



BERETNING

2021



BERETNING 2021

Det blev endnu et år i skyggen af Covid-19, så vi kommer desværre ikke uden om – helt kort – at nævne pandemien i denne årsberetning. Noget tyder på, at denne årlige udgivelse kommer til at indeholde ordet 'corona' et par år fremadrettet.

Men der er ingen grund til at dvæle ret længe ved emnet, for corona-restriktioner og lange hjemsendelser har ikke kunnet lægge en dæmper på hverken arbejdsglæden eller tempoet i Sydtrafik. Derfor kan vi i år igen blandt andet fortælle om spændende projekter, der både har gjort Sydtrafik grønnere og endnu stærkere digitalt.

Vi sluttede året med at tage temperaturen på medarbejdernes trivsel, og som du kan læse senere i denne beretning, så blev resultaterne ret fantastiske. Ikke at det kommer som en overraskelse. Det er tvært imod resultaterne af mange års strategisk arbejde med

arbejdsmiljø og trivsel – og så har vi bare de helt rigtige medarbejdere ansat 😊

En anden forklaring kan måske findes i vores værdier, der er nærværende i hverdagen, og derfor også i denne beretning. I Sydtrafik er vi samarbejdende, ambitiøse og professionelle – både i vores opgaveløsning og i forhold til at yde det lille ekstra overfor vores kollegaer og vores samarbejdspartnere. Værdierne danner på den måde grundlaget for arbejdet med vores vision og strategiske indsatsområder, som det er illustreret herunder.

Bid også mærke i vendingen 'Det Lille Ekstra' – det bliver der meget mere at fortælle om i den næste beretning.

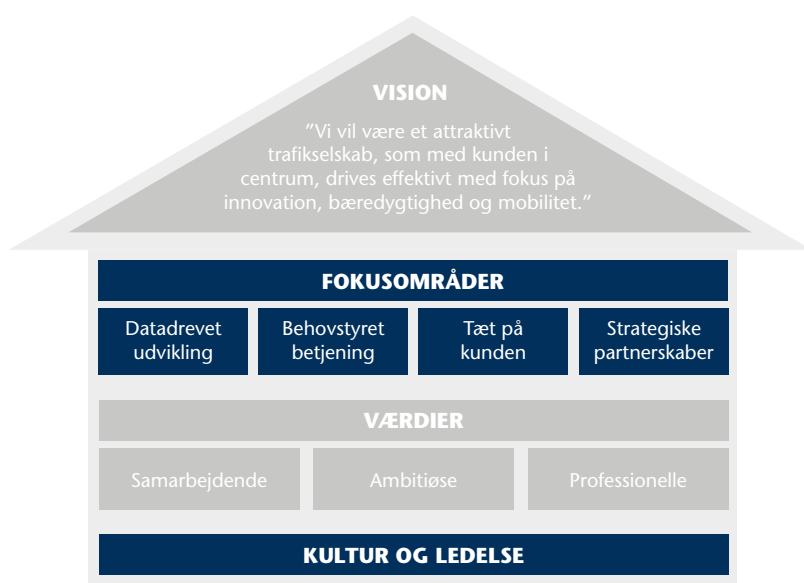
God fornøjelse med læsningen



Lars Berg
Direktør



Henning Ravn
Bestyrelsesformand 2018-2021



INDHOLD

Beretning 2021

Forord	3
Endnu et år i skyggen af Covid-19	6
Det grønne Sydtrafik.....	8
Det digitale Sydtrafik	10
Det samarbejdende Sydtrafik	12
Det ambitiøse Sydtrafik.....	13
Det professionelle Sydtrafik.....	15

Sydtrafik i tal 2021

Passagertal.....	16
Indtægtsfordeling	17
Antal rejser Flextrafik.....	19
Kontrolafgifter	20
Rejsegaranti	20
Kontraktkørsel.....	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 2021

Sydtrafik | Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen

post@sydtrafik.dk | CVR nr. 29942897

Ansvarshavende redaktør: Lars Berg

Design & produktion: Louise Christine Rasmussen & Camilla Rauschnig Christensen

Tryk: Vest Tryk





ENDNU ET ÅR I SKYGGEN AF COVID-19

Et lukket land i januar

2021 blev ikke året, hvor vi lagde covid-19 bag os og vendte tilbage til 'normalen'. Året startede med en total nedlukning af samfundet, med hjemsendte skoleelever og medarbejdere, lukkede butikker og ingen frisør. Busserne fortsatte dog med at køre, da der blandt andet stadig skulle transporteres børn til nødpassning på skolerne. Der var kun enkelte skoleruter, der kunne indstilles midlertidigt.

