0,0	-0,2	2,0
Randers	98,9	14,9	-1,9	-0,2	-2,1	12,8
Ringkøbing-Skjern	28,8	4,2	-0,5	-0,1	-0,6	3,6
Silkeborg	66,4	20,2	-5,9	-0,2	-6,1	14,1
Skanderborg	33,1	5,2	-0,5	-0,1	-0,7	4,6
Skive	43,4	5,2	-0,3	-0,2	-0,5	4,7
Struer	7,9	1,3	-0,1	-0,0	-0,1	1,1
Syddjurs	31,8	4,4	-0,5	-0,2	-0,6	3,8
Viborg	52,7	8,4	-1,1	-0,1	-1,2	7,3
Aarhus	426,1	113,9	-9,8	-0,5	-10,3	103,6
Region Midtjylland	687,4	94,9	-9,0	-3,1	-12,1	82,8
Midttrafiks ejere i alt	1.748,6	314,1	-33,6	-5,8	-39,4	274,7

* Som vedtaget † Sammenlignet med budget 2022 ‡ Sammenlignet med budget 2023

Kilder: Midttrafiks fordelingsbudget 2023; Trafikselskaberne i Danmark

Indeksskønnene er baseret på de gennemsnitlige brændstofpriser i december 2022 og renteniveauet ultimo december 2022. I skønnet forudsættes det, at disse forbliver uændrede. Skønnene må betragtes med stor agtsomhed grundet de aktuelle økonomiske usikkerheder.

Staten har tidligere givet tilsagn om et forsyningstilskud i 2023 på 140 mio. kr. til deling mellem trafikselskaberne. Midttrafiks forventede andel er 31,9 mio. kr. Dette er indregnet i budget 2023 men ikke modregnet i bestillerens acantobetaling. Pengene vil blive ført tilbage til bestillerne så snart Midttrafik har modtaget midlerne. Der er ikke tiltrådt aktstykke herom, og det afhænger således af den nye regerings beslutning.

Midlertidig løsning for trafikselskabernes økonomi

KL og Danske Regioner har den 20/1/2023 sendt to forslag til transportministeren, der kan udvide trafikselskabernes økonomiske rammer, og dermed afhjælpe behovet for yderligere nedskæringer. Forslagene går på at udvide låneadgangen og fremrykke takststigninger for 2023. Brevet til transportministeren kan læses i sin helhed af det vedlagte bilag.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- 1.a Bilag 1 - To forslag til en midlertidig løsning for trafiksekskabernes økonomi

2 Tidsplan for Midttrafiks budget 2024

Resumé

Administrationen fremlægger forslag til tidsplan for udarbejdelse af budget 2024.

Sagsfremstilling

Administrationen har lavet nedenstående forslag til tidsplan for udarbejdelse af budgettet for 2024.

Tidsplanen for udarbejdelse af Midttrafiks budget for 2024 følger samme procedure som tidsplanen for budget 2023.

1. behandling af budgettet fremsendes til bestillerne først i en kombineret administrativ og politisk høring med høringsfrist ultimo oktober. Herefter udarbejdes 2. behandling af budgettet, som efterfølgende vil blive endeligt behandlet og vedtaget af Midttrafiks bestyrelse medio december.

Det bemærkes, at budgetmaterialet består af 4 bilag:

- Hovednotat (bilag 1) med generelle beskrivelse af forudsætninger og ændringer ift. tidligere budgetter
- Byrde-fordelingsoversigter (bilag 2)
- Bestillerresumerer (bilag 3)
- Bestillerspecifikt materiale (bilag 4).

Bestyrelsen modtager som udgangspunkt ikke det bestillerspecifikke materiale, som indeholder kommentarer og tabeller rettet specifikt til de enkelte bestillere. Til gengæld laves der et opsummeringsbilag, som kort redegør for udviklingen for hver enkelt bestiller (bilag 3). I forbindelse med 2. behandling af budget vil de indkomne høringsvar blive vedlagt som bilag.

Tidsplanen for udarbejdelse af det endelige budget for 2024 er vist nedenfor:

23. juni 2023

1. behandling af budget 2024. Det foreløbige budgetforslag for 2024 drøftes på bestyrelsesmødet.

26. juni 2023

Det foreløbige budget fremsendes til politisk høring ved bestillerne. Deadline for politiske høringsvar er 31. oktober 2023.

15. december 2023

2. behandling af budget 2024. Bestyrelsen behandler det endelige budget for Midttrafik.

Direktøren indstiller,

at den foreslåede tidsplan for Midttrafiks budget for 2024 godkendes.

3 Ændring af prisen for børn under 12 år i handicapkørselsordningen

Resumé

Efter bestyrelsen godkendte takstændringen på handicapkørselsordningen i december 2022, er administrationen blevet bekendt med, at ændringen af prisen for medtagelse af børn under 12 år fra gratis til 50 % af den fulde pris ikke vil være hensigtsmæssig ift. lovgivningen og tolkningen heraf.

Administrationen har undersøgt sagen og på baggrund af både en intern juridisk vurdering og tilbagemelding fra Trafikstyrelsen, ønsker administrationen, at det fortsat skal være gratis at medtage op til to børn under 12 år på handicapkørselsordningen.

TiD er også blevet inddraget i sagen og det er aftalt, at de arrangerer et møde med Trafikstyrelsen mhp. afklaring af, om det er muligt at ændre rabatordningen for medtagelse af op til to børn under 12 i handicapkørselsordningen. Hvis det viser sig, at det er muligt at ændre på prisen for medtagelse af op til to børn under 12 år på handicapkørselsordningen, vil administrationen overveje at forelægge dette for bestyrelsen igen.

Sagsfremstilling

Midttrafiks bestyrelse godkendte på sit møde 9. december 2022, at taksten på handicapkørsel, inkl. rabatter ændres pr. 1. marts 2023.

Efter godkendelsen er administrationen blevet bekendt med, at ændringen af prisen for medtagelse af børn under 12 år fra gratis til 50 % af den fulde pris ikke vil være hensigtsmæssig ift. lovgivningen og tolkningen heraf.

Af loven fremgår det, at prisen på handicapkørsel ikke må være væsentligt højere end den almindelige kollektive trafik. Ændringen fra gratis til 50 % af prisen anses ud fra en intern juridisk vurdering, som værende en væsentlig ændring for kunderne, hvorfor det ikke anbefales at foretage denne ændring.

Trafikstyrelsen er også blevet spurgt, om Midttrafik kan ændre taksten for medtagelse af børn i handicapkørselsordningen. Trafikstyrelsen har svaret, at eftersom børn under 12 år kan rejse gratis i den almindelige kollektive trafik, må det antages, at de også skal kunne det i handicapkørselsordningen. Dette, da handicapkørselsordningen har hjemmel i lov om trafikselskaber.

På baggrund af ovenstående ønsker administrationen derfor ikke, at der ændres på prisen for medtagelse af op til to børn under 12 år i handicapkørselsordningen, når den nye takst på handicapkørsel implementeres 1. marts 2023. Der skal dermed fortsat kunne medtages op til to børn under 12 år gratis, når den nye takst træder i kraft.

Inddragelse af TiD

Administrationen har været i dialog med de andre trafikselskaber i Danmark og det er aftalt, at TiD inddrages, samt at der skal arrangeres et møde med Trafikstyrelsen, hvor emnet skal vendes mhp. endelig afklaring.

Hvis det viser sig, at det er muligt at ændre på prisen for medtagelse af op til to børn under 12 år i handicapkørselsordningen, vil administrationen overveje at forelægge dette for bestyrelsen igen.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen godkender, at der fortsat kan medtages op til to børn under 12 år gratis i handicapkørselsordningen efter 1. marts 2023.

4 Drøftelse af Midttrafiks implementering af ny takst på handicapkørsel på baggrund af henvendelse fra Rådmand for Sundhed og Omsorg, Aarhus Kommune

Resumé

På baggrund af bestyrelsens godkendelse af takstændringen på handicapkørselsordningen i december 2022, har administrationen 26. januar 2023 modtaget en henvendelse fra Aarhus Kommune underskrevet af Rådmand for Sundhed og Omsorg, Christian Budde, Formand for Handicaprådet, Finn Amby og Formand for Ældrerådet.

Henvendelsen går på, at kommunen ønsker, at implementeringen af takstændringen ændres fra en straksimplementering til en gradvis implementering over en 3-årig periode for ikke at ramme kunderne i for høj grad.

Administrationen har på baggrund af henvendelsen undersøgt, hvordan økonomien for kommunerne og kunderne vil se ud, hvis implementeringen sker gradvist sammenholdt med straksimplementeringen.

Sagsfremstilling

Bestyrelsen godkendte på sit møde 9. december 2022, at taksten på handicapkørsel stiger fra de nuværende 3 kr. pr. km, min. 30 kr. til 4,5 kr. pr. km, min. 45 kr. for ture op til 100 km og fra 9 kr. pr. km til 12 kr. pr. km fra 101 km.

Med den nye takst kommer Midttrafik generelt på niveau med de andre trafiksekskabers takst på handicapkørsel. Baggrunden for den nye takst er, at den ikke er blevet ændret siden 2008, bortset fra i Aarhus Kommune som senest havde en ændring i 2012.

Takstændringen blev godkendt til implementering fra 1. marts 2023. Bestyrelsen besluttede også, at der fremover skal ske en årlig takststigning på prisen. Takststigningen vil følge bussiden, dog rundet af til nærmeste 0,50 kr. og ske årligt i januar. Indstillingen er vedlagt som bilag 1.

I henvendelsen fra Aarhus Kommune m.fl., som er vedlagt i bilag 2, anerkender Aarhus Kommune, at der er behov for en takststigning på handicapkørselsordningen. Kommunen ønsker dog, at Midttrafik indfaser stigningen gradvis over en længere periode, således kunderne ikke rammes i for høj grad. Kommunen argumenterer for den gradvise indfasning med begrundelse i, at der er tale om en svagere kundegruppe, som i forvejen er presset på deres økonomi på grund af prisstigningerne i samfundet og ikke skal ekskluderes fra at kunne komme ud, fordi de ikke har råd til at betale for turene.

Implementeringsplan

På baggrund af henvendelsen har administrationen undersøgt, hvad det vil have af betydning for kunder og kommuner, hvis takstændringen implementeres over en 3-årig periode sammenholdt med den godkendte straksimplementering 1. marts 2023. Der arbejdes med to mulige modeller for den 3-årige periode:

- Model 1: Både kilometerprisen og minimumsprisen reguleres over tre år
- Model 2: Kilometerprisen reguleres over tre år, mens minimumsprisen kun reguleres det første år fra 30 til 45 kr.

I begge modeller stiger taksten på 101+ km fra 9 kr. til 12 kr. det første år. Dette, da antallet af ture med denne længde er få. Antallet af ture på 101+ km udgjorde 0,6 % af det samlede antal ture i 2022 (1.395 ture ud af 228.725 ture).

Den økonomiske betydning for kommunerne ved de to modeller og den foreslåede straksimplementering 1. marts 2023 fremgår af følgende tabeller, hvor tallene tager udgangspunkt i budget 2023. Besparelsen, som kommunerne opnår i de foreslåede modeller, dækkes ved den øgede egenbetaling for kunderne:

Model 1

Model 1	2023	2024	2025
Km pris	3,50 kr.	4,00 kr.	4,50 kr.
Starttakst	35 kr.	40 kr.	45 kr.

Kommune	Besparelse, model 1			I alt
	2023	2024	2025	
FAVRSKOV	-77.000	-54.000	-55.000	-186.000
HEDENSTED	-88.000	-73.000	-72.000	-233.000
HERNING	-88.000	-76.000	-76.000	-240.000
HOLSTEBRO	-95.000	-56.000	-56.000	-207.000
HORSENS	-149.000	-129.000	-128.000	-406.000
IKAST-BRANDE	-50.000	-45.000	-44.000	-139.000
LEMVIG	-38.000	-28.000	-28.000	-94.000
NORDDJURS	-50.000	-32.000	-31.000	-113.000
ODDER	-52.000	-42.000	-42.000	-136.000
RANDERS	-180.000	-125.000	-125.000	-430.000
RINGKØBING-SKJERN	-85.000	-56.000	-55.000	-196.000
SILKEBORG	-141.000	-109.000	-109.000	-359.000
SKANDERBORG	-83.000	-71.000	-71.000	-225.000
SKIVE	-89.000	-56.000	-56.000	-201.000
STRUER	-32.000	-25.000	-25.000	-82.000
SYDDJURS	-51.000	-38.000	-39.000	-128.000
VIBORG	-168.000	-119.000	-119.000	-406.000
ÅRHUS	-738.000	-576.000	-575.000	-1.889.000
	-2.254.000	-1.710.000	-1.706.000	-5.670.000

Ved model 1 stiger prisen for kunderne mest det første år, 2023, fordi der også reguleres på ture over 100 km. fra 9 kr. til 12. kr. Herefter stiger prisen med tæt på det samme de efterfølgende to år.

Model 2

Model 2	2023	2024	2025
Km pris	3,50 kr.	4,00 kr.	4,50 kr.
Starttakst	45 kr.	45 kr.	45 kr.

Kommune	Besparelse, model 2			I alt
	2023	2024	2025	
FAVRSKOV	-144.000	-21.000	-21.000	-186.000
HEDENSTED	-184.000	-25.000	-24.000	-233.000
HERNING	-196.000	-22.000	-22.000	-240.000
HOLSTEBRO	-194.000	-6.000	-7.000	-207.000
HORSENS	-406.000	-	-	-406.000
IKAST-BRANDE	-103.000	-18.000	-18.000	-139.000
LEMVIG	-72.000	-11.000	-11.000	-94.000
NORDDJURS	-87.000	-13.000	-13.000	-113.000
ODDER	-124.000	-6.000	-6.000	-136.000
RANDERS	-430.000	-	-	-430.000
RINGKØBING-SKJERN	-150.000	-23.000	-23.000	-196.000
SILKEBORG	-313.000	-23.000	-23.000	-359.000
SKANDERBORG	-199.000	-13.000	-13.000	-225.000
SKIVE	-175.000	-13.000	-13.000	-201.000
STRUER	-67.000	-7.000	-8.000	-82.000
SYDDJURS	-99.000	-15.000	-14.000	-128.000
VIBORG	-351.000	-27.000	-28.000	-406.000
ÅRHUS	-1.889.000	-	-	-1.889.000
	-5.183.000	-243.000	-244.000	-5.670.000

Ved model 2 er det også det første år, 2023, at prisen for kunderne stiger mest. Dette, da størstedelen af turene ikke er længere end 10 km. De 10 km er inkluderet i minimumsprisen på 45 kr. og det er det første år, at minimumsprisen ændres. Ture på 0 – 10 km udgjorde 68 % af det samlede antal ture i 2022 (156.335 ture ud af 228.725 ture).

Straksimplementeringen 1. marts 2023

Kommune	Kommunens mer- /mindreudgift
FAVRSKOV	-186.000
HEDENSTED	-233.000
HERNING	-240.000
HOLSTEBRO	-207.000
HORSENS	-406.000
IKAST-BRANDE	-139.000
LEMVIG	-94.000
NORDDJURS	-113.000
ODDER	-136.000
RANDERS	-430.000
RINGKØBING-SKJERN	-196.000
SILKEBORG	-359.000
SKANDERBORG	-225.000
SKIVE	-201.000
STRUER	-82.000
SYDDJURS	-128.000
VIBORG	-406.000
ÅRHUS	-1.889.000
	-5.670.000
Bemærkning: Administrationen har konstateret en regnefejl i tabellen, der blev fremlagt for bestyrelsen i december. Der var blevet regnet med 5 kr. pr. km i stedet for 4,5 kr.	

Som det fremgår af tabellerne, vil regnestykket for kommunerne og kunderne ende ud i samme fordeling af udgiften til handicapkørsel. Spørgsmålet er derfor kun, om takstændringen skal implementeres på en gang eller fordelt over en 3-årig periode og evt. hvilken model for den 3-årige periode der skal implementeres efter.

Administrationen forudsætter, at den årlige procentvise takststigning i den kollektive bustrafik, der blev godkendt af bestyrelsen i december, implementeres som planlagt fra 2024.

Takstændringen har ikke været i høring

Aarhus Kommune gør i deres henvendelse også opmærksom på, at administrationen ikke har haft takstændringen i høring. Midttrafik har som trafikselskab takstkompetencen og det er derfor ikke et krav, at en takstændring sendes i høring, før der træffes beslutning herom.

Kommunikation om takstændringen

Som det fremgik af indstillingen fra december, har administrationen planlagt at kommunikere om takstændringen via flere forskellige kanaler, særligt via et brev til de kunder af handicapkørselsordningen, der har været aktive (læs: bestilt minimum en tur) det seneste år. Brevet udsendes via e-Boks eller brev, hvis kunden ikke er tilmeldt

digital post. Kommunikation af takstændring på den særskilte måde til kunderne finder kun sted i år og ikke hvert år.

Data på benyttelsen af handicapordningen i 2022

I 2022 har der været registeret 10.780 kunder med minimum én tur med handicapkørsel. Der er i alt kørt 228.725 ture.

I følgende tabel fremgår antallet af ture fordelt på turens rejselængde og antallet af unikke kunder, som har kørt de pågældende ture i 2022:

Rejselængde i km	Antal ture	Antal unikke kunder
0-10	156.335	8.729
11-20	36.874	4.107
21-30	15.066	2.326
31-40	6.914	1.459
41-50	4.765	1.098
51-60	2.627	706
61-70	1.803	513
71-80	1.200	357
81-90	966	290
91-100	780	248
101+	1.395	449

30. januar 2023 er der registeret 12.940 kunder til handicapkørsel. Heraf er 4.407 kunder registeret i Aarhus Kommune.

Hvis bestyrelsen beslutter, at den foreslåede takstændring skal gennemføres over flere år, skal taksterne i handicapkørsel fremover følge udviklingen i den almindelige kollektive trafik. Her må forventes en betydelig stigning senest i 2024, når Trafikstyrelsen melder sit loft ud, minimum 10 % pga. de voldsomme stigninger på brændstof.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen drøfter, hvordan takstændringen på handicapkørsel skal implementeres.

Bilag

- 4.a Bilag 1 - Indstilling vedr. ny takst på handicapkørsel
- 4.b Bilag 2 - Henvendelsen fra Aarhus Kommune

5 Evaluering af 'Få mere ud af turen' – kampagne for kollektiv trafik

Resumé

Brandingkampagnen 'Få mere ud af turen' er et led i Midttrafiks arbejde for at tiltrække kunder til den kollektive trafik i Midtjylland. Kampagnen, der fremhæver fordelene ved kollektiv trafik i forhold til bilen, kolliderede tidmæssigt med negativ medieomtale i perioden september-november. Alligevel har den opnået gode resultater viser en før- og eftermåling, som Midttrafik har gennemført.

Sagsfremstilling

Midttrafik lancerede i slutningen af september en brandingkampagne for kollektiv trafik, som på baggrund af covid-19 pandemien og deraf følgende passagernedgang og manglende indtægter skulle hjælpe med at tiltrække både nye og tidligere kunder.

Strategisk har Midttrafik som konsekvens af kundernes ændrede transportvaner efter covid-19 ændret fokus fra at fastholde eksisterende kunder til også at fokusere på at tiltrække nye kunder og få lejlighedsvis kunder til at rejse mere, fx til aktiviteter i fritiden, shopping, en biograftur eller festlige lejligheder.

Formål

Formålet med brandingkampagnen var at få flere til at bruge den kollektive trafik ved at tiltrække nye kunder og give eksisterende kunder incitament til at rejse mere.

Kollektiv trafik skal være top-of-mind i situationer, hvor kollektiv trafik er det bedste valg af transportform. I kampagneplanlægningen har vi arbejdet med at skabe opmærksomhed med tydelige budskaber, der fremhævede de fordele, der er ved kollektiv trafik i forhold til bilen. Kampagnen skulle appellere til både unge og voksne.

Resultater

Før- og eftermåling

Der er blevet gennemført en før- og eftermåling for at kunne dokumentere kampagnens effekt og resultater. Se kampagneevaluering i bilag 1.

Vi fremhæver her nogle af resultaterne:

- 43 % af dem, som kan huske at have set kampagnen, har i høj grad eller nogen grad fået mere lyst til at benytte kollektiv transport.
- Kampagnen har en liking over benchmark og modtages positivt af målgruppen. 8 ud af 10 af dem, der husker kampagnen, synes godt/meget godt om den.
- Der er en rigtig høj afsendergenkendelse i kampagnen. 96 % af de adspurgte ved, at Midttrafik er afsender.
- Kampagnen er markant over benchmark på troværdighed, interesse og relevans. Der er en særlig høj relevans-score hos de personer, der kan huske at have set kampagnen.
- 40 % af de personer, der kan huske kampagnen, svarer, at de hver gang eller ofte overvejer at benytte kollektiv transport, når de skal fra A til B.
- Kampagnen har givet Midttrafik et løft på udvalgte imageparametre fra før- til eftermålingen med stor fremgang i udsagnene: Midttrafik er et moderne trafik-selskab, Midttrafik er relevant for mig, Midttrafik tilbyder mig gode muligheder

for at komme fra A til B, Midttrafik giver mig større lyst til at bruge offentlig transport.

- Kendskabsgraden til Midttrafik er høj, både i før- og eftermålingen.
- Kampagnen har skabt et større kendskab til alle Midttrafiks transportformer. Men Letbanen er det produkt, der har opnået den største procentuelle stigning fra før- til eftermålingen.

Medier

For at nå kampagnens målsætning valgte vi et mediemiks, hvor vi fik en høj dækning i målgruppen i hele kampagneperioden (fra ultimo september til primo december), og hvor vi samtidig havde mulighed for at segmentere meget lokalt.

I løbet af kampagneperioden er vi nået ud til 154.000 unikke abonnenter med knap 1,4 mio. startede afspilninger på TV2 Play og 200.000 unikke lyttere i radioen. I digital annoncering har vi opnået mere end 13 mio.

eksponeringer med over 4 mio. færdiggjorte visninger. Kampagnen har også været synlig i bybilledet (busreklamer og plakater i læskure) i de største bybusbyer – med en særlig indsats i og omkring Aarhus.

Salgs- og passagertal

Brandingkampagner medfører umiddelbart ikke flere passagerer, men har effekt på den lange bane, da det tager tid at ændre folks vaner og adfærd. Kampagnen 'Få mere ud af turen' understøtter dog den positive udvikling, der ses i både salgs- og passagertal.

I kampagnen har vi brugt afmeldingen: "Køb din billet i Midttrafik app", fordi app'en er et nemt valg for nye kunder. I perioden oktober og november har salget i app'en ligget på et højt niveau sammenlignet med de foregående år. Det er især salget af enkeltbilletter i app'en, der er steget. Også salget på almindeligt rejsekort er steget i samme periode, hvilket indikerer en fremgang af lejligedsvise rejser hos Midttrafik.

Udviklingen kan ikke tilskrives kampagnen alene, da der arbejdes på forbedringer af Midttrafiks tilbud på flere fronter. Det er vigtigt at understrege, at markedsføring ikke kan stå alene, hvis omdømme, produkter og service ikke lever op til kampagnens budskaber.

Kampagnen har i 2022 haft et samlet budget på 2,5 mio. kr. inkl. moms.

Gode resultater på trods af negativ medieomtale

Kampagneperioden har været præget af stor mediebevågenhed om driftsudfordringer på Letbanen og regionens busbesparelser. Den første frost ramte Letbanen i oktober, og flere letbanetog blev taget ud til service i november, så den i en periode kørte efter nødkøreplan.

Midttrafiks kundeservice oplever generelt, at kunderne reagerer prompte, når Midttrafiks produkter ikke fungerer ordentligt. I tilfældet med Letbanens driftsudfordringer blev kampagnens annoncer på de sociale medier talerør for kundernes utilfredshed.

I den sidste periode af kampagnen oplevede vi det samme vedrørende regionens varslede busbesparelser. Af denne årsag valgte vi at afslutte kampagnen en uge før tid.

Her er et udpluk af de overskrifter, der har været i pressen i perioden:



Dårligt nyt: Letbanen må køre efter nødkøreplan mange uger endnu

Buler i den regionale busøkonomi: Så meget skal der spares på ruterne

Kampagnearbejdet fortsætter i 2023

Vi har skabt en brandingkampagne, som er effektiv i forhold til at skabe opmærksomhed på produktet og gøre kollektiv trafik top-of-mind i de situationer, hvor kollektiv trafik er det oplagte valg.

I 2023 skal vi fortsætte arbejdet med at tiltrække kunder til den kollektive trafik. Kampagnen er en langsigtet satsning, der kræver løbende fokus, gentagelse og tilretning af budskaberne. Indsatserne skal tilrettelægges rigtigt, så vi kommer ud i områder og i perioder, hvor produktet er godt.

Vi planlægger, at brandingkampagnen skal køre i foråret i Aarhus-området og i hele Region Midtjylland igen i efteråret 2023. Dette er for at tage hensyn til de besparelser, der kommer til køreplansskiftet. I 2022 testede vi en særlig indsats af i Aarhus med taktiske budskaber om frekvens og rejsetid. Denne indsats vil vi udbrede til resten af regionen i efteråret 2023 på udvalgte strækninger og ruter, hvor det kollektive trafiktilbud er godt.

Herudover planlægger vi at bruge kampagnens grafiske univers til at markedsføre Flextur, når produktet bliver harmoniseret fra køreplansskiftet 2023.

Brandingkampagnen vil ligesom i 2022 løbende blive suppleret af taktiske kampagner for Midttrafiks billetprodukter, Midttrafik live og andre produkter.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- 5.a Bilag 1 - Kampagneevaluering "Få mere ud af turen" udarbejdet af Envision i december 2022

6 Pilotforsøg: Tidlig indsats i folkeskolen

Resumé

Unge vælger i højere grad den kollektive trafik fra til fordel for bilen eller andre transportformer. Midttrafik ønsker med et pilotforsøg, hvor vi afprøver en tidlig indsats i folkeskolen, at ændre denne adfærd ved at introducere børn (og deres forældre) til den kollektive trafik. Pilotforsøget bliver udført i samarbejde med to udvalgte kommuner.

Sagsfremstilling

Flere og flere børn bliver kørt i bil til skole, venner, fritidsinteresser og når familien skal afsted på tur. Konsekvensen er, at hverken børn eller forældre får et forhold til kollektiv trafik.

Ifølge Passagerpulsens seneste unge-undersøgelse (offentliggjort 8. december 2022) har hver fjerde ung aldrig kørt kollektiv trafik med deres forældre, og hver anden svarer, at deres forældre aldrig bruger kollektiv trafik.

Det giver sig udslag i, at nogle unge mangler rollemodeller og bliver usikre over for kollektiv trafik. De er bange for at fejle, når de skal i gang med at bruge den i forbindelse med studiestart og ungdomsliv - jævnfør en ungeundersøgelse, som DOT har foretaget (Fastholdelse af de unge passagerer, juni 2021). Børn spejler sig i forældres vaner og skifter kollektiv trafik ud med bil, så snart de har mulighed for det.

Mange skoler oplever, at der er trængsel på veje og parkering omkring skolerne, når mange børn bliver afleveret i bil. Det resulterer i usikre skoleveje, der forstærker tendensen, da det afholder forældre i at lade børnene klare vejen til skole alene.

Udvikling af skole-koncepter

Administrationen vil arbejde for, at der over tid bliver udviklet tre skole-koncepter, hvor vi rammer børn og unge de steder i livet, hvor de oplever forandringer.

Et indskolings-koncept til børn i 0., 1. eller 2. klasse:

Børn i indskolingen har en alder, hvor de let kan begejstres af en bus. Mange finder det spændende og har ikke prøvet at køre med bus. Det vil vi lære dem med en Lær-at-køre-med-bus-dag.

Et mellemtrins-koncept til børn i 5. – 6. klasse:

Børn på mellemtrinnet har en alder, hvor de i højere grad transporterer sig selv rundt. At få lov at rejse med kollektiv trafik alene øger børnenes selvstændighed og giver både dem og forældrene stor frihed.

Et udskolings-koncept til unge i 9. klasse:

Unge i udskolingen står over for en ny livsfase, hvor de skal i gang med en ungdomsuddannelse, der typisk ligger længere væk fra hjemmet end folkeskolen. Frihed er fortsat vigtigt, selvom mors taxa er god i mange situationer.

Første step: Pilotforsøg med et indskolings-koncept

Vi starter ud med et koncept til indskolingen som det grundlæggende fundament for fremtidige transportvaner. Dette giver os mulighed for at indsamle erfaringer med udvikling af skolekoncepter, kommunernes eksekvering og skolernes interesse.

Pilotforsøget indebærer udvikling og afprøvning af et indskolings-koncept på én årgang på to skoler i to forskellige kommuner inden sommerferien.

Pilotforsøget i de to kommuner vil indeholde:

- Køreplan for en Lær-at-køre-med-bus-dag til kommune og skole
- Forældrebrev
- Diplom
- Opgavehæfte
- Postkort med tilbud om en gratis dagsbillet
- Reflekser til uddeling

Med et forældrebrev og tilbud om en gratis dagsbillet ønsker vi, at budskabet kommer ud til forældrene. Efterfølgende kan vi måle på effekten af at udlevere en billet til fremtidig rådgivning af kommunerne.

Pilotforsøget skal udmunde i et færdigt koncept, som Midttrafik vil tilbyde alle kommuner i regionen. Konceptet indeholder en basispakke med mulighed for tilkøb. Et tilkøb kunne fx være uddeling af gratis billetter. Kommunerne skal selv gennemføre aktiviteterne og afholde omkostninger forbundet hermed.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

7 Mikromobilitet og sammenhængen til kollektiv trafik

Resumé

Deleløsninger for bl.a. cykler og løbehjul (kaldet mikromobilitet) har vundet indpas i flere store byer, hvilket har medført debat om potentialet for brug af disse løsninger til at hæve mobiliteten i en bredere skala. Erfaringer viser, at mikromobiliteten kan hjælpe til at styrke mobiliteten også som kombinationsrejse med kollektiv trafik, men at det kræver stor efterspørgsel, hvis det skal drives uden store offentlige tilskud.

Denne orientering forklarer begrebet og eksemplificerer, hvordan mikromobilitet kan styrke den grønne mobilitet og hvad trafiksekskabets rolle kan være.

Sagsfremstilling

Hvad er mikromobilitet?

Begrebet mikromobilitet er en samlebetegnelse for små, lette køretøjer, der typisk kører ved hastigheder under 25 km/t og som køres af brugeren personligt. Det dækker bl.a. cykler, elcykler og (elektriske) løbehjul/skateboards.

Enhederne kan være ejet af den enkelte bruger, men kan også fungere som delemobilitet. I de seneste år har vi globalt set en opblomstring af mikromobilitetsudbydere, som på markedsvilkår tilbyder deleløsninger for bl.a. cykler, elcykler og el-løbehjul. Her kan brugerne mod betaling få adgang til en større flåde af enheder, og de kan typisk via mobiltelefon finde nærmeste enhed. Dette er også tilfældet i Danmark, hvor tilbuddet er rullet ud i flere af de største byer, herunder Aarhus. Tanken er, at man dermed ikke er afhængig af at eje, men altid har den ønskede enhed indenfor rækkevidde til bytransport – også i byer, hvor man ikke bor.

Tilbuddene for delt mikromobilitet kan organiseres på to måder:

- Områdebaseret, hvor enheder kan parkeres frit i et område, som fx en defineret byzone. Dette skaber høj flexibilitet for kunden, som kan køre lige til døren, men betyder øget behov for mandskab til at flytte og oplade enhederne.
- Stationsbaseret, hvor brugeren skal hente og aflevere enheden på én af systemets stationer. Dermed har kunden typisk gang til og fra stationerne som del af rejsen. Til gengæld kan systemet bedre målrettes mod bestemte målpunkter og rejsestrømme.

Fordele og udfordringer ved delt mikromobilitet

Udrulningen af løsninger for delt mikromobilitet har rejst en del debat om fordele, ulemper og behovet for rammesætning af løsningerne, så de kan fungere bedst muligt i byerne uden at være til gene. Samtidig har det naturligt rejst en debat om, hvordan disse enheder bedst integreres i det samlede mobilitetsbillede, så borgerne står tilbage med et bedre samlet mobilitetstilbud.

Delt mikromobilitet kan være et grønt og pladsbesparende alternativ til bil. Her er løsningerne særligt konkurrencedygtige på kortere strækninger og i større byer, hvor efterspørgslen på mobilitet er stor og adgangen med bil bl.a. begrænses af trængsel og parkeringsrestriktioner/-afgifter. Her kan mikromobiliteten tilbyde en enkelt og fleksibel transport og dermed være en brik i den grønne omstilling af bytrafikken. Samtidig kan delt mikromobilitet kunne styrke turismen, da besøgende, som ikke kommer i bil, dermed får adgang til individuel transport.

Netop styrken på de relativt korte afstande gør også, at delt mikromobilitet kan være et godt supplement til det øvrige offentlige transportsystem. Mikromobilitet kan bidrage til at øge rækkevidden fra stationer og knudepunkter og dermed øge oplandet. De to transporttilbud understøtter dermed hinanden, hvis de tænkes sammen på den rette måde, så mikromobiliteten kan fungere som tilbringer til den kollektive trafik frem for at konkurrere med den.

Delt mikromobilitet kræver et relativt stort marked og har derfor også sine begrænsninger, som er vigtige at være opmærksom på, når mobilitetstilbuddet stykkes sammen:

- Delt mikromobilitet kan kun fungere på markedsvilkår i tætte byområder eller ved stort transportbehov inden for en begrænset geografi. Skal delt mikromobilitet spille en rolle i mindre byer eller i tyndt befolkede områder, kræver det således tilskud fra det offentlige.
- Delt mikromobilitet kræver administration og fysisk vedligehold til bl.a. opladning, relokalisering af enheder og reparationer. Denne post bliver uforholdsmæssig stor, hvis ikke der kan opnås stor skala i projekterne.
- Transportbehovet i tyndt befolkede områder skal være struktureret om nogle klare knudepunkter eller større rejsemål, da grundforudsætningen er, at flere kan have gavn af samme enhed i løbet af dagen. Delt mikromobilitet er derfor mindre egnet til transport mellem knudepunkt og hjem i en spredt geografi, da det begrænser de potentiale. Her vil brug af privat mikromobilitet (fx egen cykel eller løbehjul) være mere oplagt som tilbringer til den kollektive trafiks knudepunkter, hvilket kræver fokus på gode og trygge parkeringsforhold.

Delt mikromobilitet er således ikke en løsning, der direkte kan erstatte kollektiv trafik en til en, men en løsning som skal indtænkes i sammenhæng med den kollektive trafik, der hvor det giver mening.

Til eksempel lavede Frederikshavn (23.000 indbyggere) et forsøg med 40 el-løbehjul mellem fire centrale, kollektive trafikstoppesteder og fem store arbejdspladser/uddannelsessteder i byen. Prisen for at leje et el-løbehjul var 25,- kr. På to måneder, i efteråret 2021, blev der udført 650 ture, hvilket svarer til, at hvert løbehjul blev brugt til 0,4 tur/dag. For at forsøget ville være omkostningsneutralt, skulle alle løbehjul køre 1,4 ture om dagen. Frederikshavn Kommune valgte ikke at fortsætte projektet efter forsøgsperioden.

I 2021 udrullede virksomheden Tier i samarbejdet med Herning Kommune en flåde af el-løbehjul, som borgerne kunne leje og bruge til at transportere sig rundt i byen. I Herning er der etableret hubs, primært på offentlige arealer, hvor løbehjulene kan lejes fra og leveres tilbage til. Disse hubs er placeret ved steder med aktivitet, og

særligt tæt på områder, hvor man kan skifte transportmiddel, såsom Herning Station, p-pladser, cykelstativer og busstoppesteder. Dette tiltag skulle hjælpe borgerne med last mile-problematikken, ved at give en mulighed for at transportere sig det sidste stykke fra bussen eller toget, samt at give et alternativ til de kortere bil-, bus- og taxature. Tier har dog siden grundet for lav benyttelse trukket sig fra projektet, som derfor er lukket igen.

Begge cases illustrerer, at det kræver en relativt stor by, før tilbud om mikromobilitet kan drives på markedsvilkår.

