



BERETNING 2017



SYDTRAFIK

– vi kører for dig

BERETNING 2017



Beretning 2017

Sydtrafik
Banegårdspladsen 5
6600 Vejen
post@sydtrafik.dk
sydtrafik.dk

CVR-nr: 29942897

Ansvarshavende redaktør: Lars Berg

Skribent: Jesper Lunau

Layout: Reformator.dk

Tryk: Grafisk Forum

Foto: Sydtrafik

INDHOLD

04: 2017 KORT FORTALT

24: INDTÆGTER

26: FLEXTAFIK

27: KONTROLAFGIFTER OG REJSEGARANTI

28: KONTRAKTKØRSEL

30: KUNDESERVICE

31: MEDARBEJDERE

32: ORGANISATION OG BESTYRELSE



Sydtrafik i overhalingsbanen

Direktøren for Sydtrafik Lars Berg, var på sin årlige tur til kommunerne for at mødes med borgmestre, tekniske direktører og udvalgsformænd. Et af de store emner var rejsekort. Sydtrafik ville i 2017 gå foran øvrige trafikselskaber og have implementeret pendlerkort, skolekort og ungdomskort på rejsekort.

Lars Berg drøftede herudover med kommunerne, hvordan Sydtrafik havde lagt sig i overhalingsbanen med anvendelse af ny teknologi, herunder realtidssystemet, som er et GPS-system i busserne. Generelt var tilfredsheden blandt kommunerne høj, hvilket også fremgik af de tre årlige tilfredshedsmålinger. Her svarede kommunerne i gennemsnit 8,6 for 2017 på en skala fra 1-10.

Den årlige opdatering på årets gang var noget, som gav kommunerne et godt overblik, ligesom en gennemgang af det kommende års planer blev oplevet som rigtig god service.

Kursus i de nye værdier

Et nyt tiltag skulle i 2017 rykke chauffører, administration og ledelse tættere på hinanden og skabe grundlaget for en fælles retning for Sydtrafik. Det blev til et kursus af to-dages varighed. Kurserne blev fordelt over hele 2017, og fokus var på god kundeservice. Det hele udsprang af en større værdiprocess, som resulterede i, at Sydtrafik fik nye værdier: Samarbejdende, ambitiøse og professionelle.

Igennem teambuilding, diskussioner og oplæg blev alle udfordret på deres forståelse af Sydtrafiks værdier, og inputtene fra kurserne blev der arbejdet videre med i hele 2017. Alle chauffører skal igennem kurset, og de sidste chauffører gennemfører kurset i 2018.

Sydtrafik fejrede 10-års jubilæum!

I 2007 blev Sydtrafik dannet. Det skete ved sammenlægningen af Ribe Amts Trafiksel-skab, Vejle Amts Trafiksel-skab og Sydbus, som dækkede Sønderjyllands Amt. Det blev til Sydtrafik, og 1. januar 2017 kunne Sydtrafik fejre 10 års jubilæum. Det blev gjort ved en fin reception i januar med deltagelse af ejere, vognmænd og nære forretningsforbindelser.

Endegyldigt farvel til klippekortene 15. januar

15. januar forsvandt klippekortsautomaterne på landets togstationer, og derfor lukkede Sydtrafiks togklippekort. Dermed forsvandt de sidste rester af klippekortene i Sydtrafik.

50.000 reflekser til kunderne

Idéen kom egentlig fra en chauffør, som deltog i Sydtrafiks chaufførkonkurrence. Han oplevede, at kunderne var svære at se i mørket. Derfor satte Sydtrafik gang i en kam-pagne i januar med uddeling af slapwrap-reflekser. Samtidig blev der opfordret til, at man giver tydeligt tegn, når man vil med bussen.



22 byer på én måned

Kirsten Frich Lund, Sydtrafiks daværende kundeambassadør, nåede at møde mange kunder, da hun i januar og februar besøgte hele Syd- og Sønderjylland. Målet var at hjælpe kunderne godt i gang med rejsekort.

"Vi er nødt til at være, hvor vores kunder er. Mange har brug for en pædagogisk forklaring fra et menneske af kød og blod. Det er ikke alt, man kan læse sig til, og slet ikke, hvis man skal ændre vaner," sagde Kirsten Frich Lund dengang.

Ambitionen var at få flest mulig til at benytte rejsekortet, som er den billigste billettype i Sydtrafiks busser, men samtidig også er den billigste for Sydtrafik at administrere.

Facebook med god dialog som mål

Sydtrafik åbnede 9. februar sin Facebook side, fordi de mange kunder finder deres informationer via de sociale medier. Den tog kunderne godt imod, og der er en generel god dialog med kunderne på siden.

Som en del af Facebook-siden opstod et samarbejde med lokale attraktioner, hvor hovedformålet var at synliggøre muligheden for at benytte kollektiv trafik til diverse attraktioner. Dette fortsætter i 2018.

Facebook-siden er også medvirkende til at brande Sydtrafik, som en virksomhed, der følger tidens trend, hvilket også har en markedsføringsværdi. I slutningen af 2017 var der lidt over 2.000 følgere af Facebook-siden.

MobilePay i ny app

I midten af februar blev den gamle mobilbillet pensioneret og erstattet af en opgradering. Det var en spritny app, som passede bedre til nutidens mobiler.

Appen fik som noget helt nyt MobilePay som et alternativ til betalingskort. Den nye app gav mulighed for nye funktioner i fremtiden, så som information om trafik og produkter.

Søndag 12. februar blev appen frigivet til download i App Store og Google Play. I slutningen af 2017 var der 17.000 kunder, som havde benyttet appen én eller flere gange.



APRIL

21,5 millioner kroner til region og kommuner

Regnskabet for 2016 betød, at der igen kunne sendes penge retur til ejerne. Kombinationen af øgede indtægter og faldende udgifter gav et flottere årsresultat for 2016, end der var budgetteret. På daværende tidspunkt sagde Jesper Frost Rasmussen, bestyrelsesformand for Sydtrafik:

"Det er rigtig positivt, at vi nu kan sende nogle af de penge retur, som region og kommuner har afsat, samtidig med at vi kan konstatere, at der er kommet flere passagerer i busserne. Med årsregnskabet resultat er vi i stand til at sende et vigtigt signal om, at der er styr på økonomien, at alle økonomiske aftaler med ejerne er overholdt, og at der er budgetsikkerhed i Sydtrafik. Det er et rigtig godt fundament at drive trafikelskab på."

Direktør i Sydtrafik, Lars Berg, sagde ved samme lejlighed:

"Det er med stor tilfredsstillelse, at jeg kan konstatere, at organisationens arbejde med kundefokus har båret frugt. Den flotte passagerfremgang er udsprunget af de mange kunderettede aktiviteter, som Sydtrafik har gennemført i 2015 og 2016. Regnskabsresultatet bekræfter, at den kurs vi har udstukket, og det arbejde vi har igangsat, er det helt rigtige!"

