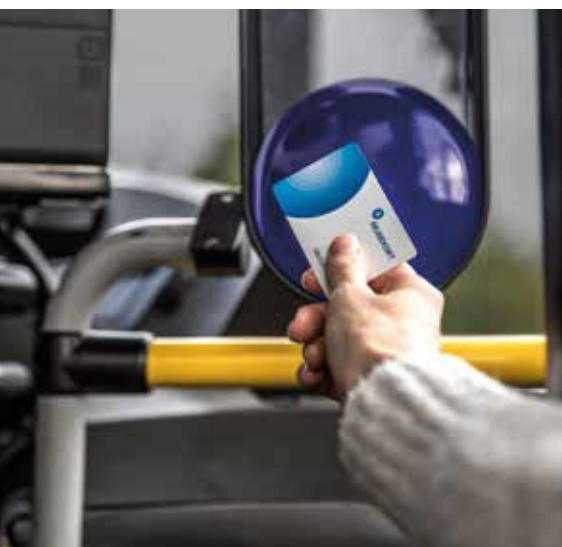




# BERETNING

2018



VI KØRER  
FOR DIG



## Beretning 2018

2018 var et år, der hos Sydtrafik stod i digitaliseringens tegn. Som det første trafikskab i Danmark kom vi helt i mål med udrulningen af rejsekort på tværs af alle vores egne produkter. I april kom ungdomskortet som det sidste produkt over på rejsekort, og fra da af har vi kunnet trække meget præcise data på antal påstigninger, rejsemønstre og brug af de forskellige produkter.

Disse anonymiserede data har vi så efterfølgende kunnet stille til rådighed for bestillerne i kommunerne og regionen. De har fået deres egen indgang til Business Intelligence (BI) systemet, og siden 2. kvartal har de modtaget kvartalsvise rapporter med passagertal på alle deres ruter. Det giver dem et helt nyt fundament at planlægge og bestille deres kørsel ud fra.

Udviklingen af vores BI platform fortsætter, og den skal danne grundlaget for den datadrevne udvikling af Sydtrafik i de kommende år.

Et andet emne, der farvede især starten af 2018, var takstreformen Takst Vest i marts, som du kan læse mere om her i beretningen. Takst Vest krævede en masse samarbejde mellem trafikskaberne og togoperatørerne i Vestdanmark, og der var ros fra Transport-, Bygnings- og Boligministeriet for det forbilledlige forløb og implementering.

Implementeringen af Takst Vest kan også aflæses i årsregnskabet for Sydtrafik, da reformen og de nye produkter gav kunderne større overblik og fleksibilitet – men Sydtrafik færre indtægter. Samtidigt steg omkostningsindekset mere end forventet i 2018. Årsregnskabet offentliggøres i en særskilt publikation.

Her i beretningen kan du læse mere om årets forløb, og i afsnittet Sydtrafik i tal kan du finde interessante statistikker om alt fra bussernes rettilighed til sammensætningen af ansatte i administrationen.

God fornøjelse med læsningen.

Lars Berg  
Direktør

Henning Ravn  
Bestyrelsesformand

# Indhold

## Beretning 2018

Forord . . . . .	3
Ny formand og ny bestyrelse . . . . .	6
Trafikplan 2018-2022 . . . . .	7
Takst Vest . . . . .	8
Ungdomkort på rejsekort . . . . .	8
Flere unge i bussen . . . . .	9
Pilotprojekt i Sønderborg . . . . .	10
Forbedret busbetjening . . . . .	11
Flextrafik 6. udbud . . . . .	11
Trivselsmåling . . . . .	12
Flexpendler testet i Vejen og Aabenraa . . . . .	13
Kundetilfredshed . . . . .	14
Samme serviceniveau til samme pris . . . . .	15

## Sydtrafik i tal 2018

Indtægter og økonomi . . . . .	17
Enkeltbilletter . . . . .	18
Flextrafik . . . . .	19
Kontrolafgifter . . . . .	20
Anmeldelser for bedrageri eller dokumentfalsk . . . . .	20
Rejsegaranti . . . . .	20
Kontraktkørsel . . . . .	21
Kontraktbusser . . . . .	21
Besøgende på sydtrafik.dk . . . . .	23
Telefonopkald fra kunder . . . . .	23
Skriftlige henvendelser fra kunder . . . . .	23
Administrationen . . . . .	24
Sydtrafiks organisation . . . . .	25
Sydtrafiks bestyrelse 2018-2021 . . . . .	25
Sydtrafiks repræsentantskab 2018-2021 . . . . .	26

## Beretning 2018

Sydtrafik // Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen  
post@sydtrafik.dk // CVR nr. 29942897  
Ansvarshavende redaktør: Lars Berg  
Design & produktion: ImageConsult



# Ny formand og ny bestyrelse

## Januar

Kommunalvalget i 2017 betød, at der var udskiftning på næsten alle pladser i Sydtrafiks bestyrelse. På et konstituerende møde i januar blev Henning Ravn ny formand. Han er valgt ind i Esbjerg byråd for Venstre. På næstformandspladsen var der genvalg til Preben Friis-Hauge fra Region Syddanmark, der sammen med regionsrådskollegaen Karsten Uno Petersen er de eneste gengangere fra den tidligere bestyrelse.

### Resten af bestyrelsen blev:

- Majbritt Rasmussen, valgt for Venstre i Billund Kommune
- Søren Rishøj Jakobsen, valgt for Socialdemokratiet i Haderslev Kommune
- Erik Lauritzen, valgt for Socialdemokratiet i Sønderborg Kommune
- Matthias Knudsen, valgt for Venstre i Tønder Kommune
- Vagn Sørensen, valgt for Venstre i Vejen Kommune
- Christoffer Melson, valgt for Venstre i Vejle Kommune

Bestyrelsen skal sammen med repræsentantskabet lede Sydtrafik frem til udgangen af 2021.

# Trafikplan 2018-2022

## Februar

Processen omkring Trafikplan 2018-2022 starter tilbage i oktober 2017, hvor den daværende bestyrelse drøfter og udvælger fokusområderne: Datadrevet udvikling, behovsstyret betjening og bæredygtighed.

Det var under disse tre overskrifter, at de 43 deltagere ved workshoppen d. 21. februar 2018 kom med deres idéer til indsatsområder og mål for Sydtrafik. Med ved workshoppen var der repræsentanter fra alle 11 kommuner og regionen, samt ledere fra Arriva, Tide Bus og Umove. Dagen blev faciliteret af MOE Tetraplan, og den resulterede i mange gennemarbejdede forslag til mål og indsatser i perioden.

Workshoppens resultater blev grundlaget for den videre drøftelse og gennemarbejdning i Sydtrafisk bestyrelse, indtil planen kunne sendes i høring hos ejerne – kommunerne og Region Syddanmark.

Den endelig Trafikplan 2018-2022 blev godkendt på bestyrelsesmødet d. 31. august 2018, og både fokusområderne og indsatserne danner grundlaget for det videre arbejde med udarbejdelse af Strategiplan 2019-2022.

### Billund 65+

I februar blev det muligt for borgere i Billund Kommune i aldersgruppen 65+ at få et specielt buspendler kort, der giver fri rejse i busserne i hele kommunen for kun 400 kr. om året.

Billund var den anden kommune i vores område til at indføre denne ordning, efter at Kolding Kommune gjorde det i 2017. Brugere er rigtig glade for ordningen, der blandt andet giver dem ubegrænset rejse i busserne ind til hovedbyerne Billund og Grindsted.

### Kundeambassadører på uddannelsesinstitutioner

Fra starten af februar var der igen to kundeambassadører i Sydtrafik, og blandt deres første opgaver var en informationskampagne rettet mod ungdomsuddannelserne i området.

Ambassadørerne har været med på morgensamlinger, til åbent hus-arrangementer og til infomøder for kommende elever på ungdomsuddannelser i hele den jyske del af regionen. De ved dog godt, hvor det er bedst at rådgive om kollektiv transport til unge:

”Vi vil faktisk helst ramme de unge, der hvor deres forældre også er med og kan høre informationerne,” fortæller Siri Højgaard Jørgensen med et glimt i øjet. Hun fortsætter: ”Vi har selvfølgelig en del skriftligt materiale, som vi kan give de unge med hjem. Men der sker bare mere, når mødre er med fra starten.”

Besøgene på ungdomsuddannelserne illustrerede også den dobbelte rolle, som kundeambassadørerne har:

”Vi kan fortælle dem alt om køreplaner, kort og priser, og til gengæld fortæller de os om eventuelle udfordringer eller ønsker, de har til deres transport til og fra skolen. Og det tager vi med tilbage til kontoret – for vi er jo kundernes ambassadører,” fortæller Maria Holm med et smil.

Året igennem har de to ambassadører opsøgt kunderne, der hvor de er – biblioteker, dagligvarebutikker, koncerter og sågar Vorbasse Marked.