Midttrafiks rolle

Det er som udgangspunkt kommunernes rolle at skabe regler, vilkår og fysiske rammer for mikromobiliteten. Midttrafik har dog som nøgleaktør på mobilitetsområdet også vigtig viden og virkemidler til at styrke integrationen af mikromobilitet, som kan bringes i spil.

Vores udkast til Mobilitetsplan 2023-26 peger på tre centrale områder, hvor samarbejde mellem trafiksselskab, kommune/region og private udbydere af mikromobilitet kan styrke mobiliteten:

- **Fysisk infrastruktur.** Stoppesteder og knudepunkter er der hvor mikromobiliteten bindes sammen med den kollektive trafik. Jo mere enkelt det er for kunden at skifte mellem delt eller privat mikromobilitet og kollektiv trafik, jo mere vil kunden opleve det grønne transportalternativ som et godt og sammenhængende mobilitetstilbud. Midttrafik rådgiver kommunerne i indretning af knudepunkter og stoppesteder. Midttrafik har stor viden om benyttelsen af de enkelte stop og om oplandet og stiforbindelser til de enkelte stop og knudepunkter. Det kan bruges til at vurdere behovet for fx cykelparkering ved et givent knudepunkt. Samtidig har vi stor viden om, hvad der skal til for at skabe attraktive skiftemuligheder, hvilket vi også kan bringe i spil. På de større hubs, vil det være relevant at vurdere om delt mikromobilitet også kan spille en rolle.
- **Rejseinformation.** En af barriererne for at kunderne effektivt kan bruge delt mikromobilitet, er at skaffe information om alle mobilitetsmuligheder på tværs af forskellige operatører og aktører. Rejseplanen giver en mulig kanal, hvor dette kan samles. Allerede i dag kan private aktører udstilles på Rejseplanen, og Rejseplanen arbejder sideløbende på en samlet Mobility as a Service (MaaS) platform, der på sigt kan samle alle tilbuddene og give ét samlet overblik over mobilitetsløsningerne. Trafiksselskab og kommuner har dog også mulighed for at bidrage til at synliggøre mulighederne lokalt. Fx i dialog med større arbejdspladser eller i forbindelse med knudepunkter.
- **Udvikling og understøttelse af produktudbud.** Det offentlige kan også indgå direkte i finansiering af mikromobilitet, og dermed være med til at udvikle og understøtte et tilbud, der ellers ikke kunne fungere på markedsvilkår. Det kan fx ske gennem økonomisk tilskud til drift, finansiering af infrastruktur eller ved at gøre det gratis for kunden at benytte løbehjulene i kombination med den kollektive trafik.

Lov om trafikselskaber giver ikke Midttrafik klar hjemmel til at bidrage direkte økonomisk i sådanne løsninger, men kommunerne kan. Midttrafik har som del af 8-kommunesamarbejdet i Midt- og Vestjylland rådgivet kommunerne i udvikling af eksempelprojekter på mulige deleløsninger for elcykler mellem knudepunkter og store rejsemål som Gødstrup og AU Foulum. Projekterne er dog ikke realiseret primært af økonomiske hensyn hos de respektive kommuner.

Arbejde med mikromobilitet i Midttrafik

Mikromobilitet som tilbringer til den kollektive trafik kan under de rette vilkår supplere den kollektive trafik. Det giver flere valgmuligheder, bidrager til en samlet bedre mobilitet og kan dermed understøtte at flere tilvælger grønne transportformer.

Midttrafik rådgiver derfor også kommunerne i, hvordan der kan skabes de bedste muligheder for skift mellem transportformerne. Dette primært gennem indretning af knudepunkter og hubs i den kollektive trafik, så det er let at parkere cykel/løbehjul. Her indgår overvejelser om delt mikromobilitet også, hvor behovet er tilstrækkeligt stort.

Mobilitetsplanen peger på den sammenhængende mobilitet som et af de elementer, hvor samarbejde med kommuner og virksomheder kan bidrage til at styrke den samlede grønne mobilitet, men om delt mikromobilitet er en del af løsningen vil afhænge af de konkrete forhold og samarbejdspartners ønsker og behov.

Administrationen arbejder pt. sammen med de øvrige trafikselskaber i TID på et kort dokument, der overfor Transportministeriet skal synliggøre de perspektiver, trafikselskaberne ser i en bredere tilgang til mobilitet. Dokumentet rummer bl.a. vores tilgang til udvikling af hubs/knudepunkter, hvor også koblingen mellem kollektiv trafik og mikromobilitet indtænkes som et af elementerne.

Skulle der fremover være ønsker om, at Midttrafik styrker indsatsen omkring mikromobilitet til større konkrete projekter, vil det kræve administrative ressourcer til at løfte opgaven.

Det vil i den forbindelse også være væsentligt at fastlægge klare succeskriterier, så vi sikrer at ressourcerne udnyttes bedst muligt, og at projekterne skaber tilstrækkelig værdi.

Direktøren indstiller,

at Midttrafiks rolle i fremtidige mikromobilitetsprojekter drøftes.

8 Status for fælles projekt med samkørselsapp

Resumé

Administration holder løbende øje med udviklingen inden for samkørsel, som kan være et grønt supplement til den kollektive trafik og styrke det samlede mobilitetsbillede. Sammen med Region Midtjylland og de midt- og vestjyske kommuner har administrationen udarbejdet et projektoplæg for udbud og drift af en samkørselsapp i området. Oplægget kunne dog ikke finde tilstrækkelig økonomisk støtte, men samkørsel som tema fortsætter med at præge den offentlige debat som et af virkemidlerne til at løfte mobiliteten også i tyndt befolkede områder. Dette rejser spørgsmålet om, hvilken rolle Midttrafik fremover skal spille inden for samkørsel.

Sagsfremstilling

Samkørsel kan være et af de grønne virkemidler, der kan bidrage til bedre mobilitet. Biltrafikken kunne reduceres og mobiliteten øges, hvis bare en brøkdel af de tomme sæder i bilerne i dag blev fyldt op med andre, som dermed kunne undvære egen bil. Det er imidlertid svært at øge samkørselsgraden, og fakta viser også, at vi arbejder mod en historisk trend med færre og færre passagerer i bilerne. En ny undersøgelse fra Transportministeriet peger fx på, at der i myldretiden i Hovedstadsområdet nu kun sidder 1,08 personer i hver bil. Altså, at under hver 10. bil har andre passagerer med end føreren.

Der er mange aktører, der ønsker at vende denne udvikling. Senest har Vejdirektoratet lanceret en national kampagne, der forsøger at øge samkørslen ved at kommunikere behovet og de mange fordele.

En af udfordringerne ved samkørsel er at koble dem, der har brug for et lift, med dem der gerne vil tilbyde et. Her kan en app være en måde at sikre denne kobling.

Hvad er en samkørselsapp?

En samkørselsapp sikrer, at bilister og eventuelle medpassagerer kan finde hinanden. I app'en tilbyder bilister, at andre kan køre med og de, der har behov for transport, kan søge blandt de tilbudte ture og aftale, at de gerne vil med. Betaling for turen fastsættes og afregnes automatisk i appen.

I dag findes flere forskellige samkørselsapps – hvoraf en af de mest kendte er GoMore. GoMore anvendes primært på lange strækninger, og ikke på korte ture, da der skal betales et afstands-baseret gebyr til GoMore for hver tur. For at undgå gebyrer og dermed gøre det mere attraktivt at tilbyde kortere ture har kommunerne mulighed for at indgå økonomisk samarbejde med en af disse private udbydere og dermed tilbyde en samkørselsapp uden gebyrer.

Samkørselsapps tilbydes normalt enten gennem en arbejdsplads for de ansatte eller for alle borgere i en kommune eller et større område gennem et samarbejde mellem kommunen og appudbyder.

Hvorfor en samkørselsapp?

Hvis samkørslen øges, kan det både bidrage til mobilitet og reduktion af biltrafikken i byområder og i mere spredte områder. Dermed kan det også være en brik i et ønske om at styrke lokalområder, hvor transport kan være en udfordring og det kollektive trafiktilbud er begrænset.

Hvis bilisterne i et område udbyder deres ture via en app, øger det mobiliteten for borgere uden adgang til bil og giver mulighed for mere effektiv ressourceudnyttelse, når flere kører sammen. Samtidig skabes sociale mødesteder og interaktioner, der kan bidrage positivt til lokalfælleskabet.

Et velfungerende samkørselssystem giver også flere familier muligheden for at klare sig med én bil, da det samlede transportbehov bedre kan dækkes af den samlede pallette af samkørsel i biler, busser og tog eller gennem flere cykelture.

Miljø er et andet vigtigt argument for øget samkørsel. Ved at synliggøre ledige bilsæder, kan samkørslen i en bil øges og ressourcerne udnyttes mere effektivt. Ved at flere kører sammen og deler biler, reduceres udledning af CO₂ og anden luftforurening, og der bliver færre biler til at belaste infrastrukturen gennem trængsel, pladsbehov og slid på vejene.

Hvad kan en samkørsels app?

Et vigtigt succeskriterie for en samkørsels app er at skabe kritisk masse med så mange tilbudte ture, at passagererne som regel kan finde en passende tur. Hvis der sjældent findes en passende tur, mister passagererne hurtigt interessen for app'en.

Denne kritiske masse er svær at opnå men er naturligt lettere at skabe i områder og rejserelationer, hvor mange rejser. Skal samkørsel blive en succes i mere spredte egne, kræver det derfor en omfattende understøttelse gennem målrettet information og markedsføring. Her kan antallet af tilbudte ture styrkes ved, at den enkelte kommune, større arbejdsplads eller uddannelsesinstitution, opfordrer ansatte og studerende til at anvende appen.

Endelig sker en stor del af transporten jo også på tværs af kommunegrænser, og det er derfor nødvendigt, at flere kommuner tilbyder den samme app, så ture over en kommunegrænse også bliver en del af tilbuddet. Ved at nå til enighed om samarbejde med en enkelt app-udbyder, samles turene også mere naturligt ét sted og det bliver således lettere for den rejsende at finde information, og for appen at sikre kritisk masse.

Her kan sammenkobling med Rejseplanen også hjælpe til at skabe kritisk masse – både ved at samkørselsmuligheder synliggøres på rejseplanen.dk, og at kollektiv trafik kan vises i samkørselsappen, som alternativ når der ikke er en samkørselstur at få.

Udbyderne af samkørselsapps forstår disse mekanismer, og derfor tilbyder de fleste også samlede pakker, hvor adgangen til en app indgår, men hvor størstedelen af indsatsen og ressourceforbruget sikrer synlighed, information på Rejseplanen og at bygge markedet for samkørsel op gennem direkte kommunikation med fx lokalområder, arbejdspladser og uddannelsessteder.

Erfaringer med samkørselsapps

En række områder i Danmark har allerede høstet erfaringer med brug af samkørselsapps – som oftest på forsøgsbasis. Blandt de største leverandører kan nævnes NaboGo og Ta' med (FDM). Blandt kommunerne, der har indgået samarbejder, kan bl.a. nævnes Syddjurs og Odder kommuner, der i april 2022 begge startede et treårigt samarbejdet op med udbyderen NaboGo.

NaboGo har også – siden 2020 - samarbejdet med NT om en samkørselsapp for hele Nordjylland med fokus på landdistrikter og transport til ungdomsuddannelser. Her har Corona vanskeliggjort opstarten og projektet kom først rigtig i gang i 2022. Tjenesten har i NT haft ca. 20.000 gennemførte ture svarende til 60-70 ture på en hverdag, hvilket oversteg forventningerne til det første år i drift.

Mulighed for større samkørselsprojekt i Midttrafiks område

For at opnå succes med samkørsel kræver det, at der investeres ressourcer i målrettet kommunikation og understøttelse af appen. Samtidig viser erfaringerne, at det er en styrke, at projekter dækker mere end blot en enkelt kommune. Det vil gøre projektet relevant for de mange, der rejser over kommunegrænser og giver mulighed for stordriftsfordele.

Administrationen har som del af trafikplanarbejdet i Midt- og Vestjylland (KTMV) arbejdet med at afdække muligheden for at udbrede samkørsel i de 8 kommuner. I samarbejdet med kommunerne og region Midtjylland har vi udarbejdet et projektoplæg for udbud og drift af en fælles app i en treårig periode. Region Midtjylland har indikeret velvilje til at støtte projektet, hvis tilstrækkelig mange kommuner bakker op, og oplægget har været præsenteret for de 8 midt- og vestjyske kommuner.

Med oplægget skulle de 8 kommuner og regionen indgå en fælles aftale med en ap-pudbyder, om appløsning, implementering, kommunikation og markedsføring i en tre-årig periode. Leverandøren skulle samarbejde med Midttrafik, kommuner og regionen, som også skal understøtte projektet bedst muligt med egne medarbejdere og kommunikationsplatforme. Regionen og kommunerne skulle sammen finansiere leverandørens arbejde, mens Midttrafik ville stå i spidsen for en arbejdsgruppe, som sammen med leverandøren skulle afvikle projektet, prioritere indsatser og understøtte appens udrulning.

Ud fra en sondering af markedet vurderedes løsningen at koste i underkanten af 3 mio. kr. i alt fordelt på tre år. Projektet skitserede en mulig økonomisk fordeling med ca. 0,8 mio. kr. til regionen i alt, mens kommunerne baseret på størrelse skulle betale mellem 55.000 og 115.000 kr. pr. år. Hertil kommer ressourcetræk hos samarbejdspartners egne medarbejdere.

Her var der imidlertid kun to kommuner – Holstebro og Herning - der umiddelbart ønskede at deltage på de skitserede vilkår. Fravalget hos de øvrige skyldtes bl.a. argumenter om, at udgiften var for høj, og at man ønsker en fælles national løsning.

Netop en fælles national løsning arbejdes der på i regi af Rejsekort/Rejseplan, som har fået statslige midler til at udvikle en samlet MaaS-løsning, der integrerer mobilitetsløsninger bredt i én platform. En færdig løsning står dog ikke lige for, og det kan derfor overvejes, om der er perspektiv i at arbejde videre med mulighederne for samarbejde med en samkørselsapp i midtjysk kontekst, eller om det er bedre at afvente og skubbe på for at fremme den nationale løsning.

Midttrafiks mulige rolle

Midttrafik fik i forbindelse med arbejdet foretaget en juridisk vurdering af vores mulige rolle. Den viste, at Midttrafik ifølge lov om trafikkselskaber ikke har hjemmel til at indgå kontrakt med samkørselsudbydere og finansiere samkørsel. Dette blev i projektet håndteret ved, at kommune og/eller region tegner kontrakt og finansierer samkørselsapp, mens Midttrafik havde en drivende og rådgivende rolle, bl.a. som koordinator i samarbejdet og med rådgivning om bl.a. udbud og de konkrete indsatser.

Administrationen arbejder pt. sammen med de øvrige trafikselskaber i TID på et kort dokument, der overfor Transportministeriet skal synliggøre de perspektiver og udfordringer, trafikselskaberne ser i en bredere tilgang til mobilitet. Dokumentet vil bl.a. rumme samkørsel som virkemiddel og problematiserer de begrænsninger, lovgivningen sætter for trafikselskabernes rolle og navigationsrum.

Skulle der fremover være ønsker om, at Midttrafik styrker indsatsen omkring samkørsel og fx (som i projektoplægget for Midt- og Vestjylland) indgår som tovholder i større konkrete projekter, er det vigtigt at være opmærksom på, at det vil kræve administrative ressourcer til at løfte opgaven, da den ligger udenfor den nuværende opgaveportefølje.

Det vil i den forbindelse også være væsentligt at fastlægge klare succeskriterier, så vi sikrer at ressourcerne udnyttes bedst muligt og at projekterne skaber tilstrækkelig værdi.

Direktøren indstiller,

at Midttrafiks rolle i fremtidige mulighed samkørselsprojekter drøftes.

9 Orientering om køreplanhøring 2023

Resumé

Midttrafik har fra 4. januar til 17. januar 2023 gennemført den årlige køreplanhøring af planlagte ændringer til sommerens køreplansskifte. Høringen i år adskiller sig fra tidligere, da regionen samt flere kommuner gennemfører relativt store besparelser og om-lægninger. Således har administrationen i løbet af 14 dage modtaget over 4.000 høringssvar. Svarene behandles nu, og resultatet deles med de respektive bestillere som grundlag for deres endelig beslutning vedrørende ændringer fra sommeren 2023.

Sagsfremstilling

Midttrafik har fra 4. januar til 17. januar 2023 gennemført den årlige køreplanhøring af planlagte ændringer til sommerens køreplansskifte. Høringen i år adskiller sig fra tidligere, da regionen samt flere kommuner gennemfører relativt store besparelser og om-lægninger.

Høringens resultat

Administrationen har i løbet af høringens 14 dage modtaget over 4.000 høringssvar. De fleste af svarene – ca. 3.800 – er kommet ind via formular på Midttrafiks høringsportal, mens de øvrige ca. 200 henvendelser er modtaget pr. e-mail.

Høringssvarene fordeler sig på bestillerne som følger:

- Region Midtjylland (71 %). Region Midtjylland har haft besparelser for netto ca. 45 mio. kr. i helårseffekt i høring og står for over 7 af 10 høringssvar. Høringssvarene drejer sig primært om utilfredshed med nedlæggelse eller nedskæring på ruter udvalgt grundet lav regional betydning. Disse ruter har i flere tilfælde relativt mange kunder, men er udvalgt, fordi relativt få bruger ruterne til at rejse over kommunegrænserne, og ruterne derfor i højere grad dækker en kommunal transportopgave.
- Silkeborg Kommune (14 %). Silkeborg Kommune bad i december Midttrafik om at gennemføre en generel høring af besparelsesmuligheder for 15 mio. kr. netto, hvoraf de forventede at skulle realisere besparelser for 10 mio. kr. netto (helårseffekt). Høringen er derfor gennemført med mere principiel karakter i modsætning til de øvrige ruter i høringen, hvor der har været konkrete køreplanoplæg at drøfte. Med omkring 550 svar er Silkeborg den kommune med flest høringssvar. Oplægget er primært rettet mod bybusnettet, men dækker også mindre tilpasninger i lokalruterne.
- Herning Kommune (5 %). Herning Kommune har sendt et spareoplæg i høring med ønske om at opnå en besparelse på ca. 4,0 mio. kr. i helårseffekt. Her er afgivet ca. 200 høringssvar, hvoraf de fleste drejer sig om utilfredshed med besparelser på ruter i bybusnettet.
- Horsens Kommune (4 %) gennemfører til sommer en større trafikplan, hvor særligt bybusnettet grundlæggende er ændret. Dette har afstedkommet lidt under 200 høringssvar jævnt fordelt på de nye bybuslinjer.

- Aarhus Kommune (3 %) har valgt at nedlægge bybuslinje 22, hvilket har medført ca. 120 hørings svar.
- Viborg Kommune (2 %) har ønsket køreplantilpasninger med en samlet besparelse på ca. 3,0 mio. kr. Det har medført ca. 70 hørings svar.
- Herudover er der kommet få henvendelser vedrørende øvrige ruter.

Den videre proces

Svarene behandles nu af Midttrafik, og resultatet deles med de respektive bestillere som grundlag for deres endelig beslutning vedrørende ændringer fra 25. juni 2023. Det er forventningen, at Midttrafiks sagsbehandling af hørings svarene offentliggøres sammen med de nye køreplaner i starten af maj 2023.

Midttrafik skal sende den endelige bestilling til vognmændene med minimum tre måneders varsel.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

10 Opfølgning på reklamebestemmelser i Midttrafiks buskontrakter

Resumé

På mødet 9. september 2022 vedtog bestyrelsen, at administrationen skulle forsøge at indgå kontrakttillæg med busselskaberne, så en skærpet reklamepolitik kommer til at omfatte allerede indgåede kontrakter. Administrationen orienterer om arbejdet.

Sagsfremstilling

På mødet 9. september 2022 besluttede bestyrelsen, at administrationen skal skærpe reklamepolitikken i fremtidige buskontrakter. Konkret blev det besluttet at indarbejde følgende to bestemmelser:

»Der må ikke reklameres for spil, der giver mulighed for at satse og vinde penge. Dette omfatter lotteri, kombinationsspil, væddemål, klasselotteri, puljevæddemål, gevindstivende spilleautomater, onlinespil og landbaserede spil, jf. spillovens definitioner«.

og

»Der må ikke reklameres for strip- eller sexklubber, pornografi og lignende samt varer eller tjenester relateret til disse. Reklamer må ikke indeholde billeder eller tekst af seksuel/pornografisk karakter. Reklamer må ikke indeholde billeder, hvor der gøres brug af udpræget nøgenhed eller nøgenhed i en kontekst, som er egnet til at vække anstød.«

Samtidig bad bestyrelsen administrationen forsøge at indarbejde de nye bestemmelser i de kontrakter, som Midttrafik allerede har indgået med busselskaber. Ønske blev præsenteret for busselskaberne på et efterfølgende entreprenørudvalgsmøde. Her gav ønsket ikke anledning til debat, hvorfor administrationen dernæst udsendte et kontrakttillæg til busselskaberne.

En række busselskaber samt brancheorganisationen Dansk PersonTransport, henvendte sig nu til Midttrafik angående tillægget. Der var to primære årsager. For det første ønskede busselskaberne at kende baggrunden og konsekvenserne ved at indgå tillægget. For det andet ønskede flere busselskaber en sikkerhed for en bred opbakning til tillægget, før de underskrevet tillægget.

Dialogerne med både brancheorganisationen og busselskaberne er forløbet konstruktivt. Således har alle selskaber undtaget ét indgået tillægget. Dermed er 90 % af Midttrafiks buskørsel nu omfattet af tillægget.

Ét selskab, Herning Turist, har oplyst, at selskabet ikke ønsker at indgå en aftale om forbud mod spilreklamer. Dette skyldes, at Herning Turist har solgt reklamepladsen på sine busser til fodboldklubben FC Midtjylland. FC Midtjylland har oplyst, at pladsen på

bussen skal bruges til spilreklamer. Det er her væsentligt, at Herning Turist blandt andet udfører lokal- og regionalkørsel i Randers Kommune, hvor ønsket om et forbud først blev vedtaget.

Økonomi

Indgåelsen af tillægget har ikke haft økonomisk betydning for Midttrafik.

Betydning for kunderne

Indgåelsen af tillægget for bestemte brancher kan betyde, at færre kunder tager anstød af konkrete reklamer, og dermed opfattes som positivt blandt nogle kunder.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning

11 Opfølgning på medieomtale om skærpede reklamebestemmelser

Resumé

Bestyrelsen godkendte i september 2022 et forslag fra administrationen om at skærpe bestemmelserne for reklamer indeholdende seksuelt eller pornografisk materiale. Bestyrelsen fik i januar 2023 opmærksomhed i medierne. Derfor giver administrationen en udvidet baggrund for sit ønske om at skærpe på netop dette område.

Sagsfremstilling

I forbindelse med bestyrelsens ønske om at fjerne spilreklamer på busser, bad bestyrelsen administrationen samtidig overveje, om andre brancher også skulle forbydes. Derfor foreslog administrationen følgende skærpelse:

»Der må ikke reklameres for strip- eller sexklubber, pornografi og lignende samt varer eller tjenester relateret til disse. Reklamer må ikke indeholde billeder eller tekst af seksuel/pornografisk karakter. Reklamer må ikke indeholde billeder, hvor der gøres brug af udpræget nøgenhed eller nøgenhed i en kontekst, som er egnet til at vække anstød.«

Administrationen argumenterede kort for at sin erfaring med, at "reklamer der indebærer nøgenhed eller sex kan give anledning til reaktioner fra offentligheden". Bestyrelsen tiltrådte på den baggrund forslaget.

Der har i januar 2023 dog været en del medieomtale om skærpelsen, hvor det har stået klart, at administrationen har redegjort utilstrækkelig for sin hensigt med bestemmelsen.

Baggrund for forslaget

Bestemmelsen er hentet fra trafikelskabet på Sjælland, Movia, der indførte den i sine kontrakter i maj 2020 som følge af, at nogle reklamer havde givet anledning til betydelig kritik af Movia, jf. indstillingen til Movias bestyrelse. Således har Movia både i 2015, 2018 og 2020 måttet fjerne reklamer på busserne på grund af negativ, offentlig omtale og klager fra borgere.

Midttrafik har kun modtaget få klager over reklamer for strip- eller sexklubber, eller reklamer med et seksuelt indhold. Det præcise tal kan desværre ikke oplyses, da kundeforhøvelser over reklamer ikke journaliseres som et specifikt emne.

I 2018 endte Midttrafik i en shitstorm over en reklame for en stripklup. En borger skrev et kønspolitisk indlæg på Facebook med et foto af reklamen, som borgeren fandt nedværdigende. Samtidig opfordrede borgeren til, at indlægget blev delt af andre brugere på Facebook, samt at man klagede over reklamen til Forbrugerombudsmanden. Indlægget blev delt 138 gange af andre borgere, og administrationen modtog flere

henvendelser om reklamen. Sagen fandt sin afslutning ved, at Midttrafiks formand besluttede, at reklamen skulle fjernes med omgående virkning.

Siden da har administrationen modtaget flere lignende reklamer til forhåndsgodkendelse. Annoncørerne er bl.a. stripkubber, datinghjemmesider og tøjproducenter. Administrationen har i en række tilfælde bedt om, at reklamers indhold i tekst eller billeder skulle revideres, så de fremstod mindre opsigtsvækkende. I ét tilfælde blev bestyrelsen inddraget i en reklames indhold. Her bad bestyrelsen ligeledes om en revision af reklamen for at undgå negativ opmærksomhed.

Endelig bemærkes det, at offentligheden oftere indtager en holdning til reklamer bragt på busser. Således spekulerer nogle annoncører i den værdi, en reaktion fra offentligheden kan medføre, når reklamen bringes på et offentligt, finansieret produkt såsom bussen. Reaktionerne er ofte pludselige og kritikken uforudsigelig, og dermed svær for Midttrafik at kontrollere.

Fortolkning af bestemmelsen

Selvom flere medier har gengivet den nye bestemmelse i sin fulde ordlyd, har debatten desværre været relativt unuanceret med fokus på *for* eller *imod* fotos af bryster. Det er her vigtigt at pointere, at bestemmelsen, i lighed med de øvrige reklamebestemmelser, er åben for fortolkning.

Bestemmelsen rummer et direkte forbud mod reklamer for strip- eller sexklubber samt pornografi. I administrationens fortolkning rummer bestemmelsen dog fortsat mulighed for reklamer for eksempelvis kosmetiske operationer, voksenlegetøj og datinghjemmesider. Dog skal reklamerne være tilpasset i layoutet, så de ikke fremstår betydelig seksuelle eller pornografiske.

I bilaget vises eksempler på reklamer, som administrationen vurderer fortsat kan bringes på busserne, samt eksempler som fremover vil blive afvist.

Der vil fortsat kunne opstå udfordringer i forhold til fortolkningen af, hvornår "udpræget nøgenhed" eller "nøgenhed i en kontekst", kan vække anstød. Derfor kan det ikke fastlægges, hvor meget nøgenhed, Midttrafik som offentlig virksomhed kan tillade og i hvilke situationer, dette vurderes at kunne vække anstød. Dette afhænger af en individuel vurdering af reklamens indhold og den kontekst, hvori reklamen indgår.

Opblødning af bestemmelsen

Administrationen har på baggrund af sagen valgt at revidere bestemmelsen i et meget begrænset omfang. Dette ved at fjerne ordet "seksuel" fra den midterste passage, så der ikke kan rejses tvivl om, at reklamer fortsat gerne må give indtryk af eksempelvis begær, romantik eller fysisk kontakt. Dermed er bestemmelsen fremadrettet:

»Der må ikke reklameres for strip- eller sexklubber, pornografi og lignende samt varer eller tjenester relateret til disse. Reklamer må ikke indeholde billeder eller tekst af seksuel/pornografisk karakter. Reklamer må ikke indeholde billeder, hvor der gøres brug af udpræget nøgenhed eller nøgenhed i en kontekst, som er egnet til at vække anstød.«

Økonomi

Indførelsen af bestemmelsen vurderes ikke at få økonomisk betydning.

Betydning for kunderne

Hensigten med bestemmelsen er, at bussen ikke bliver genstand for negativ, offentlig omtale, hvormed Midttrafik kan undgå en devaluering af produktet.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning

Bilag

- 11.a Bilag 1 – Eksempler på reklamer

12 Betydningen af øget busfrekvens uden for myldretiden

Resumé

En ny svensk Ph.d.-afhandling peger på, at en øget frekvens på regionale busruter uden for myldretiden over tid øger antallet af buskunder både i og uden for myldretiden. Det skyldes, at den øgede busfrekvens uden for myldretiden giver kunderne mere fleksibilitet og en større sikkerhed for at have rejsemulighed, hvis rejsetidspunktet er usikkert. Udgifterne til en øgning af frekvensen uden for myldretiden vil primært være til chaufførløn og brændstof, mens der som udgangspunkt ikke vil være behov for indkøb af flere busser.

Sagsfremstilling

Tomme busser uden for myldretiden fylder meget i debatten om besparelser i den offentlige transport i Danmark. Som en alternativ vinkel på debatten er det derfor interessant at inddrage ny svensk forskning om effekten af øget frekvens uden for myldretiden.

Undersøgelsen fokuserer på fire ruter i Skåne, hvoraf to er togruter og to betjenes med regionalbusser. Af busruterne er særligt ruten mellem Trelleborg og Ystad interessant, da køreplanen frem til 2016 var præget af meget varierende frekvens i løbet af dagen med mange afgang i myldretid og relativt få afgang ud for myldretid. Fra 2016 bliver det ændret, så der var mindst en afgang pr. time alle ugedage kl. 5-21, og i tidsrummene kl. 5-9 og kl. 14-18 var der afgang hver halve time. Tidsrummene for myldretidsbetjening blev derved udvidet, men frekvensen i samme tidsrum blev sænket, så der ikke kørte mere end en bus pr. halve time. Samlet blev antallet af afgang øget med 42 procent, og det øgede antal afgang lå primært midt på dagen og om aftenen. Resultatet blev en mindre kundevækst det første år, men efter en 4-årig periode lå kundeantallet mere end 40 procent over niveauet fra før 2015.

Resultaterne fra Trelleborg-Ystad-ruten peger på, at kundeantallet stiger i både myldretid og ikke-myldretid, hvilket stemmer overens med resultaterne fra de øvrige ruter. At stigningen visse steder er størst i myldretiden forklares med, at flere vælger at pendle (i myldretiden) med offentlig transport, hvis de har sikkerhed for, at de også kan finde en eller flere afgang uden for myldretiden de dage, hvor det er nødvendigt pga. overarbejde, skiftende arbejdstider m.m.

Herved bliver den offentlige transport mere fleksibel for kunderne, som i højere grad selv kan vælge den afgang, der passer dem. Ligeledes skal kunderne heller ikke i samme grad være nervøse for at misse en specifik afgang, da der er hyppigere afgang i et større tidsrum. Det er samme tanke, som ligger til grund for hovednettet, som blev defineret i Midttrafiks Trafikplan 2019-2022 og stort set er implementeret i perioden – primært på en række regionale ruter mellem de større byer – her dog udmøntet som minimumskrav til frekvens på timedrift i dagtimerne og totimersdrift aften/weekend.

Resultaterne leder undersøgelsen frem til den umiddelbart kontraintuitive konklusion, at for at øge kundeantallet i den kollektive trafik, skal der sikres et stabilt brugbart tilbud, der dækker hele kundens rejsebehov, herunder også giver rejsemuligheder på tidspunkter med få rejsende. Afgange med relativt få kunder kan derfor godt tjene et

vigtig formål, da fleksibiliteten, disse afgange giver, gør den samlede offentlige transport til et bedre valg for mange kunder, selvom de ikke benytter sig af afgangene.

Undersøgelsen peger yderligere på, at for at den øgede frekvens og det større tidsinterval kan have en effekt, skal det kommunikeres klart til kunderne.

Joel Hansson er forsker ved Lunds Universitet og K2, der er Sveriges nationale videnscenter for offentlig transport. Resultaterne er i 2022 offentliggjort i forskningsartiklen "Patronage effects of off-peak service improvements in regional public transport" og Ph.d.-afhandlingen "Regional public transport - The balancing act of service planning". Joel Hansson præsenterede resultaterne på et gå-hjem-møde afholdt af Transportøkonomisk Forening hos Movia i december 2022.

Økonomi

Umiddelbart vil det koste penge at øge frekvensen uden for myldretiden og udvide tidsrummet for buskørsel. Marginalomkostningen ved øgningen er dog lavere end ved normal kørsel, da udgifter til indkøb af busser er betalt, så de primære udgiftsposter er chaufførløn og brændstof. Udgifter til chaufførløn kan i nogle tilfælde også være lavere, da chauffører på nogle ruter får betaling for ventetid.

For at kunne høste alle de økonomiske gevinster ved en kundeøgning i og uden for myldretid er det nødvendigt, at der er overskudskapacitet i myldretiden, så der er plads i busserne til de ekstra kunder. Ellers vil det være nødvendigt at indkøbe flere busser og derved øge marginalomkostningen. Et eventuelt behov for flere busser i myldretiden kan også være problematisk i forhold til manglen på chauffører.

Væksten i antallet af kunder vil medføre en øgning i billetindtægter, men som nævnt vil det tage flere år, før væksten er slået igennem. Det er således svært præcist at pege på den samlede økonomiske effekt ved at øge frekvensen uden for myldretiden ud over, at det i første omgang vil koste penge. Hvis det underliggende transportbehov er til stede, vil de stigende kundetal på sigt være med til at finansiere udgiften og det kan således være en omkostningseffektiv måde at tiltrække flere kunder til den grønne transport. Det rette niveau vil dog altid skulle findes i en rimelig balance mellem efterspørgslen og udbuddet.

Betydning for kunderne

En af grundene til bilens popularitet er, at det er en transportform, som er tilgængelig præcis, når det passer den enkelte. Ved at øge frekvensen og dækningen uden for myldretid får den offentlige transport i højere grad denne kvalitet, hvilket som nævnt medfører større fleksibilitet og sikkerhed for kunderne.

Resultaterne peger desuden på, at fleksibilitet og tidsmæssig tilgængelighed – dvs. højere frekvens i en større del af dagen – er det vigtigste for kundernes valg af regionale busser, mens elementer som transporttid og billetpriser ikke har samme betydning.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

13 Udbudsgrundlag for 64. udbud - Herning skolebusser

Resumé

Midttrafik udbyder i starten af 2023 skolebuskørslen i Herning Kommune. Udbuddet omfatter ca. 12.000 køreplantimer fordelt på 21 busser. Nye kontrakter træder i kraft ved skolestart efter sommerferien i 2023. Administrationen har haft en løbende dialog med Herning Kommune om indhold af udbuddet.

Sagsfremstilling

Den nuværende kontrakt for skolekørsel i Herning udløber ved køreplansskiftet i juni 2023. To af de nuværende delkontrakter var indgået med Mørups Turistfart, og efter deres konkurs i september 2022 blev ruterne overtaget af Herning Turist, der i forvejen havde flere andre delkontrakter på skoleruter i Herning.

Kommunen har udvist interesse for elbusser, men administrationen i Midttrafik har vurderet, at man ikke kan anbefale elbusser til skolekørsel. Det skyldes bl.a., at skoleruter typisk udbydes, så der kan anvendes brugte busser, og dermed er busselskabets investering i materiel betydeligt lavere, end det vil være tilfældet med elbusser, da der endnu ikke er et tilstrækkeligt stort brugt-marked for elbusser.

Herning Kommune er selv køreplanlægger på kørslen og ønsker, at kommende leverandører får et større ansvar i den løbende køreplanlægning i hele kontraktperioden. Kørslen udbydes med udgangspunkt i Midttrafiks standard B-kontrakt, som er målrettet skoleruter og giver busselskaberne mulighed for at anvende busserne til anden kørsel, når de er ledige.

Udbudsgrundlag

Omfang

Udbuddet omfatter ca. 12.000 køreplantimer fordelt på 21 busser.

Udbuddet er opdelt i følgende delkontrakter (Pakker):

Pakke	Område	Ruter	Køreplantimer	Kontraktbusser
1	Herning Kommune, nord	142, 144, 145, 163, 164, 167	3.581	6
2	Herning Kommune, øst	153, 154, 155, 156	2.181	4
3	Herning Kommune, vest	157, 158, 159, 165, 166	2.924	5
4	Herning Kommune, syd	135, 137, 139, 148, 151, 152	3.347	6

Kontraktperiode

Kontrakten udbydes med en kontraktperiode på 4 år, hvorefter parterne har mulighed for at forlænge med op til 2 år efter gensidig aftale.