APRIL

Slut med PS

10 år med et trykt chaufførmagasin sluttede i april 2017. Det skete som en hel logisk følge af, at chaufførerne havde fået en elektronisk portal, kaldet "Vores Sydtrafik". Her får chaufførerne informationer fra Sydtrafik. De kan bl.a. stille spørgsmål i "forum", de kan læse chaufførhåndbogen, og de kan læse om rejseregler og nye produkter.

Derfor var det på tide, at PS – som stod for Post Sydtrafik – lukkede. Det betød derudover, at Sydtrafik efterlader et mindre miljømæssigt fodaftryk, fordi der ikke længere skal trykkes magasiner, som skal distribueres videre til chaufførstuerne.

MAJ

Pap-periodekortet blev til pendlerkort

Maj måned blev startskuddet til en længere kampagne, for nu skulle kunderne skifte det gamle plastikomslag med papindlæg ud. Inden den 30. september skulle alle kunderne skifte kort til enten pendlerkort eller rejsekort med pendler kombi.

De nye kort rummer mange fordele for både kunder og Sydtrafik. Kunderne kan selv sætte deres periode i gang på selvbetjeningen, og de kan få automatisk fornyelse. Sydtrafik får en masse data om rejsemønstre og brug af busser, som vil resultere i bedre køreplaner og mulighed for at tilpasse bussernes størrelse til behovet.

Det gav travlhed på salgsstederne, da kunderne mange steder valgte at møde op fysisk for at skifte kortet, selvom det også var muligt at bestille kortet på rejsekort.dk. Inden udgangen af september havde stort set alle kunder skiftet til et af de to nye kort, og Sydtrafik blev et af de første selskaber, hvor kunderne nu kørte på pendlerkort. FynBus og Movia skiftede også på samme tid som Sydtrafik.

MAJ

Salg af kort i Vejle, Fredericia og Kolding

Maj måned bød på tre nye salgssteder. Pendlerne i Fredericia, Kolding og Vejle fik her mulighed for nemt at udskifte deres pap-periodekort med enten pendlerkort eller rejsekort med pendler kombi. Salgsstederne åbnede to gange ugentligt fra midt i maj 2017. De tre nye salgssteder sluttede sig til de øvrige salgssteder, som alle fik travlt i 2017. Kunderne skulle have skiftet kortene ud og havde en masse spørgsmål.

I Kolding var det biblioteket, som udgjorde rammerne for to ugentlige åbningsdage, mens det i Vejle var det gamle Sydtrafik billetkontor, som blev genåbnet for at hjælpe kunderne. I Fredericia var det i DSB's tidligere salg på banegården, at kunderne kunne få hjælp til at skifte til de nye korttyper.



Esbjerg ændrede bybusnettet i '17

Bybusnettet og Esbjerg var vokset fra hinanden igennem de sidste mange år. Det betød ændringer i 2017. Bybussernes ruter skulle igennem en kraftig justering. Esbjerg Kommune valgte at investere i den kollektive trafik, og fra sommeren 2017 blev der indført et såkaldt stambusnet, som man kender det fra andre store byer. En sådan forandring sker ikke over natten, og forud var der gået flere års arbejde med rapporter og høringer.

Esbjerg Kommune og Sydttrafik arbejdede tæt sammen om at oplyse alle kunder om ændringerne. En stor bybus blev parkeret på det centrale torv i Esbjerg, og kunderne fik udleveret de nye rutekort og blev guidet af folk fra kommunen, Sydttrafik og rutinerede chauffører fra Arriva Danmark A/S.

En så stor ændring, som der er tale om i Esbjerg, kræver også tilpasninger. Derfor bliver der i 2018 også kigget på, hvordan busdriften kan optimeres yderligere.

Aabenraa og Tønder gjorde plads til cykler

To kommuner valgte i 2017 at ændre på indretningen af deres nye busser. Bybusserne, rute 220 og rute 227 i Aabenraa fik plads til to cykler i bussen, mens Tønder Kommunes rute 285 fik plads til fire. Det var en klar opgradering, fordi bybusserne før slet ikke havde plads til cykler, mens rutebusserne kun havde plads i bagagerummene. Det forbedrer klart muligheden for at kombinere cykel og bus. Tønders rute 285 til Rømø blev ændret med særlig tanke på de mange turister, som hvert år besøger øen.

39 busser på gas i Sønderborg

Sydttrafik og Sønderborg Kommunes samarbejde om CO₂-neutralt kollektiv trafik blev til virkelighed i slutningen af juni. Busselskabet Umove A/S vandt Sydttrafiks 9. udbud om al kørslen i Sønderborg Kommune, hvor alle kommunens busser begyndte at køre på biogas.

"Omstillingen af den offentlige transport til biogas er et skridt på vej mod Sønderborgs vision om at være CO₂-neutralt i 2029. Vi fjerner med ét slag vores busses udledning af CO₂. Vi går fra 2.700 tons CO₂ til et rundt nul," sagde Frode Sørensen, formand for teknik- og miljøudvalget i Sønderborg Kommune på daværende tidspunkt.

Sydttrafik var også godt tilfredse med resultatet af udbuddet, som blev vundet af Umove A/S. De overtager kørslen fra Tide Bus Danmark A/S.

"Aftalen kommer både miljøet og kunderne til gavn. Vi kører klimavenligt, og vi giver vores passagerer nogle støjsvage busser," sagde Lars Berg, direktør i Sydttrafik.

"Det er i fuld overensstemmelse med Sydttrafiks strategi, at vi nedsætter vores miljøaftryk. I Sønderborg bruger vi landbrugets gylle og industriens affaldsprodukter til at drive busserne. Samtidig får vi en sikker og støjsvag løsning for vores kunder."



JUNI

944X fra Esbjerg til Billund

Esbjergenserne glædede sig i sommeren 2017 over, at det nu var muligt at tage en X-bus fra Esbjerg til Billund. Komforten er bedre, og bussen er anderledes indrettet. Det var Region Syddanmark, som valgte at opgradere rute 44 til en X-bus, og det skal ses i lyset af, at der generelt er en større tilstrømning af kunder til Billund Lufthavn.

JUNI

Ny spiller på banen i Sydtrafik

Herning Bilen Specialruter A/S gav det billigste tilbud for Vejen Kommune, og derfor overtog de al åben buskørsel i Vejen. Det var første gang, at Herning Bilen Specialruter skulle køre for Sydtrafik, men det er tydeligt at mærke, at de har bragt erfaring med sig fra Midttrafik, hvor de også kører. Udover kørslen i Vejen overtog de nogle regionale ruter.

Herning Bilen Specialruter A/S har kontrakt på kørslen indtil sommeren 2023.

AUGUST

Skolekort som rejsekort produkt

36.000 skoleelever brugte i første halvår af 2017 et pap-kort som billet til skolebussen. Det blev dog ændret i sommeren 2017, hvor skolesekretærerne blev undervist i et nyt elektronisk skolekort. Kortet var baseret på rejsekortsystemet, og derfor skulle skoleeleverne nu lave et check ind og et check ud.

Et godt samarbejde med vognmændene lærte skolebørnene, at de skal checke ind og checke ud, når de rejser med skolebussen. Det bidrager samtidig til at opgøre det samlede antal rejsende i Sydtrafiks busser.