Kundeambassadører i Sydtrafik

# Takst Vest

## Marts

18. marts var dagen, hvor Sydtrafik sammen med alle trafikskaber og togoperatører vest for Storebælt indførte den nye og simple prisstruktur under navnet Takst Vest.

Med takstreformen blev der ryddet op i et ulogisk prishierarki og forvirrende rabatter og billetter, som gjorde det besværligt at gennemskue prisen på en rejse og at være sikker på, at man havde købt den billigste billet.

Efter reformen kom sammenlignelige rejser til at koste det samme, og rabatter blev ensrettet på tværs af trafikskaber. Samtidig blev priserne på de forskellige bil-

letprodukter justeret, så man med et rejsekort i hånden fremadrettet kan regne med, at man får den billigste pris.

De ensartede principper betød et farvel til Sydtrafiks faste rabat på rejsekort. I stedet blev det ændret til en mængderabat, hvor der er rabat alt efter, hvor meget du rejser og om du er barn, voksen eller pensionist.

Udrulningen af Takst Vest forløb roligt uden de store problemer i Sydtrafiks område, og der var ros fra Transport-, Bygnings- og Boligministeriet til alle trafikskaber og busoperatører for det gode forløb.

# Flere unge i bussen

## Maj

### Kundeundersøgelse blandt medstuderende

I efteråret 2017 indgik Sydtrafik i et samarbejde med Vejen Business College (VBC), og det resulterede bl.a. i en opgave i forbindelse med faget afsætning. De studerende fik til opgave at lave en kundeundersøgelse for Sydtrafik blandt deres medstuderende og studerende på Vejen Gymnasium.

Det gav flere brugbare indsigter ind i målgruppen af både nuværende og potentielle brugere. "Et af de mere overraskende resultater var et ret lavt kendskab til

ungdomskortet. Det var påfaldende, at så mange ikke kendte til rabatordningen, når mange unge i undersøgelsen samtidigt pegede på, at kollektiv trafik er for dyrt som studerende," fortæller Jette Lauridsen, afdelingschef for Kunde og Marked.

Samarbejdet var en succes set fra både Sydtrafik og VBC's side, og resultaterne bruges bl.a. i kundeambassadørernes arbejde med ungdomsuddannelserne.

# Ungdomskort på rejsekort

## April

### Sydtrafik blev det første trafikskab i Danmark til også at digitalisere ungdomskortet.

Sydtrafik blev det første trafikskab i Danmark til også at digitalisere ungdomskortet. Det tidligere papkort, som skulle fornyes og sendes med posten hvert kvartal, blev erstattet af et pendlerkort, der bestilles og fornyes via selvbetjeningsportalen mitungdomskort.dk. Løsningen giver samtidigt mulighed for, at forældre kan knytte deres børns kort til betalings- og fornyelsesaftalerne på deres egne rejse- eller pendlerkort.

Med ungdomskortets overførsel til det digitale rejsekort er 95% af Sydtrafiks rejser nu digitale, og det betyder, at der fremover indsamles nøjagtige og anonymiserede data på alle passagerernes rejsemønstre.

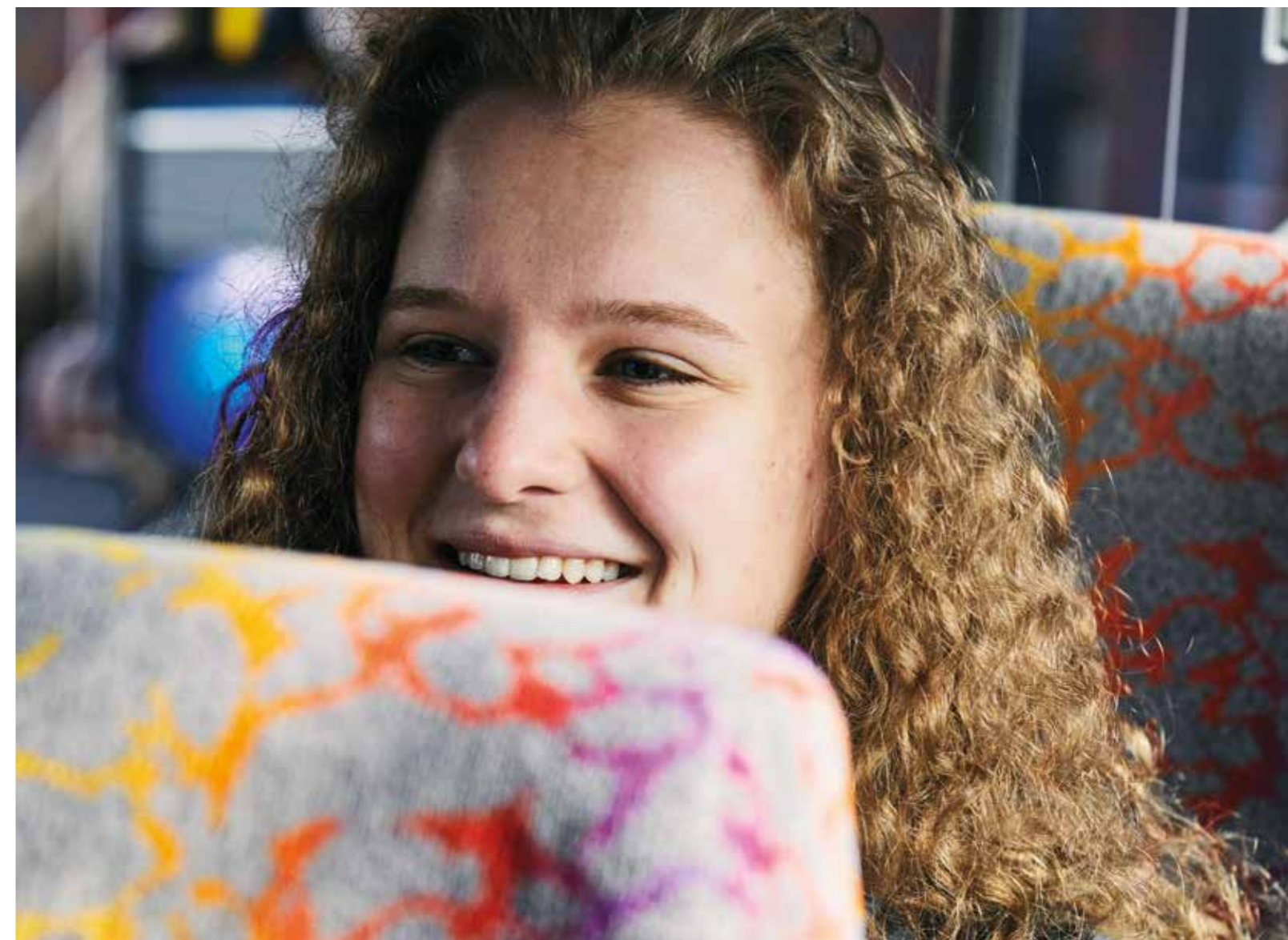
### Rapport om autonome køretøjer

I april lå Sydtrafiks rapport om selvkørende busser klar. Rapporten blev udarbejdet på baggrund af kommunernes ønske om at vide mere om teknologien og dens fremskridt i forhold til deres fremtidige udbud og trafikplaner. Den blev udarbejdet af trafikplanlæg-

ningsvirksomheden MOE Tetraplan, og den indeholder en række forskellige konklusioner:

Der tages forbehold for, at man endnu ikke kender prisudviklingen på den selvkørende teknologi. Hvis man tager udgangspunkt i, at den ligesom med andre teknologier bliver gradvist billigere over den næste periode, så bliver autonome busser konkurrencedygtige sammenholdt med traditionelle busser inden for en relativt kort årrække på 5-8 år.

Men der vil være en række andre begrænsninger i forhold til hvor og hvor hurtigt de selvkørende busser må køre, og der vil derfor på kort sigt kun kunne være tale om mindre køretøjer, der kun kører i afgrænsede områder. Derudover kommer spørgsmålene om infrastrukturen og trafikbilledet til at stille yderligere krav til teknologien. Den samlede konklusion blev derfor, at vi fra Sydtrafik fortsat følger tæt med i udviklingen af teknologien omkring selvkørende busser, men at det endnu ikke er en faktor, der skal indgå i de kommende udbud og trafikplaner.



# Pilotprojekt i Sønderborg

## Juni

### Plustur som pilottest i Sønderborg Kommune

Med konceptet Plustur forlænger man rækkevidden af den kollektive trafik ved at tilbyde passagererne muligheden for at blive transporteret med åben flextrafik fra hjemmet til det nærmeste stoppested eller omvendt. Servicen kan bestilles via rejseplanen, og prisen er den samme som en enkeltbillet til bussen.

Ligesom ved andre flexprodukter skal Plustur bestilles mindst to timer i forvejen, og vilkårene er næsten de samme. Dog beregnes der ikke så meget skiftetid, så kunden ikke skal vente for længe på den videre transport.