Kort efter nytår gik statsministeren ud og forlængede nedlukningen, og samtidigt ændrede anbefalingen omkring afstanden sig fra 1 til 2 meter. Det betød at fra 6. januar kunne busserne kun medtage 50% af deres normale kapacitet, hvilket svarer til 1 person pr sæderække og 2 meter mellem de stående passagerer. Det gav dog ikke de store problemer, da passagertallet i januar 2021 var nede på 24% af gennemsnittet før coronaen ramte. I flextrafikken blev forsædet ikke længere benyttet, og mindre biler kørte kun solokørsel.

En uge senere var Sydtrafik igen nødt til at lukke for-døren i busserne og stoppe salget af kontantbilletter i busserne samt kontantbetaling i flextrafikken.

De mindste klasser var igen de første til at vende tilbage til skolen. Det skete nogle steder 8. februar, mens det andre steder måtte udsættes pga. høje smittetal. Det gav et lille løft til passagertallene, der i februar lå på 30% i forhold til 2019.

En lang genåbning i foråret

Regeringen præsenterede før påske en plan for gen-åbningen, der angav datoer for hvornår de forskellige dele af samfundet kunne åbne i løbet af april og maj. Det startede med at elever i de større klasser og på ungdomsuddannelse kunne vende tilbage til 50% fysisk fremmøde fra 6. april. Samtidigt blev kapacitetsbegrænsningen i busserne løftet til 70%, hvilket svarede til en person på alle enkeltsæder og halvde-len af de stående passagerer.

Coronapasset bliver lige så stille indført hen over foråret som en adgangsbillet til forskellige aktiviteter – som fx en tur til frisøren, men det bliver ikke et krav i den kollektive trafik. Den stigende aktivitet løfter igen passagertallet til 52% i forhold til 2019.

Den 6. maj bliver det igen muligt at betale med kon-tanter i både bus og flextrafik, og lidt over en måned

senere – d. 14. juni – bliver det tilladt at fjerne mund-bindet, når man sidder ned i den kollektive trafik. Da sommeren rammer er ca 75% af passagerne tilbage i busserne, og der er jævnligt problemer i myldretiden i forhold til kapacitetsbegrænsningen på 70%.

De sidste restriktioner falder bort

Fra den 1. august kan Sydtrafik igen køre med 100% kapacitet i busserne og kort tid senere kommer meldingen, at det er helt slut med mundbind eller visir i den kollektive trafik. Det har på dette tidspunkt været udfaset et stykke tid i de andre dele af samfun-det. Den 14. august kan chaufførerne endeligt tage værnemidlerne af, og nu er 8 ud af 10 af passagerne vendt tilbage til den kollektive trafik.

Det bliver dog hurtigt tydeligt, at de sidste 15-20 % bliver svære at vinde tilbage, da der både er sket en ændring i deres transportbehov og deres transport-vaner. Alle trafikskaber arbejder på højtryk med at tænke i både kampagner og nye produkter, der kan tilgodese de nye behov.