Overgangen gik over al forventning.

AUGUST

Vestbanen med i statsligt udbud

Den lokale jernbane mellem Varde og Nørre Nebel i Vestjylland kom med i et stort statsligt udbud. Togstrækningen er kommet med i et landsdækkende udbud for jernbaner i Midt- og Vestjylland. Det bliver nu mere attraktivt for selskaber at byde ind på driften, fordi det er en større samlet pakke. Sydtrafik ejer Vestbanen sammen med Varde Kommune. Den drives i dag af Arriva Danmark A/S. Udbuddet vil gælde 2021-2030.





21. september lukkede sms-billetten

Sms-billetten blev en mulighed hos Sydtrafik i marts 2012, men 21. september 2017 måtte den se sig slået af Sydtrafik app og rejsekort. Tiden var løbet fra sms-billetten. Systemmæssigt var billetten både dyr i drift og forældet. Samtidig forsøgte for mange kunder at snyde med netop den billettype.

De trofaste sms-kunder skulle nu finde alternative billetter, og det gjorde de også i årets sidste måneder. En stor del fordelte sig mellem rejsekort og Sydtrafik app, mens der også var en lille fremgang i enkeltbilletterne.

Snyderiet, som Sydtrafik oplevede med sms-billetten, var en anden vigtig grund til at lukke den. Det var ofte unge mennesker, som ændrede i billetterne eller delte dem med hinanden, og det var – og er i dag – stadig nok til, at retten kan dømme dem for dokumentfalsk.

Nyhedsbrev til kunderne – Sydtrafik GO!

Endnu et nyt tiltag så dagens lys i 2017. Det elektroniske nyhedsbrev Sydtrafik GO! kom godt i gang. Nyhedsbrevet er en direkte måde at kommunikere til kunderne på, hvor de seks gange om året får nyhederne direkte i deres indbakke med konkurrencer, vigtig info eller tips og tricks til rejsen.

Nyhedsbrevet GO! udkom to gange i 2017, men vil udkomme seks gange i 2018.

Udvidelse af BI-funktionen

Rejsekort og GPS-systemerne i busserne begyndte i 2017 at levere en langt højere detaljegrade af data. Det betød, at ledelsen i oktober besluttede at udvide den business intelligence, som allerede var i huset.

Det er business intelligence, kaldet BI, som skal gøre de mange data forståelige for køreplanlæggere, kommuner og region. Det skal skabe grobund for, at Sydtrafik træffer endnu bedre beslutninger baseret på fakta og reducere omkostninger. Det sker blandt andet ved, at der kommer langt mere præcise tal for kunderne i busserne, mere optimale køreplaner og stærkere analyser til vores ejere.

Derfor gik Sydtrafik i 2017 fra én fuldtidsansat til to BI-medarbejdere, mens studentermedhjælperen blev bibeholdt.

Sydtrafik kørte vælgere til valg

Traditionen tro tilbød Sydtrafik, at kunderne den 21. november, til kommunal- og regionsvalget, kunne blive kørt til stemmeboksen for 5 kroner. Billetten kunne købes i Sydtrafik app, og den indgik samtidig i en massiv satsning fra region og kommunerne, som handlede om at få flere til at stemme.

Region Syddanmark førte kampagne på højresiden af Sydtrafiks busser, hvor de opfordrede unge til at huske at stemme. To kommuner, Fredericia og Sønderborg, tilbød faktisk mere end en rabat, da der var gratis kørsel på valgdagen.

Det er et godt eksempel på, at Sydtrafik er imødekommende over for de idéer og tiltag, som de enkelte kommuner gør.



Kunderne oplevede bedre service i 2017

To dage med kursus gav resultat i slutningen af året. Klagerne over buschaufførerne var faldet, mens tilfredsheden med chaufførerne var steget. Kurset "Vores Sydtrafik" bar allerede frugt i slutningen af året, da den årlige kundeundersøgelse viste en halvering i antallet af klager i forhold til samme tidspunkt i 2016. Historien nåede bredt ud til hele landet igennem medierne, og i den forbindelse, sagde Lars Berg:

"Det beviser, at vi valgte rigtigt, da vi satsede på et kursus til alle chaufførerne. Chaufførerne kan nu vende en halvdårlig situation til en god, og det betyder rigtig meget for kunderne. Derfor er jeg glad for, at vi får et så positivt resultat, selvom alle chauffører ikke har gennemført kurset – endnu."

Kundernes generelle tilfredshed var fortsat høj, men den faldt dog en lille smule. I 2017 sagde 88 procent, at de var tilfredse eller meget tilfredse med deres bustur. Det var et fald på to procent fra 2016, men over de sidste 5 år har tilfredsheden ligget mellem 88-90 procent. Ledelsen fastholdt dog målet om, at der i 2018 skal være en generel tilfredshed på 92 procent.

Først i Danmark med ny type Ungdomskort

Sydtrafik blev i november det første trafikselskab i Danmark, som kunne tilbyde en elektronisk løsning for Ungdomskort, baseret på rejsekort. De første kunder kunne i november skifte pap-kortet ud med et chip-kort, hvor der skal checkes ind og checkes ud, som man kender det fra rejsekort. Overgangen fra de gamle pap-kort til det særlige rejsekort sker glidende. Sydtrafik sender det nye Ungdomskort til kunderne, når de bestiller en ny periode. De sidste kunder forventes flyttet fra pap-kortet med udgangen af februar 2018.

Sydtrafik vil optimere kørsel til uddannelser

Kommunerne, regionen og Sydtrafik ville gerne styrke tilbuddet til de unge, som benytter bussen til uddannelser. Derfor mødtes køreplanlæggerne med de forskellige uddannelsesinstitutioner, hvor de fik en snak om ringetider, kørselsmuligheder og potentielle idéer til nye ruter.

Det gav generelt stof til eftertanke for både køreplanlæggere og uddannelsesinstitutioner, og det bliver nu en årlig tilbagevendende begivenhed, at der holdes netværksmøder. Det skal styrke, at de unge vælger den uddannelse, som de gerne vil – og at der er realistiske transportmuligheder til og fra de forskellige skoler.



Kunderne hos Flextrafik var meget tilfredse

Flextrafik fik fortsat positive tilbagemeldinger fra kunderne. Chaufførerne var også i 2017 venlige og serviceminded, og turene overholdt de aftalte afgang- og ankomst-tider. Selvom 2017 bød på en del blæst om arbejdsforholdene, så var der blandt kun-derne fortsat høj tilfredshed.

Kunderne svarede i gennemsnit 8,5 på en skala fra 1-10 over deres generelle tilfredshed. Det er højt, og direktør Lars Berg gav rosen videre til chaufførerne: "Det er dem, som gør arbejdet, de fortjener rosen."

Og der var grund til at rose chaufførerne: De leverede service på højt niveau, og derfor var topscorerne for kundernes tilfredshed: Kontakten med chaufføren, serviceniveauet og kørslen.