Som den første kommune i vores område har Sønderborg tilbudt Plustur, dog med den begrænsning, at det kun kunne benyttes i tidsrummet mellem 9.30 og 13.30. Pilotprojektet startede 1. juni, og erfaringerne har været positive.

Bestilling og driftsafvikling gennem Rejseplanen og Flextrafiks systemer har fungeret, og løsningen er blevet markedsført til forskellige målgrupper, der har taget godt imod muligheden.

Det er planen, at Plustur skal rulles ud i alle vores kommuner og på Rejseplanen i løbet af det kommende år.



# Forbedret busbetjening

## Juli

### Forbedret busbetjening i Esbjerg Ø

I efteråret 2017 blev det besluttet at bruge yderligere 2 mio. kr. på bybusnettet i Esbjerg. Det var specielt i bydelen Esbjerg Ø, der var brug for justeringer i forhold til den meget store omlægning af hele bybusnettet i sommeren 2017. Her oplevede mange, at der var kapacitetsproblemer og meget få afgangene uden for myldretiden.

For at frigøre yderligere midler, blev der samtidigt justeret på flere ruter rundt omkring i byen, som havde for stor dækning ift. passagerpotentialet. I alt blev der flyttet så meget kapacitet, at der sammen med beløbet på 2 mio. kr. kunne bruges i omegnen af 8 mio. kr. til forbedringer, som hovedsageligt kom Esbjerg Ø til gode.

I Esbjerg Ø blev linjerne 3B og 4B samlet til stamrute B, så begge linje kører ad Baggesens Allé og Stengårdsvej

for at give nogle af byens største boligområder kvartersdrift. Betjeningen af Darumvej og Lykkegårdsparken blev i stedet overtaget af en ny linje - linje 16, der også betjener Jagtvej. Linje 16 slutter ved Områdecener Hedelund, som tiltrækker mange af bydelens ældre, der på den måde fik et stort ønske til den lokale busdrift opfyldt. Derudover blev også betjeningen på Strandby Kirkevej, Sportsvej og Hedelunden genetableret.

Også udenfor Esbjerg Ø skete forbedringer, da GI Vardevej igen fik højfrekvent betjening med linje C. Ændringerne trådte i kraft d. 1. juli 2018, og de blev modtaget positivt af alle parter.

# Flextrafik 6. udbud

## August

FynBus, Midttrafik og Sydtrafik har i efteråret 2018 gennemført 6. fælles udbud af flextrafik i Region Midtjylland og Syddanmark med kontraktstart 1. marts 2019. Kontraktperioden er 2 år, og der er samlet indgået kontrakt med 266 garantivogne (garanteret betaling typisk 8 timer pr. hverdag) og lidt over 3.600 variable vogne (uden garanti for kørsel).

89 garantivogne og godt 1.000 variable vogne har hjemsted i Sydjylland og kontrakt med Sydtrafik, og Sydtrafiks andel af kontraktsummen i kontraktperioden udgør knap 400 mio. kr.

# Trivselsmåling

## September

I september blev der gennemført en trivselsmåling i hele organisationen, og resultatet er en forbedring af det allerede flotte resultat fra målingen i 2015. Den generelle tilfredshed blandt medarbejdere ligger på 8,4 på en skala fra 1-10, hvilket placerer Sydtrafik i de øverste 10% af målte virksomheder.

Trivselsmålingen tegner et billede af en arbejdsplads, som medarbejderne er stolte af, og som de gerne vil anbefale til andre. "Vi er i direktionen rigtig glade for, at mange har en klar fornemmelse af at deres arbejde er meningsfyldt," fortæller direktør Lars Berg. Han fortsætter: "Man kan også se en klar forbedring i oplevelsen af, at der er balance mellem arbejdsopgaver og tid. Det er en utroligt vigtig faktor i forhold til medarbejdernes mentale trivsel."

I forhold til forbedringspotentialer, så blev samarbejde på tværs af afdelinger ofte nævnt, og det er et fokuspunkt i det videre arbejde i 2019.

### Rapport om bæredygtige drivmidler

I forbindelse med de kommende udbud af buskørslen i Esbjerg, Vejle og Kolding kommuner udfærdigede Sydtrafik i samarbejde med COWI en rapport om udviklingen og fremtiden inden for bæredygtige drivmidler.

Der blev lavet en generel rapport samt rapporter rettet mod den enkelte kommune, og der skal løbende oprettes tilsvarende kommunale vidensnetværk omkring bæredygtighed, når andre kommuner står overfor udbud. I netværket deles ny viden og best practice fra nationale erfaringer med miljøvenlig buskørsel.

Konklusionerne i rapporten er, at som den teknologiske udvikling og teknologien er lige nu, er biogas det billigste og bedste alternativ til diesel. Der ses blandt andet en meget markant CO2 reduktion på 100% ved brug af biogas, samtidigt med at driftsomkostningerne kun stiger marginalt. Omkostningerne ved omlægning til el er væsentligt højere, men der får man den største miljøgevinst, da eldriften er en 0-emissions teknologi, hvilket vil sige at den hverken udleder partikler eller CO2.

# Flexpendler testet i Vejen og Aabenraa

## Oktober

Flexpendler er udviklet som et kørselstilbud til uddannelsessøgende i yderområderne, der har mere end 45 minutters transport til uddannelsen, og det er i første omgang testet i Vejen og Aabenraa kommuner.

Projektet har fået tilskud fra Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, og den første testperiode startede i ugen efter efterårsferien med 8 deltagere i Vejen Kommune og 2 i Aabenraa Kommune.

I Vejen Kommune var testgruppen elever på Vejen Gymnasium og Vejen Business College, og de blev tilbudt flexkørsel direkte fra deres hjem til uddannelsesstedet. Turene indgår i den almindelige flexkørsel, så der kan både være samkørsel med andre flex-kunder og være forlænget rejsetid i forhold til den direkte rute.

Første pilotforsøg kører indtil vinterferien i 2019, hvorefter der evalueres på både økonomi og brugertilfredshed. Det er derefter planen at udvide forsøget i skoleåret 2019/2020.

### Uddannelsesmøder i alle kommuner

I 2018 lykkedes det for første gang at lave planlægningsmøder i alle kommuner, hvor repræsentanter for alle ungdoms- og videregående uddannelser mødtes med bestillere fra kommunen, planlæggere fra Sydtrafik samt kundeambassadørerne.

Møderne blev oplevet som en stor succes fra alle sider, idet man bedre har kunnet samarbejde om den meget komplekse logistiske opgave, det er at organisere busbetjening til 130 forskellige uddannelsesinstitutioner – der alle har et stort geografisk opland, og også starter dagen på næsten samme tid.

Møderne har givet uddannelsesinstitutionerne en øget forståelse for nødvendigheden af at prioritere mellem mange forskellige ønsker og behov, og de har haft en direkte mulighed for at påvirke prioriteringerne.

Fra Sydtrafiks side er vi også meget positive over den høje grad af involvering fra uddannelsesinstitutionernes side. Den kollektive trafik har stor betydning for deres mulighed for rekruttering af elever, og samtidigt har de også problemer med trængsel og manglende parkeringspladser omkring skolerne. Derfor har de en stor interesse i at fortælle om mulighederne til nuværende

og kommende elever – og deres forældre. Det kan end blandt andet bruge kundeambassadørerne til, og der blev lavet mange aftaler om besøg på info-møder, åbent hus-arrangementer og lign.

### Kampagne: Lys op for stop

Synlighedskampagnen blev til på et ønske fra chaufførerne. De efterspurgte en kampagne, der skulle sætte fokus på, hvordan man som passager lyser op og giver tegn, når man vil med bussen. I de mørke efterårs- og vintermåneder kan det være svært at se personer, der venter ved uoplyste stoppesteder, og det giver forbikørsler og farlige situationer.

Kampagnen blev lavet i samarbejde med youtuber Eiqu Miller, der lavede en række videoer, hvor han kom med tips og tricks til at blive synlig. Der blev også uddelt reflekser i busserne, og der var konkurrencer om selvlysende tøj – designet af Eiqu. Resultatet blev en meget anderledes kampagne, der var i øjenhøjde med de yngste buspassagerer, der tog budskabet om synlighed til sig.

### Opstart af sundhedsforløb

I efteråret er der i Sydtrafik udbudt et sundhedsforløb, hvor der i første omgang var 16 medarbejdere, der fik mulighed for at deltage. Forløbet bestod af et opstartsmøde, der var åbent for alle, og derefter fik deltagerne 4 individuelle møder med en diætist. Der blev lavet en skræddersyet kostplan for den enkelte deltager, og der var store fremskridt over hele linjen. Der blev både tabt kilo og centimeter, men tilbagemeldingen fra deltagerne var, at den bedste effekt af forløbet var noget helt tredje: De fik meget mere energi og velvære i hverdagen.

Som en sidegevinst gav forløbet også et godt kollegialt sammenhold i gruppen af deltagere på tværs af afdelingerne i Sydtrafik.

Sundhedsforløbet gentages igen i starten af 2019, og der er fortsat stor fokus på at fremme trivsel og sundhed på arbejdspladsen.