Krav til busser

Bustype / tilgængelighed	Ingen krav
Passagerkapacitet	Mindst 70 pladser, heraf mindst 45 siddepladser
Busfarve	Ingen krav
Busalder	Maksimalt 16 år
Euronorm	Option på euronorm 6
Drivmiddel	Option på CO2-neutral HVO-biodiesel
Videoovervågning	Option på videoovervågning
GPS-tracking	Ja
Seler	Ja
Reservebusser	Krav som kontraktbusser

Som det fremgår af ovenstående tabel, har Herning Kommune ønsket, at busselskaberne skal afgive optionstilbud på busser med euronorm 6, videoovervågning og kørsel med CO2-neutral biodiesel. Efter tilbudsfristen beslutter Herning Kommune, om optionerne ønskes tilkøbt kontrakten.

Udbudsform og tildelingsmodel

Udbuddet gennemføres som et *offentligt udbud*, hvormed alle busselskaber kan byde på kontrakterne. Tilbudsgiverne skal dog have en soliditetsgrad i hvert af de seneste to afsluttede og reviderede regnskabsår på mindst 10%.

Kontrakterne tildeles det eller de busselskaber med den laveste pris på de enkelte pakker, og der vægtes således ikke kvalitative kriterier i udbuddet.

Tidsplan for udbuddet

Udbuddet forventes afviklet efter nedenstående tidsplan:

Offentliggørelse af udbuddet	5. januar 2023
Informationsmøde	23. januar 2023, kl. 12.30
Frist for indsendelse af spørgsmål	13. februar 2023
Tilbudsfrist	24. februar 2023, kl. 12.00
Orientering til bestiller og bestyrelse	Medio marts 2023
Forventet meddelelse om tildeling	24. marts 2023
Meddelelse om optioner	12. april 2023
Kontrakt/driftsstart	10. august 2023

Betydning for kunderne

- Skolebusruterne er målrettet Herning Kommunes skoleelever og skoler. Det er fortsat gratis at køre med skolebusruterne, og de kan principielt benyttes af alle (åbne ruter).
- Busserne skal udelukkende køre på skoledage, og kun til mødetid (i tidsrummet ca. kl. 7-8) og når eleverne får fri (i tidsrummet ca. kl. 11-16).
- Efter kontraktindgåelsen skal der laves en samarbejdsplan mellem Herning Kommune, skolerne, busselskabet og Midttrafik. Planen skal primært understøtte det daglige samarbejde mellem skoler, kommune og busselskab samt sikre stabil og tryk transport for eleverne.

Økonomi

Antallet af køreplantimer i den nuværende kontrakt på skolekørsel er blevet reduceret over årene, så den pt. ligger på knap 13.300 køreplantimer. Til sammenligning er der i det kommende udbud ca. 12.000 køreplantimer.

Den nuværende timepris er over 1.200 kr., hvilket bl.a. skyldes de relativt få køreplantimer pr. bus. I planlægningen af ruterne i det nye udbud har Herning Kommune fokuseret på at optimere busudnyttelsen. Forventningen er derfor, at timepriserne fra regnet optioner bliver lavere i det nye udbud, men der er tale om et usikkert skøn. Tilvælges optionerne på drift med Euronorm 6 busser, biodiesel (HVO) og videoovervågning, vil det medføre en ukendt meromkostning pr. køreplantime.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen om udbudsgrundlag for 64. udbud – Herning Skole-ruter til efterretning.

14 Midlertidig ændring af vilkår for Flextur pga. kapacitetsmangel

Resumé

Der er kapacitetsmangel i flextrafikken pga. øget aktivitet og færre vogne til rådighed. Direktionen i Midttrafik besluttede derfor i december 2022 at ændre vilkårene for Flextrafik med omgående virkning frem til midten af marts 2023.

Sagsfremstilling

Overholdelse af servicemål

Flextrafik har hen over efteråret 2022 haft tiltagende problemer med at leve op til målene for rettidighed og telefonbesvarelse.

Rettidighed på aflevering og afhentning er særligt et problem i forhold til Patientbefordringen, hvor overskridelse af afleveringen ift. "senest fremme" kan betyde aflyste undersøgelser og dermed frustrerede patienter og spild af sygehusets ressourcer. For sen afhentning kan betyde, at patienter efter endt behandling skal vente længe på at komme hjem.

Årsagen til udfordringerne

Der er flere årsager til udfordringerne:

- Kørselsomfanget i Flextrafik er nu oppe på samme niveau som før Corona.
- Kapaciteten af vogne er på ca. 90% af det normale.
 - Flexvariabelvogne stiller sig i mindre grad end hidtil til rådighed, hvilket blev forstærket i december.
 - Garantivogne er i stigende omfang ikke i stand til at leve op til kontrakterne bl.a. pga. mangel på chauffører. Omfanget af bod er støt stigende, hvilket giver Midttrafik nogle indtægter på bod, men øger ikke kapaciteten.
 - Der er også sygdom blandt chauffører, og derfor bliver nogle vogne afmeldt med kort varsel.
 - Sydtrafik og Fynbus har også problemer med kapaciteten, så selvom vi normalt kan bruge hinandens vogne, kan de ikke hjælpe os.
- Med højere kørselsomfang og lavere kapacitet, ikke mindst aflysninger/ændringer i sidste øjeblik, skal mere "håndholdes" i Midttrafiks trafikstyring, hvilket er svært at håndtere med de tilgængelige ressourcer.
- Fleksibiliteten af bestilling af kørsel er forskellig, hvilket giver trafikstyringen kort tid at reagere på, når kapaciteten er knap:
 - Handicapkørsel kan bestilles med 2 timers varsel.
 - Flextur kan bestilles med 1 times varsel.
 - Patientbefordring bestiller fremkørsel i god tid, men hjemkørsel kan bestilles med 1 times varsel.
- Op mod jul har sygehusene ofte flere patienter, der skal køres til ambulante behandlinger, og især hjemkørsel på fredage op til jul har traditionelt været travle, ikke mindst i 2022, hvor 23. december faldt på en fredag, der i forvejen er en travl dag.

Vurderingen i midten af december var derfor, at Midttrafik ville have svært ved at leve op til sine servicemål over for Patientbefordringen pga. de nævnte udfordringer.

Løsninger på udfordringerne

Lang sigt

På lang sigt er løsningen større kapacitet. Det kommer først med de nye kontrakter 1. marts 2023, og reelt nok først omkring medio marts 2023, når de nye kontrakter er kørt ind.

Kort sigt

Kørselstyperne i Flextrafik prioriteres på flg. måde:

1. Patientbefordring
2. Institutionskørsel
3. Handicapkørsel
4. Anden kørsel, herunder Flextur, Flexbus og Plustur

I kategorien "anden kørsel", er det især Flextur, der har et volumen, hvor det kan gøre en forskel at ændre.

Direktionen besluttede derfor to tiltag:

1. Flextur blev lukket 16. og 23. december, så kunderne ikke kunne bestille tur til disse dage. Allerede bestilte ture blev gennemført.

Dette frigjorde kapaciteten til patientbefordring.

2. Forlængede bestillingsfristen fra en til to timer, som det også er for handicapkørsel. Dette er ændret til midten af marts 2023, hvor de nye kontrakter er indkøbt. Det giver disse fordele:

- Flere patientkørsler kan blive planlagt, inden Flextur lægger beslag på kapaciteten
- Flere Flexture vil alt andet lige blive bestilt dagen før, så hele dagen ved aftenplanlægningen kan planlægges bedre.
- Medarbejderne i trafikstyringen har bedre tid til at løse problemer, når det er med to timers varsel i stedet for én ift. Flextur.

Direktionen er meget opmærksom på, at disse tiltag gør Flextur mindre attraktivt end ellers, og beslutningen er kun truffet for at kunne honorere kravene til især Patientbefordring og Handicapkørsel.

Udviklingen vil blive overvåget, og måtte situationen bedre sig inden marts 2023, vil serviceniveauet blive ændret tilbage til en times bestillingsfrist.

Måtte situationen udvikle sig i negativ retning, har direktionen mulighed for også at forkorte driftsdøgnet for Flextur til fx kl. 8-20, så Flextur ikke "konkurrerer" med især Patientkørsel om morgenen og Handicapkørsel om aftenen. Et sådant tiltag vil kun blive gennemført, hvis det er strengt nødvendigt.

Øvrige tiltag

Der arbejdes sideløbende med andre tiltag:

- Der arbejdes med at prioritere Midttrafiks telefonlinjer, så især vognmænd og chauffører nemmere kan komme igennem og dermed ikke forsinkes kørslen ved problemer.
- Det undersøges, om der kan laves kortvarige aftaler med vognmænd, frem til de nye kontrakter træder i kraft i marts 2023.
- Patientbefordring ved Region Midtjylland opfordres til at bestille hjemkørsel i bedre tid, så disse ture lægges ind, inden Flexture bliver planlagt.

Opfølgning

Tiltagene blev besluttet, iværksat og kommunikeret ud i slutningen af uge 50.

Effekten har været god. Rettidigheden for afhentning og aflevering i Patientbefordringen steg den første uge med 6-9 procentpoint, og efterfølgende uger med yderligere ca. 3 procentpoint. Midttrafik lever ikke helt op til serviceniveauet på Patientbefordring, men er nu kun ca. 1-2 procentpoint under.

Rettidigheden for afhentning og aflevering i Handicapkørsel steg tilsvarende med 6-10 procentpoint i den første uge, og derefter yderligere 1-2 procentpoint.

Rettidigheden for Flextur steg også med 4-7 procentpoint i første uge og derefter yderligere 2-3 procentpoint. Antallet af rejser i Flextur er faldet i perioden, men ikke mere end forventeligt hen over jul og nytår.

Ændringen i vilkårene for Flextur har givet to kundehenvendelser, begge med klage over lukning af kørsel 16. og 23. december, og den ene klager desuden også over den forlængede bestillingsfrist.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

15 Afvikling af jule- og nytårskørsel 2022 i Flextrafik

Resumé

24. december er ubetinget den største og vigtigste kørselsdag for individuel handicapkørsel. Flexbus, Flextur og Plustur er ikke åben for kørsel 24. og 31. december. Der udføres udelukkende handicapkørsel og siddende Patientbefordring. Afviklingen af kørslen 24. og 31. december 2022 er forløbet planmæssigt.

Sagsfremstilling

Niveauet af handicapkørsel 24. december 2022 er steget i forhold til 2021 med ca. 80 ture, svarende til 6 %, hvor turantallet for den siddende Patientbefordring i forhold til 24. december 2021 er faldet med ca. 20 ture, svarende til 8 %.

Juledagene, 25. og 26. december, er turantallet for alle kørselstyper steget med ca. 600 ture i forhold til 2021, svarende til 33 %.

31. december 2022 er handicapkørsel steget med ca. 90 kørsler i forhold til 2021, svarende til cirka 27 %. Patientbefordringen oplevede et fald på ca. 100 ture, cirka 27 %.

Af nedenstående tabeller fremgår udviklingen og fordelingen af handicapture og siddende Patientbefordring 24. og 31. december, samt 25. og 26. december, i perioden fra 2020 til 2022.

Kørselstype:	Vognstype :	2020			2021			2022		
		24. dec	31. dec		24. dec	31. dec		24. dec	31. dec	
		Før kl. 24	Før kl. 24	Efter kl. 24	Før kl. 24	Før kl. 24	Efter kl. 24	Før kl. 24	Før kl. 24	Efter kl. 24
Handicap	Liftekørsel	1399	148	30	1662	158	24	1632	176	29
Handicap	Siddende	689	120	30	815	126	24	926	181	33
Handicap i alt		2088	268	60	2477	284	48	2558	357	62
Patientbef.	Liftekørsel	57	53	0	60	67	0	44	52	0
Patientbef.	Siddende	179	333	4	196	298	5	191	193	12
Patientbef. i alt		236	386	4	256	365	5	235	245	12
Samlet for dagen		2324	718		2733	702		2793	676	
Samlet for "året"		3042			3435			3469		

Kørselstype:	2020		2021		2022	
	25. dec	26. dec	25. dec	26. dec	25. dec	26. dec
Flextur	137	183	209	8	207	255
Handicap	286	417	419	624	478	762
Patientbefordring	224	280	224	262	127	391
Flexbus	29	34	3	17	33	32
Kommunal						
Plustur		8	8	6	17	20
Samlet for dagen	676	922	863	917	862	1460
Samlet for "året"	1598		1780		2322	

Afviklingen af kørslen 24. og 31. december 2022 er forløbet planmæssigt.

Midttrafik har til dato modtaget fire kundehenvendelser vedrørende transporten 24. december 2021. Den ene drejer sig om en tur, chaufføren havde overset og som først kunne gennemføres to timer senere. En anden hvor kunden havde forventet en anden service, end handicapkørsel tilbyder. De to sidste henvendelser drejer sig om udfordringer omkring kørsler med trappetjener. Én hvor trappetjeneren ikke har virket, hvor der vil blive fulgt op over for leverandøren, en anden hvor kundens trappe samt kørestol har skabt udfordringer. Her følges der op med kunden samt visitator.

Midttrafik har anvendt 236 kørestolsvogne samt 185 små vogne 24. december 2020.

Bestilling i 2022

Kunderne har haft mulighed for at bestille handicapkørsel til 24. december 2022 ved Midttrafik fra 16. november til 15. december 2022. Ved bestilling af handicapkørsel til 24. december gælder der særlige regler, og derfor foretager bestillingsmodtagelsen et søgeinterval på maks. -2/+2 timer i forhold til kundernes ønskede afhentningstidspunkt. Kan afhentningstidspunktet ikke efterleves, tilbydes kunden en kørselskupon, og kunden får mulighed for selv at bestille en vogn ved en vognmand/taxacentral.

Der er til 24. december 2022 ikke blevet udleveret kørselskuponer til alternativ transport, da alle kunder, der henvendte sig inden for bestillingsfristen, kunne tilbydes kørsel.

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

Efter deadline 15. december var der 113 bestillinger/forespørgsler på kørsel til 24. december. Heraf kunne 111 tilbydes kørsel til 24. december 2022, to måtte afvises.

Aflysninger i 2022

Midttrafik har i 2021 indført et gebyr på 250 kr. for afbestilling af kørsel efter afbestillingsfristen, denne følger bestillingsfristen 16. december, samt for forgæves kørsel. Dette fastholdes 24. december 2022. Der er sendt ca. 325 aflysninger/forgæves kørsel af handicapkørsel til opkrævning.

I hele december 2022 har der været udført 20.895 handicapkørsler, hvilket er 6 % flere ture end i december 2021, hvor der blev udført 19.628 handicapkørsler.

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

16 Forbrugerombudsmandens vurdering af kontantbetaling i Flextrafik

Resumé

På vegne af kommunens ældreråd og handicapråd bad Favrskov Kommune i 2019 Forbrugerombudsmanden vurdere, om Midttrafiks regler for kontantbetaling i Flextrafik overholder betalingsloven. Forbrugerombudsmanden har nu vurderet sagen, og denne går i Midttrafiks retning.

Sagsfremstilling

Favrskov Kommune henvendte sig i juli i 2019 med et ønske om, at Midttrafik vurdere, hvorvidt den daværende regel for at opkræve kunder i Flextrafik et lige kontantbeløb var lovligt. Kommunens anmodning skete efter opfordring fra kommunens handicapråd og ældreråd, der begge har et ønske om at kunne få byttepenge retur ved kontantbetaling i forbindelse med flex- og handicapkørsel.

I sin henvendelse henviste Favrskov Kommune til betalingslovens §81 og Forbrugerombudsmandens fortolkninger heraf. Forbrugerombudsmanden har nemlig af flere omgange pointeret, at virksomheder, der omfattes af betalingslovens §81, er forpligtede til at tilbyde byttepenge ved kontantkøb.

Midttrafik fik på den baggrund foretaget en ekstern vurdering af, om Midttrafik er omfattet af betalingslovens §81. Dette konkluderede advokaten ikke var tilfældet. For at imødekomme behovet hos en sårbar kundegruppe, ændrede Midttrafik samtidig sine retningslinjer, så kunderne fra december 2019 fik mulighed for at få byttepenge tilbage på op til nærmeste 100 kr.

Ældrerådet og Handicaprådet bad dog Favrskov Kommune videresende sagen til Forbrugerombudsmanden med henblik på at få dennes vurdering.

Forbrugerombudsmandens vurdering

Forbrugerombudsmanden har i december 2022 sendt parterne sin vurdering af sagen. Den fulde vurdering fremgår af bilag 1.

Heri skriver Forbrugerombudsmanden bl.a.:

"På den baggrund er Forbrugerombudsmanden mest tilbøjelig til at mene, at undtagelsen om fjernsalg i § 81, stk. 2, i betalingsloven ikke finder anvendelse på Midttrafiks salg af flexkur og handicapkørsel, som kan bestilles telefonisk, online eller via en app og betales med elektroniske betalingsinstrumenter via en hjemmeside eller en app eller kontant til vognens chauffør".

Og videre:

"Under hensyn til, at spørgsmålet om, hvorvidt kontantreglen finder anvendelse, kan give anledning til tvivl, og da Midttrafik har indført en praksis ultimo 2019, hvorefter chaufførerne kan give byttepenge tilbage op til nærmeste hundrede kroner, foretager Forbrugerombudsmanden sig ikke mere i sagen, idet Forbrugerombudsmanden antager, at Midttrafik drager omsorg for, at Midttrafiks chauffører fremover altid giver byttepenge tilbage op til i hvert fald nærmeste hundrede kroner."

I relation til Forbrugerombudsmandens antagelser, pointeres det, at Midttrafik fortsat opretholder kundernes mulighed for at få byttepenge op til nærmeste hundrede kroner.

Betydning for kunderne

Der er flere årsager til, at Midttrafik umiddelbart ikke kan imødekomme ønsket om, at kunderne kan få byttepenge uden en beløbsgrænse. Hovedargumenterne er for det første, at en sådan ændring vurderes at medføre en øget administration, både hos Midttrafik og blandt de mange leverandører, der udfører flexkørsel. Af dette følger også en forventet udgiftsstigning.

For det andet er Midttrafiks flextrafik bundet op på et samarbejde mellem flere trafik-selskaber. Dette medfører, at en leverandør godt kan udføre kørsel i Midttrafiks område, selvom leverandøren er kontraktthaver hos Fynbus. Kundernes mulighed for byttepenge vil således afhænge af, hvilken kontrakt den pågældende leverandør er underlagt, og der vil derfor ikke kunne garanteres et ensartet serviceniveau.

Betydning for økonomi

Sagen har ikke økonomisk betydning.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- 16.a Bilag 1 - Orientering om afgørelse i sag hos Forbrugerombudsmanden

17 DPO tilsynsrapport 2022

Resumé

Midttrafiks databeskyttelsesrådgiver, DPO Danmark, har i 4. kvartal 2022 gennemført det årlige tilsyn vedrørende GDPR-compliance hos Midttrafik. Tilsynet føres som en del af DPO Danmarks lovpligtige opgave som DPO for Midttrafik.

Resultaterne fra tilsynet er afrapporteret i en ledelsesrapport som samlet set viser, at organisationens gennemsnitlige GDPR-complianceniiveau er steget med 1,0 i løbet af det seneste år. Niveaulet ligger nu på 3,3 ud af 4,0.

Midttrafik har sammen med DPO Danmark fastsat et mål om at øge complianceniiveauet til 3,6 frem mod tilsynet i 2023.

Sagsfremstilling

Status på GDPR-compliance i 2022

DPO Danmarks årlige tilsyn vedrørende Midttrafiks GDPR-compliance viser, at niveauet i løbet af 2022 er bragt op på et gennemsnit på 3,3 med en stigning på 1,0 siden tilsynet i november 2021.

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

I tilsynsrapporten udpeger DPO Danmark en række prioritet 1 og 2-kontroller som Midttrafik med fordel kan fokusere indsatsen på. Som det fremgår af figur 2 - Model af fordelingen af prioriteter på tværs af kontroller, er andelen af prioritet 1- og 2-kontroller reduceret med 30% siden tilsynet i 2021.

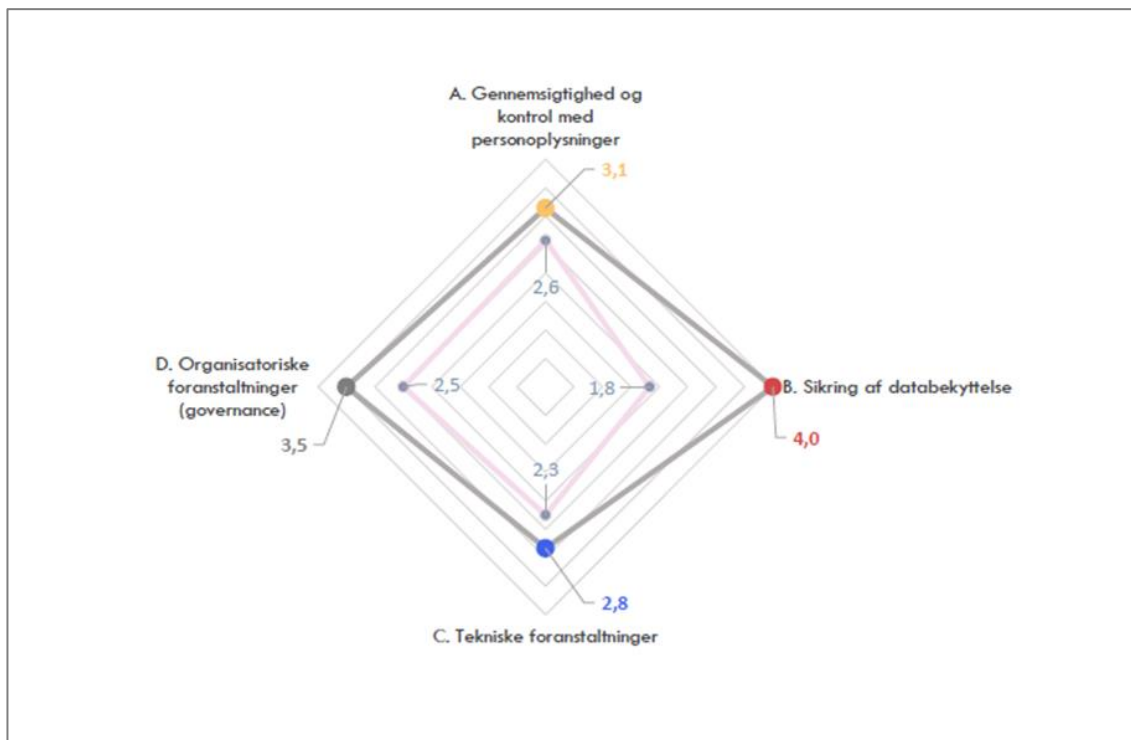
Det svarer til, at syv kontroller er udpeget som særligt prioriterede i 2022 (se figur 3).

Prioritering og mål for GDPR-compliance i 2023

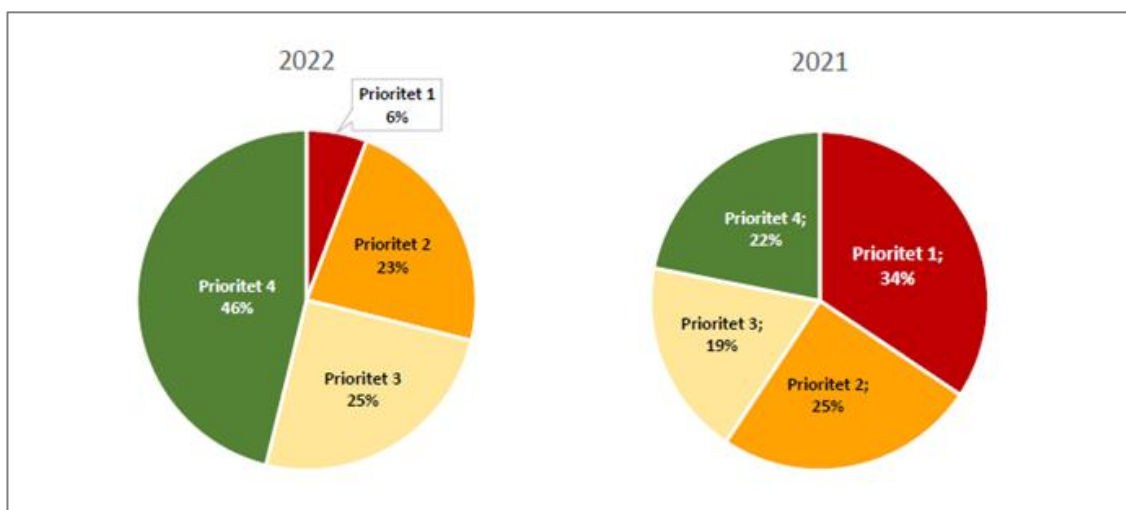
DPO Danmark og Midttrafik har fastsat et fælles mål om, at Midttrafik ved næste årlige tilsyn opnår en gennemsnitlig score på 3,6. For at nå dette mål, har Midttrafik ultimo januar planlagt en workshop med deltagelse fra DPO Danmark. På workshoppen vil der blive udarbejdet en konkret handlingsplan for, hvordan organisationen øger niveauet for de syv prioritet 1 og 2-kontroller.

Seks af kontrollerne ligger inden for område C. Tekniske foranstaltninger. Midttrafiks IT-afdeling og -ledelse vil som følge heraf spille en særlig rolle under og efter

workshoppen ift. planlægning og eksekvering frem mod målet ved næste tilsyn ultimo 2023.



Figur 1:
Midttrafiks GDPR-complianceniiveau, 2022 vs. 2021 (s. 5 Tilsynsrapport Midttrafik – december 2022).
4 = Overholdelse (compliance)
3 = Mindre væsentlig mangel
2 = Væsentlige mangel
1 = Kritisk mangel



Figur 2:
Model af fordeling af prioriteter på tværs af kontroller (s. 10 i Tilsynsrapport Midttrafik – december 2022).

Prioritet 1-kontroller

A7. Overførsel til usikre tredjelande s. 21

Midttrafik har ophørt samarbejdet med to (under)leverandører i usikre tredjelande. Dog anvendes Microsoft Azure som hostingleverandør, uden at der ses at være udført fornøden transfer impact assessment og implementeret tilstrækkelige supplerende foranstaltninger, som sikrer et passende beskyttelsesniveau for persondata.

Det anbefales at organisationen, som dataeksportør, implementerer passende sikkerhedsforanstaltninger, som følger det Europæiske Databeskyttelsesråds Henstilling af 2020 og Datatilsynets Cloudvejledning af 2022.

C9. Sårbarhedsscanninger og penetrationstest s. 36

Det vurderes ikke at være påvist, at der er udført sårbarhedsscanninger eller penetrationstest.

Det anbefales, at der kommer sårbarhedsscanninger og/eller penetrationstests i stand for at klarlægge eventuelle afvigelser og svagheder ved de implementerede sikkerhedsforanstaltninger. Organisationen er i proces med at få styr på dette og har indhentet tilbud.

C10. Opdateringer og patches s. 37

Det vurderes, at der er proces for opdatering og patching på OS-niveau på klienter. Organisationens har dog ikke det fulde overblik over software-programmer.

Det anbefales, at der laves en procedure og årlige stikprøvekontroller for patching og opdatering af IOT device-software på klienter. Det anbefales, at der følges op med databehandlere, som har instruks om at opdatere fagsystemer.

Prioritet 2-kontroller

C5. Logning s. 32

Der vurderes, at findes logs fra forskellige systemer hos organisationen men det vurderes, at der mangler et fuldstændigt overblik over samtlige systemer og logning af persondata heri.

Det anbefales, at sikre beskyttelse af logning af brugeraktiviteter i it-systemer mod manipulation og sletning samt at sikre opsætning af logfiler på en måde, som giver et systematiseret overblik og sikre opfølgning og håndtering af sikkerhedshændelser. Det anbefales desuden, at organisationen skaber overblik over alle systemer, som anvendes til behandling af persondata med fokus på, hvilke systemer, som endnu ikke logges.

C8. Kryptering ved overførsel via internettet s. 35

Det vurderes, at persondata krypteres ved overførsel via internettet gennem HTTPS, men at organisationen ikke på nuværende tidspunkt har en politik for kryptering.

Det anbefales, at organisationen først udarbejder en politik for kryptering af transmission over netværk. Dernæst anbefales det, at organisationen udarbejder en krydsreference mellem den af organisationen etablerede systemoversigt og organisationens risikovurdering, for at sikre, at krypteringen tjener som passende teknisk foranstaltning.

C11. Multi faktor autentifikation (MFA) s. 38

Det vurderes, at der foreligger MFA på alle vigtige systemer.

Det anbefales, at organisationen udarbejder en procedure med kriterier for, hvornår det er relevant at etablere MFA. Det anbefales også, at denne proces automatiseres og kontrolleres.

D8. Fysisk sikkerhed s. 47

Det vurderes, at organisationen på nuværende tidspunkt har etableret fysisk adgangssikkerhed på hovedkontoret ved at aflåse døre i de perioder, hvor receptionen er ubemandet.

Det anbefales, at organisationen efter vurdering af, hvilke foranstaltninger, der er tilstrækkelige, etablerer en procedure for fysisk sikkerhed, som indeholder en oversigt over etablerede fysiske tiltag, en frekvens for kontrol med den fysiske adgang samt overvejelser om alarmering og monitorering.

Figur 3:

Oversigt over prioriterede kontrolområder (s. 10 i Tilsynsrapport Midttrafik – december 2022).

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- 17.a Bilag 1 - Tilsynsrapport Midttrafik 2022

18 Afsluttet tilbudsindhentning på bankforretning

Resumé

Midttrafik har i november gennemført en tilbudsindhentning på bankforretningen fra 1. januar 2023 for AarBus og Midttrafik. Der er tale om en fireårig kontrakt med mulighed for forlængelse i 2 x 12 måneder. Der orienteres her om tilbuddet og afgørelsen.

Sagsfremstilling

Midttrafik er ikke udbudspligtig på bankforretningen, og administrationen har i stedet gennemført en tilbudsindhentning hvor Jyske Bank, som den nuværende bankforbindelse, blev inviteret sammen med Danske Bank og Nykredit til at afgive tilbud.

I henhold til finanspolitikken kan der kun indgås kontrakt med SIFI-godkendte pengeinstitutter, som der i 2022 er udpeget 8 af. Midttrafik og AarBus har samme bankforbindelse, men to helt adskilte pengekrede, som også afregnes separat.

Ved tilbudsfristens udløb havde Midttrafik modtaget tilbud fra Jyske Bank og Nykredit. Afgørelsen om tildelingen af kontrakt på bankforretningen fra 1. januar 2023 træffes på baggrund af det økonomisk mest fordelagtige tilbud, og dermed vurderes der kvalitative aspekter såvel som prisen.

Det er Midttrafiks vurdering, at begge tilbud er fyldestgørende og gode på alle kvalitetskriterierne, og det er marginaler der giver forskelle i de tildelte point, som for begge tilbud kan siges at være indenfor topkaraktererne. Det udslagsgivende i den samlede vurdering er en væsentlig forskel i pris mellem de to tilbud.

På baggrund af evalueringen har Midttrafik derfor til hensigt at tildele kontrakten til Jyske Bank, der har afgivet det økonomisk mest fordelagtige tilbud.

Direktøren indstiller,

at orienteringen om valg af bankforbindelse til Midttrafik og AarBus fra 1. januar 2023 tages til efterretning.

19 Siden sidst

TiD har budt ny Transportminister velkommen

Trafikselskaberne i Danmark v. formand Steen Vindum, sendte lige før jul et velkomstbrev til den nye Transportminister, Thomas Danielsen (V).

I brevet udtrykker TiD bl.a. forhåbninger om at fortsætte det hidtidigt gode samarbejde med og lægger vægt på trafikselskabernes opgave med at sikre borgernes og virksomheders transportbehov, sin rolle i den grønne omstilling, og de nuværende økonomiske udfordringer i trafikselskaberne forårsaget af primært energiprisstigningerne.

I sit svar til trafikselskaberne udtrykker Transportministeren på lige fod med trafikselskaberne ønske om et møde, hvor bl.a. busdækningen uden for byerne og den nuværende energikrise kan drøftes.

Formandskabets møde med Passagerrådet

Tirsdag 24. januar 2023 mødtes formandskabet for Midttrafiks bestyrelse med formandskabet for Passagerrådet i Region Midtjylland.

Der var enighed om, at det giver god mening at samarbejde om at fortælle de gode historier om den kollektive trafik, at Passagerrådet kan give Midttrafik og bestyrelsen nyttige input set fra kundernes synsvinkel, kundernes behov for et netværk af kollektiv trafik over hele landet, og ikke kun byerne, og at man fx kan samarbejde om at udbrede den nye model for åben flextrafik, når den træder i kraft til sommer. Passagerrådets formandskab blev ligeledes orienteret om den økonomiske situation for Midttrafik og ejerne, energikrisen og de deraf afledte merudgifter.

Familiebillet i vinterferien

I forbindelse med vinterferien i uge 7 lancerer Midttrafik en familiebillet, hvor to voksne og fire børn under 12 år kan rejse frit i Aarhus Kommune en hel dag i uge 7 for 98 kr. og i hele Region Midtjylland for 198 kr.

Familiebilletten skal tiltrække lejlighedsvis rejsende, udnytte ledig kapacitet og give børn erfaringer med og gode oplevelser i den kollektive trafik sammen med forældre eller bedsteforældre.

Prismæssigt matcher familiebilletten Midttrafiks dagsbilletter. Det betyder, at familien kan opnå samme rabat ved at købe to dagsbilletter. Ved at samle det i én billet gør vi købet lettere og kommunikationen mere målrettet mod familierne.

Familiebilletten bliver markedsført til alle børnefamilier og bedsteforældre, der skal på tur med børnebørnene i vinterferien via følgende medier:

- Infoskærme
- Film på sociale medier
- Annonce i JP og JP Aarhus i uge 6
- Push besked i Midttrafik app
- Pressemeddelelse
- Infoside på midttrafik.dk

Familiebilletten er kun gyldig i vinterferien i uge 7. Midttrafik vil efterfølgende evaluere familiebilletten med henblik på, at den kan lanceres i andre skoleferier.

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Bilag

- 19.a Bilag 1 – TID Velkomstbrev Thomas Danielsen
- 19.b Bilag 2 – Svar til Trafikselskaberne i Danmark TID

20 Eventuelt



**Beslutningsprotokol for
åben dagsorden
til mødet i
Bestyrelsen for Midttrafik
3. februar 2023 kl. 09:30
Midttrafik,
Søren Nymarks Vej 3,
8270 Højbjerg**

Indholdsfortegnelse

Pkt. Tekst	Side
1 Orientering om coronakompensation 2022 og den økonomiske situation i 2023	3
2 Tidsplan for Midttrafiks budget 2024	4
3 Ændring af prisen for børn under 12 år i handicapkørselsordningen.....	5
4 Drøftelse af Midttrafiks implementering af ny takst på handicapkørsel på baggrund af henvendelse fra Rådmand for Sundhed og Omsorg, Aarhus Kommune.....	6
5 Evaluering af 'Få mere ud af turen' – kampagne for kollektiv trafik	7
6 Pilotforsøg: Tidlig indsats i folkeskolen	8
7 Mikromobilitet og sammenhængen til kollektiv trafik	9
8 Status for fælles projekt med samkørselapp.....	10
9 Orientering om køreplanhøring 2023	11
10 Opfølgning på reklamebestemmelser i Midttrafiks buskontrakter	12
11 Opfølgning på medieomtale om skærpede reklamebestemmelser	13
12 Betydningen af øget busfrekvens uden for myldretiden	14
13 Udbudsgrundlag for 64. udbud - Herning skolebusser	15
14 Midlertidig ændring af vilkår for Flextur pga. kapacitetsmangel	16
15 Afvikling af jule- og nytårskørsel 2022 i Flextrafik	17
16 Forbrugerombudsmandens vurdering af kontantbetaling i Flextrafik	18
17 DPO tilsynsrapport 2022	19
18 Afsluttet tilbudsindhentning på bankforretning.....	20
19 Siden sidst	21
20 Eventuelt	22

1 Orientering om coronakompensation 2022 og den økonomiske situation i 2023

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Indstillingen blev vedtaget:

- Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

2 Tidsplan for Midttrafiks budget 2024

Direktøren indstiller,

at den foreslåede tidsplan for Midttrafiks budget for 2024 godkendes.