Nye priser og rabatter i 2018: Takst Vest

Sydtrafik bestyrelse besluttede i december at tilslutte sig ændrede priser og rabatter i 2018. Den ændring hedder Takst Vest, og den er et resultat af et tæt samarbejde med DSB, Arriva, FynBus, Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab. Takst Vest er en måde at forenkle priser, billetter og rabatter i hele Jylland og på Fyn. Det betyder blandt andet at de takstområder, som stammer tilbage fra nedlæggelsen af amterne forsvinder, og det bliver entydigt klart, hvem der bestemmer prisen for en busrejse i Syd- og Sønder-jylland, nemlig Sydtrafik, mens togpriserne altid fastsættes af DSB og Arriva.

Konsekvensen bliver, at Sydtrafik forlader den faste rabat på rejsekort i busserne, og i stedet indfører en mængderabat – i lighed med de andre selskaber. Samtidig bli-ver takststigningsloftet udnyttet til at hæve prisen for en enkeltbillet med 2 kroner. Seneste gang enkeltbilletten steg i pris var i januar 2015.

Ændringen bliver indført 18. marts 2018.



Skal el, biogas eller hybrid være det nye?

Sydtrafik holdt sammen med Esbjerg, Kolding og Vejle Kommuner en heldagsworkshop i forhold til udviklingen inden for bæredygtighed. Vognmænd og busproducenterne bød ind med deres erfaringer, og sammen blev der kigget i spåkuglen for fremtidens mere bæredygtige busdrift. Esbjerg, Kolding og Vejle var udvalgt, fordi de som de første skal udbyde deres bybusnet. Det er nemlig i høj grad i bybusnettet, at man kan få de største fordele ved de mere bæredygtige alternativer til diesel.

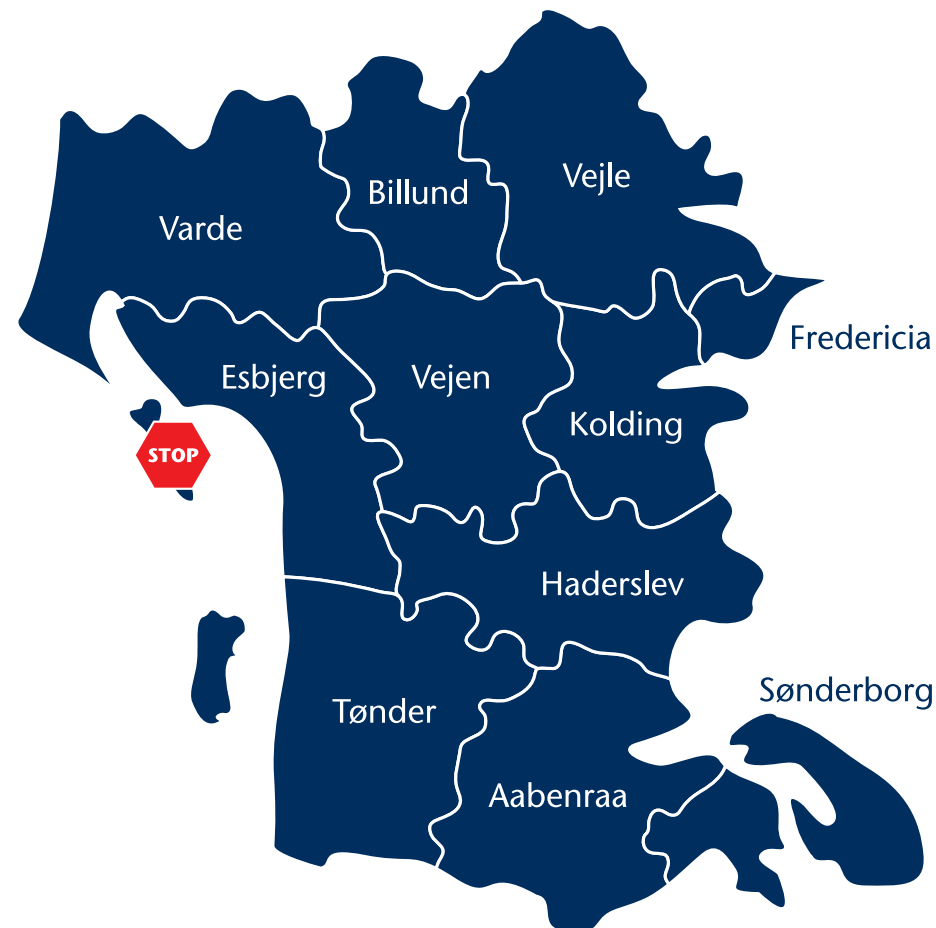
13 blev til 12: Fanø forlod ejerkredsen

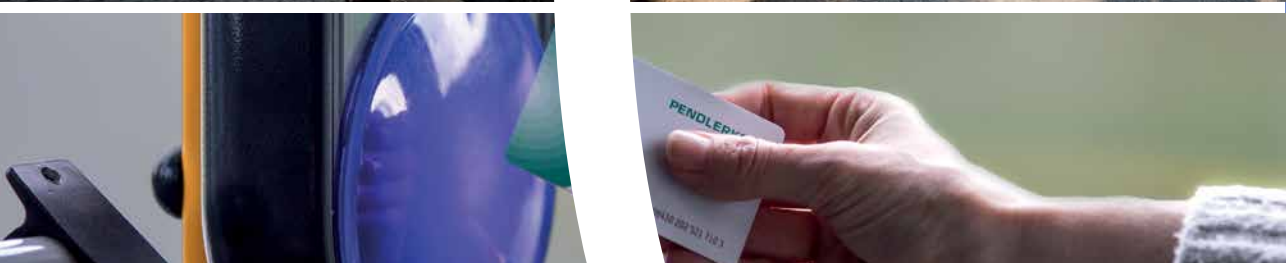
I slutningen af april måned stod det klart, at Fanø ikke længere ønskede at være en del af Sydtrafik. To år forinden havde en lovrevision gjort det muligt for ø-kommuner uden bro eller landfast forbindelse til andre kommuner at melde sig ud af de regionale trafikselskaber.

Udtrædelsen trådte i kraft 31. december 2017

Fanø Kommune valgte i sidste ende, at de kører med mindre busser og færre afgang. Fanø havde i 2017 en fast rute på øen, nemlig linje 431 fra Nordby til Sønderho.

Udtrædelsen betyder, at rejsekortet ikke længere er gældende på Fanø, samt at Sydtrafik ikke længere står for flextrafik-ordningen eller administrationen af den lovpligtige handicapkørsel. Fanø trådte ud af Sydtrafik uden noget økonomisk mellemværende.