Gensyn med værnemidlerne

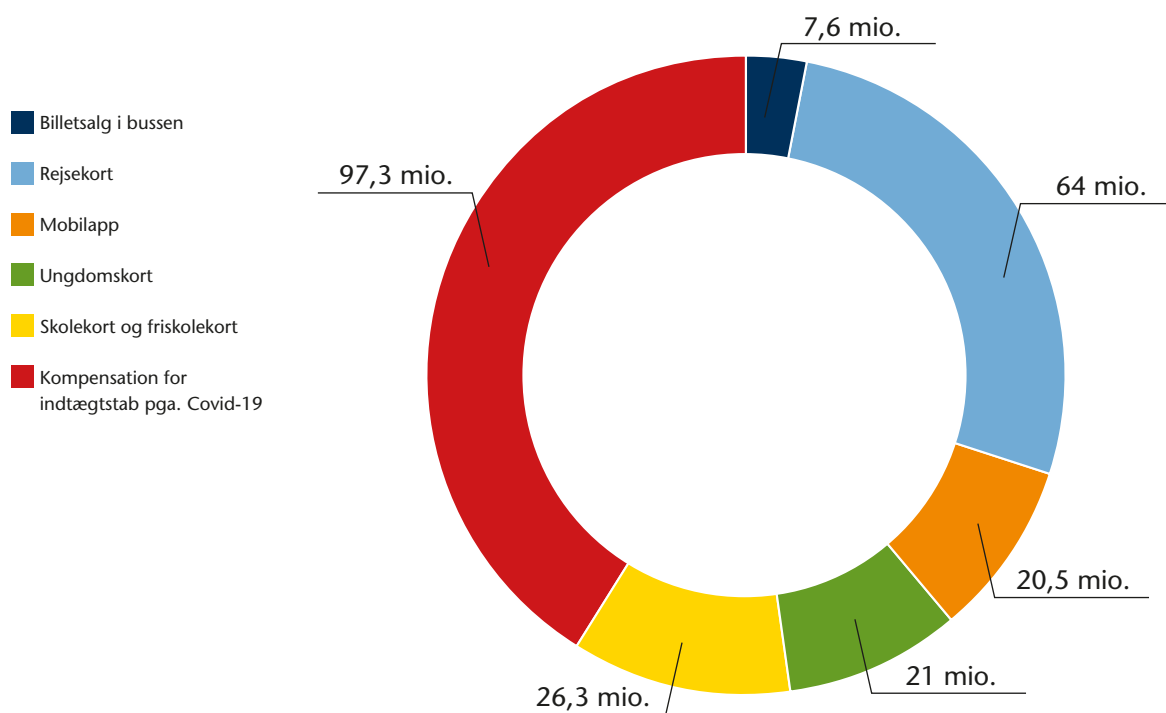
Efteråret betyder igen stigende smittetal, og i slutnin-gen af november bliver det nødvendigt at mundbind og visir i både den kollektive trafik og indendørs på offentlige arealer og i butikker. Det forsøges i første omgang at lave en ordning, hvor ansatte i de pågæl-dende sektorer kan vise coronapas i stedet for at bruge værnemidler, men dette viser sig at være en svær ordning af administrere i den kollektive trafik og fra midten af december er det ikke længere en mulighed. Samtidigt er der kort før juleferien nye skolelukninger, og passagertallet er ved slutningen af året nede på 68% i forhold til gennemsnittet i 2018 og 2019.

Covid-19 kompensation fra staten

De manglende passagerer og de højere udgifter til blandt andet ekstra rengøring af busserne betyder igen i 2021 et øget finansieringsbehov i Sydtrafik på 97 mio. kroner, som bliver dækket af statens covid-19-kompensationer.

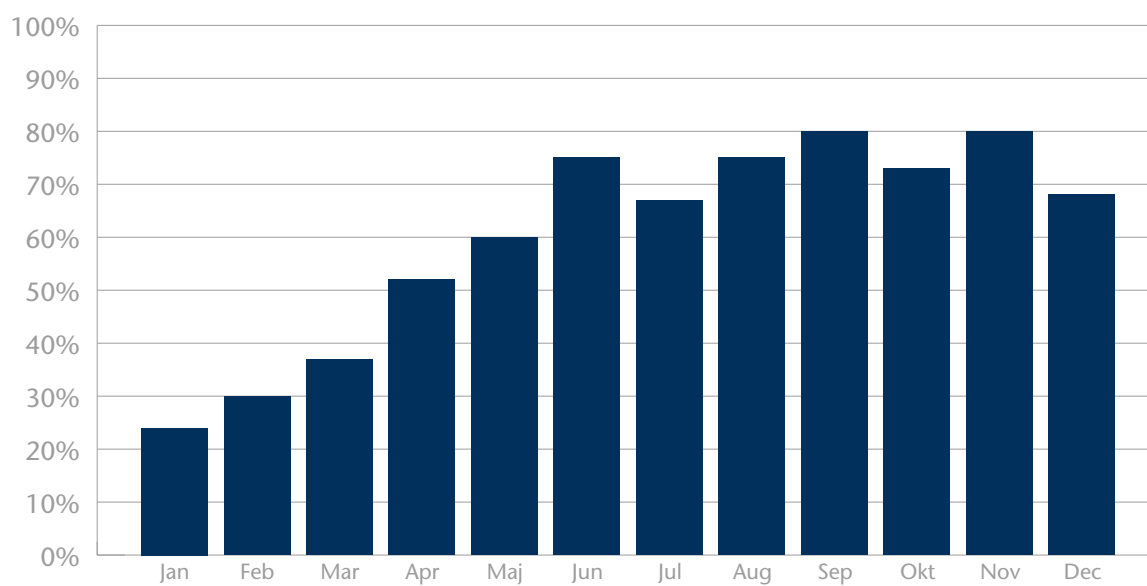
Da 2022 indledes med nye nedlukninger samt høje smittetal er der fortsat et stort fokus i alle trafikskaber på at få passagerne tilbage til den kollektive trafik gennem kampagner og nye produkter.