Beslutning

Indstillingen blev vedtaget:

- Den foreslåede tidsplan for Midttrafiks budget for 2024 blev godkendt.

3 Ændring af prisen for børn under 12 år i handicapkørselsordningen

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen godkender, at der fortsat kan medtages op til to børn under 12 år gratis i handicapkørselsordningen efter 1. marts 2023.

Beslutning

Indstillingen blev vedtaget:

- Bestyrelsen godkendte, at der fortsat kan medtages op til to børn under 12 år gratis i handicapkørselsordningen efter 1. marts 2023.

4 Drøftelse af Midttrafiks implementering af ny takst på handicapkørsel på baggrund af henvendelse fra Rådmand for Sundhed og Omsorg, Aarhus Kommune

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen drøfter, hvordan takstændringen på handicapkørsel skal implementeres.

Beslutning

Indstillingen blev vedtaget:

- Bestyrelsen drøftede, hvordan takstændringen på handicapkørsel skal implementeres og vedtog model 1 i indstillingen.

5 Evaluering af 'Få mere ud af turen' – kampagne for kollektiv trafik

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Indstillingen blev vedtaget:

- Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

6 Pilotforsøg: Tidlig indsats i folkeskolen

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Indstillingen blev vedtaget:

- Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

7 Mikromobilitet og sammenhængen til kollektiv trafik

Direktøren indstiller,

at Midttrafiks rolle i fremtidige mikromobilitetsprojekter drøftes.

Beslutning

Indstillingen blev vedtaget:

- Midttrafiks rolle i fremtidige mikromobilitetsprojekter blev drøftet.

8 Status for fælles projekt med samkørselapp

Direktøren indstiller,

at Midttrafiks rolle i fremtidige mulighed samkørselsprojekter drøftes.

Beslutning

Indstillingen blev vedtaget:

- Midttrafiks rolle i fremtidige mulighed samkørselsprojekter blev drøftet.

9 Orientering om køreplanhøring 2023

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Indstillingen blev vedtaget:

- Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

10 Opfølgning på reklamebestemmelser i Midttrafiks buskontrakter

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning

Beslutning

Indstillingen blev vedtaget:

- Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

11 Opfølgning på medieomtale om skærpede reklamebestemmelser

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning

Beslutning

Indstillingen blev vedtaget:

- Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

12 Betydningen af øget busfrekvens uden for myldretiden

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Beslutning

Indstillingen blev vedtaget:

- Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

13 Udbudsgrundlag for 64. udbud - Herning skolebusser

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen om udbudsgrundlag for 64. udbud – Herning Skoleruter til efterretning.

Beslutning

Indstillingen blev vedtaget:

- Bestyrelsen tog orienteringen om udbudsgrundlag for 64. udbud – Herning Skoleruter til efterretning.

14 Midlertidig ændring af vilkår for Flextur pga. kapacitetsmangel

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Indstillingen blev vedtaget:

- Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

15 Afvikling af jule- og nytårskørsel 2022 i Flextrafik

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Beslutning

Indstillingen blev vedtaget:

- Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

16 Forbrugerombudsmandens vurdering af kontantbetaling i Flextrafik

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Indstillingen blev vedtaget:

- Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

17 DPO tilsynsrapport 2022

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Indstillingen blev vedtaget:

- Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

18 Afsluttet tilbudsindhentning på bankforretning

Direktøren indstiller,

at orienteringen om valg af bankforbindelse til Midttrafik og AarBus fra 1. januar 2023 tages til efterretning.

Beslutning

Indstillingen blev vedtaget:

- Orienteringen om valg af bankforbindelse til Midttrafik og AarBus fra 1. januar 2023 blev taget til efterretning.

19 Siden sidst

Direktøren indstiller,

at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Indstillingen blev vedtaget:

- Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

20 Eventuelt

Intet ført til protokol.



Aarhus, 27. januar 2023

Bilagssamling
til åben dagsorden til møde i bestyrelsen for Midttrafik
3. februar 2023 kl. 09.30
Midttrafik
Søren Nymarks Vej 3,
8270 Højbjerg



Transportminister
Thomas Danielsen
trm@trm.dk



20-01-2023

To forslag til en midlertidig løsning for trafikskabernes økonomi

Kære Thomas Danielsen

Trafikskabernes økonomi er fortsat presset. Der er stadigvæk et passagerefterslæb efter corona, som påvirker billetindtægterne. Men det er imidlertid især de stigende brændstofpriser, der belaster økonomien. Den tidligere regerings energiforsyningstilskud var en hjælp, men løser ikke hele udfordringen. Trafikskaberne står i en ekstraordinær økonomisk situation, og vi har to forslag til løsning, som trafikskaberne vurderer, tilsammen, vil kunne løse deres økonomiske udfordringer. Løsningerne vil ikke belaste regioners og kommuners økonomi.

KL og Danske Regioner efterspørger, at Transportministeriet assisterer den lokale og regionale kollektive trafik med disse to tilpasninger af rammevilkårene:

1. Udvidet låneadgang for de regionale trafikskaber: Af lånebekendtgørelsen fremgår, at trafikskabernes kassekredit er 125 kr pr. indbygger. Vi efterspørger en fordobling til 250 kr. pr. indbygger i 2023-25 samt Transportministeriets assistance i dialogen med Indenrigs- og Sundhedsministeriet om ændring af lånebekendtgørelsen.
2. Fremrykkelse af takststigninger: Takststigningerne for 2023 indføres aktuelt medio januar 2024. Vi efterspørger dispensation til, at takststigningerne for 2023 kan indføres hurtigst muligt og dermed afspejle prisudviklingen i det øvrige samfund.

En forudsætning for at vinde passagerne tilbage er, at bussen fortsat kører. Regioner, kommuner og trafikskaberne har gjort en omfattende indsats for

DANSKE REGIONER
DAMPFÆRGEVEJ 22
2100 KØBENHAVN Ø
+45 35 29 81 00
REGIONER@REGIONER.DK
REGIONER.DK

at finde løsninger, der kan udskyde, at vi må reducere yderligere i antal afgange og nedlægge ruter. Med de to ønsker til tilpasninger af trafikselskabernes rammevilkår, vurderer vi, at vi kan afhjælpe behovet for yderligere nedskæringer. Det er vores overbevisning, at der er tale om en midlertidig situation, da passagerne er på vej tilbage og brændstofpriserne formentlig vil stabilisere sig. Derfor er det afgørende, at vi kan komme igennem 2023 med så få tilpasninger i serviceniveauet som muligt. Vi håber derfor, at du vil tage positivt imod vores forslag.



Martin Dam
Formand, KL



Anders Kühnau
Formand, Danske Regioner

Ny takst på handicapkørsel

Søren Nymarks Vej 3
8270 Højbjerg

Tlf.: 87 40 82 00
midttrafik.dk

27. januar 2023

Journalnr.:
5.5.6-00028-2020

Sagsbehandler:
Christina Nysten Justesen

E-mail:
cnj@midttrafik.dk

Resumé

Taksten på handicapkørsel er ikke blevet ændret siden 2008, bortset fra i Aarhus Kommune som senest havde en ændring i 2012. På grund af stigende priser i samfundet, ønsker administrationen at hæve den nuværende takst. Den nuværende takst for ture under 100 km er 3 kr. pr. km, min. 30 kr. og ønskes hævet til 4,5 kr. pr. km, min. 45 kr. Fra 101 km ønskes taksten hævet fra 9 kr. pr. km til 12 kr. pr. km.

Udover en ændring af taksten ønsker administrationen også at ændre muligheden for at medtage et barn under 15 år gratis, til at disse rejser på samme vilkår som andre medrejsende til 50 %.

Slutteligt ønsker administrationen, at bestyrelsen træffer beslutning om, hvorvidt der i fremtiden skal ske en årlig indeksregulering på taksten for handicapkørsel, som følger bussidens indeksregulering.

Sagsfremstilling

Som det fremgår af bilag 1, er taksten på handicapkørsel ikke blevet ændret siden 2008, bortset fra i Aarhus Kommune som senest havde en ændring i 2012. Sammenligner man taksten for handicapkørsel med busbilletter, er fx en voksen enkeltbillet på bussiden steget med 29 % fra 2007 til 2023. Stigningen tager udgangspunkt i prisen for en voksen enkeltbillet i Midttrafik Øst (gældende fra 2007 - 2014), samt prisen gældende i hele regionen fra 2015.

Den nuværende takst på handicapkørsel er:

Minimumspris (10 km inkluderet)	30 kr.
Kilometertakst tom. 100 km	3 kr.
Kilometertakst fra 101 km	9 kr.
Medrejsende (op til to stk.)	50 % rabat
Barn under 15 år	Gratis
Visiteret ledsager	Gratis

Der kan bestilles op til fire personer på en tur, inkl. personen der bestiller. Personen, der bestiller, betaler fuld pris for turen.

Oplæg til den nye takst og fremtidig indeksregulering

Administrationen ønsker at ændre taksten til:

Minimumspris (10 km inkluderet)	45 kr.
Kilometertakst tom. 100 km	4,5 kr.
Kilometertakst fra 101 km	12 kr.

Medrejsende/barn under 15 år (op til to stk.)	50 % rabat
Visiteret ledsager	Gratis

Der kan fortsat bestilles op til fire personer på en tur, inkl. personen der bestiller. Personen, der bestiller, betaler også fortsat fuld pris for turen.

Den ændrede takst og ændringen af muligheden for at medtage et barn under 15 år gratis, til at disse rejser på samme vilkår som andre medrejsende til 50 %, foreslås implementeret fra d. 1. marts 2023.

Udover ønsket om en ændret takst, ønsker administrationen også, at bestyrelsen træffer beslutning om, hvorvidt der til fremtiden skal ske en årlig indeksregulering på taksten for handicapkørsel svarende til nærmeste 0,50 kr. Hvis bestyrelsen træffer beslutning herom, vil indeksreguleringen følge den, der foretages på bussiden. Begrundelse herfor er, at administrationen gerne vil undgå, at kunderne i fremtiden oplever en stor prisstigning på taksten. Samtidig sikres det også, at taksten afspejler forholdene i samfundet.

Taksten i de andre trafiksekskaber

Trafik-selskab	Minimumstakst	Kilometertakst	Rabatter	Medlems-abonnement
Movia	24 kr., inkl. 5 km (svarer til en 2 zoners kontantbillet i bus, tog eller metro)	Tom. 40 km: 2,4 kr. Fra 41 km og op-efter: 1,2 kr.	Ledsagere: 50 % af turens pris (op til to stk.) Børn under 12 år: Gratis (op til to stk.)	300 kr. pr. år
NT	45 kr.	4,5 kr.	Visiteret ledsager: Gratis	
Sydtrafik	40 kr.	3,5 kr.	Medrejsende: halv pris (op til tre stk.) Visiteret ledsager: Gratis	
FynBus	40 kr., inkl. 10 km	Tom. 100 km: 4 kr. Max. pris pr. tur: 150 kr.	Visiteret ledsager: Gratis Børn 0-15 år: Halv pris	

Økonomisk betydning for kunder og bestillere

Ved at ændre taksten og ændre muligheden for at medtage et barn under 15 år gratis, til at disse rejser på samme vilkår som andre medrejsende til 50 % på handicapkørsel, vil bestillerne som udgangspunkt opleve en besparelse. Det vides dog ikke, om takstændringen påvirker benyttelsesgraden af handicapkørsel (antallet af kørte ture).

Bestillernes besparelse og merudgiften for kunderne fremgår af følgende skema, hvor der er taget udgangspunkt i budget 2023:

Kommune	BUDGET 2023			NYE PRISER			Kommunens mer-/mindreudgift	Kundens mer-/mindrebetaling (EB)
	Kommunens betaling	Kundens egenbetaling	Antal ture	Kommunens betaling	Kundens egenbetaling	Antal ture		
FAVRSKOV	1.845.000	395.000	6.300	1.638.000	602.000	6.300	-207.000	207.000
HEDENSTED	2.663.000	486.000	8.400	2.405.000	744.000	8.400	-258.000	258.000
HERNING	2.866.000	518.000	8.600	2.603.000	781.000	8.600	-263.000	263.000
HOLSTEBRO	2.338.000	455.000	8.800	2.125.000	668.000	8.800	-213.000	213.000
HORSENS	3.904.000	852.000	16.600	3.498.000	1.258.000	16.600	-406.000	406.000
IKAST-BRANDE	1.453.000	305.000	4.400	1.295.000	463.000	4.400	-158.000	158.000
LEMVIG	1.170.000	200.000	3.000	1.064.000	306.000	3.000	-106.000	106.000
NORDDJURS	1.291.000	252.000	3.800	1.164.000	379.000	3.800	-127.000	127.000
ODDER	1.503.000	300.000	5.400	1.361.000	442.000	5.400	-142.000	142.000
RANDERS	5.382.000	949.000	20.900	4.952.000	1.379.000	20.900	-430.000	430.000
RINGKØBING-SKJERN	2.503.000	421.000	6.300	2.284.000	640.000	6.300	-219.000	219.000
SILKEBORG	3.994.000	774.000	14.500	3.612.000	1.156.000	14.500	-382.000	382.000
SKANDERBORG	2.644.000	482.000	9.500	2.406.000	720.000	9.500	-238.000	238.000
SKIVE	2.514.000	441.000	7.500	2.300.000	655.000	7.500	-214.000	214.000
STRUER	953.000	174.000	3.000	864.000	263.000	3.000	-89.000	89.000
SYDDJURS	1.965.000	290.000	5.300	1.822.000	433.000	5.300	-143.000	143.000
VIBORG	4.380.000	889.000	15.800	3.947.000	1.322.000	15.800	-433.000	433.000
ÅRHUS	18.605.000	3.935.000	87.700	16.716.000	5.824.000	87.700	-1.889.000	1.889.000
	61.973.000	12.118.000	235.800	56.056.000	18.035.000	235.800	-5.917.000	5.917.000

Kommunikation

Administrationen kommunikerer om ændringen til aktive kunder, som har benyttet handicapkørsel indenfor det sidste år via e-Boks eller almindelig post, hvis de ikke har e-Boks. Handicapfolderen og Midttrafiks hjemmeside opdateres også.

Der sendes også en informationsskrivelse til Midttrafiks tilgængelighedsforum og bestillere.

Med ændringen af taksten kan interesse og reaktioner fra kunder, interesseorganisationer og pressen forventes.

Direktøren indstiller,

- At taksten for handicapkørsel ændres pr. 1. marts 2023.
- At et barn under 15 år rejser på samme vilkår som andre medrejsende til 50 % rabat.
- At bestyrelsen beslutter, om der til fremtiden skal ske en årlig indeksregulering af taksten på handicapkørsel svarende til bussidens.

Bilag

- Bilag 1: Takstens historie

Bilag 1

Takstens historie

2007: Bestyrelsen besluttede i 2007, at taksten på handicapkørsel i alle kommuner, bortset fra Aarhus Kommune, skulle være til 3 kr. pr. km, min. 30 kr. pr. 1. januar 2008. Dette oplæg var i høring i kommunerne.

Taksten i Aarhus Kommune fulgte buszonetaksten.

2010/2011/2012: I 2010 godkendte bestyrelsen, at administrationen i samarbejde med udvalgte repræsentanter i kommunerne, skulle arbejde på et oplæg til en fælles takst i hele regionen, inkl. Aarhus Kommune.

Oplægget til taksten blev 3 kr. pr. km, min. 30 kr. tom. 100 km. Bestyrelsen godkendt i juni 2011 dette og implementeringen skete d. 1. marts 2012. Inden bestyrelsen blev forelagt oplægget, havde det været i høring i kommunerne.

Det blev også vedtaget i juni 2011, at hvis turen er mere end 100 km er taksten 9 kr. pr. km fra 101 km. Dette blev også implementeret fra marts 2012.

2018: Bestyrelsen godkendt i 2018, at give 50 % rabat for medrejsende (op til to stk.) på handicapkørsel med implementering fra d. 1. januar 2019.



Midttrafik

Bestyrelsen for Midttrafik

26. januar 2023

Side 1 af 1

Stigning i egenbetalingen for handicapkørslen

Kære bestyrelse i Midttrafik

På jeres bestyrelsesmøde i december besluttede I at hæve egenbetalingen for handicapkørslen med 50% pr. 1. marts 2023.

Fra Aarhus Kommunes side frygter vi at den store stigning i egenbetalingen, vil påvirke borgernes brug af ordningen. Mulighederne for transport er afgørende for borgernes mulighed for at deltage i det sociale liv, for at have oplevelsen af frihed og for at begrænse ensomhed.

Vi vil derfor opfordre jer i bestyrelsen i Midttrafik til at indfase stigningen over mindst 3 år, i stedet for i ét hug.

Baggrunden for stigningen er egenbetalingen ikke er blevet reguleret siden 2012 for Aarhus Kommune og ikke siden 2008 for resten af regionens kommuner. Vi anerkender fuldt ud, at egenbetalingen skal reguleres så den kommer på niveau med egenbetalingen i de øvrige regioner, og fremover reguleres løbende. Vi ser dog ikke behovet for så hastig en implementering, men derimod netop udfordringer ved så hastig en implementering.

I en tid med stor inflation rammes målgruppen for handicapkørsel generelt hårdt. Og med en ekstraordinær større stigning i egenbetalingen for kørslen for denne gruppe, vil det forventeligt påvirke brugen af ordningen, men en række negative konsekvenser til følge.

Takstændringen har ingen økonomisk effekt for Midttrafik, da differencen mellem egenbetalingen og vognmænds betaling afholdes af kommunen.

Stigning i egenbetalingen for handicapkørslen har ikke forud for jeres beslutning været i høring hos hverken kommunerne eller relevante organisationer og råd.

Med venlig hilsen

Christian Budde, Rådmand for Sundhed og Omsorg, Aarhus Kommune
Finn Amby, Formand for Handicaprådet, Aarhus Kommune
Jan Radzewicz, Formand for Ældrerådet, Aarhus Kommune

SUNDHED OG OMSORG

Strategi og Udvikling
Aarhus Kommune

Ledelsessekretariat

Rådhuset, Rådhuspladsen 2
8000 Aarhus C

Direkte telefon: 28 55 56 80

Direkte e-mail:
klbj@aarhus.dk

Sagsbehandler:
Klaus Bach Trads

envision

Midttrafik

December 2022

KAMPAGNEEVALUERING

"FÅ MERE UD AF TUREN"

- 01 Om undersøgelsen
- 02 Executive summary
- 03 Kampagneevaluering
- 04 Generelle udsagn
- 05 Baggrund

AGENDA

OM UNDERSØGELSEN

BAGGRUND



Formålet med kampagnen har været få flere midtjyder til at bruge den kollektive trafik. Kampagnen har forsøgt at tiltrække nye kunder og give eksisterende kunder incitament til at rejse mere. Formålet med målingerne er at måle og dokumentere effekten af kampagnen "Få mere ud af turen.". Kampagnen blev afsluttet d. 6/12/22.



Målgruppen er borgere i Region Midtjylland nationalt repræsentativt på køn og alder (18+)



Metoden Undersøgelsen er foretaget á 2 omgange:

- 1) Der er blevet gennemført en præ-måling inden kampagnens start. Data er indsamlet i uge 37 og 38. Dette blev gjort for at etablere et basisniveau for udvalgte holdningsspørgsmål samt kendskabstal.
- 2) Efter kampagnen er der gennemført en post-måling i uge 50 med de samme holdningsspørgsmål, som i præ-målingen samt yderligere spørgsmål om kampagnen.



Feltarbejdet er foretaget via online spørgeskema, udviklet og administreret af Envision på vegne af Midttrafik.

Dataindsamlingen er foretaget via Norstats national repræsentative panel.

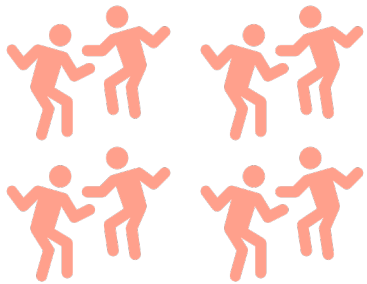
Data er vægtet på alder og Region ift. den danske population jf. Danmarks Statistik, stikprøven er således national repræsentativ i forhold til alder og Region.

Der er gennemført i alt 2.023 brugbare interviews.

Tabelrapporter er vedlagt i Excel.

EXECUTIVE SUMMARY

SAMLET EFFEKT AF KAMPAGNEN



1.062.000 midtjyder
(hele målgruppen)



20%

kan huske at have set kampagnen

212.000 midtjyder



43%

har i høj eller nogen grad fået lyst til at benytte mere kollektiv transport på baggrund af kampagnen

91.000 midtjyder

KONKLUSION

- Kampagnen har en liking over benchmark og modtages positivt i målgruppen.
- Der er en rigtig høj afsendergenkendelse i kampagnen. Det er tydeligt for modtageren, at det er Midttrafik der er afsender af kampagnen.
- Kampagnens to vigtigste budskaber, der handler om, at du kan få mere ud af din transporttid, og at du kan bruge tiden som du vil i kollektiv transport, er også de to budskaber, der afkodes bedst af målgruppen.
- Kampagnen er markant over benchmark på troværdighed, interesse og relevans. Særligt for relevans scorer kampagnen højt blandt de personer i målgruppen, der kan huske reklamen. Den høje relevans tyder på, at kampagnen rammer et aktuelt samfundsrelevant emne og i kombinationen med den høje liking, interesse og troværdighed er det en kampagne, der passer godt til en aktør som Midttrafik.
- Kampagnen formår at give modtagerne en mere positiv oplevelse af Midttrafik – dette ses ved, at der i posttesten er markant højere score for parametre som "Midttrafik er relevant for mig", "Midttrafik er et moderne trafiksselskab" og "Midttrafik giver mig gode muligheder for at komme fra a til b" – end der er i prætesten.
- Efter kampagnens afslutning er stor del af målgruppen blevet mere overbevist om, at de skal bruge kollektiv transport endnu mere. Derudover svarer flere i målgruppen efter posttesten, at de i højere grad overvejer kollektiv transport end de gjorde i prætesten. Flere svarer også, at de i højere grad bruger kollektiv transport end de gjorde i prætesten.
- Ud fra de KPI'er der blev opsat i Envisions oprindelige oplæg, som handlede om kendskab, ad liking, holdninger til Midttrafik og højere overvejelsesgrad ift. at benytte Midttrafik, så kan vi konkludere, at kampagnen performer på alle parametre – med undtagelse af kendskabet. Dette er forventeligt og svært at rykke på, da Midttrafiks kvalificeret kendskabstal i forvejen er rigtig højt. Det vil kræve en større medieinvestering over en længere periode.

KAMPAGNEOPSUMMERING	HUSKER	HUSKER IKKE	
KAMPAGNEERINDRING	20 %		☹️
AFSENDERGENKENDELSE	96 %		😊
BUDSKABSFORSTÅELSE <small>(top 3 over budskaber forstået)</small>	69 %-83 %	69 %-86 %	😊
LIKING	79 %	63 %	😊
TROVÆRDIG	70 %	51 %	😊
INTERESSANT	69 %	49 %	😊
RELEVANT	79 %	60 %	😊
LYST TIL AT BRUGE MERE KOLLEKTIV TRAFIK	43 %		😊



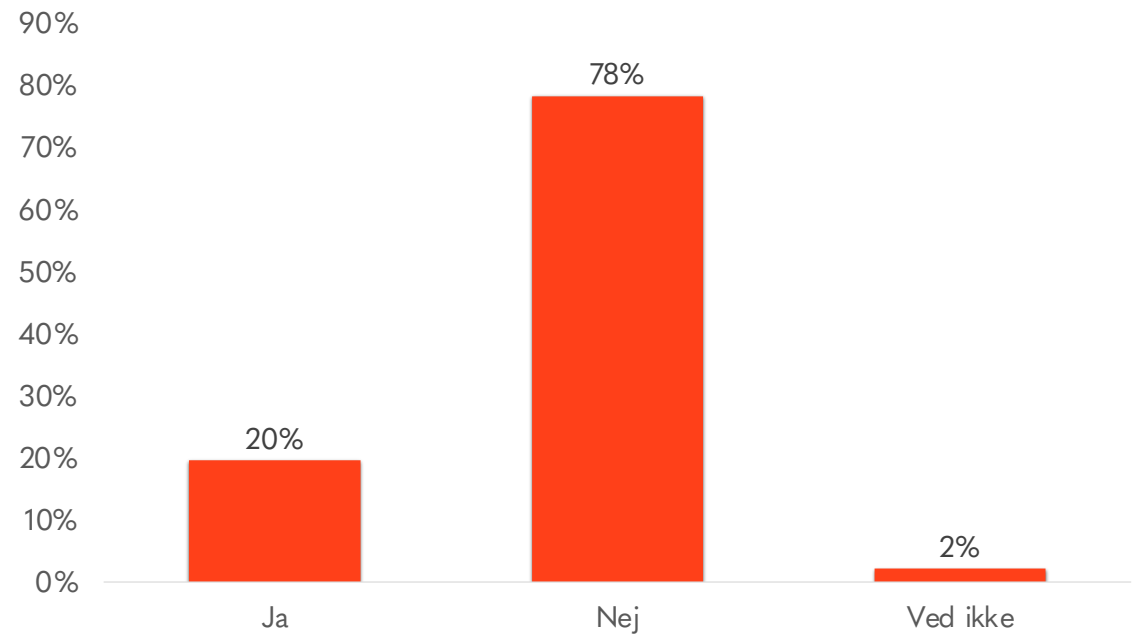
PRÆ/POST OPSUMMERING	HUSKER	PRÆ	
OVERVEJER KOLLEKTIV TRAFIK <small>(hver gang / ofte)</small>	40 %	23 %	😊
BRUGER KOLLEKTIV TRAFIK <small>(minimum ugentligt)</small>	34 %	17 %	😊
MODERNE TRAFIKSELSKAB	66 %	36 %	😊
RELEVANT FOR MIG	59 %	41 %	😊
GODE MULIGHEDER FOR AT KOMME FRA A TIL B	93 %	82 %	😊
STØRRE LYST TIL AT BRUGE OFFENTLIG TRANSPORT	39 %	17 %	😊
KENDER MIDTTRAFIK GODT	86 %	86 %	☹️
HAR HØRT OM MIDTTRAFIK	13 %	13 %	☹️

EVALUERING AF KAMPAGNEN

KAMPAGNE- ERINDRING

20 % af alle i målgruppen kan huske at have set en eller flere af reklamefilmene.

Kan du huske at have set en eller flere af disse film inden for de seneste par uger?



MEDIE-ERINDRING

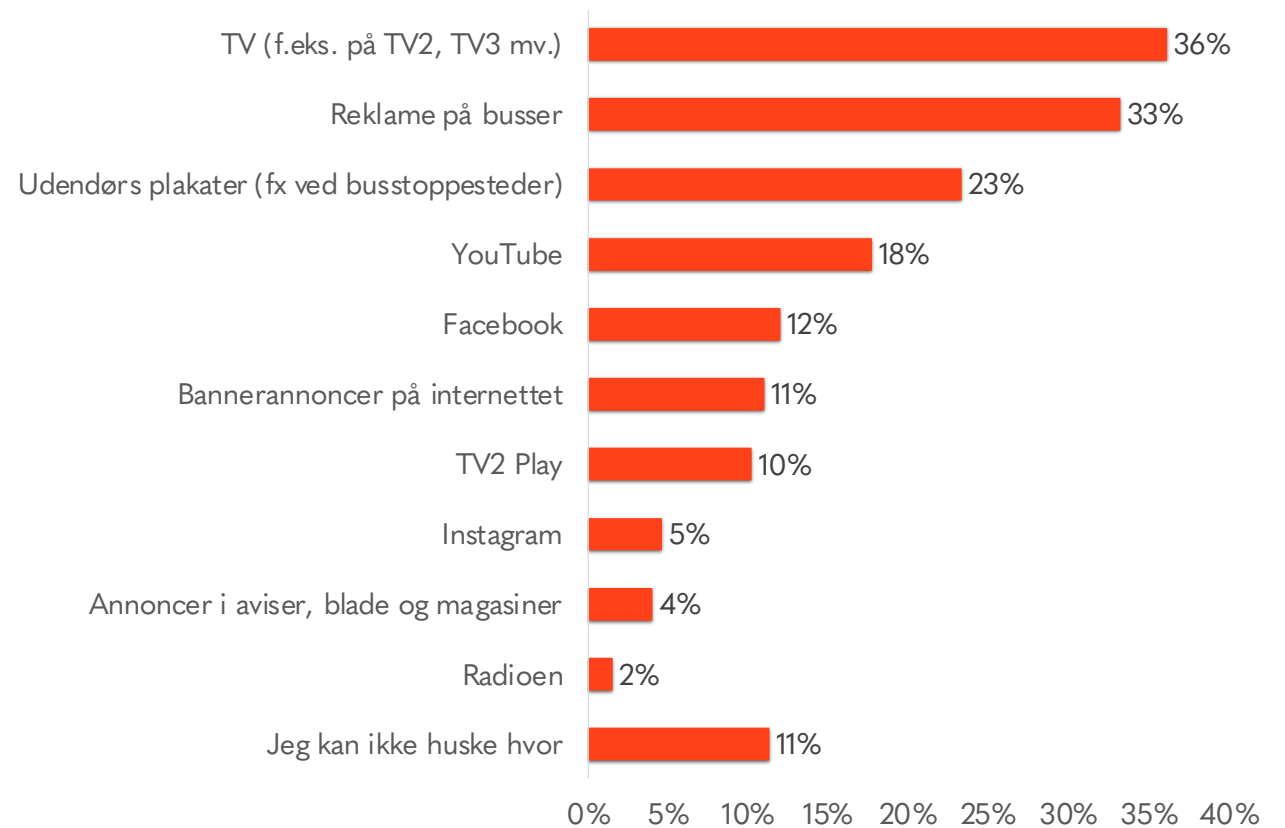
TV er det medie, hvor flest i målgruppen kan huske at have set en eller flere af reklamefilmene. Dette er på trods af, at kampagnen ikke har kørt på TV, men derimod på TV2 Play.

Det tyder dog på, at respondenterne har svært ved at skelne reklamerne på tv fra reklamerne på TV2 Play.

Dernæst kommer reklamer på busser, hvilket kan skyldes målgruppens associationer mellem busser og Midttrafik.

Hvor kan du huske at have set/hørt denne reklame?

(blandt dem der har set/hørt reklamen)

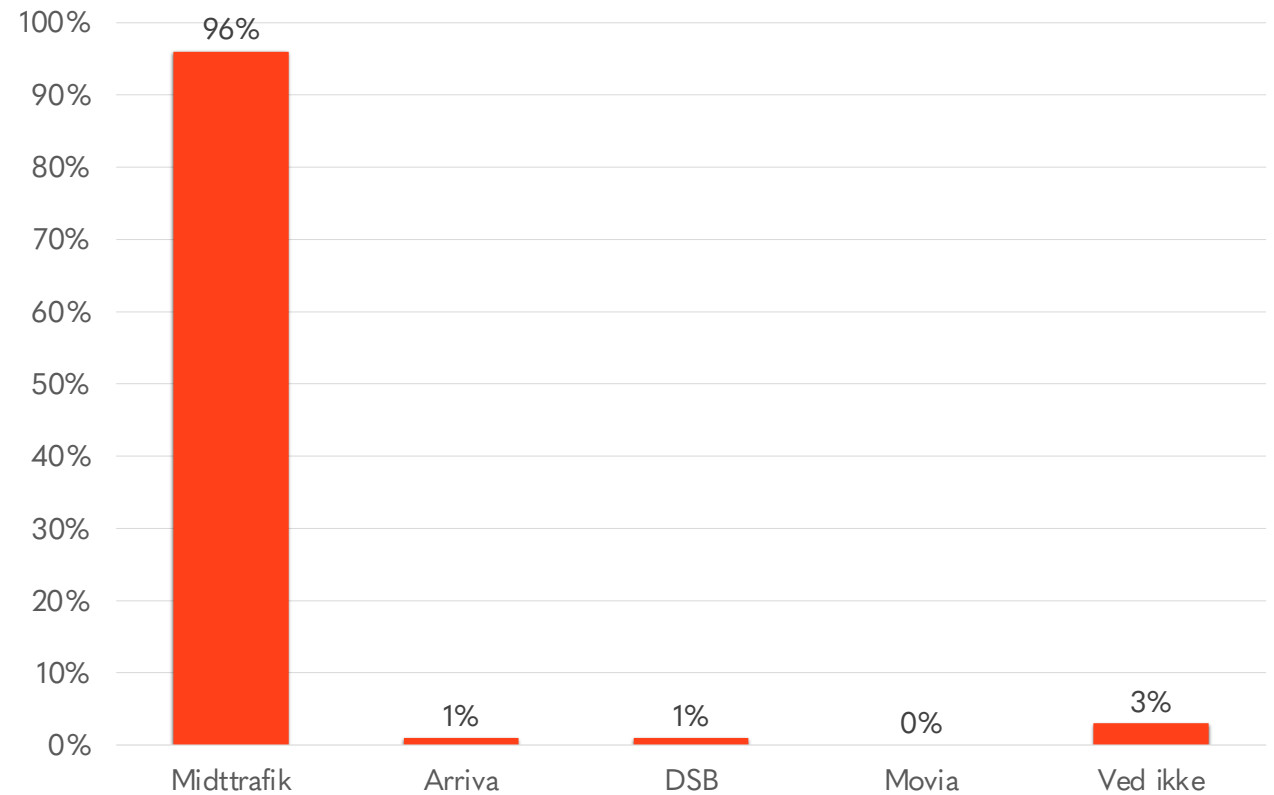


Base: Husker at have set kampagnen = 199

AFSENDER- ERINDRING

Der er en meget tydelig afsendererindring. Stort set alle i målgruppen tror, at Midttrafik er afsender af kampagnen.

Hvem tror du er afsender af kampagnen?



BUDSKABS- FORSTÅELSE

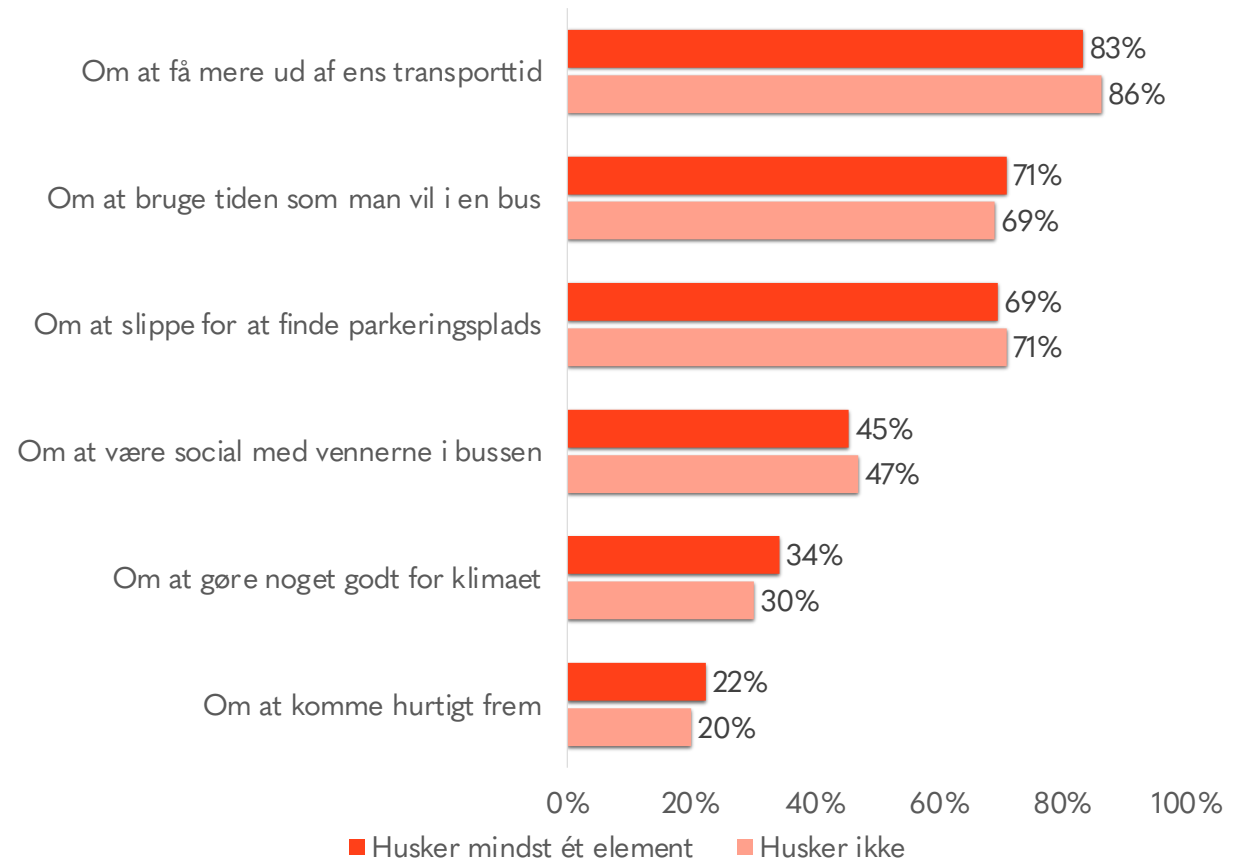
Kampagnebudskabet går særdeles godt igennem.