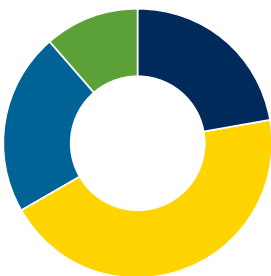
SYDTRAFIK I TAL 2017



Indtægtsfordeling

Millioner kr.	2013	2014	2015	2016	2017
Billetsalg i bussen	83,1	67,5	59,7	51,8	48,9
Kortsalg, rejsekort, sms, mobil	103,1	112,4	119,4	123,6	124,0
Ungdomskort	53,3	59,3	58,2	57,8	52,9
Skolekort og friskolekort	28,2	30,8	30,3	31,1	31,5
Fælles billetindtægter	1,2	-0,4	1,3	1,3	1,6
Tilbageførsel af salg til DSB/Arriva	-46,4	-29,1	-38,1	-32,0	-19,8
Nettoindtægt nabotrafikelskaber	5,4	5,1	5,4	5,7	7,0
Betaling fra DSB/Arriva	15,3	12,7	12,2	15,4	12,1
Kompensation fra trafikministeriet for ændring af aldersgrænser	14,5	14,7	14,8	14,9	15,0
Diverse fællesindtægter	0,4	0,4	0,5	0,5	0,6
Total	258,2	273,3	263,6	270,2	273,7

Indtægtsfordeling 2015



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

Indtægtsfordeling 2016



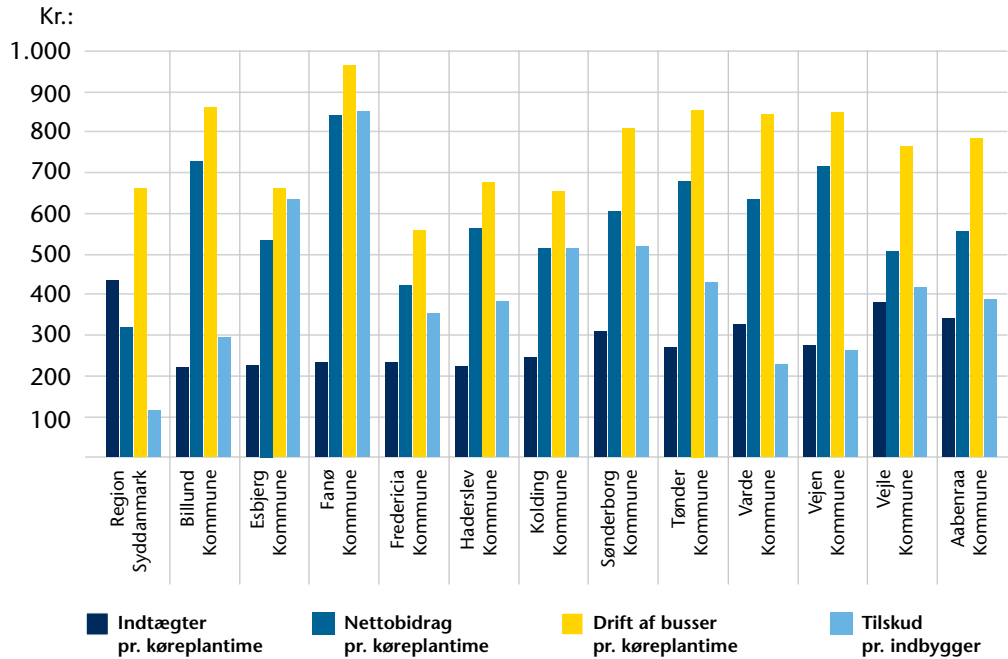
Kortsalg, rejsekort, sms, mobil
Billetsalg i bussen
Ungdomskort
Skolekort og friskolekort

Indtægtsfordeling 2017

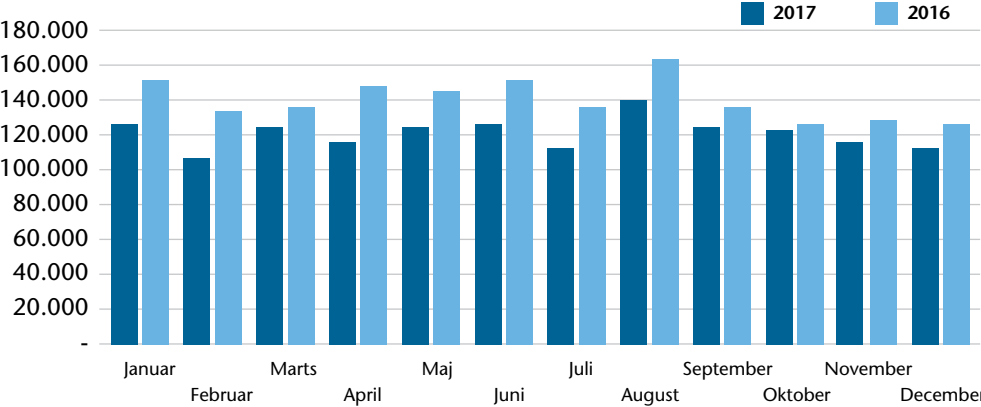


Kortsalg, rejsekort, sms, mobil
Billetsalg i bussen
Ungdomskort
Skolekort og friskolekort