Økonomisk kompensation



udvikling i passagertallet under COVID-19

2021 index i forhold til 2019



DET GRØNNE SYDTRAFIK

Elbusser på gaden i Esbjerg

Den 12. december rullede 29 nye elbusser ud i Esbjergs gader, og Esbjerg blev dermed den første af Danmarks større byer, der får omstillet hele bybusnettet til 0-emissions busser.

I november måned blev bussernes nye hjem indviet – et nybygget bæredygtigt busdepot, der med sin facade af træ eksemplificerer den grønne omstilling med et naturligt materialevalg, der passer til omgivelserne. Bygningen er også forsynet med solceller til eget energiforbrug og regnvandsopsamling til brug i vaskehallen. Busdepotet er opført af kommunen, og derefter lejet ud til Tidebus A/S og Dito Bus, der havde vundet kontrakten på henholdsvis bybusdriften med elbusser og lokal kørslen med diesel busser.

Bussernes første arbejdsdag blev markeret ved at gøre alle bybusser i Esbjerg gratis at benytte den dag, og der var mange borgere, der benyttede sig af chancen for at prøve en tur i de støjsvage og CO₂ neutrale busser.

Opstarten er forløbet efter planen, og der har kun været mindre udfordringer med nogle af bussernes rækkevidde, hvilket der hurtigt blev fundet en løsning på.



Udbud i Kolding og Vejle gennemført

De gode takter fra udbuddet i Esbjerg, hvor omstillingen til nul-emissions busser blev markant billigere end først antaget, fortsatte i forhold til udbuddene i Kolding og Vejle i 2021.

I Kolding kunne Sydtrafik i juni skrive under på en kontrakt, hvor kommunen får reduceret CO₂ udledningen med 85% til en pris, der er lavere end den nuværende drift med dieselbusser.

Det blev Nobina Danmark A/S, der vandt retten til at drifte bybusnettet og dele af den lokale kørsel med 100% el-busser. Den resterende kørsel, der fortsat skal køres med diesel, blev vundet af Umove A/S, og de nye el-busser ruller ud i Kolding i juni 2022.

I Vejle Kommune var ambitionerne om den grønne omstilling også store, og til oktober 2022 skal der køre 31 elbusser i og omkring Vejle. Det er hele bybusnettet samt 11 busser på 200-ruter, der kører ind til Vejle fra oplandet. Det er Tide Bus A/S, der skal stå for driften af de 31 elbusser, og den resterende lokale kørsel blev vundet af Vejle Turisttrafik.

Ligesom i Esbjerg skal der i Vejle bygges et nyt busdepot, som kommunen finansierer, og som vognmændene efterfølgende lejer sig ind i. Det er blandt andet denne model, der har banet vejen for de meget fordelagtige tilbud, som Sydtrafik har oplevet på den grønne omstilling. Samtidigt har den teknologiske udvikling betydet, at de højere udgifter ved indkøb af elbusserne opvejes af den billige drift.

Grøn udbudsstrategi for den regionale kørsel



Region Syddanmark indgik 10. december 2020 en klimasamarbejdsaftale med regeringen, hvor regionen forpligtede sig på, at alle nye udbud af busser fra 2021 skal være med CO₂-neutrale eller nulemissionsbusser.

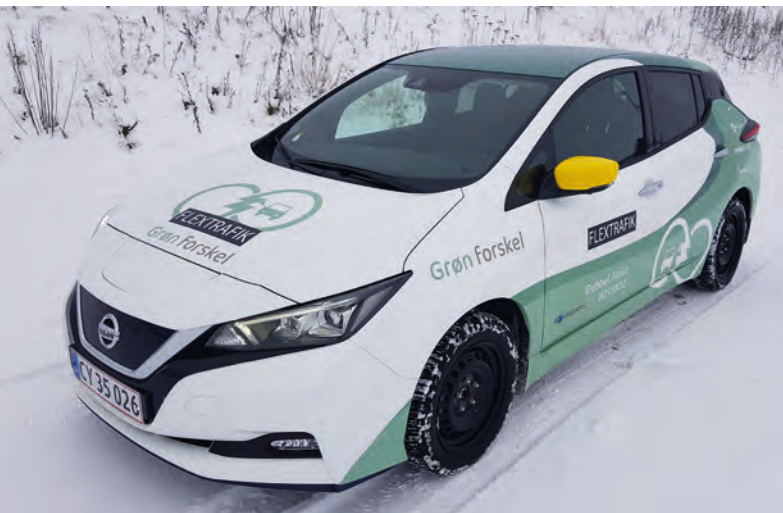
I aftalen med regeringen er det specificeret, at serviceniveauet i den regionale kørsel ikke må blive påvirket negativt af den grønne omstilling. Derfor er det en forudsætning for regionens målsætninger, at den økonomiske ramme er til stede, og at det er teknisk muligt.