# Kunde-tilfredshed

## November

### Samlet kundetilfredshedsanalyse

For første gang gik alle trafikselskaber i Bus og Tog samarbejdet sammen om at bestille og gennemføre en samlet kundetilfredsvurdering. Det gav både trafikselskaberne mulighed for at sammenligne sig med hinanden, samtidigt med at undersøgelsen gav et samlet billede af danskernes holdning til den kollektive transport. Undersøgelsen skal gennemføres minimum en gang årligt fremover.

Undersøgelsen blev gennemført som et online spørgeskema blandt alle danskere, der har rejst med kollektiv transport inden for det seneste år, og der var derfor en langt større repræsentation af de såkaldte 'light users' end ved tidligere undersøgelser. Tidligere undersøgelser har taget udgangspunkt i spørgeskemaer fordelt fysisk blandt rejsende, og der har andelen af de hyppige passagerer været langt højere. Den store forskel i målgruppen har stor betydning for parametre som tilfredshed og villighed til at anbefale, og derfor kan denne nye undersøgelse ikke sammenlignes med tidligere passagerundersøgelser fra fx Passagerpuls.

Det overordnede resultat var, at danskerne ser kollektiv trafik som et godt og vigtigt alternativ til andre trafikformer. Jo mere man bruger den kollektive transport, jo mere tilfreds er man med tilbuddet, så de ikke-hyppige brugere kan formodes at være mere influerede af fx dårlig medieomtale, enkeltstående dårlige oplevelser og dårlig betjening. Undersøgelsen pegede også på et stort forbedringspotentiale i forhold til informationerne fra trafikselskab til passagerer ved forsinkelser. Her var tilfredsheden meget lav henover hele feltet af trafikselskaber.

Sydtrafik lå på de fleste parametre i midten af de trafikselskaber, som vi kan sammenligne os med: NT, Fynbus, Midttrafik og Movia. Sydtrafik kom ind på en 2. plads efter NT i den samlede tilfredshed i dette felt, men på parametre som komforten af rejsen og muligheden for siddepladser lå Sydtrafik helt forrest i feltet af sammenlignelige trafikselskaber.

# Samme serviceniveau til samme pris

## December

### Udbud af vestbanen

Da Vestbanen igen stod overfor et udbud for perioden 2020 til 2028, blev det besluttet at lade driften af Vestbanen indgå som en option i Transport-, Bygnings- og Boligministeriets udbud af hele togdriften i Midt- og Vestjylland. Man håbede, at det samlede udbud både ville minimere omkostningerne ved selve udbuddet samt give færre driftsudgifter.

Da ministeriet havde afgjort det samlede udbud til fordel for togoperatøren Arriva, besluttede et bredt flertal i regionsrådet at kalde optionen, og dermed lade Arriva fortsætte driften af Vestbanen fra december 2020 og otte år frem.

Det nye udbud betyder en besparelse på 12 mio. årligt alene på driften af Vestbanen, så fordelene ved at hægte sig på Transport-, Bygnings- og Boligministeriets udbud af de Midt- og Vestjyske baner samt Svendborg-banen var tydelige.

Togpassagererne vil opleve det samme serviceniveau til den samme billetpris, og regionen planlægger at bruge besparelserne til den regionale bustrafik, fortæller regionsrådsformand Stephanie Lose.

### Realtidstavler i Sydtrafik

I efteråret 2018 startede processen med at opsætte digitale realtidstavler i hele Sydtrafiks område. En realtidstavle trækker informationer fra bussernes GPS via Rejseplanen, og de kan derfor nøjagtigt fortælle, hvornår den næste bus ankommer til det pågældende stoppested.

Projektet blev startet i samarbejde med Region Syddanmark, der sammen med Sydtrafik indkøbte 117 realtidstavler og fordelte dem til kommunerne på baggrund af deres andel af køreplanstimerne. Kommunerne skulle selv afholde udgifterne til opsætning af tavlerne.

Rammeudbuddet blev for nogle produkter billigere end først estimeret og derfor blev det muligt for nogle kommuner at tilkøbe ekstra tavler, mens andre kommuner brugte deres ekstra midler på at tilpasse tavlerne. For eksempel tilkøbte Tønder, Fredericia og Vejle kommuner solceller til at drive tavlerne, hvilket mindskede omkostninger til selve opsætningen.

Det blev også muligt for kommunerne at bruge projektets rammeaftale med leverandøren til selv at tilkøbe flere tavler. Dette har både Vejle Kommune og Esbjerg Kommune valgt.

I Esbjerg Kommune bliver der opsat i alt 49 realtidstavler i kommunen. Dertil kommer 5 større pyloner bl.a. på Torvet i Esbjerg, og den 21. december var der netop her indvielse af realtidstavlerne ved formand for Teknik- og Byggeudvalget Søren Heide Lambertsen. De første tilbagemeldinger er, at passagererne oplever tavlerne som en klar forbedring af servicen ved stoppestederne.

Opsætningen af de 117 realtidstavler i Sydtrafiks område fortsætter ind i 2019 og forventes afsluttet til sommer.



# SYDTRAFIK I TAL 2018

## Indtægtsfordeling

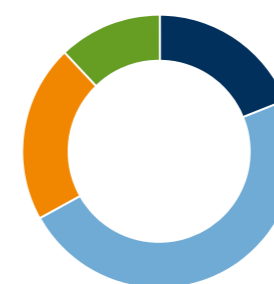
Millioner kr.	2018	2017	2016	2015	2014
Billetsalg i bussen	46,3	48,9	51,8	59,7	67,5
Kortsalg, rejsekort, sms, mobil	114,7	124,0	123,6	119,4	112,4
Ungdomskort	39,6	52,9	57,8	58,2	59,3
Skolekort og friskolekort	28,0	31,5	31,1	30,3	30,8
Fælles billetindtægter	1,3	1,6	1,3	1,3	-0,4
Tilbageførelse af salg til DSB/Arriva	-6,5	-19,8	-32,0	-38,1	-29,1
Nettoindtægt nabotrafikskaber	6,6	7,0	5,7	5,4	5,1
Betaling fra DSB/Arriva	8,1	12,1	15,4	12,2	12,7
Kompensation fra trafikministeriet for ændring af aldersgrænser	15,1	15,0	14,9	14,8	14,7
Diverse fællesindtægter	0,6	0,6	0,5	0,5	0,4
<b>Total</b>	<b>253,8</b>	<b>273,7</b>	<b>270,2</b>	<b>263,6</b>	<b>273,3</b>

Indtægtsfordeling 2018



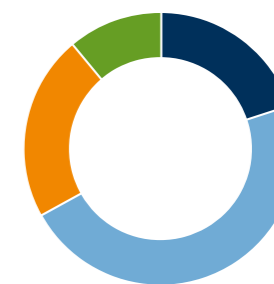
- Billetsalg i bussen
- Kortsalg, rejsekort, sms, mobil
- Ungdomskort
- Skolekort og friskolekort

Indtægtsfordeling 2017



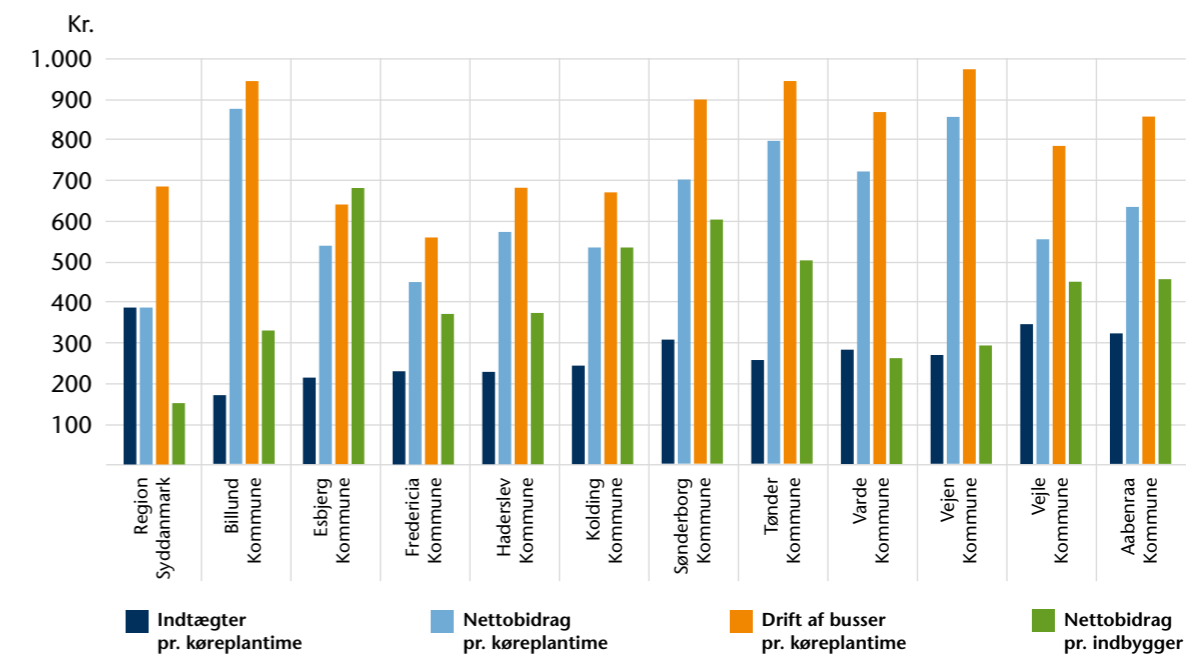
- Billetsalg i bussen
- Kortsalg, rejsekort, sms, mobil
- Ungdomskort
- Skolekort og friskolekort