Over 8 ud af 10 angiver, at kampagnen handler om, at du kan få mere ud af din transporttid.

Derudover svar 7 ud af 10, at kampagnen handler om, at du kan bruge tiden som man vil i en bus.

Der er stort set ingen forskel mellem dem, der husker og dem, der ikke husker kampagnen.

Hvad handlede kampagnen om?



LIKING

Der er højere liking end benchmark for de personer, der kan huske at have set kampagnen.

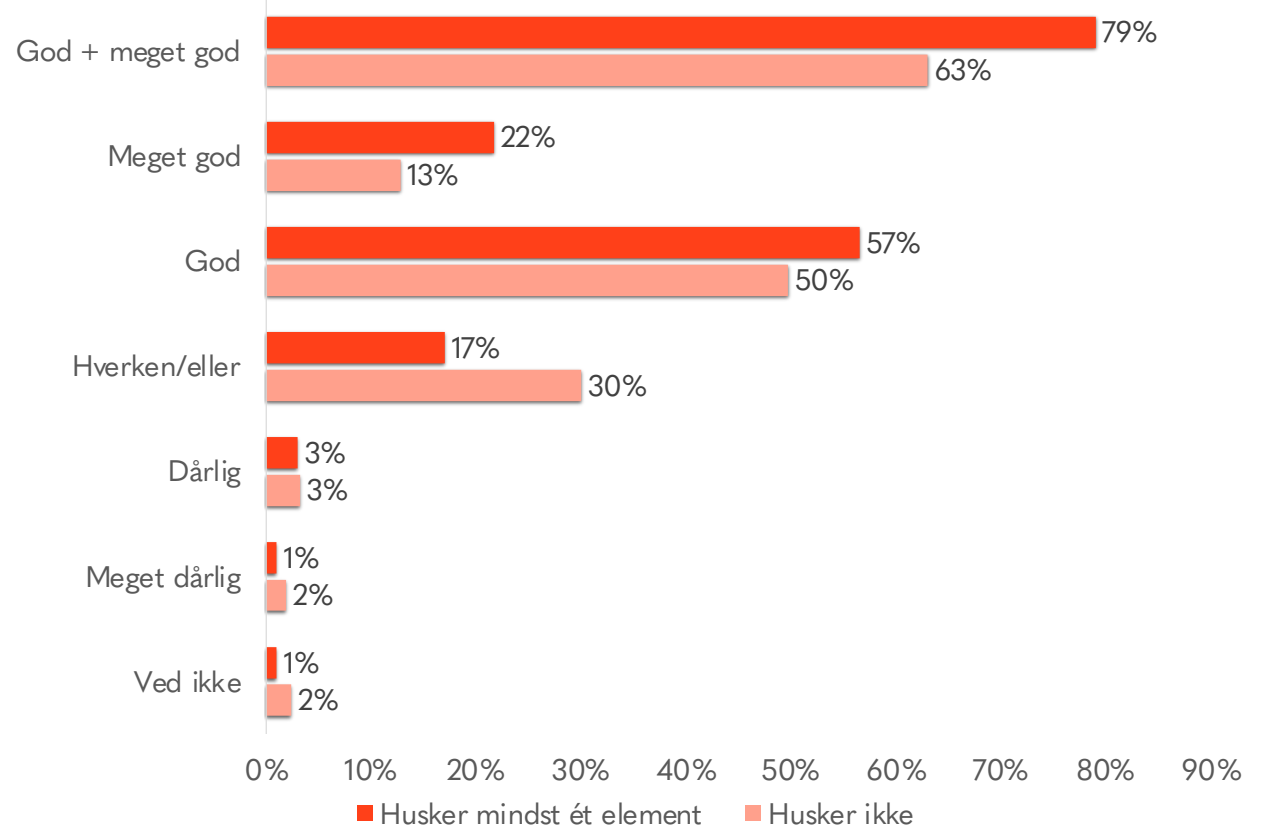
8 ud af 10 af dem, der husker den synes meget godt/godt om kampagnen.

Ingen synes dårligt om kampagnen.

Benchmark, TV (husker)

Liking = 70 % (gns)

Hvad synes du alt i alt om kampagnen?



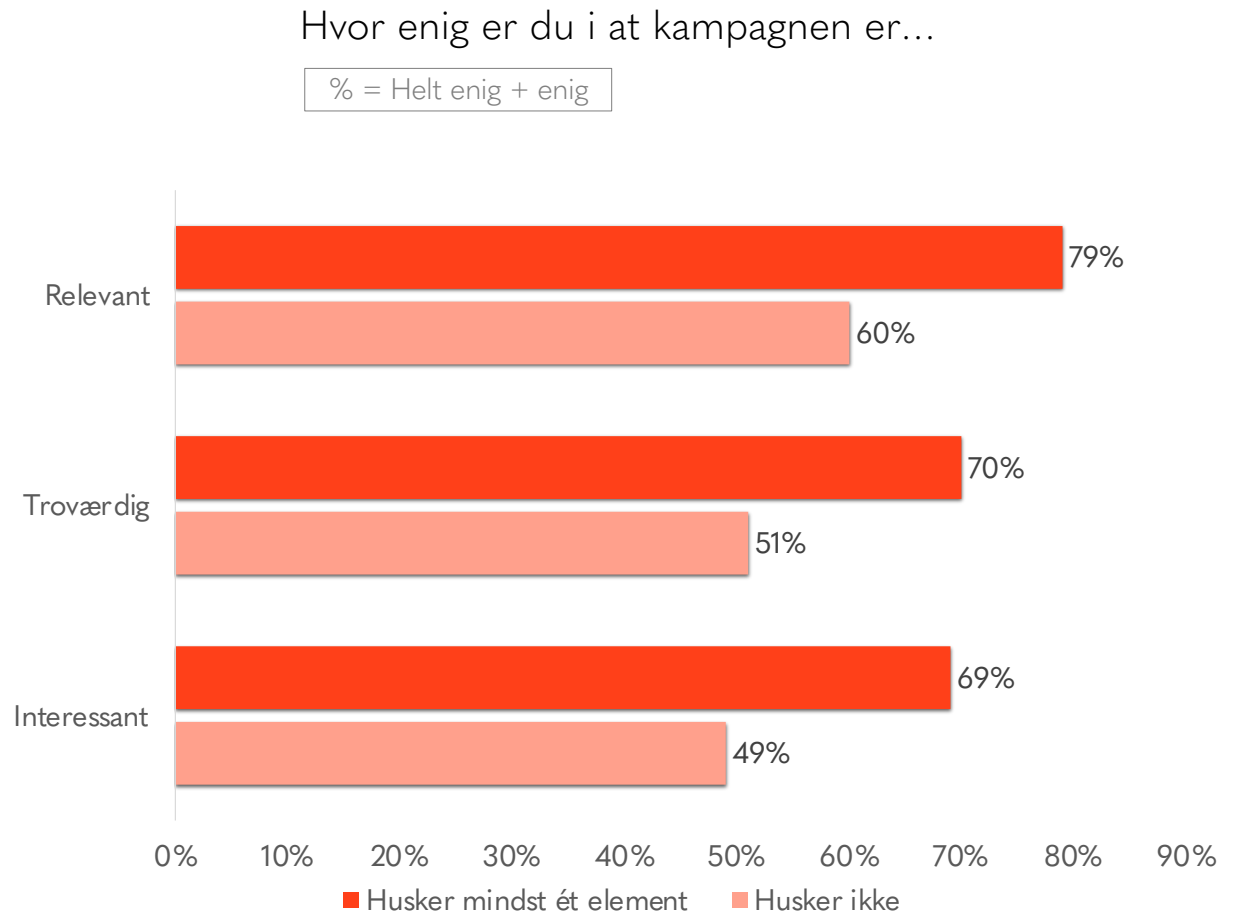
TROVÆRDIG INTERESANT RELEVANT

Kampagnen er markant over benchmark på troværdighed, interesse og relevans.

Særligt for relevans scorer den højt blandt de personer i målgruppen, der kan huske reklamen.

Benchmark, TV (husker)

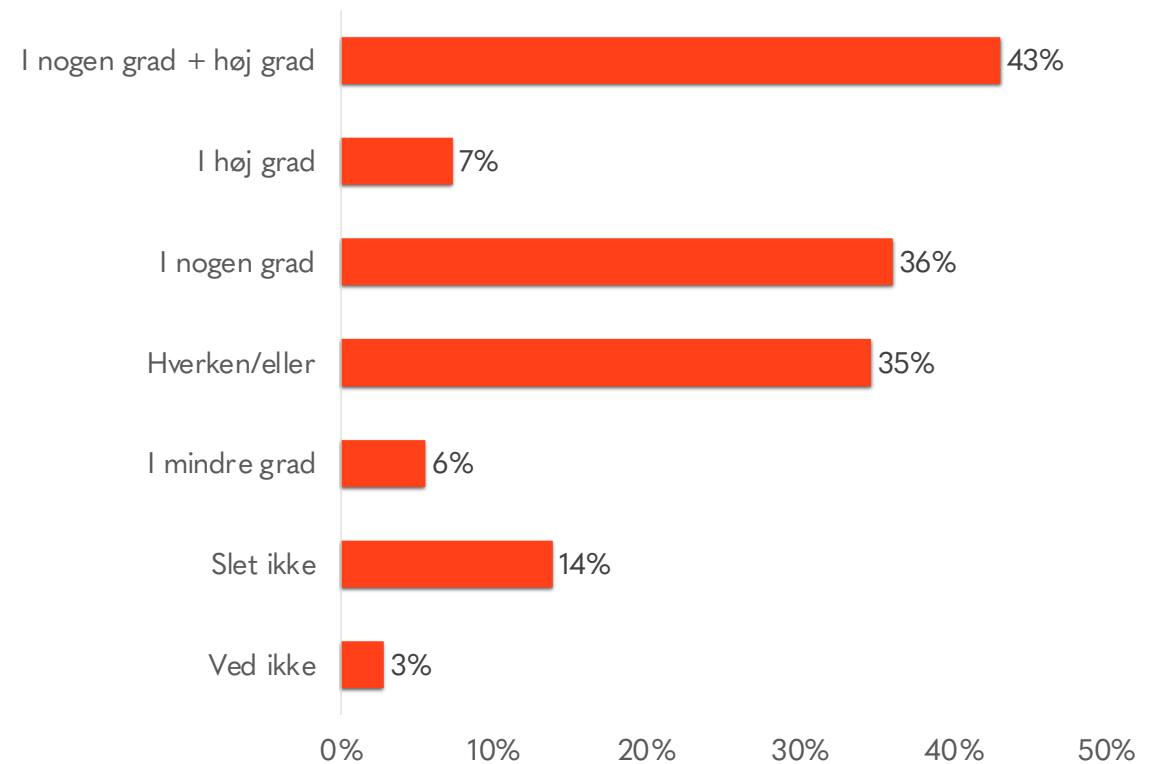
Interessant = 50 % (gns)
 Relevant = 46 % (gns)
 Troværdig = 54 % (gns)



INTENDERET ADFÆRD

43 % af de personer, der kan huske reklamen svarer, at de på baggrund af kampagnen har fået mere lyst til at benytte kollektiv trafik.

I hvilken grad har kampagnen givet dig lyst til at benytte kollektiv trafik?



Base: Husker at have set kampagnen = 199

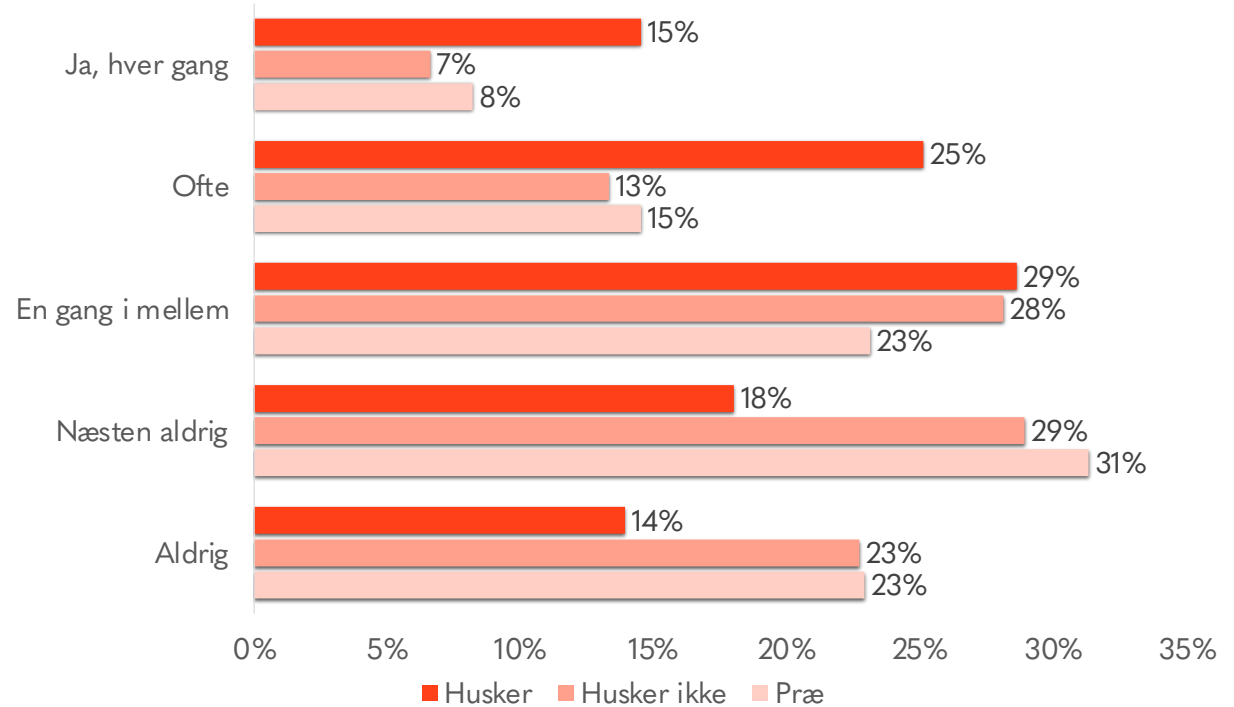
MERE OVERVEJELSE

Kampagnen har fået flere personer i målgruppen til at overveje kollektiv trafik, når de skal transportere sig fra a til b.

40 % af de personer, der kan huske kampagnen svarer, at de hver gang eller ofte overvejer at benytte kollektiv trafik.

Dette er væsentligt højere end de personer, der ikke husker kampagnen – og de personer, som vi stillede spørgsmålet til i præ-testen.

Overvejer du at bruge kollektiv trafik (fx tog og/eller bus), når du skal transportere dig fra a til b?



Base:
Præmåling = 1010
Postmåling = 1013

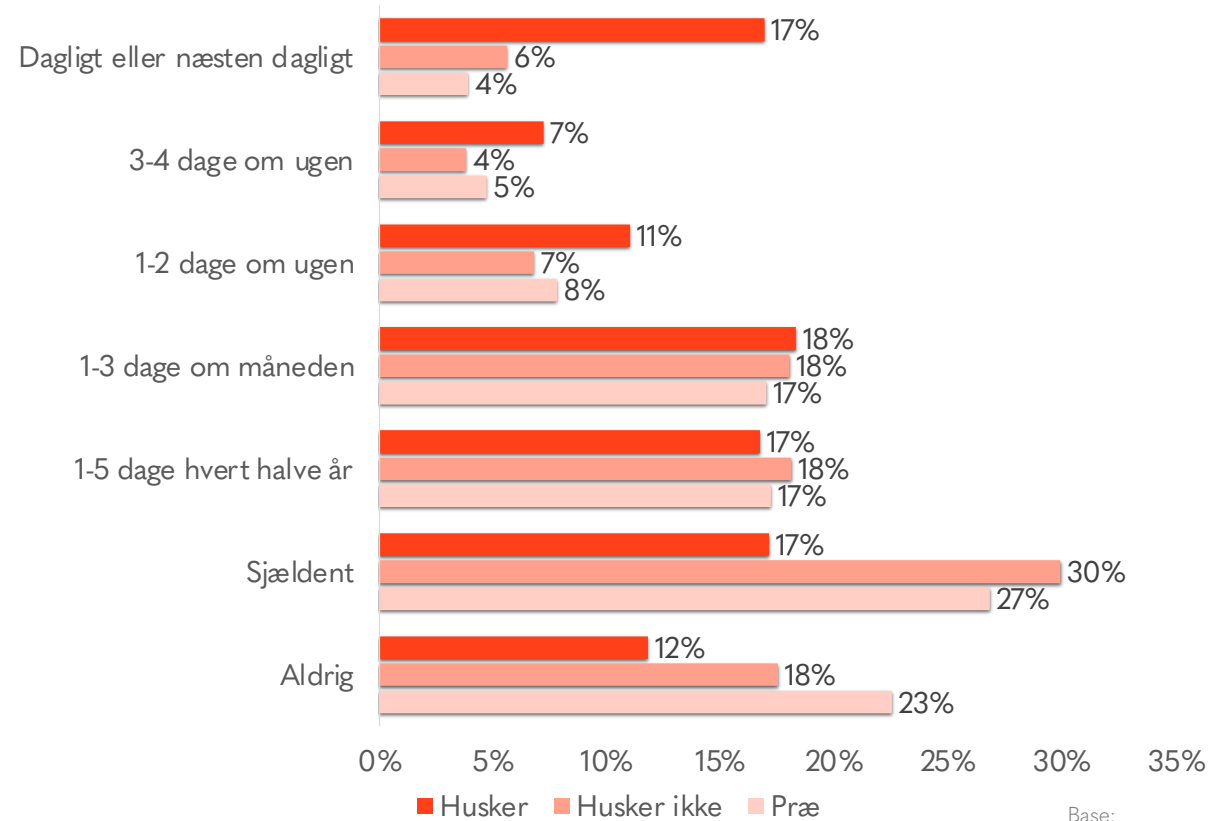
MERE BRUG

I vores posttest er der flere personer i målgruppen, der svarer, at de bruger kollektiv trafik minimum ugentligt sammenlignet med præ-testen.

Dette er en rigtig stærk indikator på, at kampagnen har været effektivt ift. at få målgruppen til at bruge kollektiv trafik oftere.

Der kan også være andre eksterne påvirkninger i spil, som fx tidspunkterne for målinger (efterår vs. vinter).

Hvor ofte bruger du kollektiv trafik i dag?



Base:
Præmåling = 1010
Postmåling = 1013

GENERELLE UDSAGN

IMAGE- UDSAGN

Kampagnen har givet Midttrafik et markant løft på de udvalgte imageparametre.

På baggrund af kampagnen er der dobbelt så mange i målgruppen, der svarer, at Midttrafik er et moderne trafiksselskab.

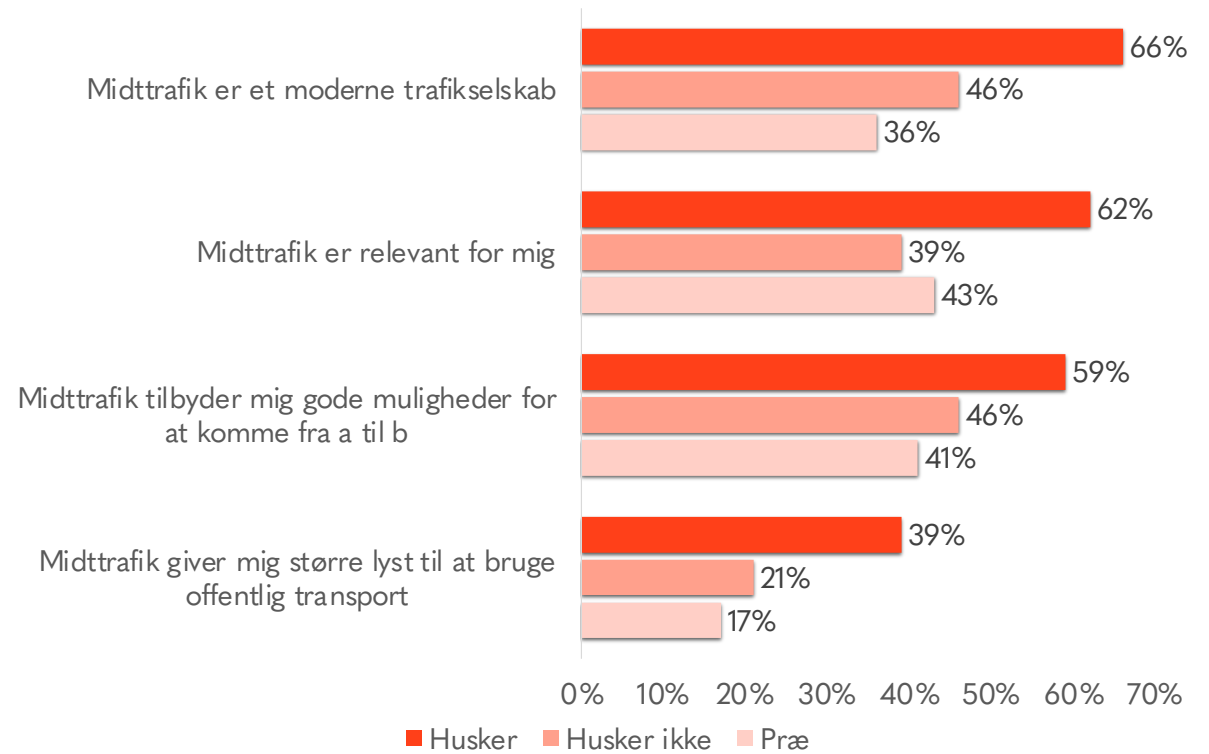
Samtidig opleves Midttrafik mere relevant blandt de personer, der kan huske kampagnen.

Derudover har kampagnen fået flere personer i målgruppen til at opleve, at Midttrafik tilbyder gode transportmuligheder samtidig med, at kampagnen har givet større lyst til at bruge kollektiv trafik.



Hvor enig er du i følgende udsagn?

% = Helt enig + enig



Base:
Præmåling = 1010
Postmåling = 1013

KENDSKAB MIDTTRAFIK

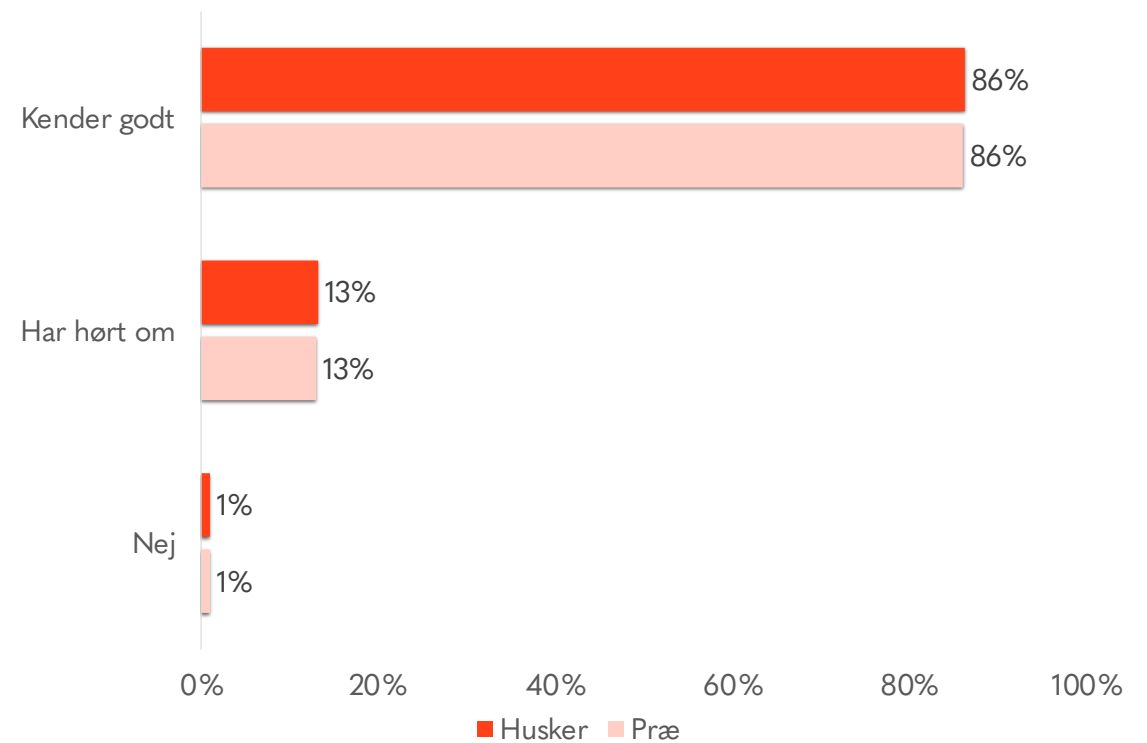
Kendskabsgraden er ikke formået at blive løftet. Det er status quo.

Det hænger sammen med, at det er markant sværere og dyrere at løfte kendskabsniveauet, når udgangspunktet er så højt som det er for Midttrafik.

Det kræver en længerevarende og mere kontinuerlig kampagneindsats - særligt, når man allerede står så stærkt.



Kender du trafiksselskabet Midttrafik?



Base:
Præmåling = 1010
Postmåling = 1013

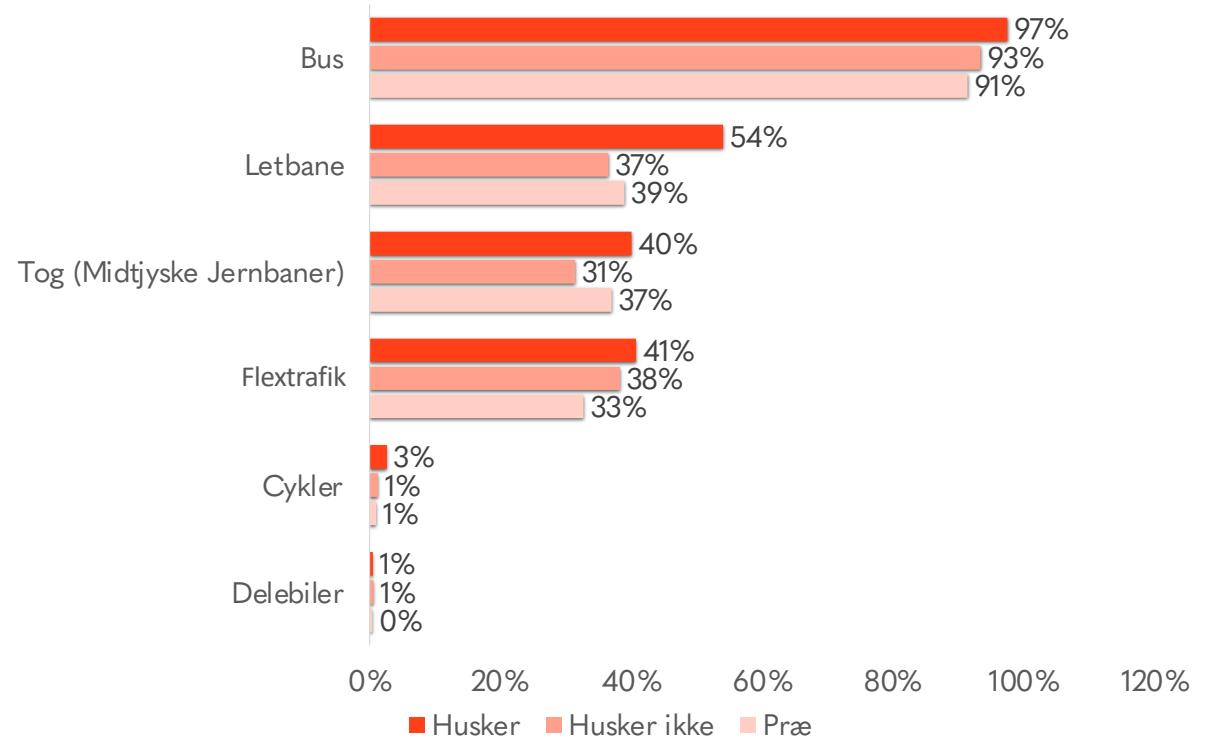
KENDSKAB MIDTTRAFIK YDELSER

Postmålingen viser, at der for Midttrafiks fire kerne-transportformer er opnået et højere kendskab.

Der er stadig flest, der kender Midttrafik for busser, dernæst letbane, tog og taxa (flextrafik).

Kendskabet til transportformen letbane har opnået den største procentuelle stigning fra præ- til postmåling.

Hvilke af følgende transportformer tilbyder trafikkselskabet Midttrafik?



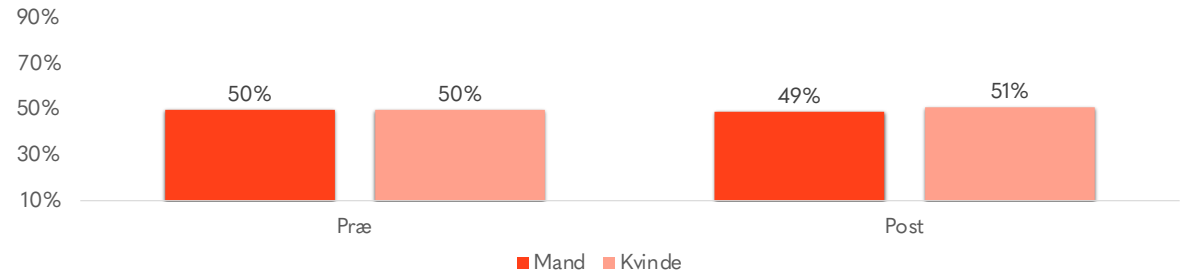
Base:
Præmåling = 1010
Postmåling = 1013

BAGGRUND

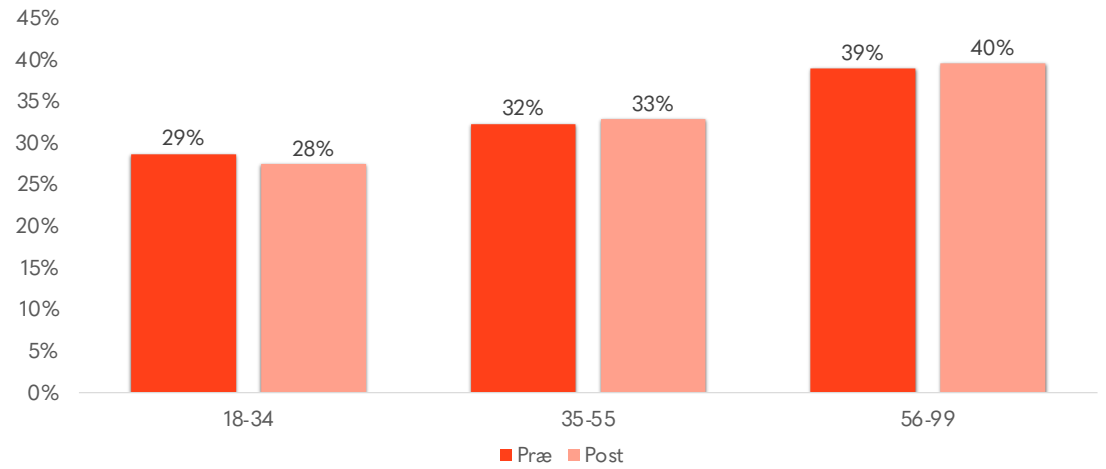
KØN ALDER



Køn



Hvad er din alder?

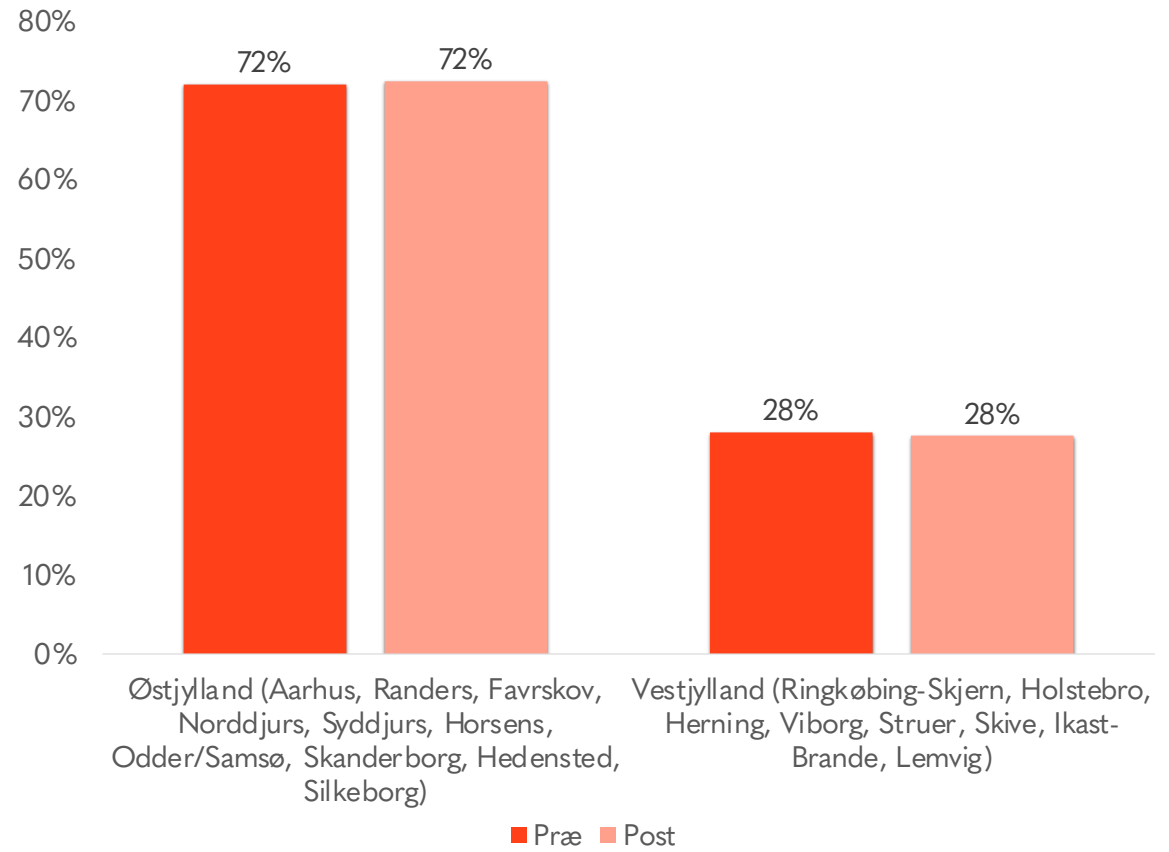


Base:
Præmåling = 1010
Postmåling = 1013

GEOGRAFI



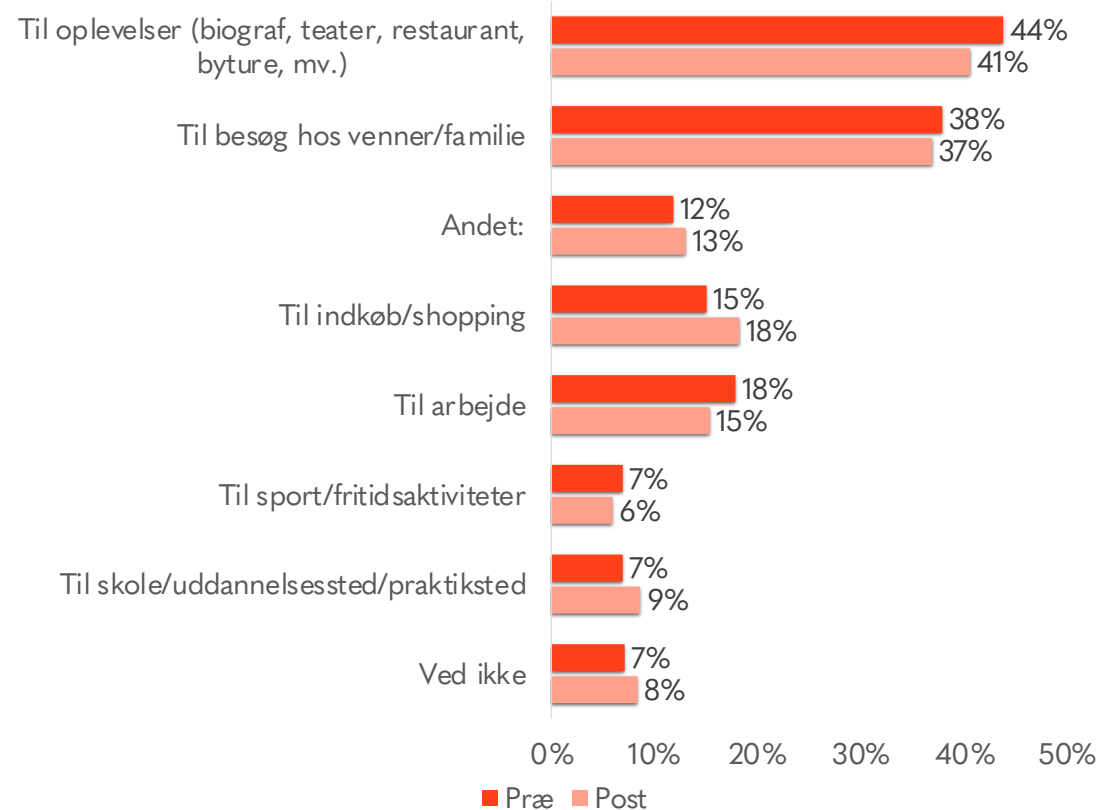
Hvilken region bor du i?