Allerede nu er det muligt at omstille det eksisterende materiel til HVO-diesel, der er CO₂-neutralt. Der er lavet aftale om at inden for Regional Udvikling overføres til de to trafikelskaber i Region Syddanmark – Sydtrafik og Fynbus – med henblik på det økonomiske råderum fra 2020 og 2021 frem mod de kommende grønne udbud i den regionale bustrafik. Allerede fra nu at omstille til HVO-diesel i regionale busser.

Emissionsfrie vogne i Flextrafik

Første forsøg med en elbil i flextrafikken startede juni 2020. På baggrund af forsøget blev der pr. 1. marts 2021 udbudt fem elbiler i Sydtrafiks område. De fik sel-skab af to elbiler hos Fynbus og yderligere fem hos Midttrafik, hvilket baner vejen for en endnu grønnere flextrafik i fremtiden.

De første erfaringer viser, at planlægningssystemet godt kan håndtere bilens begrænsede aktionsradius. Kørslen med elbiler er dog noget dyrere set i forhold til de traditionelle vogne.



Billede: Dybbøl Turist

Konklusionen er derfor, at emissionsfri vogne fungerer fint lige nu som alternativ til de mindste vogntyper i flextrafik - i mindre skala og med begrænsninger på aktionsradius. En yderligere udvidelse kræver længere rækkevidde og bedre ladeinfrastruktur, og at større vogntyper bliver tilgængelige i emissionsfri udgaver.

10 ladestandere på Sydtrafik

På forsiden af Sydtrafiks hovedkontor på Banegårdspladsen i Vejen blev der i løbet af vinteren opsat 10 ladestandere til elbiler.

Ladestanderne er opsat af firmaet Clever, og 6 af pladserne er reserveret til medarbejdere hos Sydtrafik i arbejdstiden. Ellers er der fri adgang for alle andre til at lade deres elbiler op, og på den måde har Sydtrafik bidraget til, at Vejen har fået de første opladningsmuligheder i bymidten.

I forlængelse af den grønne omstilling i både bus- og flextrafik, så er det oplagt denne måde at give mulighed for, at Sydtrafiks medarbejdere også kan tænke i den grønne omstilling, når de transporterer sig på arbejde.



FUN-FACT

Den grønne omstilling går også hurtigt blandt Sydtrafiks medarbejdere, hvor 11% har valgt at investere i en el- eller hybridbil

DET DIGITALE SYDTRAFIK

Ny It-strategi

Der er udarbejdet en samlet IT-strategi, der sætter en vision for IT i Sydtrafik. Den tager udgangspunkt i den nuværende situation, og dens formål er at understøtte den overordnede forretningsstrategi, gennem fokus på IT-kompetencer, teknologi og processer.

IT-strategien har også til formål at sikre, at Sydtrafiks IT-plattform, processer og kompetencer til stadighed er i en udvikling, sådan at Sydtrafik proaktivt kan være en kompetent og innovativ sparringspartner.

IT-strategien opnår dette ved at:

- › Være et fælles holdepunkt, når der igangsættes nye projekter
- › Guide investeringer i IT og realisering af gevinster
- › Guide Sydtrafiks rolle i strategiske samarbejder
- › Sikre en udvikling af IT- og datakompetencer i Sydtrafik
- › Fremme internt samarbejde via fælles metoder for udvikling, implementering og support af IT og dataløsninger
- › Sikre at Sydtrafik til stadighed har et højt niveau for datasikkerhed og dataetik

It-sikkerhed og awareness-træning

Der er i løbet af de sidste to år skabt en kulturændring i Sydtrafik, hvor IT-sikkerhed og GDPR-compliance jævnligt bliver trænet hos alle medarbejdere. Der er brug for en langt større årvågenhed end tidligere, og undersøgelser viser at 9 ud af 10 sikkerhedsbrud starter hos medarbejderne.