Indtægtsfordeling 2016

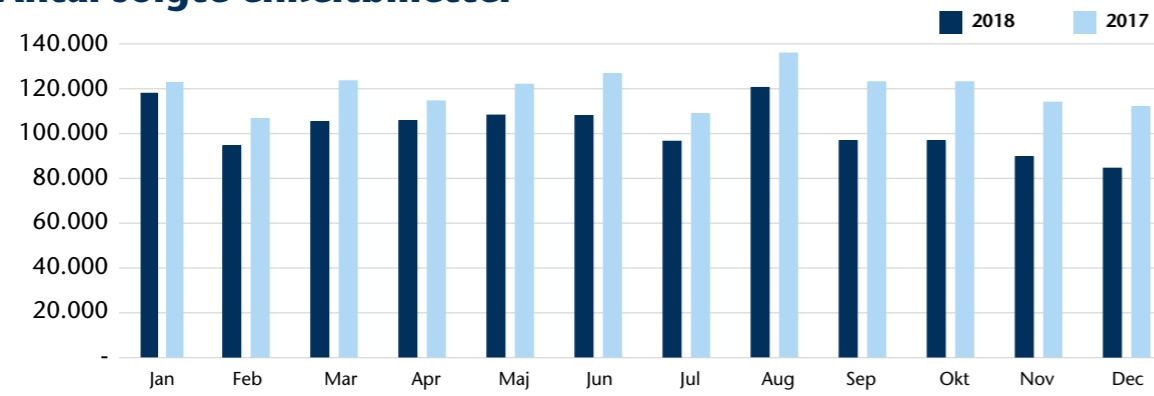


- Billetsalg i bussen
- Kortsalg, rejsekort, sms, mobil
- Ungdomskort
- Skolekort og friskolekort

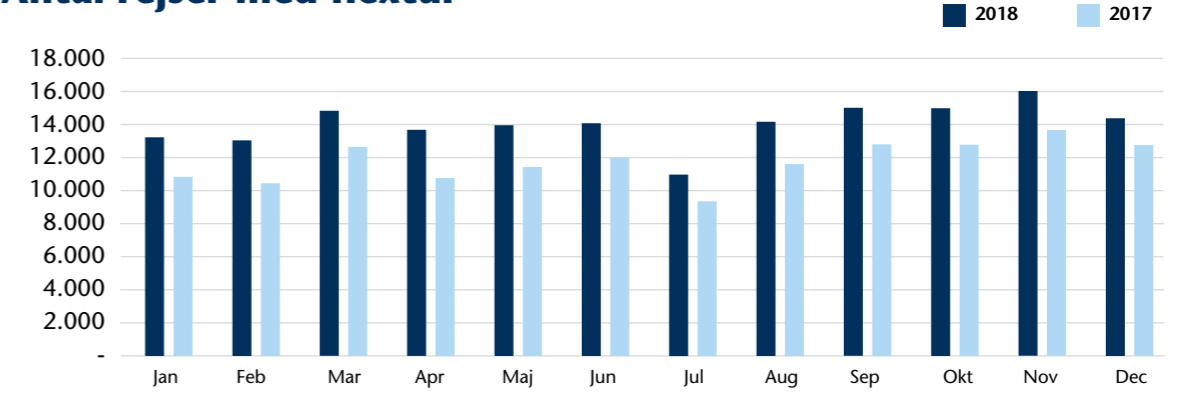
## Økonomi pr. køreplantage og indbygger