Base:
 Præmåling = 1010
 Postmåling = 1013

BRUG AF KOLLEKTIV TRAFIK

I hvilke sammenhænge bruger du oftest den kollektive trafik?



Base:
Præmåling = 781
Postmåling = 842

ENVISION

Modtager Bestyrelsen for Midttrafik
Udarbejdet af Thomas Dalgaard Mikkelsen
Cc
Emne Bilag - Opfølgning på medieomtale om skærpede reklamebestemmelser

Søren Nymarks Vej 3
8270 Højbjerg

Tlf.: 87 40 82 00
midttrafik.dk

19. januar 2023

Journalnr.:
2.2.10-05515-2022

Kontaktperson:
Thomas Dalgaard Mikkelsen

E-mail:
tdm@midttrafik.dk

Eksempler på fortsat gyldige reklamer:



<i>Reklamen er for strip- eller sexklubber, pornografi og lignende samt varer eller tjenester relateret til disse.</i>	Nej
<i>Reklamer indeholder billeder eller tekst af pornografisk karakter.</i>	Nej
<i>Reklamer indeholder billeder, hvor der gøres brug af udpræget nøgenhed eller nøgenhed i en kontekst, som er egnet til at vække anstød.</i>	Nej



<p><i>Reklamen er for strip- eller sexklubber, pornografi og lignende samt varer eller tjenester relateret til disse.</i></p>	<p>Nej</p>
<p><i>Reklamer indeholder billeder eller tekst af pornografisk karakter.</i></p>	<p>Nej</p>
<p><i>Reklamer indeholder billeder, hvor der gøres brug af udpræget nøgenhed eller nøgenhed i en kontekst, som er egnet til at vække anstød.</i></p>	<p>På fotoet til venstre er manden nøgen. Dog vurderes det, at han ikke er nøgen i udpræget grad. Derfor vil reklamen ikke blive afvist på denne baggrund.</p>



<i>Reklamen er for strip- eller sexklubber, pornografi og lignende samt varer eller tjenester relateret til disse.</i>	Nej
<i>Reklamer indeholder billeder eller tekst af pornografisk karakter.</i>	Nej
<i>Reklamer indeholder billeder, hvor der gøres brug af udpræget nøgenhed eller nøgenhed i en kontekst, som er egnet til at vække anstød.</i>	Nej



Reklamen er for strip- eller sexklubber, pornografi og lignende samt varer eller tjenester relateret til disse.	Nej
Reklamer indeholder billeder eller tekst af pornografisk karakter.	Nej
Reklamer indeholder billeder, hvor der gøres brug af udpræget nøgenhed eller nøgenhed i en kontekst, som er egnet til at vække anstød.	Begge fotos kan vurderes til at vise nøgenhed nogen grad, dog ikke udpræget. Derfor vil reklamerne ikke blive afvist på denne baggrund.



Reklamen er for strip- eller sexklubber, pornografi og lignende samt varer eller tjenester relateret til disse.	Nej
Reklamer indeholder billeder eller tekst af pornografisk karakter.	Nej
Reklamer indeholder billeder, hvor der gøres brug af udpræget nøgenhed eller nøgenhed i en kontekst, som er egnet til at vække anstød.	Nej

Eksempler på reklamer, der fremover afvises:


<i>Reklamen er for strip- eller sexklubber, pornografi og lignende samt varer eller tjenester relateret til disse.</i>	Ja, og vil blive afvist på denne baggrund
<i>Reklamer indeholder billeder eller tekst af pornografisk karakter.</i>	Nej
<i>Reklamer indeholder billeder, hvor der gøres brug af udpræget nøgenhed eller nøgenhed i en kontekst, som er egnet til at vække anstød.</i>	Fotoet kan vække anstød, dog er kvinden på fotoet ikke udpræget nøgen.



<i>Reklamen er for strip- eller sexklubber, pornografi og lignende samt varer eller tjenester relateret til disse.</i>	Ja, og vil blive afvist på denne baggrund
<i>Reklamer indeholder billeder eller tekst af pornografisk karakter.</i>	Nej
<i>Reklamer indeholder billeder, hvor der gøres brug af udpræget nøgenhed eller nøgenhed i en kontekst, som er egnet til at vække anstød.</i>	Fotoet kan vække anstød, dog er kvinderne på fotoet ikke udpræget nøgne.



<i>Reklamen er for strip- eller sexklubber, pornografi og lignende samt varer eller tjenester relateret til disse.</i>	Ja, og vil blive afvist på denne baggrund
<i>Reklamer indeholder billeder eller tekst af pornografisk karakter.</i>	Nej
<i>Reklamer indeholder billeder, hvor der gøres brug af udpræget nøgenhed eller nøgenhed i en kontekst, som er egnet til at vække anstød.</i>	Fotoet kan vække anstød, dog er kvinden på fotoet ikke udpræget nøgen.



<i>Reklamen er for strip- eller sexklubber, pornografi og lignende samt varer eller tjenester relateret til disse.</i>	Ja, og vil blive afvist på denne baggrund
<i>Reklamer indeholder billeder eller tekst af pornografisk karakter.</i>	Nej
<i>Reklamer indeholder billeder, hvor der gøres brug af udpræget nøgenhed eller nøgenhed i en kontekst, som er egnet til at vække anstød.</i>	Begge fotos kan vække anstød, og kvinden til venstre kan vurderes til at være nøgen i nogen grad, dog ikke udpræget.



Holst, Advokater Advokatpartnerselskab
Hans Broges Gade 2
8000 Aarhus C
Att.: Advokat Kristian Torp

Dato: 9. december 2022

Sag: FO-19/14501-22

Sagsbehandler: /ajk

Direkte tlf.: +45 41 71 50 15

Sendt via digital post til CVR-nummer 35680470

Midttrafiks praksis vedr. byttepenge i flextrafikken (jeres j.nr.: 120097/150 KTO/RUH)

FORBRUGEROMBUDSMANDEN

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Forbrugerombudsmanden har modtaget klager over, at trafikskaber ikke giver byttepenge tilbage ved kontant betaling, herunder en klage fra Favrskov Kommune som sekretariat for Ældrerådet og Handicaprådet i kommunen vedrørende kundernes betalingsmuligheder for kørsel med flextrafik hos Midttrafik, herunder flextur og handicapkørsel, som Forbrugerombudsmanden modtog den 5. november 2019.

Tlf. 41 71 51 51

CVR-nr. 10 29 48 19

EAN-nr. 5798000018006

forbrugerombudsmanden@
forbrugerombudsmanden.dk

www.forbrugerombudsmanden.dk

Det fremgår af klagen, at flextur og handicapkørsel bestilt via telefon alene kunne betales med kontanter med lige penge, da chaufførerne ikke havde byttepenge med. Midttrafik indførte dog en praksis ultimo 2019, hvorefter chaufførerne kan give byttepenge tilbage op til nærmeste hundrede kroner.

ERHVERVSMINISTERIET

Flextrafikken, herunder flextur og handicapkørsel, er en del af den offentlige servicetrafik. Kunder kan bestille flextur og handicapkørsel via Midttrafiks hjemmeside, mobil app eller telefon.

Medlem af International Consumer
Protection & Enforcement Network
(ICPEN)

www.icpen.org

På baggrund af klagen rettede Forbrugerombudsmanden henvendelse til Midttrafik den 29. maj 2020 og bad om selskabets bemærkninger til klagen.

På vegne af Midttrafik har Holst Advokater anført i høringssvaret af 12. juni 2020, at selskabet frit kan oprette en eller flere salgskanaler, som hver skal drives i overensstemmelse med lovgivningen, herunder betalingsloven. Salg af flextur og handicapkørsel via trafikskabets hjemmeside samt mobil app foregår som fjernsalg eller som ubemandet selvbetjening, og trafikskabets tilbud om telefonisk bestilling og kontant betaling er en selvstændig ydelse, som skal vurderes selvstændigt, hvorfor kontantreglen ikke finder anvendelse for denne salgskanal.

I høringssvaret henvises til vurderingen i et notat af 8. juli 2019, udarbejdet af Holst Advokater for Midttrafik, om vurdering af trafikskabets udbud af bestillings- og betalingsløsninger i forhold til kontant betaling:

- ”Bestilling og betaling via Midttrafiks netløsning sker i et selvstændigt system, der i relation til betalingsloven må opfattes som én salgskanal. Både bestilling og betaling sker online og dermed uden kontakt med fysiske medarbejdere. Salg via denne salgskanal er derfor omfattet af undtagelsen til kontantreglen i § 81, stk. 2, om fjernsalg.
- Bestilling via telefonsalg og betaling kontant til chaufføren sker i et andet selvstændigt system, der ligeledes i relation til betalingsloven må opfattes som én salgskanal. Her sker betaling til chaufføren, som modtager denne på vegne af Midttrafik. Da betaling imidlertid aktuelt alene kan ske med kontanter, omfattes transaktionen ikke af betalingsloven, jf. § 1, jf. § 7, nr. 11, jf. nr. 18. Det følger af de citerede bestemmelser grundlæggende, at betalingsloven kun finder anvendelse på betalinger, når modtageren tilbyder betaling med eksempelvis Dankort, MasterCard eller MobilePay”.

Med høringsvaret er endvidere vedlagt et bilag med oversigt over bestillings-/betalingsflow ved online-/app-bestilling af flexture og handicapkørsel. Det fremgår af bilaget, at chaufføren bl.a. har til opgave at modtage betaling fra kunden i de situationer, hvor bestillingen af flextur eller handicapkørsel er sket telefonisk og ved online-/app-bestilling af handicapkørsel uden et tilknyttet betalingskort. Bestillingen skal senest ske en time før afgang og kan afbestilles indtil samme tidspunkt. Chaufføren kan ikke indgå aftaler om køb af flextur eller handicapkørsel.

Forbrugerombudsmanden modtog den 23. juni 2020 supplerende høringsvar i sagen fra Holst Advokater. Heri er anført, at Forbrugerombudsmanden skulle have anerkendt, at et eventuelt billetsalg fra en chaufføren må bedømmes særskilt fra et salg fra en app eller en internetløsning samt fra betaling med rejsekort.

Forbrugerombudsmanden erindrer ikke at have givet udtryk herfor og har heller ikke praksis for, at billetsalg i busser skal bedømmes særskilt fra betaling med rejsekort.

Forbrugerombudsmanden har netop forespurgt Favrskov Kommune som sekretariat for Ældrerådet og Handicaprådet i kommunen, om betaling med kontanter for flexture og handicapkørsler fortsat giver anledning til vanskeligheder, efter at Midttrafik indførte en praksis ultimo 2019, hvorefter chaufførerne kan give byttepenge tilbage op til nærmeste hundrede kroner. Ældrerådet har oplyst til kommunen, at

”Det er meget besværligt, næsten umuligt at få vekselpenge retur. Vi skal på forhånd helst have samlet aftalt beløb sammen. Når vi kører en tur, vi har kørt før, kender vi beløbet og så forsøger vi at have det med. Men vi bruger jo ikke kontanter ellers, så det er virkelig besværligt. Vi får oplyst, at det skal være aftalt beløb.”

På baggrund af Ældrerådets oplysninger antager Forbrugerombudsmanden, at det fortsat forekommer, at Midttrafiks chauffører kræver lige penge for flexture og handicapkørsler.

Retsgrundlaget

Kontantreglen i betalingslovens § 81 har følgende ordlyd:

”§ 81. En betalingsmodtager er forpligtet til at modtage betaling med kontanter i tidsrummet fra kl. 06.00 til kl. 22.00, hvis denne modtager betalingsinstrumenter omfattet af denne lov, jf. dog § 5 i hvidvaskloven og stk. 2-6.

Stk. 2. Stk. 1 finder ikke anvendelse ved fjernsalg eller ved betalingstransaktioner i ubemandede selvbetjeningsmiljøer.

Stk. 3. Betalingsmodtagere, som er beliggende i områder, hvor der kan være en forhøjet risiko for røveri forbundet med modtagelse af kontanter, er uanset stk. 1 alene forpligtet til at modtage kontanter fra kl. 06.00 til kl. 20.00. Betalingsmodtagere, der ikke modtager kontanter i tidsrummet kl. 20.00-22.00, skal opsætte skilte herom. Erhvervsministeren fastsætter, i hvilke områder i Danmark der kan være en forhøjet risiko for røveri forbundet med modtagelse af kontanter. Erhvervsministeren offentliggør en meddelelse herom på Erhvervsministeriets hjemmeside.

Stk. 4. Betalingsmodtagere kan fravige stk. 1, for så vidt angår betalinger fra betalere, der ikke er forbrugere.

[...]

Stk. 6. Erhvervsministeren kan fastsætte regler om, at bestemte typer af betalingsmodtagere er forpligtet til altid at modtage betaling med kontanter uanset stk. 1-3.”

Overtrædelse af betalingslovens § 81, stk. 1, kan straffes med bøde, jf. § 152, stk. 2.

Formålet med indførelsen af kontantreglen fremgår bl.a. af forarbejderne¹ til den dagældende betalingskortlovs § 18, svarende til den nugældende § 81 i betalingsloven, hvor følgende står anført:

”Reglen indeholder et forbud mod diskrimination af kontantkunder til fordel for kortindehavere, således at en betalingsmodtager ikke blot på grund af betalingsmåden (kort/kontant) kan nægte at indgå en forpligtelse til at (ud)levere varer/tjenesteydelser. Betalingsmodtager må således ikke ved skiltning, i sine forretningsbetingelser eller ved faktiske foranstaltninger tilkendegive, at kontant betaling ikke kan finde sted.
[...]

Kontantreglen skal således hindre diskrimination af kontantkunder.

Ifølge betalingslovens § 81, stk. 2, gælder forpligtelsen til at modtage betaling med kontanter ikke i fjernsalgssituationer som fx køb over inter-

¹ Betænkning af 15. maj 1984, FT 1983/84, 2. samling, tillæg B, sp. 896, ”Til nr. 20”

nettet, eller hvis salget sker i et ubemandet selvbetjeningsmiljø. Det fremgår af forarbejderne² til lov om betalinger, at

”Forslaget viderefører § 56, stk. 1, 2. pkt., i den nugældende lov om betalingstjenester og elektroniske penge. Med bestemmelsen fastsættes det, at den generelle forpligtelse til at modtage betaling med kontanter i stk. 1, ikke finder anvendelse ved fjernsalg, eksempelvis salg via internet, salg via en app på en smartphone, salg via ubemandede selvbetjeningsmiljøer, som eksempelvis ubemandede benzinstationer eller offentlige busser. Hvornår et betjeningsmiljø kan anses for at være ubemandet afhænger af, om der er personale fysisk til stede, og hvad personalets funktion er. Det er således et krav, at der skal være personale til stede, og at personalet er ansat til at modtage betaling i forbindelse med salg. Er en buschauffør eksempelvis alene ansat til at føre bussen og ikke til at forestå salg af billetter, vil der være tale om et ubemandet selvbetjeningsmiljø, idet det fysiske tilstedeværende personales funktion ikke er at modtage betaling for en vare eller tjenesteydelse.”

Undtagelsen om fjernsalg og ubemandede selvbetjeningsmiljøer blev indført ved lovændringen i år 2000.³ Baggrunden for indførelsen af undtagelsen er ifølge betænkningen følgende⁴:

”Bestemmelsen har imidlertid vist sig at være u hensigtsmæssig i situationer, hvor der ikke er personlig kontakt mellem forbrugeren og betalingsmodtageren. Dette gælder fjernsalg og ubemandede selvbetjeningsmiljøer.

Begge salgsmetoder er lagt an på at kunne fungere uden personlig kontakt mellem forbrugeren og betalingsmodtageren og harmonerer derfor dårligt med modtagelsen af kontant betaling. Forbrugeren har desuden ikke den samme forventning om at kunne betale kontant som f.eks. ved det traditionelle butikssalg.”

Fjernsalg er ikke nærmere defineret i betalingsloven eller dennes forarbejder, men begrebet fjernsalg anvendes i forbrugeraftaleloven⁵:

”§ 3. I denne lov forstås ved:

- 1) Fjernsalgsaftale: Enhver aftale om varer, tjenesteydelser eller løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen
 - a) indgås ved brug af kommunikation, der foregår, uden at forbrugeren og den erhvervsdrivende mødes fysisk (fjernkommunikation), og
 - b) indgås som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende.

² Forslag til lov om betalinger L 157, fremsat den 15. marts 2017, specielle bemærkninger, s. 213

³ Lov nr. 414 af 31. maj 2000 om visse betalingsmidler.

⁴ Tillægsbetænkning over Forslag til lov om visse betalingsmidler (L 63) afgivet af Erhvervsudvalget den 24. maj 2000.

⁵ Lov nr. 1457 af 17. december 2013 om forbrugeraftaler.

[...].”

I lovbemærkningerne⁶ til § 3 i forslag til lov om forbrugeraftaler er anført, at hverken aftaler, der forhandles på den erhvervsdrivendes forretningssted, men indgås endeligt ved hjælp af fjernkommunikation, eller reservationer foretaget af en forbruger ved hjælp af en fjernkommunikationsteknik med henblik på levering af en tjenesteydelse fra en erhvervsdrivende, fx bestilling af tid hos frisør eller tandlæge, er omfattet af fjernsalgsbegrebet.

Forbrugeraftaleloven gennemfører forbrugerrettighedsdirektivet⁷, herunder definitionen på en fjernsalgsaftale. I 20. præambelbetragtning er bl.a. anført, at en aftale, der indledes ved hjælp af fjernkommunikation, men indgås endeligt på den erhvervsdrivendes faste forretningssted, ikke bør betragtes som en fjernsalgsaftale. I direktivets artikel 2, nr. 7, er fjernsalgsaftaler defineret som:

”Enhver aftale, der indgås mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren i henhold til et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelse uden den erhvervsdrivendes og forbrugersens samtidige fysiske tilstedeværelse, og hvor der til og med tidspunktet for aftalens indgåelse udelukkende anvendes en eller flere former for fjernkommunikationsteknikker”.

Med undtagelse af forbrugeraftalelovens §§ 4, 12, 30 og 31 gælder loven dog ikke for aftaler om personbefordring, jf. § 1, stk. 1, nr. 4.

Nationalbanken har i Kvartaloversigt, 3. kvartal 2006, s. 40, anført følgende vedrørende spørgsmålet om, hvorvidt afvisning af flere seddelstørrelser er i konflikt med den dagældende § 10 i lov om visse betalingsmidler, svarende til den nugældende § 81 i betalingsloven:

”Spørgsmålet er, om afvisning af flere seddelstørrelser eller møntenheder er i konflikt med § 10 i lov om visse betalingsmidler, der vedrører forbud mod diskrimination af kontant betaling i forhold til betalingskort, jf. nedenfor om denne bestemmelse.

Dette må antages at gælde, hvis fx en erhvervsdrivende generelt nægter at modtage sedler af en vis størrelse, idet dette indirekte kan tvinge køber til at anvende betalingskort. Derimod vil et afslag på at modtage særlige seddel- eller møntstørrelser efter omstændighederne være acceptabelt, hvis afslaget er konkret begrundet, fx i aktuelle oplysninger om, at falske mønter eller sedler i visse denominationer er i omløb.”

⁶ Forslag nr. 39 til lov om forbrugeraftaler, fremsat den 9. oktober 2013, de specielle bemærkninger til § 3

⁷ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF.

Forbrugerombudsmandens vurdering

Efter betalingslovens § 81, stk. 1, er betalingsmodtagere forpligtet til at modtage betaling med kontanter, hvis de også modtager elektroniske betalingsinstrumenter. Midttrafik modtager elektroniske betalingsinstrumenter, da der betales med betalingskort for bestilling af flextur og handicapkørsel online og via app. Derfor er Midttrafik også forpligtet til at modtage betaling med kontanter, medmindre betaling sker i et ubemandet selvbetjeningsmiljø, eller der er tale om fjernsalg, jf. betalingslovens § 81, stk. 2.

Der er tale om undtagelser til kontantreglen, som ifølge forarbejderne er tiltænkt situationer, hvor der ikke er personlig kontakt mellem forbrugeren og betalingsmodtageren.⁸ Ved personbefordring er der personlig kontakt mellem forbrugeren og betalingsmodtageren.

Hertil kommer, at aftaler om personbefordring er undtaget fra *forbruger-aftalelovens* bestemmelser om fjernsalg. Hvis personbefordring ikke var undtaget, ville det efter Forbrugerombudsmandens opfattelse kunne give anledning til tvivl, om og i så fald under hvilke omstændigheder aftaler om personbefordring ville være omfattet af forbrugerrettighedsdirektivets definition på fjernsalgsaftaler, således som gengivet ovenfor, da den erhvervsdrivende og forbrugeren er tilstede på trafikskabets ”forretningssted” – i form af den bestilte vogn – ved levering af transportydelsen.

Forbrugeren kan således også betale kontant ved indstigning i vognen efter en telefonisk bestilling af flexture og handicapkørsel samt ved online-/app-bestilling af handicapkørsel, uden at dette indebærer anden forskel i leveringen af ydelsen end selve betalingsmåden.

På den baggrund er Forbrugerombudsmanden mest tilbøjelig til at mene, at undtagelsen om fjernsalg i § 81, stk. 2, i betalingsloven ikke finder anvendelse på Midttrafiks salg af flextur og handicapkørsel, som kan bestilles telefonisk, online eller via en app og betales med elektroniske betalingsinstrumenter via en hjemmeside eller en app eller kontant til vognens chauffør.

Under hensyn til, at spørgsmålet om, hvorvidt kontantreglen finder anvendelse, kan give anledning til tvivl, og da Midttrafik har indført en praksis ultimo 2019, hvorefter chaufførerne kan give byttepenge tilbage op til nærmeste hundrede kroner, foretager Forbrugerombudsmanden sig ikke mere i sagen, idet Forbrugerombudsmanden antager, at Midttrafik drager omsorg for, at Midttrafiks chauffører *fremover* altid giver byttepenge tilbage op til i hvert fald nærmeste hundrede kroner.

⁸ Jf. også Forbrugerombudsmandens sag nr. 16/10011.

Forbrugerombudsmanden skal i den forbindelse gøre opmærksom på, at det efter Forbrugerombudsmandens opfattelse under alle omstændigheder vil være i strid med markedsføringslovens regler om god skik, hvis chauffør afslår en anmodning om at give byttepenge tilbage til mere end nærmeste hundrede kroner, selv om chaufføren har tilstrækkelig kontantbeholdning til faktisk at kunne efterkomme en sådan anmodning.

Forbrugerombudsmanden skal endvidere oplyse, at Forbrugerombudsmanden har inviteret Trafikselskaberne i Danmark til et møde med henblik på en drøftelse af spørgsmålet om overholdelse af kontantreglen ved rejser med bus.

Forbrugerombudsmanden skal beklage den lange sagsbehandlingstid.

Afslutningsvist skal Forbrugerombudsmanden gøre opmærksom på, at vi forventer at offentliggøre en pressemeddelelse om sagerne, efter afholdelse af møde med Trafikselskaberne i Danmark. Midttrafik vil modtage pressemeddelelsen til orientering inden offentliggørelsen.

Midttrafik er velkommen til at kontakte Forbrugerombudsmanden, hvis ovenstående giver anledning til spørgsmål.

Med venlig hilsen
På Forbrugerombudsmandens vegne

Anette Jin Kristensen
Specialkonsulent

The logo for DPO Danmark, featuring the letters 'DPO' in a bold, red, sans-serif font. The letter 'O' is stylized as a red circle with a blue dot in the center, resembling an eye or a target.

danmark

- et trygt samfund med it og data

A photograph showing the silhouettes of four business professionals in a meeting. They are seated around a table in a modern office setting with large windows overlooking a sunset. The scene is backlit by the warm light of the setting sun, creating a professional and collaborative atmosphere.

Tilsynsrapport Midttrafik - December 2022

DPO-Danmark ApS | www.DPO-Danmark.dk

Højbro Plads 10, 1200 København K

CVR: 30 98 85 31 | Tlf. 33 11 81 00

Indholdsfortegnelse

Introduktion.....	2
Vurderingsskala.....	3
Tilsynstemaer og kontroller.....	4
Ledelsesresume.....	5
Afsluttende bemærkninger og næste tilsyn.....	12
Bilag 1: Læsevejledning.....	13
Bilag 1A-1D: kontroller, vurderinger, anbefalinger og prioriteringsforslag.....	
Bilag 2: Organisationens bemærkninger til rapportens udkast.....	
Bilag 3: Årets handlinger.....	

Introduktion

DPO-Danmark har i 4. kvartal 2022 gennemført et årligt tilsyn vedrørende GDPR-compliance hos Midttrafik.

Resultaterne fra tilsynet afrapporteres i denne rapport til ledelsen. Rapporten giver en status på niveauet for GDPR-compliance hos Midttrafik.

Rapporten kan samtidig bruges af Midttrafik som et benchmarkings-værktøj til over tid at øge niveauet for GDPR-compliance, som et redskab til arbejdet med implementering af GDPR i bund og/eller som et grundlag til at iværksætte prioriteret afhjælpning.

Tilsynet udføres som en del af DPO-Danmarks lovpligtige opgave som DPO for Midttrafik med at føre tilsyn med GDPR-compliance hos Midttrafik.

Rapporten indeholder følgende afsnit: Vurderingsskala, tilsynstemaer og kontroller, ledelsesresumé og afsluttende bemærkninger. Rapportens bilag 1 indeholder læsevejledning til skema med kontroller, bilag 1A-1D indeholder skema med kontroller og DPO'ens vurderinger, anbefalinger og prioriteringsforslag. Bilag 2 fremlægger organisationens bemærkninger til udkastet og bilag 3 viser årets handlinger.





Vurderingsskala

DPO Danmarks tilsyn vedrørende databeskyttelse hos Midttrafik er baseret på en 4-trins skala, hvor 1 er lavest og 4 er højest complianceniiveau.

Niveau 1-3 indikerer manglende GDPR-compliance, hvor niveau 1 er kritisk mangel, niveau 2 er væsentlig mangel og niveau 3 er mindre væsentlig mangel. Niveau 4 indikerer GDPR-compliance.

Midttrafik bør stræbe efter at være på niveau 3 eller højere.

På niveau 1-2 er der risiko for alvorlig kritik og bøder fra Datatilsynet i tilfælde af tilsyn. På niveau 3 er der risiko for kritik fra Datatilsynet i tilfælde af tilsyn.

Complianceniiveau		Beskrivelse	Prioritet
1		Kritisk mangel Anvendes ved forhold eller risici, der anses for kritiske. Et <i>forhold</i> anses som kritisk, når der er tale om en alvorlig mangel i strid med databeskyttelsesretlige krav. En <i>risiko</i> anses for kritisk, hvis der er en høj grad af sandsynlig risiko for de registreredes rettigheder og frihedsrettigheder. Prioritet 1 markeringer (P1) rapporteres til ledelsen med anbefaling om at afhjælpe forholdet straks.	P1
2		Væsentlig mangel Anvendes ved forhold eller risici, der anses for væsentlige. Et <i>forhold</i> anses for væsentligt, når der er tale om en mangel i strid med databeskyttelsesretlige regler. En <i>risiko</i> anses for væsentlig, hvis der er middel grad af sandsynlig risiko for de registreredes rettigheder og frihedsrettigheder. Prioritet 2 markeringer (P2) rapporteres til ledelsen med anbefaling om, at ledelsen afhjælper forholdet.	P2
3		Mindre væsentlig mangel Anvendes ved forhold eller risici, der anses for mindre væsentlige. Et forhold anses for mindre væsentligt, når det er tale om en uvæsentlig mangel i strid med databeskyttelsesretlige regler. En risiko anses for mindre væsentlig, hvis der er en lille grad af sandsynlig risiko for de registreredes rettigheder og frihedsrettigheder. Prioritet 3 markeringer (P3) rapporteres kun til ledelsen som opmærksomhedspunkter, men med en anbefaling til ledelsen om at tage stilling til, om forholdet giver anledning til yderligere opfølgning.	P3
4		Overholdelse Databeskyttelsesretlige krav overholdes, med mulighed for forbedring i konkrete tilfælde.	N/A

Tilsynstemaer og kontroller

DPO Danmarks tilsyn dækker fire tilsynstemaer med tilhørende kontroller, som afspejler krav efter GDPR eller på anden måde har betydning for beskyttelse af persondata.

A. Gennemsigtighed og kontrol med personoplysninger

- | | |
|--|---------------------------------------|
| A1. Hjemmel til behandling af persondata | A5. Registreredes rettigheder |
| A2. Samtykke | A6. Fortegnelse |
| A3. Sletning af persondata | A7. Overførsel til usikre tredjelande |
| A4. Oplysningspligt | |

B. Sikring af databeskyttelse

- | | |
|----------------------------------|---|
| B1. Privacy by design og default | B5. Håndtering af brud på persondatasikkerhed |
| B2. Databehandleraftaler | B6. Konsekvensanalyse (DPIA) |
| B3. Tilsyn af databehandlere | |
| B4. Risikovurderinger | |

C. Tekniske foranstaltninger

- | | |
|-----------------------------|---|
| C1. Antivirus | C7. Kryptering af harddisk og filsystem |
| C2. Firewall | C8. Kryptering via internettet |
| C3. Segmentering af netværk | C9. Sårbarheder og penetrationstests |
| C4. Adgangsstyring | C10. Opdateringer og patches |
| C5. Logning | C11. Multi faktor autentifikation (MFA) |
| C6. Systemovervågning | C12. Backup |

D. Organisatoriske foranstaltninger (governance)

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| D1. Informationssikkerhedspolitik | D5. Uddannelse og awareness |
| D2. Roller og ansvar | D6. Business Recovery Plan |
| D3. Ledelsesforankring | D7. Disaster Recovery Plan |
| D4. Årshjul | D8. Fysisk sikkerhed |

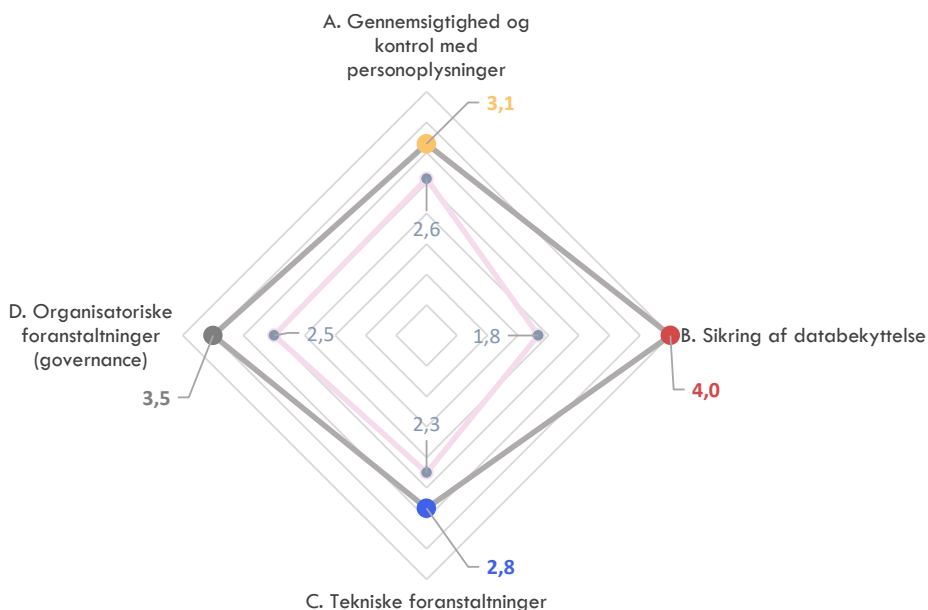
Ledelsesresumé

Samlet set viser resultaterne fra tilsynet, at organisationen har et højt GDPR-complianceniiveau på 4 for så vidt angår 46% af kontrollerne og 3 for så vidt angår 23% af kontrollerne. Det betyder, at organisationen generelt overholder mange GDPR-krav på tidspunktet for tilsynet. Det er positivt, at organisationens arbejde med GDPR og informationssikkerhed har båret frugt, og at dette afspejles positivt i resultaterne fra tilsynet. Der er dog flere kontroller, hvor organisationens GDPR-complianceniiveau ligger på 1 (6%) eller 2 (25%). Det betyder, at organisationen i forhold til de pågældende kontroller ikke overholder GDPR-krav. Det medfører en risiko for manglende beskyttelse af de registreredes rettigheder og frihedsrettigheder, herunder risiko for kritik eller bøder fra Datatilsynet, hvis tilsynet skulle undersøge organisationens overholdelse af de pågældende GDPR-krav.

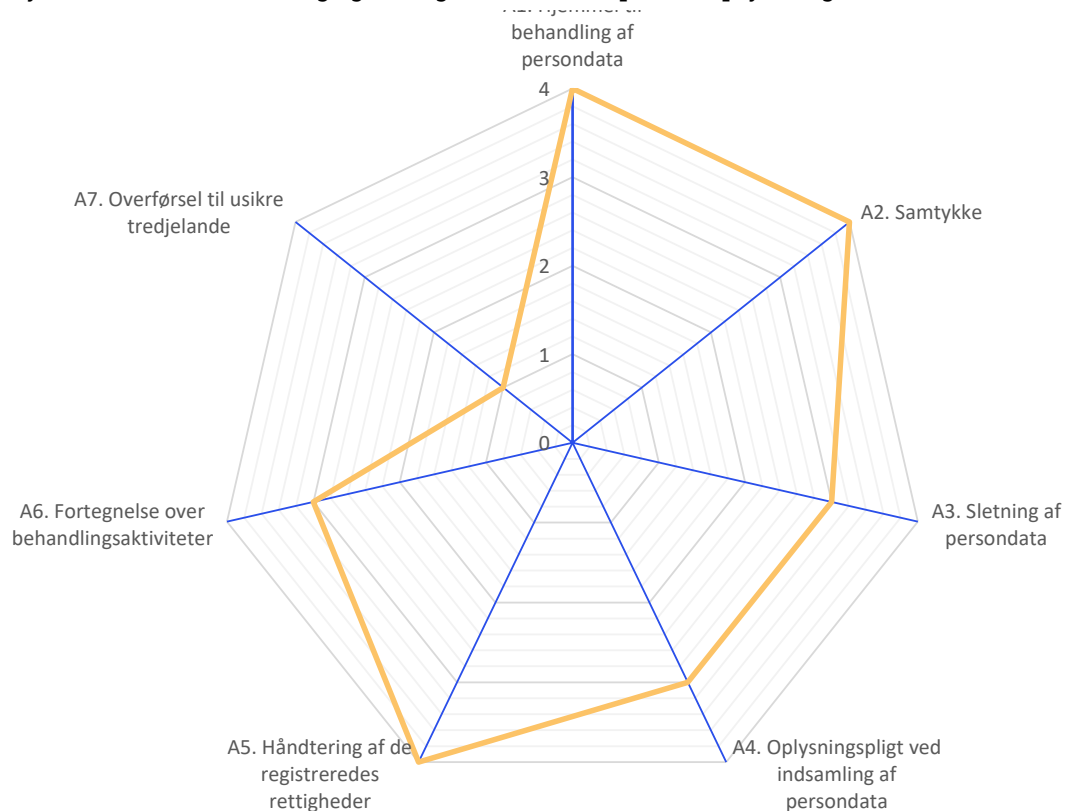
Organisationens gennemsnitlige GDPR-complianceniiveau var på tidspunktet for tilsynet i 2022 på 3,3. Dette er et flot resultat i sammenligning med complianceniiveauet, som sidste år var på 2,3. Gennemsnitstallet afspejler dog, at selvom organisationens complianceniiveau var på 4 eller 3 i forhold til mange kontroller, ligger organisationens complianceniiveau på 1-2 i forhold til flere kontroller, som har betydning for beskyttelse af persondata og informationssikkerhed i organisationen (se nedenfor).