Et værktøj til at skabe den årvågenhed er platformen CyberPilot, som er implementeret hos Sydtrafik over de sidste to år. CyberPilot indeholder små kurser omkring blandt andet phishing og håndtering af personfølsomme data. Det hele er designet til at passe ind i en travl hverdag uden at det bliver for besværligt. Kurserne doseres over tid og på den måde fastholdes fokuset på GDPR og ikke mindst IT-sikkerhed.

Det er yderligere fulgt op med phishing forsøg udsendt af IT-afdelingen for at teste medarbejdernes fokus. I starten var en del medarbejdere ikke opmærksomme, mens den sidste phishing-kampagne i november 2021 hurtigt blev afsløret og lagt på intranettet, så ingen fik klikket på linket. Det viser

kulturændringen i organisationen, og arbejdet med at styrke denne årvågenhed fortsætter.

Ny hjemmeside

I maj 2021 lancerede Sydtrafik en helt ny hjemmeside. Fokuset for projektgruppen har været på at lave en hjemmeside, der først og fremmest servicerer passagererne, og giver dem let adgang til de informationer, som er vigtigst for dem. Samtidigt er det en hjemmeside, der er udviklet til at vise sig fra sin bedste side på mobilen – så brugerne har let adgang til hele siden, når de er på farten.

Den er udviklet i samarbejde med leverandøren Bleau, der også stod bag den tidligere hjemmeside, og som har stor erfaring i at udvikle hjemmesider til offentlige organisationer. De har været med til at sikre en hjemmeside, der er tilgængelig for alle – også hvis man har en funktionsnedsættelse – ved at sørge for at hjemmesiden lever op til de nyeste WCAG-standarder.

Både under udviklingen og efter lanceringen er hjemmesiden blevet testet og evalueret af både medarbejdere og brugere, og udviklingen af hjemmesiden er et kontinuerligt fokus for redaktørgruppen bag.



Vognmænd får eget BI-dashboard

Der indsamles store mængder data gennem vores Business Intelligence (BI) platform, og i 2021 blev det muligt for vognmændene at tilgå de data, som er relevante for deres drift, gennem deres eget BI-dashboard.

De tre største vognmænd i vores område: Umove A/S, Tide Bus A/S og Nobina Danmark fik i september som de første adgang til et dashboard på Sydtrafiks BI platform, hvor de i realtid kan følge med på parametre som fx bussernes rettidighed, bussynkronisering og passagertal på deres egne ruter.

De kan også følge med i kundehenvendelser, kvalitetsbrister og udgåede ture, og kan sammenligne sig med et gennemsnit for hele Sydtrafik. Det er også muligt at følge med i antallet af kontroller og snydeprocenten på egne ruter, og det er alt sammen informationer, der giver driftslederne et godt overblik over deres område.

De første brugere er i opstartsfasen blevet spurgt om, hvilke data, det vil give mening for dem at inkludere på deres dashboards. De har så testet løsningen frem mod vognmandsmødet i december 2021, hvor løsningen blev præsenteret for anden gang, og alle de resterende vognmænd har fået tilbuddet om at få deres eget dashboard.

Infotainment i busserne

I første halvdel af 2021 var projektet med indkøb og opsætning af digitale skærme i 45 regionale busser afsluttet, og derfra flyttede fokus i projektet sig til evaluering og gevinstrealisering i forhold til kundernes brug af skærmene.

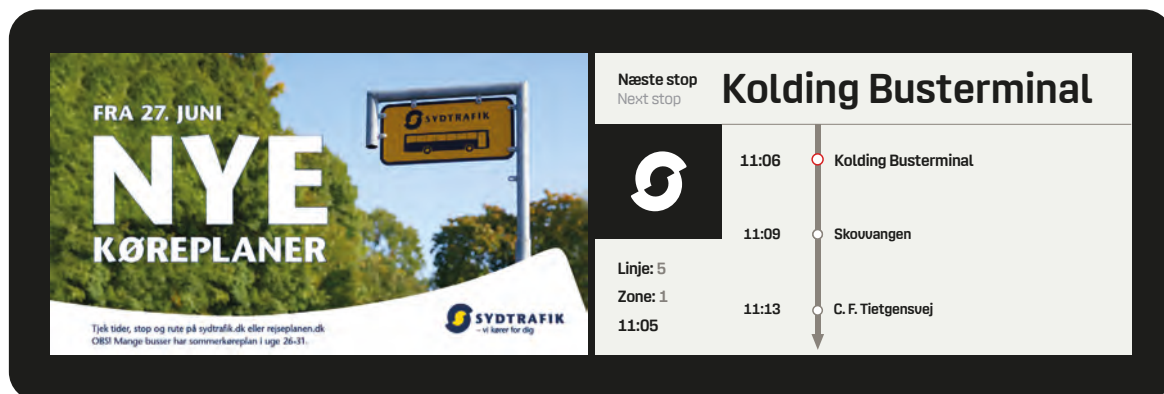
Der blev lavet en undersøgelse, der bestod af kundeinterviews ude i busserne, observationer og et online spørgeskema, hvilket blev gennemført i uge 41-43. Der blev snakket med 100 kunder ude i busserne og over 200 kunder svarede på spørgeskemaet.