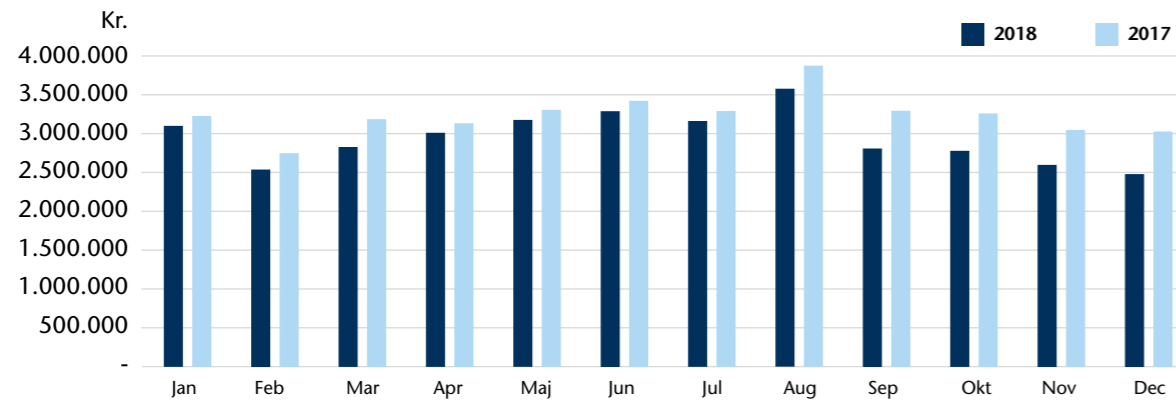
### Antal solgte enkeltbilletter



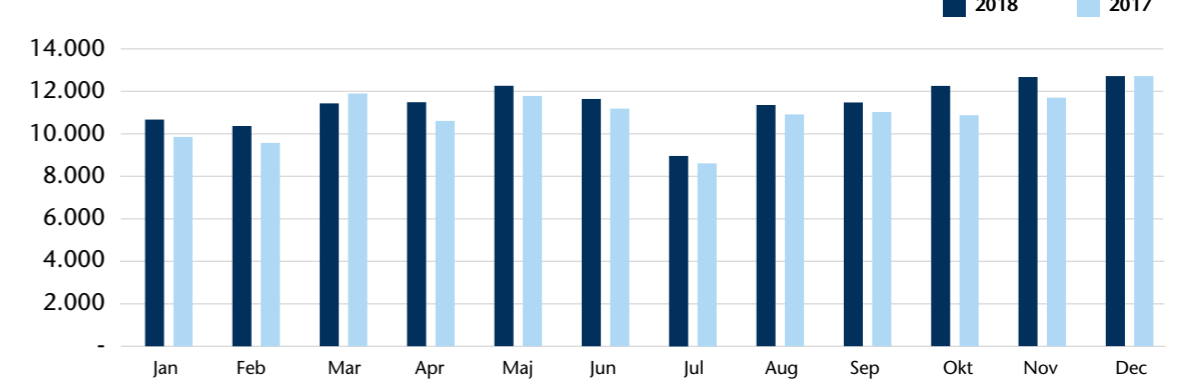
### Antal rejser med flexitur



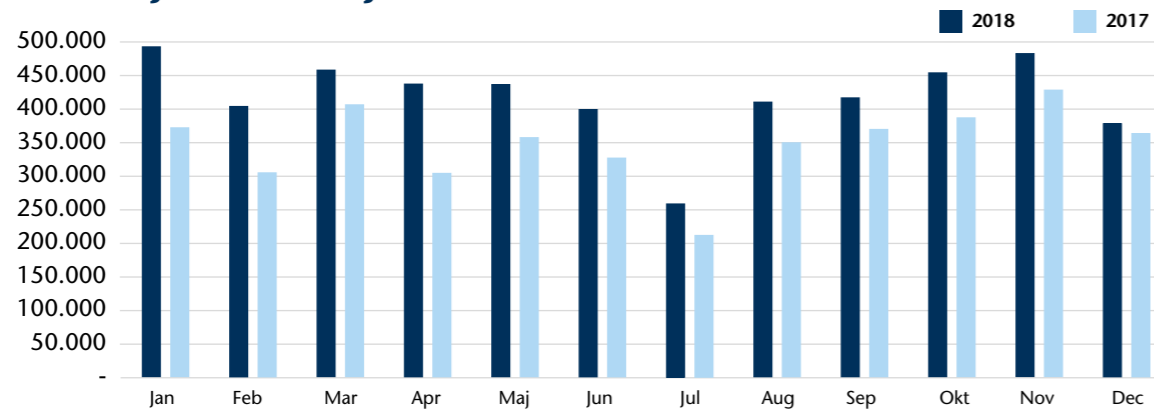
### Indtægter fra enkeltbilletter



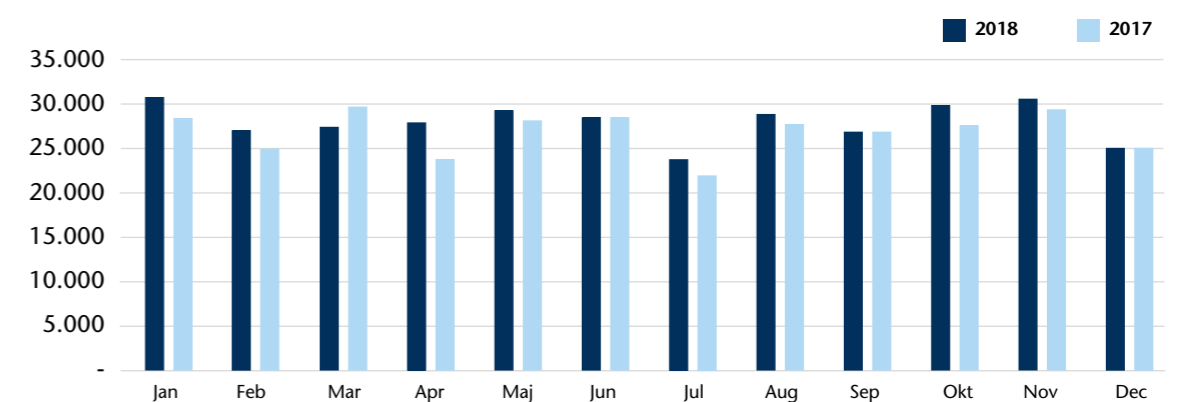
### Antal rejser med handicapkørsel



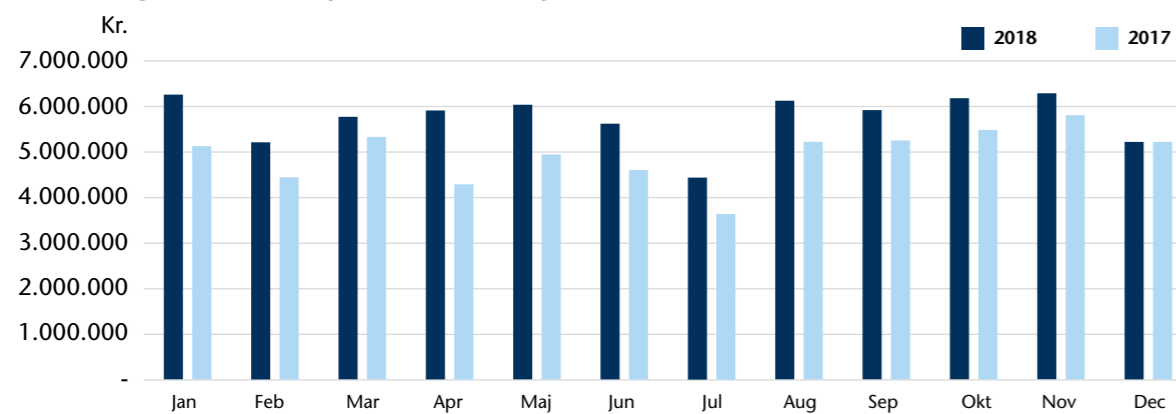
### Antal rejser med rejsekort



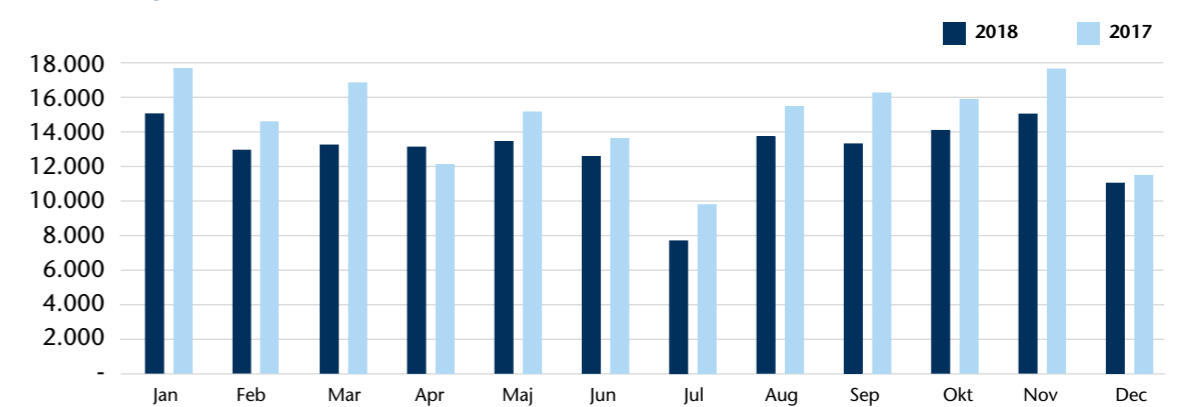
### Antal rejser med patientbefordring



### Indtægter fra rejser med rejsekort



### Antal rejser med kommunal flextrafik



## Kontrolafgifter

Bybusser	2018	2017	2016	2015	2014
Esbjerg	22	24	28	36	37
Fredericia	10	13	21	22	8
Haderslev	5	3	3	3	2
Kolding	23	10	20	16	59
Varde	0	2	4	0	0
Vejen	0	0	1	0	0
Vejle	39	29	40	21	35
Ribe	0	0	0	0	0
Sønderborg	0	2	0	1	2
Aabenraa	0	3	12	3	5
<b>Regionale + Vestbanen</b>					
Alle ruter	139	125	133	133	223
<b>I alt</b>	<b>238</b>	<b>211</b>	<b>262</b>	<b>235</b>	<b>371</b>

## Anmeldelser for bedrageri eller dokumentfalsk

Sydtrafik anmelder kunder for dokumentfalsk og/eller bedrageri, hvis der er forsøgt at snyde med billet eller kort.

	2018	2017	2016	2015	2014
Samlede antal anmeldelser	18	22	33	23	25
Heraf sms-billetter	0	9*	15	11	8

\*21. september var sidste dag for sms-billetterne.

## Rejsegaranti

Kunder kan søge om rejsegaranti, hvis bussen er skyld i, at de kommer mindst 20 minutter for sent til det sted, hvor deres planlagte rejse med Sydtrafik slutter.

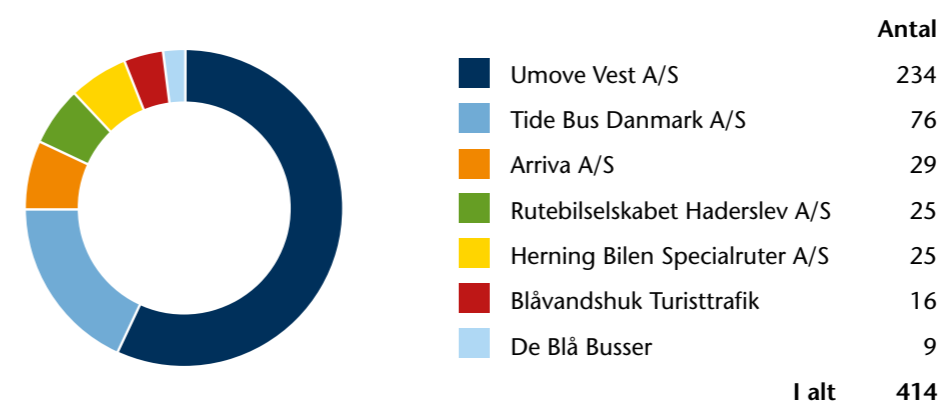
År	Ansøgninger	Godkendte	Vognmandens andel	Sydtrafiks andel
2018	537	493	63.437 kr.	59.511 kr.
2017	636	548	98.924 kr.	35.646 kr.
2016	497	430	83.911 kr.	34.987 kr.
2015	471	348	76.674 kr.	29.360 kr.
2014	309	270	50.802 kr.	28.540 kr.