Gennemsnit på baggrund af kontroltemaer

I den følgende model præsenteres gennemsnitsresultaterne for tilsynet, fordelt på kontroltemaerne. De fire scorer udgør gennemsnittet af organisationens samlede score indenfor det pågældende kontroltema.

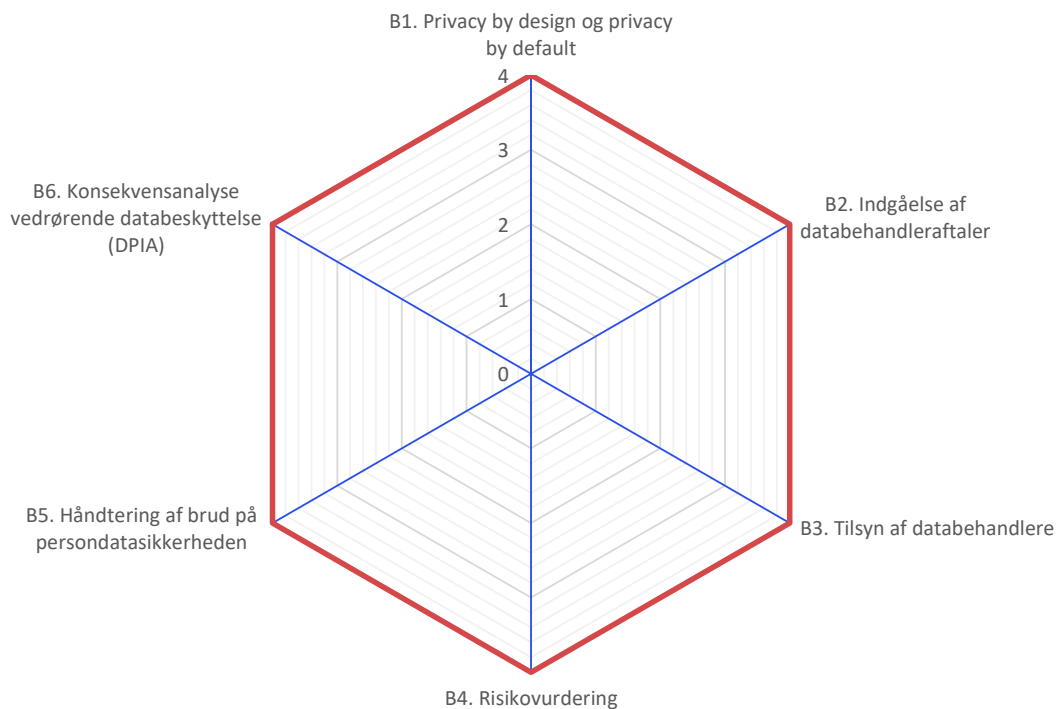


Tilsystema A - Gennemsigtighed og kontrol med personoplysninger



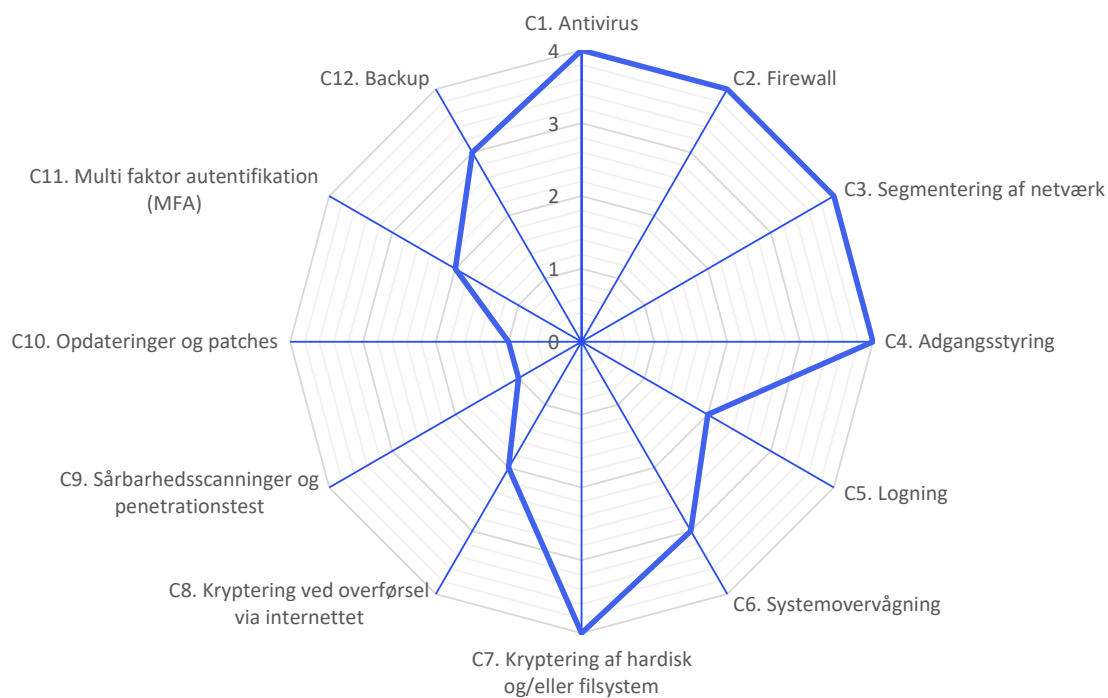
På dette området udgør gennemsnitsniveauet for compliance 3,1. Sidste års niveau var 2,6. Det er positivt, at organisationen har arbejdet mod et højere niveau af compliance. Det trækker navnlig ned, at organisationen i nogle tilfælde overfører persondata ulovligt til usikre tredjelande. Overførsel af persondata til usikre tredjelande er et fokusområde for Datatilsynet i de kommende år, da EU-Domstolens afgørelse i Schrems II-sagen bl.a. fastslår, at nationale tilsyn skal håndhæve reglerne om overførsel til tredjelande.

Tilsystema B - Sikring af databeskyttelse



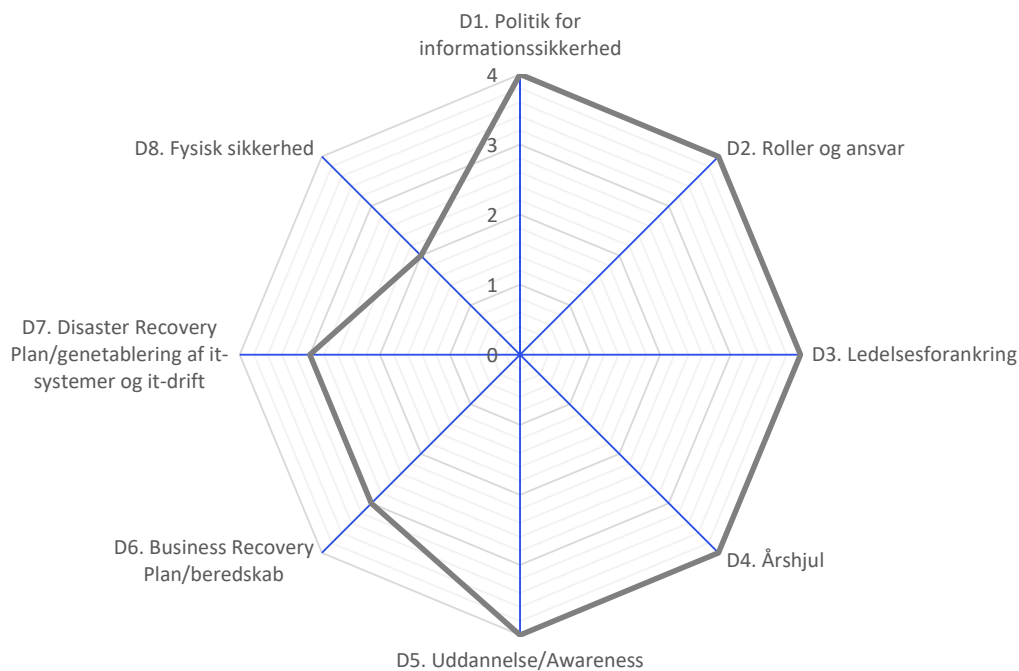
På området her udgør gennemsnitsniveauet for compliance 4,0. Sidste års niveau var 1,8. Organisationen har gjort et rigtig godt stykke arbejde med at højne persondatasikkerheden på området. styr på indgåelse af databehandleraftaler og håndtering af brud på persondatasikkerheden. Selvom der kan være mulighed for forbedring i de konkrete tilfælde, skal organisationen have ros for sin indsats.

Tilsystema C - Tekniske foranstaltninger



På dette område er gennemsnitsniveauet for compliance 2,8. Sidste års niveau var 2,4. Organisationen har implementeret mange relevante tekniske foranstaltninger, som beskytter informationssikkerhed og persondata. Men det trækker navnlig ned, at der mangler politikker, styring og/eller planlægning med logning, kryptering via internettet, sårbarhedsscanninger og penetrationstests, opdateringer og patches, multi faktor autentifikation og backup.

Tilsynsystema D - Organisatoriske foranstaltninger/governance



På området her udgør gennemsnitsniveauet for compliance 3,5. Sidste års niveau var 2,5. Det er positivt, at organisationen har arbejdet mod et højere niveau af compliance. Organisationen har implementeret mange relevante organisatoriske foranstaltninger, som beskytter informationssikkerhed og persondata. Det trækker dog navnlig ned, at organisationen ikke er helt i mål med proceduren for fysisk adgangssikkerhed for lokaliteter, hvori der opbevares og behandles persondata.

Anbefalinger

DPO-Danmark anbefaler organisationen som første prioritet at øge compliancenniveauet i forhold til følgende kontroller:

Prioritet P1

- P1 A7. Overførsel til usikre tredjelande
- P1 C9. Sårbarhedsscanninger og penetrationstest
- P1 C10. Opdateringer og patches

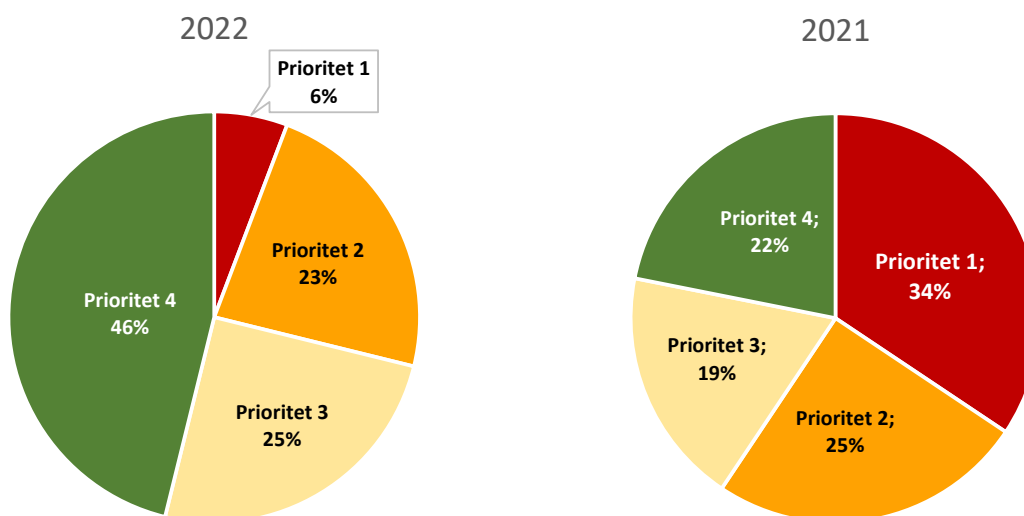
Prioritet P2

- P2 C5. Logning
- P2 C8. Kryptering ved overførsel via internettet
- P2 C11. Multi faktor autentifikation (MFA)
- P2 D8. Fysisk sikkerhed

Der henvises i øvrigt til DPO-Danmarks konkrete vurderinger og anbefalinger i forhold til de enkelte kontroller i bilag 1A-1D.

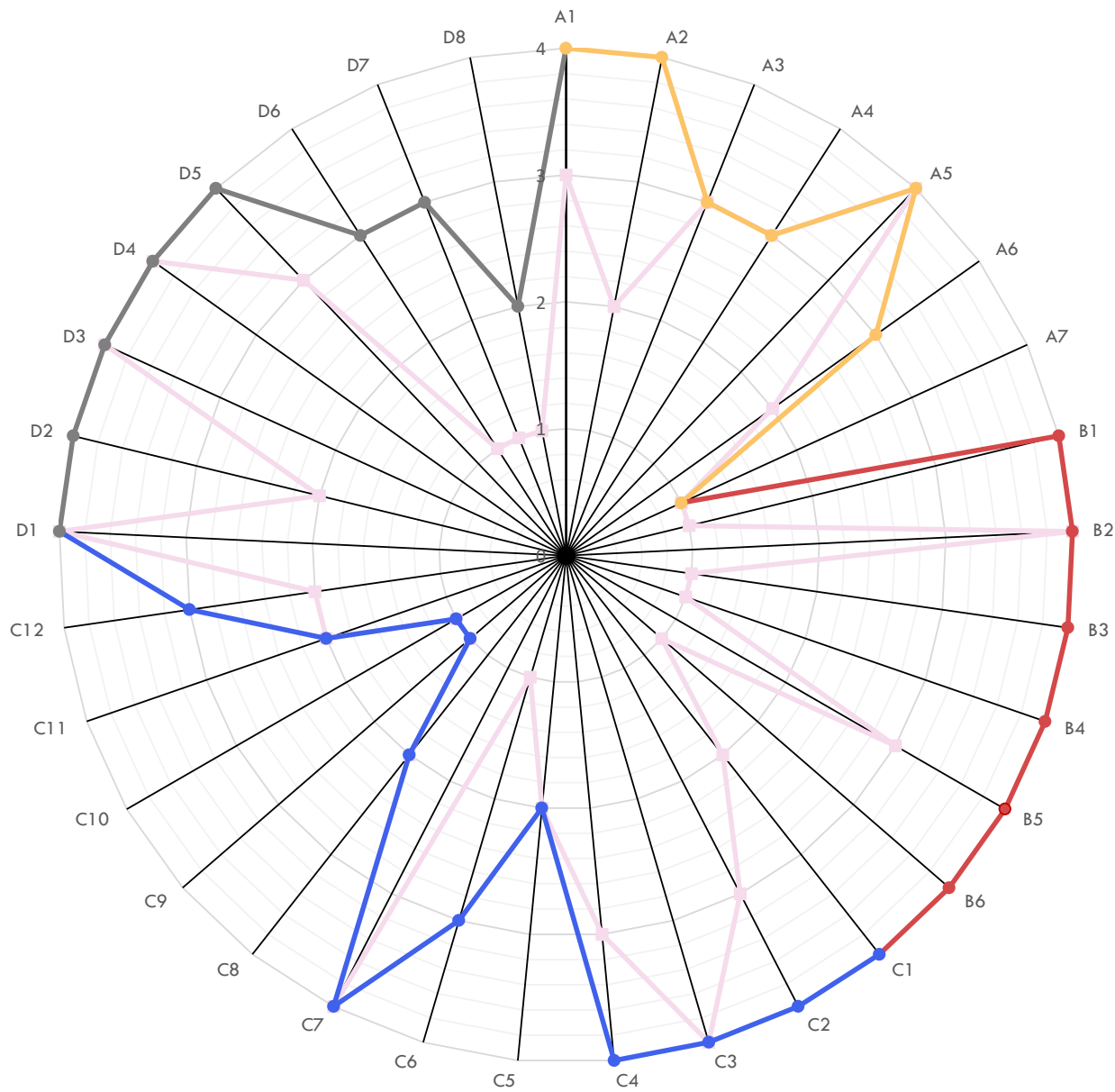
Oversigt over fordeling af prioriteter

Nedenstående model repræsenterer fordelingen af de forskellige prioriteter på tværs af kontrollerne.



Oversigt over alle kontroller

I nedenstående model præsenteres de samlede resultater fra tilsynet med kontrollerne. Samtlige af organisationens scorer for de udvalgte kontroller uddybes i vurderingsskalaen på side 3. Den indre, blågrå linje er organisationens scorer fra sidste år. En uddybning af kontrollernes score findes i bilag 1A-1D.



Afsluttende bemærkninger og næste tilsyn

Indeværende rapport er d. 14. december 2022 udarbejdet af

Michael Nielsen

Partner, Direktør

DPO Danmark ApS

og

Isabella Westh

Compliancekonsulent, cand.jur.

DPO Danmark ApS

Det næste DPO tilsyn bliver udført i 4. kvartal 2023.

Bilag 1: Kontroller og læsevejledning til disse

Skema med kontroller i bilag 1A-1D indeholder felter, som betyder følgende:

Felt	Beskrivelse
Compliancemål	Kontrollens mål. Det, som organisationen skal opfylde for at efterleve kontrollen.
Complianceniveau	Markering af organisationens aktuelle complianceniveau (score) baseret på en konkret vurdering af niveauet for efterlevelse af kontrollen.
Prioritet	Markering af prioritet for afhjælpning afhængig af organisationens aktuelle complianceniveau.
Undersøgelse	Handlinger, som DPO'en har foretaget for at undersøge complianceniveauet for kontrollen. "Undersøgelse" betyder, at DPO'en har stillet spørgsmål til relevant personale i organisationen om, hvordan kontrollen efterleves. "Inspicering" betyder, at DPO'en har gennemgået materiale fra organisationen, som indeholder information om efterlevelse af kontrollen. "Observation" betyder, at DPO'en har observeret, hvordan kontrollen efterleves hos organisationen.
Vurdering	DPO'ens konkrete vurdering af niveauet for efterlevelse af kontrollen hos organisationen.
Anbefaling	DPO'ens konkrete anbefaling til organisationen.

Bilag 1A: Vurderingsgrundlag og anbefalinger for gennemsigtighed og kontrol med personoplysninger

A. Gennemsigtighed og kontrol med persondata


A1. Hjemmel til behandling af persondata

Der må kun behandles persondata, hvis der er hjemmel til behandling af persondata (GDPR artikel 6 og 9)

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der er identificeret hjemmel til behandling af persondata.	4	n/a
Undersøgelse		
Undersøgt, om der er en opdateret oversigt over behandlingshjemmel for enhver behandling af persondata.		
Inspiceret, om dokumenteret oversigt over behandlingshjemmel er opdateret, og at behandlingshjemmel forekommer korrekt.		
Vurdering		
Organisationen har gjort et godt stykke arbejde. Compliancemålet vurderes på det foreliggende grundlag at være opfyldt, men der kan være mulighed for forbedring i konkrete tilfælde.		
Anbefaling		
Ingen.		

A2. Samtykke

Behandling af persondata på grundlag af samtykke skal altid være baseret på gyldigt samtykke fra de personer, som er genstand for behandlingen (de registrerede) (GDPR artikel 4, nr. 11 og artikel 7).

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der behandles kun persondata på baggrund af gyldigt samtykke fra de registrerede.	4 	n/a
Undersøgelse		
Undersøgt, om der foreligger skriftlig procedure, som sikrer, at der indhentes gyldigt samtykke fra de registrerede forinden behandling af persondata på grundlag af samtykke. Inspiceret for en udvalgt behandlingsaktivitet, at indhentet samtykke fra de registrerede forekommer gyldigt.		
Vurdering		
Organisationen har gjort et godt stykke arbejde. Compliancemålet vurderes på det foreliggende grundlag at være opfyldt, men der kan være mulighed for forbedring i konkrete tilfælde.		
Anbefaling		
Ingen.		

A3. Sletning af persondata

Persondata må ikke opbevares i et længere tidsrum end det, der er nødvendigt til de formål, hvortil de pågældende persondata behandles. Det vil med andre ord sige, at man ikke må behandle persondata længere end nødvendigt. Herefter skal oplysninger slettes eller anonymiseres (GDPR artikel 5)

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Persondata opbevares ikke længere end nødvendigt.	3	P3

Undersøgelse

Undersøgt, om der foreligger opdateret skriftlig procedure, som sikrer, at persondata slettes.

Inspiceret, at skriftlig procedure er opdateret og forekommer tilstrækkelig for sletning af persondata.

Vurdering

Det vurderes, at organisationen har oprettet en slettepolitik, som årligt kontrolleres gennem kontrol for sletning samt udfyldelse af skema for sletning hos den sletteansvarlige på det givne område, hvilket er positivt. Det vurderes desuden, at organisationen ikke på nuværende tidspunkt udfører stikprøvekontrol af, om sletning faktisk er tilstrækkeligt udført, ifølge slettepolitikken.

Anbefaling

Det anbefales, at organisationen udfører stikprøver på om sletning er foretaget efter den i politikken beskrevne metode mindst én gang årligt.

Det anbefales yderligere, at organisationen opsætter en halvårlig slettekontrol på HR-området.

A4. Oplysningspligt ved indsamling af persondata

Når der indsamles persondata om personer, som er genstand for behandling (de registrerede), skal der udleveres skriftlig information om behandlingen til de registrerede. Der skal udleveres information om: Navn på og kontaktoplysninger for den dataansvarlige og databeskyttelsesrådgiveren, formål og retsgrundlag for behandling, typer af persondata (kun artikel 14), kilder hvorfra persondata hidrører (kun artikel 14), kategorier af modtagere som oplysningerne videregives til, herunder GDPR-rettighederne for de registrerede. (GDPR artikel 13-14)

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der udleveres tilstrækkelig skriftlig information om behandlingen til de registrerede ved indsamling af persondata.	3	P3

Undersøgelse

Undersøgt, om der foreligger opdateret skriftlig procedure, som sikrer, at der udleveres information om behandlingen til de registrerede ved indsamling af persondata.

Inspiceret for en udvalgt behandlingsaktivitet, at udleveret information til de registrerede forekommer i overensstemmelse med minimumskravene efter GDPR artikel 13-14.

Vurdering

Organisationen har gjort et godt stykke arbejde med udarbejdelse af privatlivspolitik til jobansøgere og til nye medarbejdere.

Anbefaling

Det anbefales at organisationen linker til privatlivspolitikken under selve jobannoncen.

A5. Håndtering af de registreredes rettigheder

De personer, som er genstand for behandling af persondata (de registrerede), har en række rettigheder efter GDPR fx ret til indsigt i persondata, ret til berigtigelse af forkert persondata, ret til at anmode om sletning af persondata, og ret til at gøre indsigelse mod behandling af persondata. Henvendelser fra de registrerede, som gør brug af deres GDPR-rettigheder, skal håndteres hurtigst muligt og senest inden for en 30-dages frist. (GDPR artikel 12 og artikel 15-22).

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
De registreredes rettigheder kan håndteres	4 	n/a

Undersøgelse

Undersøgt, om der foreligger skriftlig procedure, som sikrer, at henvendelser fra de registrerede kan håndteres.

Inspiceret, at skriftlig procedure er opdateret og forekommer tilstrækkelig for håndtering af de registreredes rettigheder.

Vurdering

Organisationen har gjort et godt stykke arbejde. Compliancemålet vurderes på det foreliggende grundlag at være opfyldt, men der kan være mulighed for forbedring i konkrete tilfælde.

Anbefaling

Ingen.

A6. Fortegnelse over behandlingsaktiviteter

Der skal føres en skriftlig og elektronisk fortegnelse (oversigt) over alle behandlinger af persondata (behandlingsaktiviteter).

Fortegnelsen skal bl.a. indeholde følgende oplysninger: Navn på og kontaktoplysninger for den dataansvarlige og databeskyttelsesrådgiveren, formålene med behandlingerne af persondata, beskrivelse af kategorierne af registrerede og typer af persondata, herunder kategorier af modtagere, som persondata videregives til. (GDPR artikel 30).

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der føres en fortegnelse over alle behandlingsaktiviteter	3	P3

Undersøgelse

Undersøgt, om der føres en opdateret fortegnelse over alle behandlingsaktiviteter.

Inspiceret, om fortegnelsen er opdateret og forekommer i overensstemmelse med minimumskravene efter GDPR artikel 30.

Vurdering

Det vurderes, at organisationen har gjort et godt stykke arbejde med opdatering af sin fortegnelse siden sidste år. Det vurderes dog, at visse slettefrister for opbevaring af persondata i henhold til behandlingsaktivitetens formål ikke er opdateret i forhold til slettepolitikens indhold.

Anbefaling

Det anbefales slutteligt, at organisationen opdaterer fortegnelsen med de i slettepolitikken angivne frister for sletning.

A7. Overførsel til usikre tredjelande

Der må kun må overføres persondata til usikre tredjelande, hvis der foreligger et gyldigt overførselsgrundlag efter GDPR artikel 46-49. Overførsel til usikre tredjelande ved brug af standard contractual clauses (SCCs) kræver herudover, at der forinden overførsel er foretaget en undersøgelse af, om det pågældende modtagerlands beskyttelsesniveau i det væsentligste svarer til niveauet i henhold til EU-retten. Hvis beskyttelsesniveauet i modtagerlandet er utilstrækkeligt, skal der forinden overførsel implementeres effektive supplerende foranstaltninger, som garanterer et tilstrækkeligt niveau svarende til i henhold til EU-retten (transfer impact assessment). (GDPR artikel 45-49)

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der sker alene overførsel af persondata til usikre tredjelande på baggrund af gyldigt overførselsgrundlag.	1	P1

Undersøgelse

Undersøgt, om der er identificeret overførsel af persondata til usikre tredjelande, og om der foreligger skriftlig procedure, som sikrer, at der alene overføres persondata på baggrund af gyldigt overførselsgrundlag.

Inspiceret, at skriftlig procedure er opdateret og forekommer tilstrækkelig i forhold til sikring af transfer impact assessment forinden overførsel.

Vurdering

Det vurderes, at organisationen har nu ophørt samarbejdet med Publico og Kraftvaerk er ophørt med at anvende en russisk underleverandør. Dog anvender organisationen Microsoft Azure som hostingleverandør, uden at der ses at være udført fornøden transfer impact assessment og implementeret tilstrækkelige supplerende foranstaltninger, som sikrer et passende beskyttelsesniveau for persondata.

Anbefaling


Det anbefales at organisationen, som dataeksportør, implementerer passende sikkerhedsforanstaltninger, som følger det Europæiske Databeskyttelsesråds Henstilling af 2020 og Datatilsynets Cloudvejledning af 2022.

Bilag 1B: Vurderingsgrundlag og anbefalinger for sikring af databeskyttelse

B. Sikring af databeskyttelse

B1. Privacy by design og privacy by default

Privacy by design og privacy by default skal indgå i overvejelserne i forbindelse med design og implementering af nye systemer, herunder ved ændringer i eksisterende systemer. Privacy by design betyder, at alle systemer til persondatabehandling skal designes, så de tager højde for beskyttelse af persondata. Privacy by default betyder, at konfigurerbare muligheder i systemer og alle standardindstillinger skal indstilles til det minimalt nødvendige for persondatabehandlingen. (GDPR artikel 25)

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Kravene om privacy by design i nye systemer og privacy by default (standardindstillinger) efterleves	4 	n/a

Undersøgelse

Undersøgt, om der er etableret skriftlige procedurer eller anden dokumentation, hvori sikring af databeskyttelse gennem design og standardindstillinger er beskrevet.

Vurdering


Organisationen har gjort et godt stykke arbejde med udarbejdelse af politik for privacy by design og default. Compliancemålet vurderes på det foreliggende grundlag at være opfyldt, men der kan være mulighed for forbedring i konkrete tilfælde.

Anbefaling

Organisationen kan overveje at indsætte en beskrivelse af, hvordan behandlingsprincipperne efter GDPR artikel 5 efterleves i den nye politik for privacy by design og default.

B2. Indgåelse af databehandleraftaler

Den dataansvarlige skal indgå databehandleraftaler med leverandører (databehandlere), som den dataansvarlige har valgt til at behandle persondata på sine vegne. (GDPR artikel 4, litra 7, og artikel 28).

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der er indgået databehandleraftaler med alle databehandlere	4 	n/a

Undersøgelse

Undersøgt, om der er etableret en formaliseret proces, som sikrer, at der indgås databehandleraftaler med alle databehandlere.

Inspiceret, at der foreligger et opdateret register (oversigt) over databehandlere, som giver et samlet overblik over anvendte databehandlere.

Vurdering


Organisationen har gjort et godt stykke arbejde. Compliancemålet vurderes på det foreliggende grundlag at være opfyldt, men der kan være mulighed for forbedring i konkrete tilfælde.

Anbefaling

Ingen.

B3. Tilsyn af databehandlere

Den dataansvarlige skal føre kontrol med, at databehandleren overholder sine forpligtelser som beskrevet i databehandleraftalen. Der skal føres kontrol med, at databehandleren opretholder et passende beskyttelsesniveau for de personer, som er genstand for behandling (de registrerede). Kontrol kan gennemføres ved at stille spørgsmål til databehandleren eller ved at ved at gennemgå revisorerklæringer (fx ISAE 3000 GDPR erklæring) for databehandleren. (GDPR artikel 28).

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der føres regelmæssigt tilsyn med databehandlers opfyldelse af betingelserne i databehandleraftalen.	4 	n/a

Undersøgelse

Undersøgt, om der er etableret en formaliseret proces, som sikrer, at der føres tilsyn af databehandlere.

Inspiceret, om der foreligger en opdateret tilsynsplan, som afspejler risici for de registrerede forbundet med behandlingen.

Inspiceret dokumentation for, at der er gennemført tilsyn af databehandlere.

Vurdering


Organisationen har gjort et godt stykke arbejde med at etablere en plan for tilsyn med samtlige databehandlere, som er udarbejdet ud fra Datatilsynets vejledning om tilsyn med databehandlere. Compliancemålet vurderes på det foreliggende grundlag at være opfyldt, men der kan være mulighed for forbedring i konkrete tilfælde.

Anbefaling

Ingen.

B4. Risikovurdering

Risici for de personer, som er genstand for behandling (de registrerede) skal evalueres på baggrund af en metode, som sikrer identificering af sandsynlighed for, at en eller flere trusler indtræder, samt identificering af konsekvenser for registrerede, hvis der sker tab af fortrolighed, integritet og tilgængelighed for persondata (risici for de registrerede). På baggrund af evaluering af risici skal det vurderes, om der skal implementeres sikkerhedsforanstaltninger for at sikre et passende beskyttelsesniveau for de registrerede (GDPR artikel 32).

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der gennemføres risikovurdering, som identificerer risici for de registreredes rettigheder og frihedsrettigheder forbundet med behandling med henblik på at sikre et passende sikkerhedsniveau.	4 	n/a

Undersøgelse

Undersøgt, om der er etableret en formaliseret proces for risikovurdering, som sikrer identificering af risici for de registrerede. Inspiceret dokumentation for, at der er gennemført risikovurdering. Inspiceret, at seneste gennemførte risikovurdering forekommer at identificere risici for de registrerede rettigheder og frihedsrettigheder. Inspiceret, at seneste risikovurdering er forelagt til godkendelse på ledelsesniveau.

Vurdering


Organisationen har gjort et godt stykke arbejde. Compliancemålet vurderes på det foreliggende grundlag at være opfyldt, men der kan være mulighed for forbedring i konkrete tilfælde.

Anbefaling

Ingen.

B5. Håndtering af brud på persondatasikkerheden

Et "brud på persondatasikkerheden" er typisk en hændelse (et uheld eller ved en bevidst handling), hvor persondata kommer til uvedkommendes kendskab, hvor persondata ikke er tilgængelige eller hvor personoplysninger ikke længere er retvisende. Et sådant brud vil efter omstændighederne kunne medføre en risiko for de personer, som oplysningerne vedrører (de registrerede), og i visse tilfælde skal brud anmeldes til Datatilsynet samt meddeles til de registrerede. (GDPR art. 33 og 34).

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Brud på persondatasikkerheden håndteres	4 	n/a

Undersøgelse

Undersøgt, om der foreligger en skriftlig procedure, som sikrer, at brud på persondatasikkerheden kan håndteres.

Undersøgt, om der er etableret en proces, som sikrer, at der foretages regelmæssig gennemgang af tidligere brud for at vurdere, om særlige typer af brud kan undgås i fremtiden.

Inspiceret, at der er etableret et register, som giver en systematisk oversigt over alle tidligere brud.

Vurdering


Organisationen har gjort et godt stykke arbejde. Compliancemålet vurderes på det foreliggende grundlag at være opfyldt, men der kan være mulighed for forbedring i konkrete tilfælde.

Anbefaling

Ingen.

B6. Konsekvensanalyse vedrørende databeskyttelse (DPIA)

Der skal gennemføres konsekvensanalyse vedrørende databeskyttelse (DPIA) forud for behandlinger, som sandsynligvis vil indebære en høj risiko for rettigheder og frihedsrettigheder for de personer, som der skal behandles persondata om (de registrerede). Med "høj risiko for de registreredes rettigheder og frihedsrettigheder" menes de registreredes GDPR-rettigheder, herunder retten til databeskyttelse samt retten til privatliv for de registrerede i henhold til EU's charter om grundlæggende rettigheder (GDPR artikel 35).

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der foretages ikke højrisiko behandlinger uden, at der forinden er gennemført konsekvensanalyse vedrørende databeskyttelse.	4	 n/a

Undersøgelse

Undersøgt, om der foreligger en formaliseret proces, som sikrer identificering af højrisiko behandlinger og gennemførelse af en DPIA forud for udførelse af højrisiko behandlinger.

Inspiceret, at skriftlig procedure eller anden dokumentation forekommer tilstrækkelig til at identificere højrisiko behandlinger og gennemføre en DPIA.

Inspiceret dokumentation for, at seneste gennemførte DPIA forekommer i overensstemmelse med minimumskravene i artikel 35, stk. 7.

Vurdering

Organisationen har gjort et godt stykke arbejde. Compliancemålet vurderes på det foreliggende grundlag at være opfyldt, men der kan være mulighed for forbedring i konkrete tilfælde.

Anbefaling

Ingen.


Bilag 1C: Vurderingsgrundlag og anbefalinger for tekniske foranstaltninger

Generelt om tekniske foranstaltninger

Tekniske foranstaltninger er tiltag, der primært er implementeret via tekniske mekanismer fx hardware, software og firmware i informationssystemer, og som bidrager til at beskytte fortrolighed, integritet og tilgængelighed af organisationens informationer, herunder persondata. Der skal implementeres passende tekniske foranstaltninger, som sikrer et passende sikkerhedsniveau for de personer, som er genstand for behandling (de registrerede). Kontrollerne, som hører under temaet tekniske foranstaltninger, er inspireret af sikkerhedsstandarderne ISO27001 og ISO27002.

C1. Antivirus

I et højt digitaliseret samfund, hvor truslen fra fx cyberkriminelle er meget høj, er det vigtigt, at organisationen har forholdt sig til risikoen for cyberangreb som fx ransomware. Dette vil ofte betyde, at der skal installeres antivirus på servere, databaser og medarbejdernes computere og servere. Alt efter organisationens aktiviteter kan det være nødvendigt at overveje, om andre enheder skal beskyttes mod cybertrusler. Det kan være fx være computere, som er delt mellem flere medarbejdere. Hertil kommer, at smartphones og tablets i stadig højere grad anvendes af organisationer til kommunikation og udveksling af oplysninger på lige fod med computere, og derfor kan behovet for beskyttelse med antivirus også være relevant i denne sammenhæng.