Undersøgelsen viste, at passagererne bruger og orienterer sig efter trafikinformationen på skærmene, og det gør dem mere trygge på rejsen. De mener overordnet, at informationen på skærmene er nem og overskuelig at tilgå, samt at informationen er troværdig.

Kunderne bruger især skærmene til at orientere sig før et stoppested, og hovedparten mener, at trafikinformationen har gjort deres rejse mere overskuelig (96%). Det er fordi, de er mere sikre på, hvor de skal stå af (77%) og har et godt overblik over deres rejse (79%).

En anden ønsket gevinst ved skærmene er øget mobilitet, ved at flere passagerer bliver inspireret til at anderledes rejsemønstre gennem informationen på skærmene. Undersøgelsen viste begrænsede indikationer på øget mobilitet, men det ses dog alligevel, at de adspurgte finder nye muligheder for rejser gennem skærmene.

Overordnet set er alle adspurgte positive over skærmene og det overblik over rejsen, som de bidrager med, og på baggrund af undersøgelsen skal der arbejdes videre med en række nye tiltag. Det drejer sig blandt andet om en optimeret visning af forsinkelser og driftsmeddelelser, samt et fokus på seværdigheder, attraktioner og andre Points Of Interest (POI).



DET SAMARBEJDEDE SYDTRAFIK

Bestillertilfredshedsmåling har fået nyt format

Ud fra et ønske om at professionalisere udviklingen af det tætte partnerskab med ejere og bestillere har Sydtrafik sammen med analyseinstituttet Wilke gennemført en ny version af bestillertilfredshedsmålingen.

Den er gennemført i to etaper med den største måling i foråret 2021 og en opfølgende mindre måling sidst på året. Undersøgelsen gennemføres som et online spørgeskema, der bliver sendt ud på det operationelle, det taktiske og det strategiske niveau i kommunerne og regionen. Efterfølgende kontaktes enkelte af respondenterne af Sydtrafik – for eventuelt at få uddybet deres besvarelser.

Undersøgelsen har to centrale emner. Der er et fokus på den overordnede tilfredshed med Sydtrafik og de leverede services. Det andet fokus er på bestillerens oplevelse af Sydtrafiks proaktivitet, altså hvordan de oplever balancen i samarbejdet med Sydtrafik.

Hovedlæringen fra denne første omgang af undersøgelsen er at der generelt er stor tilfredshed blandt bestillerne med Sydtrafiks arbejde, men at der er plads til at Sydtrafik bliver meget mere proaktiv i forhold til at dele viden og uopfordrede løsningsforslag. Det er også tydeligt, at kommunerne og regionen sætter stor pris på Sydtrafiks datadrevne udvikling, men at de samtidigt selv er tilbageholdende med at interagere med data i BI-plattformen.

Undersøgelsen gentages i samme format i 2022, så det bliver muligt at følge en eventuel udvikling.

Vestbanen på ny kontrakt

Midt i december 2020 skete der et markant skifte i forhold til Arrivas kontrakt på at drive Vestbanen. Banestrækningen fra Nr. Nebel til Varde er den eneste togstrækning i Sydtrafiks portefølje, og den køres med to togsæt. Det er ikke tilstrækkeligt til at være interessant for en togoperatør at byde på, og derfor indgik strækningen som en option i Transportministeriets udbud af alle de midt- og vestjyske lokalbaner samt Svendborg banen.