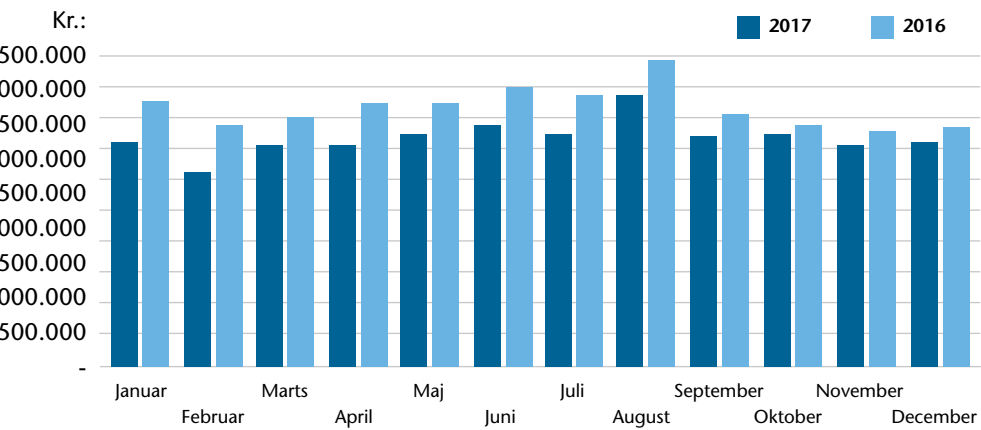
Økonomi pr. køreplantage og indbygger



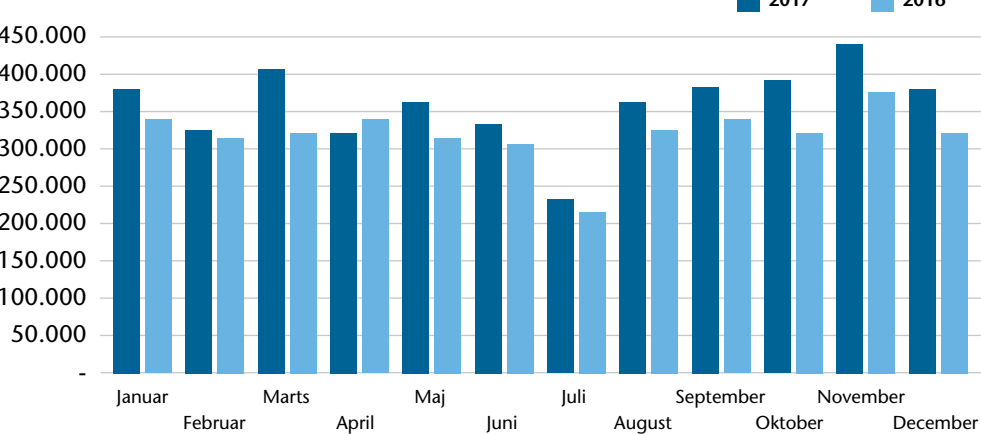
Antal solgte enkeltbilletter



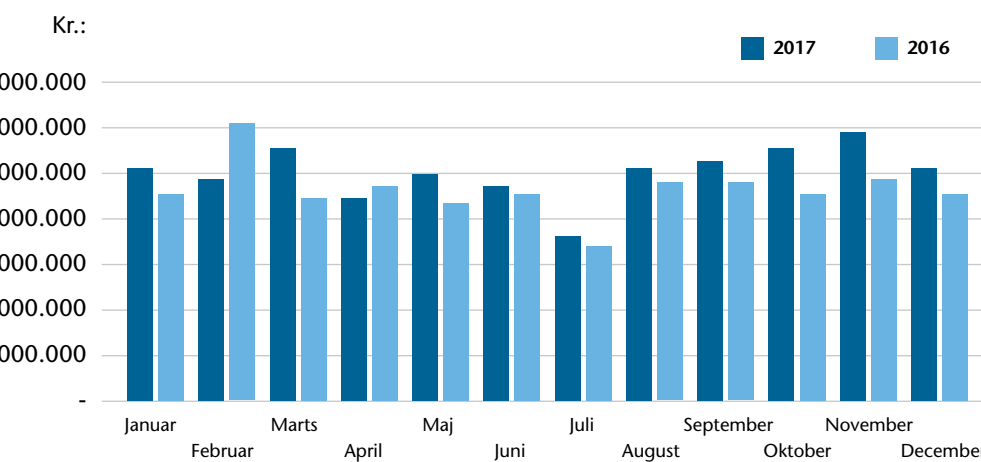
Indtægter fra enkeltbilletter



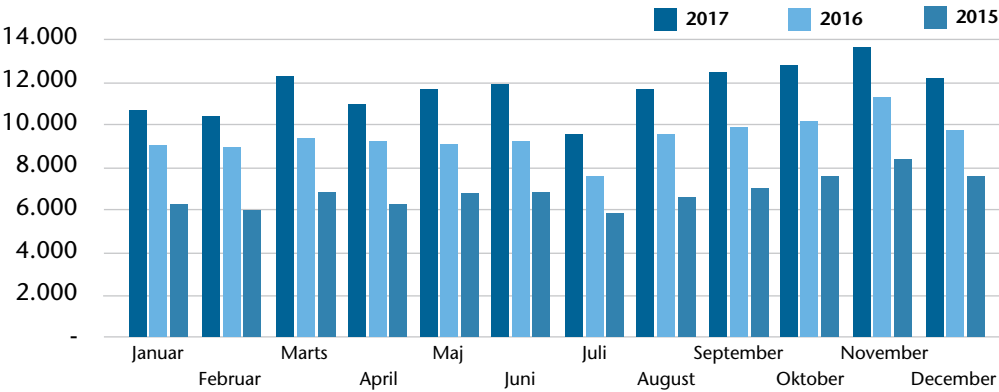
Antal rejser med rejsekort



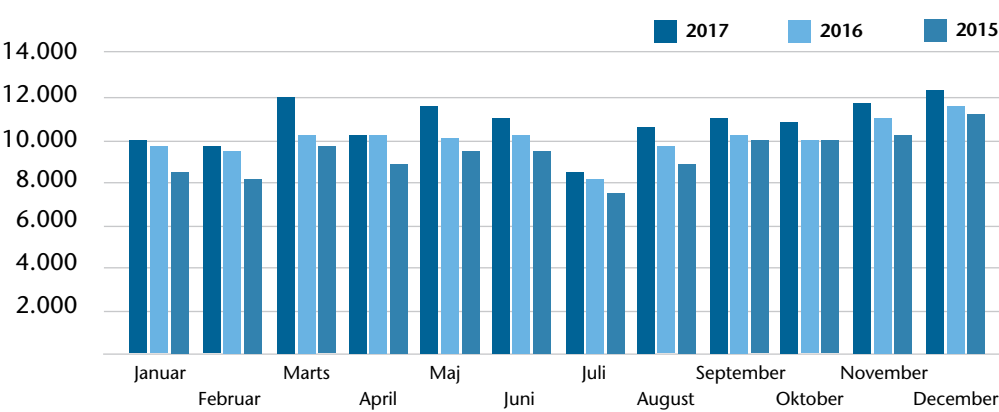
Indtægter fra rejser med rejsekort



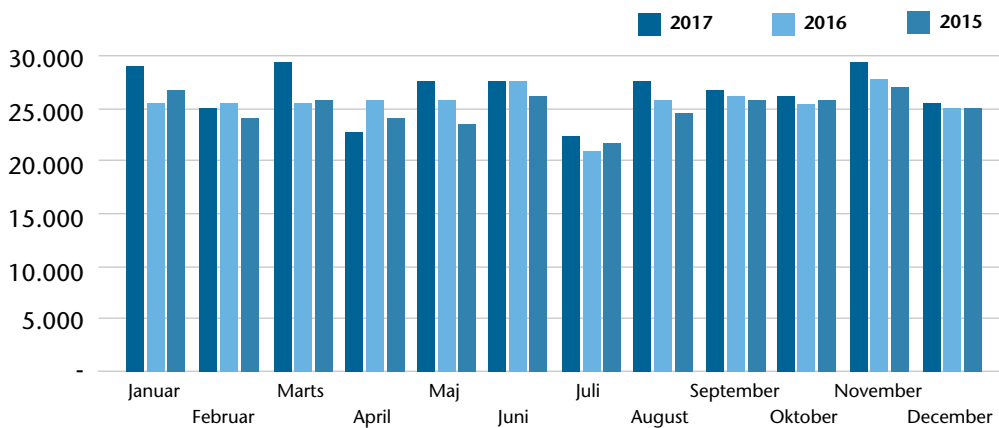
Antal rejser med flextur



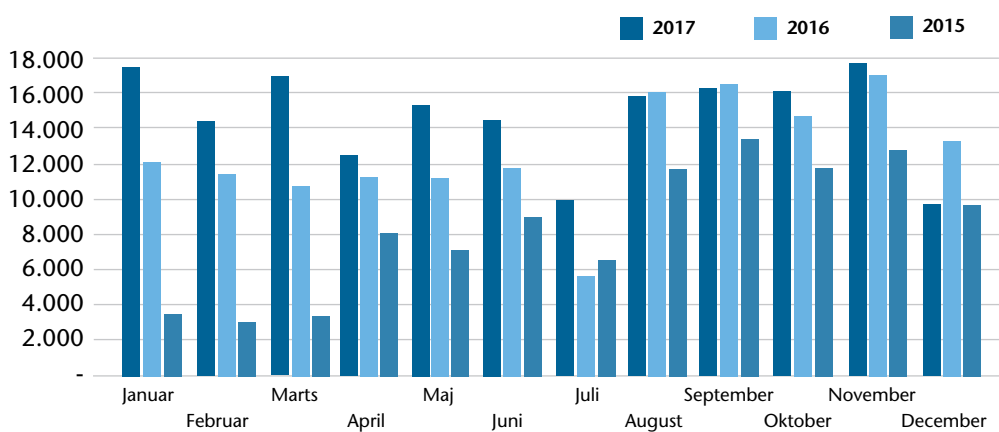
Antal rejser med handicapkørsel



Antal rejser med patientbefordring



Antal rejser med kommunal flextrafik



Kontrolafgifter

Bybusser	2013	2014	2015	2016	2017
Esbjerg	14	37	36	28	24
Fredericia	12	8	22	21	13
Haderslev	2	2	3	3	3
Kolding	25	59	16	20	10
Varde	0	0	0	4	2
Vejen	0	0	0	1	0
Vejle	11	35	21	40	29
Ribe	0	0	0	0	0
Sønderborg	1	2	1	0	2
Aabenraa	2	5	3	12	3

Regionale + Vestbanen					
Alle ruter	120	223	133	133	125
I alt	187	371	235	262	211

Anmeldelser for dokumentfalsk

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

	2013	2014	2015	2016	2017
Samlede antal anmeldelser	37	25	23	33	22
Heraf sms-billetter	17	8	11	15	9*

*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
2013	362	344	55.026 kr.	21.722 kr.
2014	309	270	50.802 kr.	28.540 kr.
2015	471	348	76.674 kr.	29.360 kr.
2016	497	430	83.911 kr.	34.987 kr.
2017	636	548	98.924 kr.	35.646 kr.

Oversigt over kontraktkørsel fordelt på vognmænd og kontraktudløb

Vognmand	Område	Kontrakt-		Drifts-busser	Køreplan-timer pr. år
		udløb	senest		
Umove Vest A/S	Regional, Kongeå	2020	2022	13	28.665