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der er for systemer og databaser, der anvendes til behandling af persondata, installeret antivirus, som opdateres løbende	4 	n/a

Undersøgelse

Undersøgt, om der for systemer og databaser, der anvendes til behandling af persondata, er installeret antivirus, som løbende opdateres.

Vurdering


Det vurderes at organisationens IT-afdeling på nuværende tidspunkt har overblik over incidents og opdateringscyklus, eftersom de har fået adgang til dashboardet via GlobalConnect.

Anbefaling

Ingen.


C2. Firewall

En firewall er en digital barriere mellem organisationens eget netværk og andre netværk. En sådan firewall overvåger indgående og udgående netværkstrafik og blokerer for uønsket data baseret på allerede opsatte sikkerhedsregler. En firewall kan både være software- og hardwarebaseret.

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der er etableret firewalls for at beskytte it-udstyr, systemer og databaser, der anvendes til behandling af persondata.	4 	n/a
Undersøgelse		
Undersøgt om der er etableret firewalls for at beskytte it-udstyr, systemer og databaser, der anvendes til behandling af persondata.		
Vurdering		
Det vurderes, at organisationens løsning på er outsourcet til Global Connect, Globeteam og Lector (ESDH). Det vurderes, at organisationen har afdækket ansvars- og rollefordeling med leverandørerne på kontraktniveau og at der føres årlig kontrol med leverandørernes overholdelse heraf gennem indsamling af ISAE 3000-erklæring årligt. Compliancemålet vurderes på det foreliggende grundlag at være opfyldt, men der kan være mulighed for forbedring i konkrete tilfælde.		
Anbefaling		
Ingen.		

C3. Segmentering af netværk

Ved at segmentere/adskille netværk kan organisationen begrænse skaden ved f.eks. hackerangreb eller malware. Alt efter organisationens størrelse, kompleksitet og typer af behandlingsaktiviteter kan det være nødvendigt at overveje om opdeling af netværk skal ske på baggrund af tillidsniveauer (f.eks. offentligt domæne, pc-domæne, serverdomæne), på baggrund af organisatoriske enheder (f.eks. HR, økonomi, marketing) eller en kombination af begge (f.eks. serverdomæne koblet til flere organisatoriske enheder). Med "segmentering (adskillelse) af egne netværk" menes, at organisationen har opdelt sin netværksinfrastruktur i to eller flere separate netværk typisk adskilt af en firewall.

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Egne netværk er segmenteret for at begrænse adgang til systemer og databaser, der anvendes til behandling af persondata.	4 	n/a

Undersøgelse

Undersøgt, om interne netværk er segmenteret for at sikre begrænset adgang til systemer og databaser, der anvendes til behandling af persondata.

Inspiceret netværksdiagrammer og anden netværksdokumentation for vurdering af, om segmentering er behørig.

Vurdering


Det vurderes, at segmentering af netværk er udliciteret til Atea. Organisationens IT har selv adgang til Cisco ISE dashboard, og der følges op på, om netværk er segmenteret. Organisationen har gjort et godt stykke arbejde. Compliancemålet vurderes på det foreliggende grundlag at være opfyldt, men der kan være mulighed for forbedring i konkrete tilfælde.

Anbefaling

Ingen.

C4. Adgangsstyring

Alt efter organisationens størrelse og kompleksitet kan det være nødvendigt at udarbejde en procedure for at administrere brugeres (fx ansattes) systemadgange – fx deres adgang til persondata. En sådan administration af brugeradgange til persondata skal være begrundet i brugernes arbejdsbetingede behov og skal forebygge, at brugerne ikke kan tilgå oplysninger, som de ikke har behov for at anvende.

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Adgang til persondata er isoleret til brugere med arbejdsbetinget behov herfor.	4 	n/a

Undersøgelse

Undersøgt, om der er udarbejdet en skriftlig procedure for tildeling og nedlæggelse af brugeradgange og rettigheder til it-systemer, som afspejler need-to-know princippet, når nye medarbejdere ansættes eller eksisterende medarbejdere fratræder. Undersøgt, om der regelmæssigt foretages dokumenteret kontrol af medarbejdernes adgangsrettigheder for at sikre, at tildelte brugeradgang og rettigheder fortsat er korrekte (i overensstemmelse med need-to-know princippet).

Inspiceret, at der foreligger dokumentation ("Procedure for brugeradgange- og rettigheder) for regelmæssig vurdering og godkendelse af tildelte brugeradgange.

Vurdering


Det vurderes, at organisationen har etableret en procedure for tildeling og nedlæggelse af brugeradgange og rettigheder til it-systemer. Løbende kontroller på brugerstyring kører i ControlGDPR, hvor systemejere skal kontrollere, at adgange alene tildeles til personer med et arbejdsbetinget behov. Awareness omkring dette emne er høj både hos IT og HR. Organisationens HR-afdeling udsender månedligt en liste over medarbejdere, som er fratrådt til de respektive systemejere. Compliancemålet vurderes på det foreliggende grundlag at være opfyldt, men der kan være mulighed for forbedring i konkrete tilfælde.

Anbefaling

Ingen.

C5. Logning

Logning er et vigtigt redskab til at kortlægge, f.eks. hvordan brugere af et it-system har ageret. Logningen/registreringerne af brugernes adfærd gengives i en såkaldt logoversigt eller logfil, som efterfølgende kan anvendes til bl.a. at analysere og dokumentere eventuelt misbrug af oplysninger. Logning kan i øvrigt også være et vigtigt værktøj til at opdage eventuelle hackere eller andre uvedkommendes adgang til organisationens systemer.

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der er etableret logning og denne er beskyttet mod manipulation og uautoriseret adgang.	2	 P2

Undersøgelse

Undersøgt om der automatisk sker logning af bruger aktiviteter i it-systemer, som anvendes til behandling af personoplysninger (logoversigt). Undersøgt, om opsamlede oplysninger om brugeraktivitet i logs er beskyttet mod manipulation og sletning.

Inspiceret ud fra en tilfældigt udvalgt dags logning, at logfiler har det forventede indhold i forhold til opsætning, herunder inspiceret dokumentation, logopfølgning og håndtering af evt. sikkerhedshændelser, aktiviteter udført af systemadministratorer og andre med særlige rettigheder.

Vurdering

Der vurderes, at findes logs på en flerhed af forskellige systemer hos organisationen. IT tager sig af netværk igennem ISE Cisco. Azure foretager logning igenem design guide igennem Globeteam. Det vurderes også, at der mangler et fuldstændigt overblik over samtlige systemer og logning af persondata heri.

Anbefaling

Det anbefales at sikre beskyttelse af logning af brugeraktiviteter i it-systemer mod manipulation og sletning samt at sikre opsætning af logfiler på en måde, som giver et systematiseret overblik og sikre opfølgning og håndtering af sikkerhedshændelser.

Det anbefales desuden, at organisationen skaber overblik over alle systemer, som anvendes til behandling af persondata med fokus på, hvilke systemer, som endnu ikke logges.

C6. Systemovervågning

Systemovervågning (monitorering) hjælper med at forebygge, opdage og korrigere potentielle sikkerhedshændelser i systemer og databaser.

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der er for de systemer og databaser, der anvendes til behandling af persondata, etableret systemovervågning med alarmering	3	P3

Undersøgelse

Undersøgt, om der for de systemer og databaser, der anvendes til behandling af persondata, er etableret systemovervågning med alarmering (monitorering).

Vurdering


Det vurderes, at GlobalConnect håndterer systemovervågning via managed service på serverne. På eksterne systemer ligger opgaven hos produktejerne. DDOS beskyttelse er håndteret hos GlobalConnect, som sender incidents til organisationens IT. Det vurderes yderligere, at organisationen har bedt GlobeTeam om at implementere SIEM efter best practice.

Anbefaling

Det anbefales, at alle servere løbende bliver indrullet i SIEM systemet.

C7. Kryptering af hardisk og/eller filsystem

Kryptering er en sikkerhedsforanstaltning, som bl.a. beskytter oplysninger mod uvedkommende adgang. Med "kryptering af harddisk og/eller filsystem" menes en software- eller hardwarebaseret krypteringsløsning, der sikrer, at indholdet er krypteret før indtastning af brugerens password. Ved harddisk kryptering (full disk encryption) er harddiskens indhold altid krypteret, og kun dele dekrypteres og placeres i hukommelsen (RAM) ved brug. Ved kryptering af filsystemet sikres indholdet af hele/dele af filsystemet, men ikke selve operativsystemet/systemfiler, mv. Eksempler på kendte software løsninger er BitLocker(Microsoft), FileVault (Apple), LUKS (Linux) eller VeraCrypt (IDRIX).

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der er implementeret kryptering af harddisk og/eller filsystemer på medarbejdernes computere for at beskytte persondata.	4 	n/a

Undersøgelse

Undersøgt, om der er implementeret kryptering af hardisk og/eller filsystemer på medarbejdernes computere.

Inspiceret for tilfældigt udvalgt harddisk eller filsystem, at kryptering er effektiv.

Vurdering

Det vurderes, at alle enheder bliver krypteret med Bitlocker og at enhederne er låst på BIOS. Organisationen har gjort et godt stykke arbejde. Compliancemålet vurderes på det foreliggende grundlag at være opfyldt, men der kan være mulighed for forbedring i konkrete tilfælde.


Anbefaling

Ingen.

C8. Kryptering ved overførsel via internettet

Når oplysninger sendes over åbne netværk som f.eks. internettet, har man som afsender eller modtager som udgangspunkt ingen kontrol over, hvilke maskiner (servere m.v.) de konkrete oplysninger passerer igennem undervejs, herunder hvor i verden disse maskiner er lokaliseret. For at sikre sig mod, at de overførte oplysninger tilgås af uvedkommende, kan man anvende kryptering.

Med "overførsel" menes ikke kun transmission af oplysninger med e-mails, men også anden form for transmission af personoplysninger over netværk, som organisationen ikke har fuld kontrol over.

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der anvendes effektiv kryptering ved overførsel af fortrolige og følsomme personoplysninger via internettet og med e-mail	2	 P2

Undersøgelse

Undersøgt om fortrolige og følsomme personoplysninger krypteres ved overførsel via internettet fx via HTTPS eller FTPS, og/eller med e-mail.

Vurdering


Det vurderes, at persondata krypteres ved overførsel via internettet gennem HTTPS. Det vurderes, at organisationen ikke på nuværende tidspunkt har en politik for kryptering.

Anbefaling

Det anbefales, at organisationen først udarbejder en politik for kryptering af transmission over netværk. Dernæst anbefales det, at organisationen udarbejder en krydsreference mellem den af organisationen etablerede systemoversigt og organisationens risikovurdering, for at sikre, om krypteringen tjener som passende teknisk foranstaltning.

C9. Sårbarhedsscanninger og penetrationstest

Sårbarhedsscannere kan tjekke systemer for at verificere, at operativsystemet er opdateret, har opdateret antivirussoftware og har en aktiveret firewall, herunder verificere at systemer ikke kører visse tjenester og protokoller, som kan blive udnyttet af trusler. Penetrationstest går videre end sårbarhedsscanninger og forsøger at udnytte de opdagde sårbarheder for at vise, i hvilket omfang det er muligt at opnå uautoriseret adgang til netværk, systemer, databaser, servere og persondata.

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
De etablerede tekniske foranstaltninger testes løbende ved sårbarhedsscanninger og/eller penetrationstests.	1	 P1

Undersøgelse

Undersøgt, om de etablerede tekniske foranstaltninger testes løbende ved sårbarhedsscanninger og/eller penetrationstests.
Undersøgt, om eventuelle afvigelser og svagheder i de tekniske foranstaltninger er rettidigt og betryggende håndteret
Inspiceret om der foreligger dokumentation for den seneste test af de etablerede tekniske foranstaltninger.

Vurdering


Det vurderes ikke at være påvist, at der udført sårbarhedsscanninger eller penetrationstest. Organisationen oplyser dog, at de er i processen med at få styr på dette og har indhentet tilbud.

Anbefaling

Det anbefales, at der kommer sårbarhedsscanninger og/eller penetrationstests i stand for at klarlægge eventuelle afvigelser og svagheder ved de implementerede sikkerhedsforanstaltninger.

C10. Opdateringer og patches

Leverandører udgiver regelmæssigt patches, rettelser og opdateringer. Grundlæggende hærdningspraksis sikrer, at systemerne har alle relevante patches installeret, inklusive patches til operativsystemer og applikationer, herunder sikkerhedspatches, som har til formål at lukke sikkerhedshuller i programmer.

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der er etableret en proces for regelmæssigt at opdatere og patche i programmer, styresystemer og andre softwareløsninger.	1	 P1

Undersøgelse

Undersøgt om der er etableret en proces for regelmæssigt at opdatere og patche i programmer, styresystemer og andre softwareløsninger.

Inspiceret for et tilfældigt udvalgt program, styresystem eller anden softwareløsning, at dette forekommer opdateret med relevante opdateringer, patches og sikkerhedspatches.

Vurdering

Det vurderes, at der er proces for opdatering og patching på OS niveau på klienter. Dette gøres igennem Ivanti, hvor der er styr på alle klienter. Det vurderes dog ikke, at organisationen har det fulde overblik over andre software programmer på klienterne. Der er ikke regelmæssig procedure for at opdatere Android og iOS på mobile enheder mv. IOT-devices i billetautomater og hardware-enheder med OS på er ukendt.

Anbefaling


Det anbefales, at der laves en procedure og årlige stikprøvekontroller for patching og opdatering af:

- IOT devices
- Software på klienter

Det anbefales at der følges op med databehandlere, som har instruks om at opdatere fagsystemer.

C11. Multi faktor autentifikation (MFA)

Med "to-faktor-autentifikation" menes en login-proces, som indebærer to godkendelselementer. Man taler typisk om, at et sådant godkendelselement er: "Noget man ved" (brugernavn i kombination en adgangskode), "Noget man har" (et nøglekort eller en pc, som – via et på forhånd installeret certifikat – kan genkendes af den it-løsning, som forsøges tilgået) og "Noget man er" (et fingeraftryk eller en iris-skanning). Det er kombinationen af to af disse elementer, der udgør de to faktorer.

Compliancemål	Compliancenniveau	Prioritet
Der implementeret multi-faktor-autentifikation (MFA) ved adgang til systemer og databaser, hvori der sker behandling af persondata, der medfører høj risiko for de registrerede.	2 	P2

Undersøgelse

Vi har undersøgt, om adgang til systemer og databaser, hvori der sker behandling af persondata, der medfører høj risiko for de registrerede, som minimum sker ved anvendelse af to eller flere faktorer som autentifikation.

Vi har inspiceret, om brugernes adgang til at udføre behandling af persondata, der medfører høj risiko for de registrerede, alene kan ske ved anvendelse af to eller flere faktorer som autentifikation.

Vurdering

Det vurderes, at der foreligger multi faktor autentifikation på alle vigtige systemer. Der er etableret MFA på VPN. MFA er aktiveret på Office365 (MS Premium-licenser som bl.a. tilbyder conditional access) og på Azure. Der er etableret IP-restriktioner på admin. modul på CIS (Ungdomskort). Dette gøres lige nu pr. bruger i Office365.

Anbefaling

Det anbefales, at organisationen udarbejder en procedure med kriterier for, hvilke systemer det er relevant at etablere MFA. Det anbefales også at denne proces automatiseres og kontrolleres.

C12. Backup

Backup er en kopi af organisationens data således, at organisationen til enhver tid har en (forholdsvis opdateret) kopi af sine data til rådighed – de aktuelt anvendte data, der opdateres løbende, samt backup-kopien, der er et historisk øjebliksbillede. Jo længere tid, der går mellem, at organisationen opretter og gemmer en backup-kopi af sine data, desto større forskel vil der normalt være mellem de aktuelt anvendte data og den seneste backup-kopi. Backup-kopien bør opbevares adskilt fra de aktuelt anvendte data og skal sikre, at organisationen kan genetablere it-driften, hvis de aktuelt anvendte data går tabt eller bliver beskadiget. Dette kunne f.eks. være relevant, hvis hackere har udnyttet en sårbarhed hos organisationen og krypteret oplysninger.

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der foretages backup af data og persondata med regelmæssige mellemrum.	3	P3

Undersøgelse

Vi har undersøgt om der foretages backup af data og persondata med regelmæssige mellemrum.
Vi har undersøgt, om det inden for det seneste år er testet, hvorvidt backup data kan genindlæses (reetableres) for at forebygge datatab fx i tilfælde af ransomware angreb eller nedbrud i it-systemerne.

Vi har inspiceret dokumentation for seneste test af genindlæsning (reetablering) af data.

Vurdering

Det vurderes, at organisationen foretager backup via GlobalConnect. På fagsystemerne har systemejerne ansvaret, og der ligger krav om, at der skal tages backup.

Der bliver taget backup via Veeam og Spectrum Protect via GlobalConnect (omfatter de fagsystemer der er hostet hos Global Connect).

Anbefaling

Organisationen anbefales at etablere en politik for backup med henvisning til et overblik over alle systemer, hvilken retention og restoretest der påtænkes gennemført og hvornår.


Bilag 1D: Vurderingsgrundlag og anbefalinger for organisatoriske foranstaltninger (governance)

Generelt om organisatoriske foranstaltninger (governance)

Organisatoriske foranstaltninger fokuserer på styringen af beskyttelse af organisationens informationer, herunder persondata. Organisatoriske foranstaltninger kan fx omfatte administrative handlinger, politikker, procedurer, retningslinjer mv. til at styre, implementere, vedligeholde og forankre håndtering og beskyttelse af organisationens informationer, herunder persondata. Kontrollerne under temaet "organisatoriske foranstaltninger" er inspireret af kontroller fra sikkerhedsstandarderne ISO27001 og ISO27002.

D1. Politik for informationssikkerhed

En politik for informationssikkerhed fastsætter, på et overordnet niveau, principper for hvad organisationen, herunder medarbejderne, skal gøre i forhold til beskyttelsen af bl.a. it-systemer, computere, mobile enheder og informationer, herunder persondata. En politik for informationssikkerhed ved behandling af persondata bør afspejle, hvordan persondata skal håndteres og beskyttes i organisationen under hensyntagen til risici for de personer, som der behandles persondata om (de registrerede).

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der er en opdateret politik for informationssikkerhed ved behandling af persondata, som er godkendt på ledelsesniveau.	4 	n/a

Undersøgelse

Undersøgt, om der er en opdateret politik for informationssikkerhed ved behandling af persondata, som godkendt på ledelsesniveau.
Undersøgt, om politikken kommunikeres til medarbejderne i organisationen.

Vurdering


Organisationen har gjort et godt stykke arbejde. Compliancemålet vurderes på det foreliggende grundlag at være opfyldt, men der kan være mulighed for forbedring i konkrete tilfælde.

Anbefaling

Ingen.

D2. Roller og ansvar

Der skal være en fordeling af ansvar med hensyn til, hvem der skal varetage de enkelte GDPR-opgaver for sikring af databeskyttelse (fx risikovurderinger, tilsyn af databehandlere og håndtering af brud på persondatasikkerheden). På området for informationssikkerhed vil der normalt være udpeget en person, som er ansvarlig for informationssikkerhed (læs: beskyttelse af organisationens informationer) i organisationen fx it-chef, digitaliseringschef, CISO eller CTO. Alt efter organisationens størrelse og kompleksitet vil det styrke arbejdet med informationssikkerheden, hvis der er en klar ansvarsfordeling i forhold til, hvem der skal varetage de enkelte sikkerhedsopgaver.

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der foreligger beskrevet rolle og ansvarsfordeling med hensyn til varetagelse af GDPR- og informationssikkerhedsopgaver i organisationen	4 	n/a

Undersøgelse

Undersøgt, om der er foreligger en beskrevet rolle- og ansvarsfordeling med hensyn til varetagelse af GDPR- og informationssikkerhedsopgaver i organisationen.

Vurdering


For så vidt angår rolle og ansvarsfordeling med hensyn til varetagelse af GDPR opgaver har organisationen gjort et godt stykke arbejde. Det vurderes, at organisationen har oprettet "Retningslinjer for informationssikkerhed", hvori roller og ansvarsfordeling er beskrevet. Sammen med deres etablerede oversigt over systemer er der derfor skabt overblik og ejerskab over systemerne. Det vurderes desuden, at medarbejderne er gjort bekendt med disse retningslinjer og at medarbejderne har været involveret i at skabe oversigten over systemer. Compliancemålet vurderes på det foreliggende grundlag at være opfyldt, men der kan være mulighed for forbedring i konkrete tilfælde.

Anbefaling

Ingen.

D3. Ledelsesforankring

Ledelsen sætter retningen for arbejdet med informationssikkerhed og databeskyttelse i organisationen. Implementering, vedligeholdelse og forankring af informationssikkerhed, herunder databeskyttelse, afhænger af ledelsens og topledelsens involvering og engagement.

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Arbejdet med informationssikkerhed og databeskyttelse efter GDPR er forankret på ledelsesniveau.	4 	n/a

Undersøgelse

Undersøgt, om der er etableret et sikkerhedsudvalg eller anden "styregruppe" med deltagelse på ledelsesniveau, som regelmæssigt håndterer spørgsmål om informationssikkerhed og databeskyttelse.

Vurdering


Organisationen har gjort et godt stykke arbejde. Compliancemålet vurderes på det foreliggende grundlag at være opfyldt, men der kan være mulighed for forbedring i konkrete tilfælde.

Anbefaling

Ingen.


D4. Årshjul

Alt efter organisationens størrelse og kompleksitet kan det være nødvendigt systematisk at kontrollere, at væsentlige politikker og retningslinjer vedrørende informationssikkerhed og databeskyttelse er ajourførte og opdaterede med faste intervaller. I et årshjul kan organisationen på overskuelig vis samle information om de aktiviteter, der skal gennemføres og fastlægge datoer og ansvar for, at aktiviteterne bliver gennemført.

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der er etableret et årshjul, som understøtter, at alle væsentlige politikker, retningslinjer mv. vedrørende informationssikkerhed og databeskyttelse følges.	4 	n/a
Undersøgelse		
Undersøgt, om der er etableret et årshjul, som understøtter at alle væsentlige politikker, retningslinjer mv. vedrørende informationssikkerhed og databeskyttelse følges.		
Vurdering		
Organisationen har gjort et godt stykke arbejde. Compliancemålet vurderes på det foreliggende grundlag at være opfyldt, men der kan være mulighed for forbedring i konkrete tilfælde.		
Anbefaling		
Ingen.		

D5. Uddannelse/Awareness

Der skal gennemføres uddannelse af medarbejdere med henblik på at sikre ønsket adfærd og opmærksomhed omkring beskyttelse af organisationens informationer, herunder håndtering og beskyttelse af persondata. Uddannelse kan være interne eller eksterne kurser om sikkerhed på arbejdspladsen og om behandling af persondata, som er relevante for medarbejdernes løsning af arbejdsopgaver og deres generelle adfærd. Sådant en uddannelse, ofte kaldt awareness-træning, kan også bestå af interne oplæg, møder og workshops, hvor forsvarlig adfærd og relevante scenarier drøftes. Det kan typisk være relevant at gennemføre awareness-træning for nye medarbejdere som en del af deres introduktion (onboarding). Alt efter organisationens størrelse og kompleksitet - og ved større organisatoriske ændringer - kan det være nødvendigt at gennemføre regelmæssig awareness-træning, så medarbejderne kan holde sig ajour med organisationens politikker og retningslinjer i det omfang, det er relevant for deres jobfunktion.

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Medarbejderne uddannes løbende i it-sikkerhed og databeskyttelse.	4 	n/a

Undersøgelse

Undersøgt, om medarbejdere løbende uddannes i it-sikkerhed og databeskyttelse. Undersøgt, om der følges op på, om medarbejderne gennemfører uddannelse. Undersøgt, om eventuel politik for informationsikkerhed indgår i uddannelsen af medarbejderne.

Inspiceret dokumentation for, at medarbejderne løbende uddannes. Inspiceret dokumentation for, at der løbende følges op på, at medarbejderne gennemfører uddannelse.

Vurdering

Det vurderes, at medarbejderne løbende uddannes i it-sikkerhed og databeskyttelse dels med onboarding introduktion for nye medarbejdere og dels med awareness kurser for alle medarbejdere via e-learning. Organisationen oplyser, at der nu sker halvårlig opfølgning på, om medarbejdere har gennemført de påkrævede kurser. Organisationen har desuden indgået samarbejde med en ny leverandør af software til awareness.

Anbefaling

Ingen.

D6. Business Recovery Plan/beredskab

Det er relevant at stille til i en beredsskabsplan, hvordan driften af kritiske forretningsopgaver opretholdes, hvis organisationen ikke længere har adgang til vigtige it-systemer. Kritiske forretningsopgaver er typisk arbejdsrelaterede opgaver, der er vigtige at udføre for at undgå eller begrænse (større) negative konsekvenser for organisationen og de registrerede.

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der er etableret en beredsskabsplan for opretholdelse af kritiske forretningsopgaver.	3	P3

Undersøgelse

Undersøgt om der er etableret beredsskabsplan.

Undersøgt om der foretages regelmæssige test af beredsskabsplan.

Vurdering

Det vurderes, at organisationens beredsskabsplan nu er opdateret til at omfatte alle systemer med kritisk status. Beredsskabsplanens oversigt indeholder links til beredskab, aftalte SLA-klasser, actioncards på de enkelte systemer og handlingsplaner, som løbende revideres.

Anbefaling

Det anbefales, at organisationen igangsætter regelmæssige tests af beredsskabsplanen og fastsætter en frekvens for opdatering af denne med en hyppighed, som passer med organisationens struktur, herunder fx hvor ofte der sker udskiftning i ansvarsområder.

D7. Disaster Recovery Plan/genetablering af it-systemer og it-drift

Det er også relevant at tage stilling til, hvordan organisationen får genetableret it-systemer og den normale it-drift i tilfælde af nedbrud fx i tilfælde af hackerangreb, brand, oversvømmelser, tyveri og strømsvigt. Dette indebærer først og fremmest en stillingtagen til ansvars- og rollefordelingen i organisationen, hvis uheldet er ude. Alt efter organisationens karakter kan det også indebære en forudgående kortlægning af bl.a. centrale opgaver og processer, prioritering af ressourcer og systemer samt fastlæggelse af kommunikationskanaler.

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der er etableret en plan for genetablering af it-systemer og it-drift.	3	P3

Undersøgelse

Undersøgt, om der er etableret plan for genetablering af it-systemer og it-drift i tilfælde af nedbrud.

Vurdering


Det vurderes, at organisationens plan for genoprettelse af it-systemer og it-drift er opdateret til at omfatte alle kritiske systemer. Organisationen oplyser, at tests af planerne er sat i årshjulet.

Anbefaling

Det anbefales, at organisationen efter første test af genetableringsplanen vurderer, med hvilket frekvens planen skal henholdsvis testes og opdateres for at sikre bedst mulig genetablering.

D8. Fysisk sikkerhed

Det er relevant at sikre, at der ikke kan opnås adgang for uautoriserede personer til lokaliteter, hvori der opbevares og behandles persondata (fx arkiver, serverrum og kontorer). Fysisk adgangssikkerhed kan bl.a. opnås ved at aflåse lokaler, herunder at afskærme vinduer, hvis sådanne kan udnyttes af uautoriserede personer til at få kiggeadgang til persondata.

Compliancemål	Complianceniveau	Prioritet
Der er etableret fysisk adgangssikkerhed for lokaliteter, hvori der opbevares og behandles persondata.	2	 P2

Undersøgelse

Undersøgt, om der er etableret fysisk adgangssikkerhed, således at kun autoriserede personer kan opnå fysisk adgang til lokaliteter, hvori der opbevares og behandles persondata.

Observeret for tilfældigt udvalgt lokalitet, hvori der opbevares og behandles persondata, at det er sandsynligt, at kun autoriserede personer har adgang hertil.

Vurdering

Det vurderes, at organisationen på nuværende tidspunkt har etableret fysisk adgangssikkerhed på hovedkontoret ved at aflåse døre i de perioder, hvor receptionen er ubemandet.

Anbefaling

Det anbefales, at organisationen efter vurdering af, hvilke foranstaltninger, der er tilstrækkelige, etablerer en procedure for fysisk sikkerhed, som indeholder en oversigt over etablerede fysiske tiltag, en frekvens for kontrol med den fysiske adgang samt overvejelser om alarmering og monitorering.

Bilag 2: Organisationens kommentarer til rapportens udkast

Kommentarer til tilsynsrapportens udkast
A7. Tredjelandsoverførsler
Kan første sætning ikke slettes? Hvilken underdatabehandler menes der?
C12. Backup
Organisationens IT-afdeling har fremsendt log over backup.
D6. Beredskabsplan
Er det tilstrækkeligt med skrivebordstests?
D7. Genetableringsplan
Er det tilstrækkeligt med skrivebordstests?
D8. Fysisk sikkerhed
Kan DPO DK være mere specifik ift. hvad Midttrafik bør være opmærksom på?

Bilag 3: Årets handlinger

Udførte handlinger gennem 2022

Afsluttet	Frist for bemærkninger til tilsynsrapporten fra MT er torsdag d. 7. februar 2022
Afsluttet	Kontroller af refusioner i billetapp
Afsluttet	Sikkerhedsbrud? Kontrolafgift til forkert modtager
Afsluttet	Tilføjelse til privatlivspolitik vedr. aktindsigt
Afsluttet	Opbevaring af pseudonymiserede Rejsekort-data (Janne deltager)
Afsluttet	Databehandleraftale med faglige organisationer
Afsluttet	Workshop om handleplan
Afsluttet	TIA fra Kraftvaerk
Afsluttet	Hjemmelsgrundlag ved medarbejdersurveys?
Afsluttet	Sikkerhedsbrud? Kontrolafgift til forkert modtager
Afsluttet	Tilføjelse til privatlivspolitik vedr. aktindsigt
Afsluttet	Privatlivspolitik - buschauffører
Afsluttet	Databehandleraftale med faglige organisationer
Afsluttet	Workshop om handleplan
Afsluttet	TIA fra Kraftvaerk
Afsluttet	BAT ønsker at benytte Midttrafiks billetapp
Afsluttet	BAT ønsker at benytte Midttrafiks billetapp
Afsluttet	Samtykke til påmindelser, Flextrafik
Afsluttet	Midttrafiks brug af Cisions SoMe mgmt-løsning (underdatabehandlere i usikre tredjelände)
Afsluttet	Privatlivspolitik til Flextrafik-chauffører (Frank og Merete deltager 13.35-14)
Afsluttet	Privatlivspolitik - buschauffører (copy)
Afsluttet	Privatlivspolitik - Midttrafiks gæste-wifi
Afsluttet	Samtykketekst til nyhedsbrev
Afsluttet	Push-beskeder i Midttrafik Live - Jesper og udvikler fra Adibus deltager kl. 10.20 10.40
Afsluttet	Tidsplan for tilsynsdag d. 28. nov. - indkaldelser
Afsluttet	Adgangskontroller - hvordan dokumenterer vi bedst?
Afsluttet	Brug af Google Analytics på midttrafik.dk
Afsluttet	NIS2 - Midttrafik?
Afsluttet	REVI / GT
Afsluttet	ControlGDPR
Afsluttet	Brug af Google Analytics til Live appen
Afsluttet	Opbevaring af lukkede dagsordener i hhv. First Agenda og ESDH - hjemmel?
Afsluttet	Nets Danmark + øvrige - Midttrafiks ansvar? (copy)
Afsluttet	Navnekrus med HK-logo som julegaver til medarbejdere
Afsluttet	Mitigerende/supplerende sikkerhedsforanstaltninger - Law Enforcement Requests
Afsluttet	Databehandleraftale-oplæg til udbud af økonomi-system
Afsluttet	Tilsyn - dokumentation



Transportminister Thomas Danielsen
Transportministeriet
Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Brev

22. december 2022

Lone Rasmussen
Telefon: 23401639
lor@moviatrafik.dk

Kære Thomas Danielsen,

Tillykke med udnævnelsen til transportminister. Hos Trafikselskaberne i Danmark glæder vi os til samarbejdet. Vi håber, at du vil fortsætte den gode tradition vi har haft med dine forgængere og Transportministeriet om møder og tæt kontakt om samarbejde og udvikling af den kollektive trafik og mobilitet i hele landet.

Vi er glade for, at den nye regering har prioriteret en stærk infrastruktur på tværs af Danmark og en mere attraktiv offentlig transport i regeringsgrundlaget. Vi ser frem til at bidrage. I Trafikselskaberne arbejder vi hele tiden på at udvikle den offentlige transport, så den kan leve op til borgernes og virksomhedernes behov – også i fremtiden. Vi har fokus på nye fleksible løsninger, der får forskellige transportformer til at spille bedre sammen og sikre offentlig transport i udkantsområderne. Vi arbejder med grøn omstilling og i de senere år har udrulningen af grønne busser fået fart på, godt hjulpet af statslige puljemidler og moderniseringen af afgiften for el til busser.

Trafikselskaberne spiller en nøglerolle både for den grønne omstilling og for at få Danmark til at hænge bedre sammen. Men som du ved, lægger de stigende energipriser pres på trafikvirksomhedernes økonomi, både i år og i 2023. Dette belaster kommuner og regioner, og der er alvorlig risiko for, at det kan føre til behov for væsentlige reduktioner i busservicen, ikke mindst i de tyndt befolkede områder.

Vi skal fra trafikselskaberne derfor opfordre til, at der gives mulighed for at afbøde de umiddelbare og forhåbentlig midlertidige effekter af det økonomiske pres ved eksempelvis at fremrykke takststigningen for 2024, så omkostningen til det sidste års energiprisstigninger ikke skal betales af kommuner og regioner alene. DSB, Arriva er enige i dette, og trafikselskabernes direktører har sendt et fælles brev til Transportministeriet herom.

Regeringen har bebudet nedsættelsen af et ekspertudvalg, der skal komme med anbefalinger til en ny struktur for busbetjening i Danmark, se på dækningen i byer og yderområder og se på den nuværende organisering af Trafikselskaberne. I Trafikselskaberne ser vi frem til at bidrage til dette arbejde. Vi har i dag et tæt samarbejde om fælles emner, samtidig med at vores geografiske forankring gør os i stand til at imødekomme behovene hos de lokale brugere. Et af vores fælles projekter som også omfatter DSB, Arriva Tog og Metroselskabet er et forslag til en modernisering og forenkling af rabatordningerne for unge, der vil gøre det enklere og billigere for unge at bruge offentlig transport. Det vil vi gerne drøfte med dig, så det kan spille sammen med regeringens planlagte initiativ om at understøtte, at flere unge med langt til uddannelse kan få billigere adgang til offentlig transport.

I trafikselskaberne håber vi, at den gode tradition med et hilse-på-møde mellem transportministeren og TiDs bestyrelse kan fastholdes, og vi vil foreslå, at vi snart får et møde, hvor vi kan drøfte forhold af fælles interesse. Endnu en gang tillykke med udnævnelsen.

Med venlig hilsen

Steen Vindum

Formand for Trafikselskaberne i Danmark

Formand Steen Vindum
Trafikselskaberne i Danmark

18. januar 2023
2023-2

Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 41 71 27 00

Kære Steen Vindum

Tak for velkomstbrevet til mig den 22. december 2022, og for trafikelskabernes brev til Transportministeriet af 19. december 2022 om håndtering af energiprisstigninger.

Som I har kunnet læse i regeringsgrundlaget, vil regeringen gerne understøtte busdækningen både i og uden for byerne. Jeg ser frem til et godt og konstruktivt samarbejde med trafikelskaberne i forbindelse med dette arbejde, og jeg hører naturligvis også gerne nærmere om de forslag I har til håndtering af de udfordringer, som bl.a. energikrisen giver på den korte bane.

Jeg vil derfor også gerne takke ja til jeres forslag om et hilse-påmøde. Ministersekretariatet vil kontakte Trafikselskaberne i Danmark og arrangere et mødetidspunkt.

Jeg ser frem til at møde jer.

Med venlig hilsen



Thomas Danielsen