## Kontraktkørsel fordelt på vognmænd og kontraktudløb

Vognmand	Område	Kontrakt		Drifts-busser	Køreplantimer pr. år
		Udløb	Senest		
Umove Vest A/S	Regional, Kongeå	2020	2022	13	28.086
Umove Vest A/S	Gram+Vojens	2019	2021	5	3.569
Umove Vest A/S	Vejleområdet+Frc., lokalkørsel	2022	2024	20	11.898
Umove Vest A/S	Vejleområdet, mellembyskørsel	2022	2024	17	30.822
Umove Vest A/S	Vejle bybusser	2020		18	57.752
Umove Vest A/S	Billund lokalkørsel	2022	2024	11	7.579
Umove Vest A/S	Kolding lokalkørsel	2020	2022	21	20.523
Umove Vest A/S	Sønderborg	2027	2029	39	60.540
Umove Vest A/S	Regional, Syd	2025	2027	16	42.895
Umove Vest A/S	Aabenraa	2023	2025	42	53.669
Umove Vest A/S	Tønderområdet, Toftlund	2023	2025	32	36.773
Umove Vest A/S (1. halvår)	Regionalt, Trekantområdet	2018		0	35.693
Tide Bus Danmark A/S	Kolding bybusser	2020	2022	20	67.594
Tide Bus Danmark A/S	Esbjergområdet	2019		21	31.608
Tide Bus Danmark A/S	Fredericia bybusser	2021	2023	10	39.781
Tide Bus Danmark A/S (2. halvår)	Regionalt, Trekantområdet	2026	2028	25	36.191
Arriva	Esbjerg bybusser	2019		29	115.575
Rutebilselskabet Haderslev A/S	Haderslevområdet	2019	2021	25	62.301
Herning Bilen Specialruter A/S	Vejen	2018	2014	25	27.517
Blåvandshuk Turisttrafik	Vardeområdet	2021	2023	16	27.812
De Blå Busser	Esbjerg-Billund	2021	2023	4	13.333
De Blå Busser	915X + 944X	2025	2027	5	20.857
<b>I alt 2018 (busser pr. 31.12, køreplantimer for hele 2018)</b>				<b>414</b>	<b>832.368</b>

Note: Rutebilselskabet Haderslev A/S er i 2013 overtaget af Tide Bus Danmark A/S

## Fordeling af kontraktbusser på vognmand



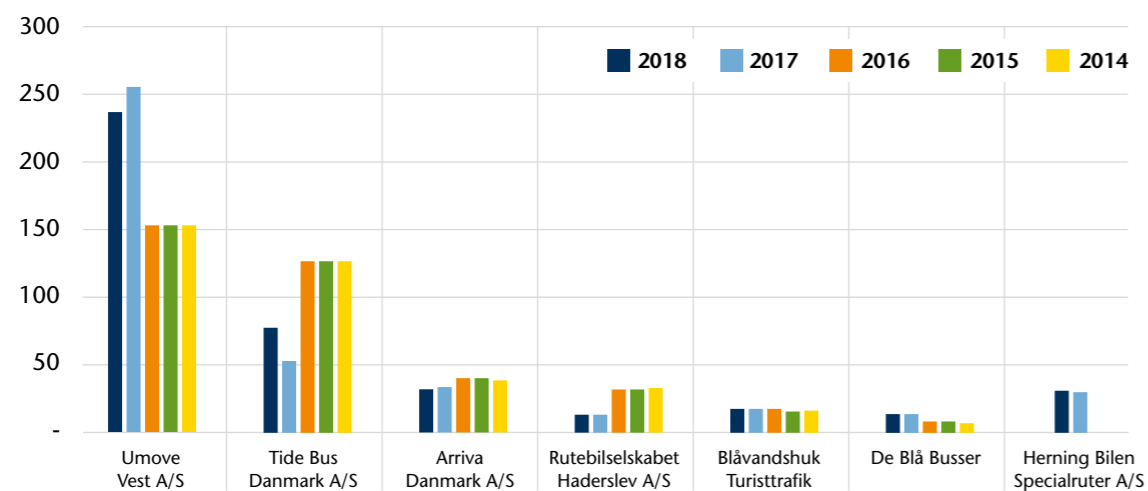
## Kontraktkørsel fordelt på by og land

	Busser	Køreplantimer
By	95	332.353
Regional og lokal	319	500.015
<b>I alt</b>	<b>414</b>	<b>832.368</b>
<b>Bybusser</b>		
Esbjerg	29	113.890
Fredericia	10	39.781
Haderslev	4	13.953
Kolding	20	67.594
Ribe	1	2.379
Sønderborg	5	12.921
Varde	1	2.846
Vejen	1	3.032
Vejle	18	57.752
Aabenraa	6	18.205

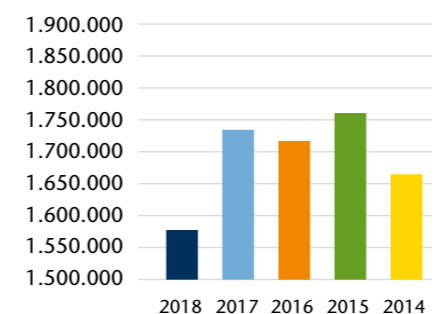
## Kontraktbusser pr. vognmand

	2018	2017	2016	2015	2014
Umove Vest A/S	234	257	151	150	149
Tide Bus Danmark A/S	76	51	128	128	125
Arriva Danmark A/S	29	30	37	36	35
Rutebilselskabet Haderslev A/S	25	25	76	76	75
Blåvandshuk Turisttrafik	16	16	16	15	15
De Blå Busser	9	9	4	4	3
Herning Bilen Specialruter A/S	25	24	0	0	0
<b>I alt</b>	<b>414</b>	<b>412</b>	<b>412</b>	<b>409</b>	<b>402</b>

Note: Rutebilselskabet Haderslev A/S er i 2013 overtaget af Tide Bus Danmark A/S



## Besøgende på sydtrafik.dk



Samlet antal besøgende pr. år	
2018	1.567.936
2017	1.728.058
2016	1.716.766
2015	1.758.383
2014	1.657.225

## Telefonopkald fra kunder

2018	Tilbudte kald	Besvarede kald	Procent
Kortkontor	19.025	14.821	78%
Kundecenter	42.581	33.983	80%

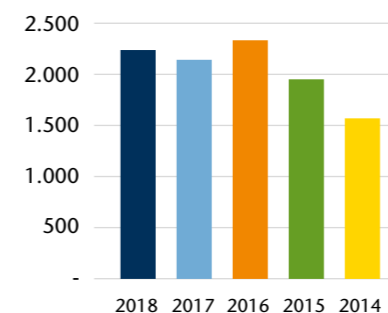
2017	Tilbudte kald	Besvarede kald	Procent
Kortkontor	14.517	12.189	84%
Kundecenter	41.557	32.317	78%

2016	Tilbudte kald	Besvarede kald	Procent
Kortkontor	11.685	10.800	92%
Kundecenter	33.055	28.245	85%

2015	Tilbudte kald	Besvarede kald	Procent
Kortkontor	15.367	13.356	87%
Kundecenter	34.190	29.761	87%

2014	Tilbudte kald	Besvarede kald	Procent
Kortkontor	19.036	16.572	89%
Kundecenter	41.190	36.581	87%

## Skriftlige henvendelser fra kunder



Pr. år	
2018	2.278
2017	2.230
2016	2.430
2015	2.021
2014	1.536

## Administrationen

### Medarbejdere fordelt på grupper

Alder	2018	2017	2016	2015	2014
FOA	5	5	7	7	7
HK'er	59	55	55	58	54
AC'er	19	21	19	17	18
Dansk Metal	3	3	3	0	0
Studentermehjælpere	1	4	3	3	0
Rengøring	1	1	1	1	1
Journalister	1	1	1	1	1
Ledere	4	4	5	5	5
Direktør	1	1	1	1	1
<b>I alt</b>	<b>94</b>	<b>95</b>	<b>95</b>	<b>93</b>	<b>87</b>

### Aldersfordeling

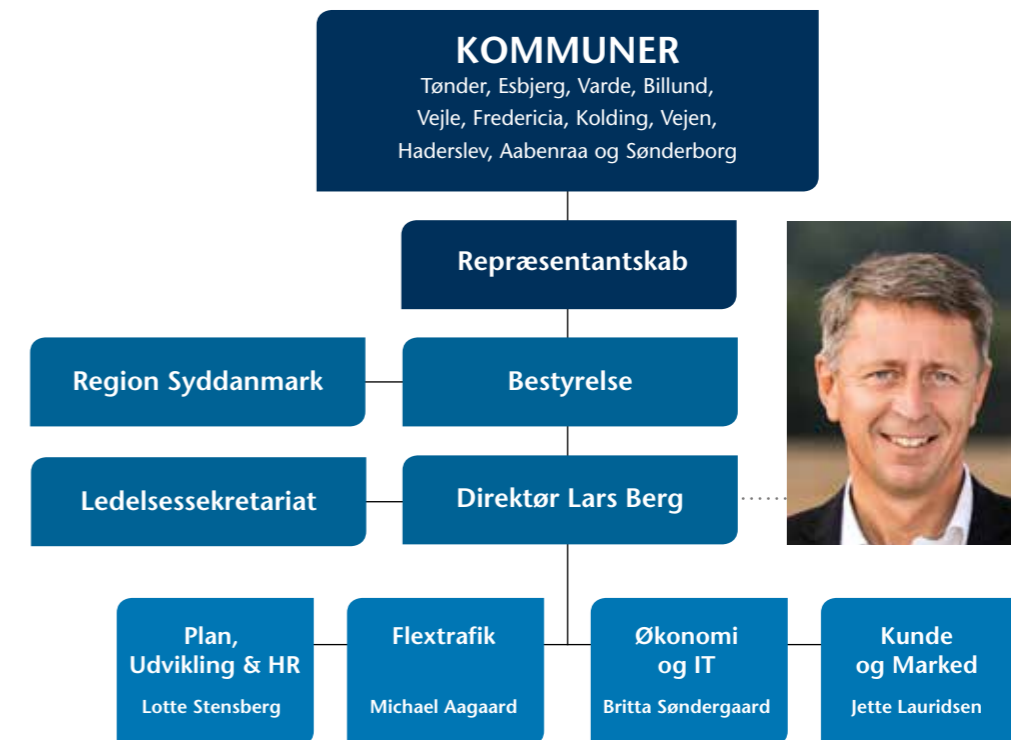
Alder	Antal medarbejdere	Mænd	Kvinder	% Mænd	% Kvinder
18-19	0	0	0	0%	0%
20-24	1	0	1	0%	100%
25-29	4	1	3	25%	75%
30-34	8	5	3	63%	38%
35-39	15	3	12	20%	80%
40-44	12	4	8	33%	67%
45-49	16	6	10	38%	63%
50-54	14	4	10	29%	71%
55-59	14	5	9	36%	64%
60+	10	4	6	40%	60%
<b>I alt</b>	<b>94</b>	<b>32</b>	<b>62</b>	<b>34%</b>	<b>66%</b>