Umove Vest A/S	Gram+Vojens	2019	2021	5	3.590
Umove Vest A/S	Vejleområdet+Frc., lokalkørsel	2018		20	12.679
Umove Vest A/S	Vejleområdet, regionalkørsel	2018		22	65.566
Umove Vest A/S	Vejleområdet, mellembyskørsel	2022	2024	17	31.397
Umove Vest A/S	Vejle-Vejen-Billund, regionalkørsel	2018		2	5.639
Umove Vest A/S	Vejle bybusser	2020		18	58.584
Umove Vest A/S	Billund lokalkørsel	2022	2024	11	7.567
Umove Vest A/S	Kolding lokalkørsel	2018		20	20.770
Umove Vest A/S	Sønderborg	2027	2029	39	61.660
Umove Vest A/S	Regional, Syd	2025	2027	16	43.503
Umove Vest A/S	Aabenraa	2023	2025	42	56.811
Umove Vest A/S	Tønderområdet, Toftlund	2023	2025	32	37.003
Tide Bus Danmark A/S	Kolding bybusser	2020	2022	20	69.541
Tide Bus Danmark A/S	Esbjergområdet	2019		21	32.121
Tide Bus Danmark A/S	Fredericia bybusser	2021	2023	10	40.376
Arriva Danmark A/S	Esbjerg bybusser og Fanø lokal	2019		30	118.189
Rutebilselskabet Haderslev A/S	Haderslevområdet	2019	2021	25	63.424
Herning Bilen Specialruter A/S	Vejen	2023	2025	24	27.603
Blåvandshuk Turisttrafik	Vardeområdet	2021	2023	16	28.520
De Blå Busser	Esbjerg-Billund	2021	2023	4	13.658
De Blå Busser	915X + 944X	2025	2027	5	21.104
I alt pr. 25/ 6 2017				412	847.971

Fordeling af kontraktbusser pr. vognmand 2017



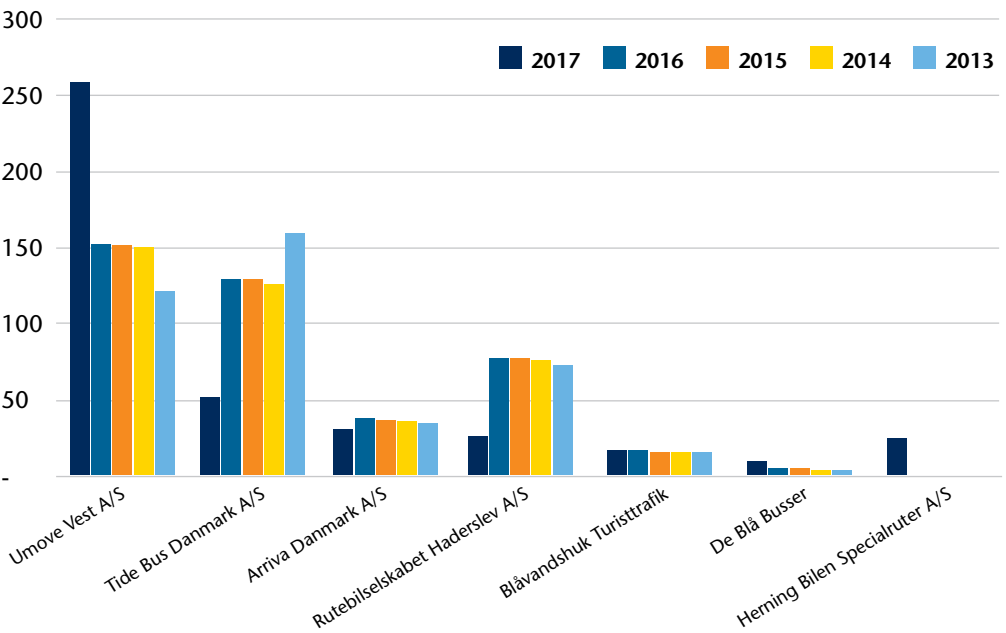
Kontraktkørsel fordelt på by og land

	Busser	Køreplantimer
By	94	335.727
Regional og lokal	318	512.244
I alt	412	847.971
Bybusser		
Esbjerg	28	113.890
Fredericia	10	40.376
Haderslev	4	13.953
Kolding	20	69.541
Varde	1	2.846
Vejen	1	3.032
Vejle	18	58.584
Ribe	1	2.379
Sønderborg	5	12.921
Aabenraa	6	18.205

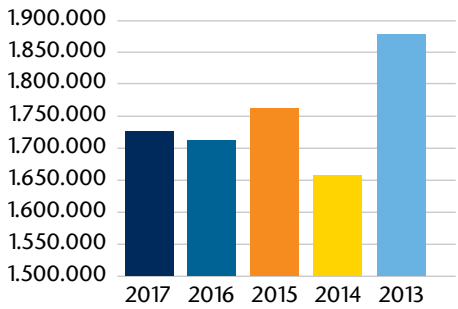
Kontraktbusser pr. vognmand

	2013	2014	2015	2016	2017
Umove Vest A/S	120	149	150	151	257
Tide Bus Danmark A/S	158	125	128	128	51
Arriva Danmark A/S	34	35	36	37	30
Rutebilselskabet Haderslev A/S	72	75	76	76	25
Blåvandshuk Turisttrafik	15	15	15	16	16
De Blå Busser	3	3	4	4	9
Herning Bilen Specialruter A/S	0	0	0	0	24
I alt	404	402	402	409	412

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



Besøgende på sydtrafik.dk



Samlet antal besøgende pr. år	
2017	1.728.058
2016	1.716.766
2015	1.758.383
2014	1.657.225
2013	1.888.281

Telefonopkald fra kunder

2013	Tilbudte kald	Besvarede kald	Procent
Kortkontor	23.474	17.296	74%
Kundecenter	42.024	37.405	89%

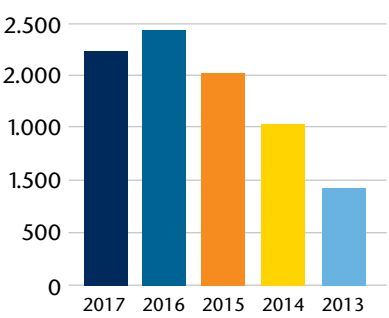
2014	Tilbudte kald	Besvarede kald	Procent
Kortkontor	19.036	16.572	89%
Kundecenter	41.190	36.581	87%

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

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

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

Skriftlige henvendelser fra kunder



Pr. år	
2017	2.230
2016	2.430
2015	2.021
2014	1.536
2013	931

Administrationen

Medarbejdere fordelt på grupper

Alder	2013	2014	2015	2016	2017
FOA	8	7	7	7	5
HK'er	55	54	58	55	55
AC'er	15	18	17	19	21
Dansk Metal	0	0	0	3	3
Studentermedhjælpere	0	0	3	3	4
Rengøring	1	1	1	1	1
Journalister	1	1	1	1	1
Ledere	5	5	5	5	4
Direktør	1	1	1	1	1
I alt	86	87	93	95	95

Aldersfordeling

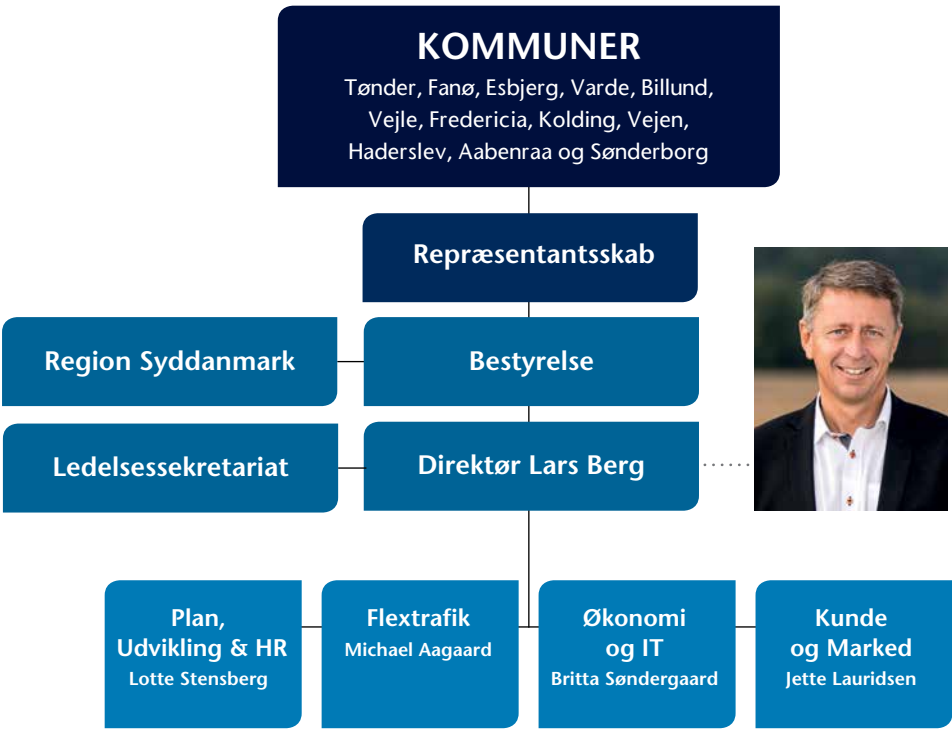
Alder	Antal medarbejdere	Mænd	Kvinder	% Mænd	% Kvinder
18-19	0	0	0	0%	0%
20-24	3	1	2	33%	67%
25-29	6	2	4	33%	67%
30-34	10	4	6	40%	60%
35-39	15	4	11	27%	73%
40-44	13	6	7	46%	54%
45-49	10	4	6	40%	60%
50-54	15	5	10	33%	67%
55-59	12	3	9	25%	75%
60+	11	6	5	55%	45%
I alt	95	35	60	37%	63%

Sygefravær

Periode	Antal årsværk	Sygedage pr. årsværk	Sygefraværsprocent pr. årsværk	
			inkl. langtidssyge	excl. langtidssyge
1. halvår 2013	77	5,9	4,6%	2,4%
2. halvår 2013	79	5,0	3,7%	1,7%
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%

Arbejdsskade medregnes i sygefravær.

Sydtrafiks organisation pr. 1. maj 2017



Sydtrafiks bestyrelse 2014-2017



Formand, Jesper Frost Rasmussen
Esbjerg

Næstformand, Preben Friis-Hauge
Region Syddanmark

Karsten Uno Petersen
Region Syddanmark

Knud Erik Langhoff
Kolding

Allan Skjøth
Tønder

Poul Rosendahl
Varde

Jørgen Bruun
Vejen

Peder Hummelmose
Vejle

Jan Riber Jakobsen
Aabenraa

Sydtrafiks repræsentantskab 2014-2017

Kommune	Medlem
Billund*	Lars B. Thomsen (V)
Esbjerg	Jesper Frost Rasmussen (V)
Fanø*	Kristine Kaas Krog (Lokalliste)
Fredericia*	Turan Savas (A)
Haderslev*	Søren Rishøj Jakobsen (A)
Kolding	Knud Erik Langhoff (C)
Sønderborg*	Frode Sørensen (A)
Tønder	Allan Skjøth (V)
Varde	Poul Rosendahl (V)
Vejen	Jørgen Bruun (V)
Vejle	Peder Hummelmose (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 2017

Vestbanen
Sydtrafik er repræsenteret i bestyrelsen ved næstformand Preben Friis-Hauge, Karsten Uno Petersen og Jan Riber Jakobsen. Formand for Vestbanen og bestyrelsesmedlem i Sydtrafik Poul Rosendahl repræsenterer Varde Kommune.

Rejseplanen A/S
Sydtrafik er repræsenteret i bestyrelsen ved direktør Lars Berg med afdelingschef Lotte Stensberg som suppleant. Bestyrelsen i Rejseplan 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, Jesper Frost Rasmussen.

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