### Sygefravær

Periode	Antal årsværk	Sygedage pr. årsværk	Sygefraværsprocent pr. årsværk	
			inkl. langtidssyge	excl. langtidssyge
1. halvår 2014	77	4,9	3,8%	1,8%
2. halvår 2014	80	6,9	5,1%	2,2%
1. halvår 2015	81	4,9	3,7%	2,3%
2. halvår 2015	86	6,0	4,5%	1,6%
1. halvår 2016	89	6,3	4,9%	2,1%
2. halvår 2016	92	4,7	3,6%	1,8%
1. halvår 2017	93	6,1	4,7%	2,0%
2. halvår 2017	91	7,9	6,0%	1,4%
1. halvår 2018	88	5,6	4,3%	1,9%
2. halvår 2018	87	5,1	3,9%	1,9%

Arbejdsskade medregnes i sygefravær.

## Sydtrafiks organisation pr. 1. januar 2018



## Sydtrafiks bestyrelse 2018-2021



Formand, Henning Ravn Esbjerg

Næstformand, Preben Friis-Hauge  
Region Syddanmark

Erik Lauritzen  
Sønderborg

Karsten Uno Petersen  
Region Syddanmark

Mathias Knudsen  
Tønder

Majbrit Rasmussen  
Billund

Vagn Sørensen  
Vejle

Søren Rishøj Jakobsen  
Haderslev

Christoffer Aagaard Melson  
Vejle

## Sydtrafiks repræsentantskab 2018-2021

Kommune	Medlem
Billund	Majbrit Rasmussen (V)
Esbjerg	Henning Ravn (V)
Fredericia	John Nyborg (A)
Haderslev	Søren Rishøj Jakobsen (A)
Kolding	Jakob Ville Jensen (V)
Sønderborg	Erik Lauritzen (A)
Tønder	Mathias Knudsen (V)
Varde	Peter Nielsen (V)
Vejen	Vagn Sørensen (V)
Vejle	Christoffer Aagaard Melson (V)
Aabenraa	Jan Riber Jakobsen (C)

Sydtrafiks repræsentantskab består af kommunale bestyrelsesmedlemmer samt repræsentanter fra kommuner, der ikke har en plads i bestyrelsen.

## Sydtrafiks repræsentanter i andre bestyrelser m.m. i 2018

### Vestbanen

Sydtrafik er repræsenteret i bestyrelsen ved formand Jan Riber Jacobsen, Preben Friis-Hauge og Karsten Uno Petersen. Repræsentantskabsmedlem i Sydtrafik Peter Nielsen repræsenterer Varde Kommune.

### Rejseplanen A/S

Sydtrafik er repræsenteret i bestyrelsen ved direktør Lars Berg med afdelingschef Lotte Stensberg som suppleant. Bestyrelsen i Rejseplanen A/S består af 2 medlemmer fra DSB, 2 medlemmer fra Movia, og 1 medlem fra hvert af selskaberne NT, Midttrafik, Sydtrafik, FynBus og Metro (Ørestadsselskabet).

### Rejsekort A/S

Sydtrafik er repræsenteret i bestyrelsen ved direktør Lars Berg med afdelingschef Britta Søndergaard Nielsen som suppleant. Bestyrelsen i Rejsekort A/S består af 3 medlemmer fra DSB, 3 medlemmer fra Movia, og 1 medlem fra hvert af selskaberne NT, Midttrafik, Sydtrafik, FynBus og Metro (Ørestadsselskabet).

### Bus og Tog direktørgruppen

Sydtrafik er repræsenteret ved direktør Lars Berg.

### Titsam

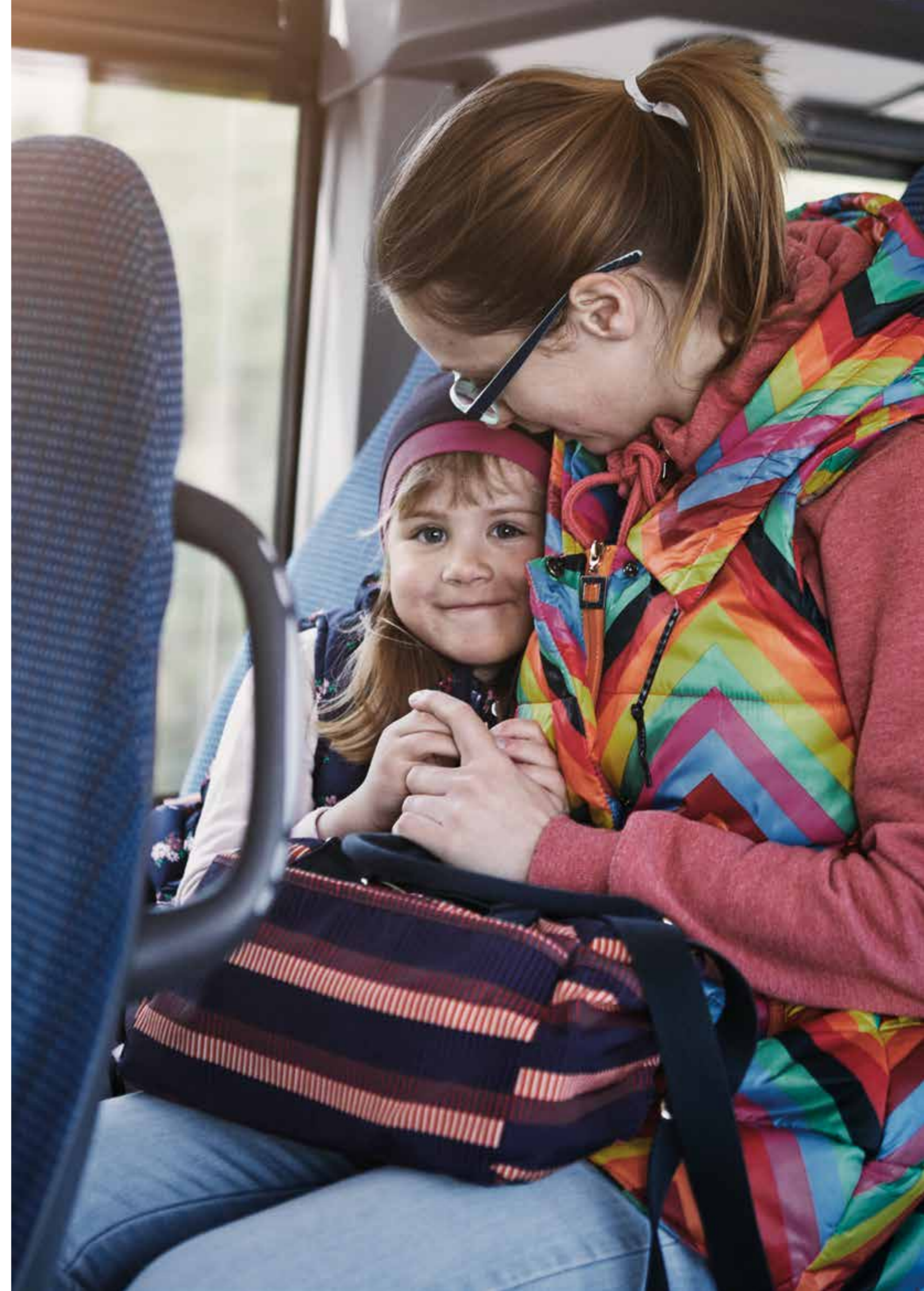
Sydtrafik er repræsenteret ved chefkonsulent Jørgen Præst.

### Trafikselskaberne i Danmark (TID)

Sydtrafik er repræsenteret ved formand for bestyrelsen i Sydtrafik, Henning Ravn.

### FlexDanmark

Sydtrafik er repræsenteret i bestyrelsen ved direktør Lars Berg med afdelingschef Michael Aagaard som suppleant.





**VI KØRER  
FOR DIG**