Statens udbud blev vundet af Arriva, og det samlede udbud resulterede i en besparelse for Sydtrafik og Varde Kommune, der er ejere af togstrækningen. Sydtrafik og Varde Kommune har nu ikke en direkte

kontrakt med Arriva, men afregner i stedet med Transportministeriet i forhold til antal kørte kilometer i hele udbuddet. Det betyder også, at Arriva nu beholder passagerindtægterne og selv står for salg af billetter. Det er en del af aftalen, at de skal køre til Sydtrafiks takster, sådan at toget fortsat kører til bus-priser og alle Sydtrafiks egne billetmedier kan bruges i toget.

Sydtrafiks brugerpaneler

Siden det første brugerpanel blev afholdt i Esbjerg i 2019 har det desværre ikke været muligt grundet COVID-19 at afholde alle de brugerpaneler, som vi ønskede, men i 2021 blev projektet genstartet. Brugerpanelerne samler 20- 24 deltagere ligeligt fordelt på tre aldersgrupper: Unge 16-25 år, voksne 26-64 år og seniorer over 65 år, og det afholdes i en ny kommune hver gang. Brugerpanelmøderne afvikles som fyraftensmøder med aftensmad typisk fra 17.00 – 19.00, og alle får en chance for at blive hørt. Brugerpanelerne hjælper Sydtrafik med at blive klogere på vores passageres ønsker og behov, og emnerne kan både være lokale udfordringer eller handle om vores kommunikation eller services.

Der er god respons fra deltagere, der efterfølgende indgår i et digitalt brugerpanel, som kan kontaktes direkte fx via mail for at få digital feedback på et produkt eller en service.



DET AMBITIØSE SYDTRAFIK

Nyt bybusnet til Haderslev

Haderslev Kommune besluttede i november 2020 at fredeliggøre Nørregade ved at reducere bustrafikken gennem gaden. Nørregade ligger centralt i Haderslev bymidte, og beslutningen berørte derfor mange af bybusruterne, og der var behov for en ny løsning for bybusnettet.

Løsningen blev lavet på rekordtid trods corona-nedlukning i begge administrationer, og den muliggør en ensretning og reduktion af trafikken gennem Nørregade. Når der kun skal passere nordgående busser, er der mulighed for at vejen gøres smallere, og der bliver mere plads til byliv, cafeer og gående trafikanter.

Der er kommet betjening på nye områder af byen, mens få steder har mistet deres bus betjening. Samtidigt er der skabt flere direkte forbindelser, der krydser byen. Disse valg er truffet baggrund af Sydtrafiks data om rejsemønstre, og der er udviklet nye metoder til at analysere rejsedata på, for at kunne skabe denne løsning.

Planen er godkendt af kommunen, der gav ros til Sydtrafik for at arbejde hurtigt og professionelt med deres ønsker. Det nye bybusnet bliver implementeret i forbindelse køreplansskiftet i juni 2022.

Effektivisering af skoleruter i Give

I 2020 fik Sydtrafik adgang til data på alle de kørselsberettigede børn i området omkring Give for at kunne beregne en mere effektiv skolekørsel for Vejle Kommune. Optimeringen sigtede efter at færre skolebørn skulle have brug for den dyre lukkede skolekørsel, som kommunen er nødt til at supplere den åbne skolekørsel med. Juni 2021 kunne den nye plan så sættes i værk, og den betød en besparelse på 0,9 mio kr årligt – uden at der er ændret på serviceniveauet for børnene.

Data på børnenes bopæl blev brugt til at beregne nye ruteforløb for skolebusserne, så en større del af de skolesøgende børn kunne bruge busserne. Det betød for nogle børn at de skal transportere sig selv hen til et stoppested, hvor de før er blevet afhentet på adressen. Det blev dog opvejet af, at større børn der ikke længere er kørselsberettigede, nu har mulighed for at bruge bussen, hvor de før ikke har haft et tilbud.

Optimeringen af skolekørslen er en del af et fælles mobilitetsprojekt sammen med Vejle Kommune og Nordjyllands Trafikselskab.

Nye flexprodukter giver nye muligheder

I Kolding Kommune blev der op til sommeren 2021 nedlagt 4 'tynde' skoleruter, der transporterede kørselsberettigede skolebørn til Ødis Skole, Vamdrup Skole, Stepping Friskole og Christiansfeld skole.

Det var hverken økonomisk rentabelt eller miljømæssigt bæredygtigt at køre de få skolebørn rundt i store busser, og derfor gik Kolding kommune ind i den nye ordning Flexskole. Det er et tilbud til både kørselsberettigede og ikke-kørselsberettigede børn, og for den sidste gruppe bliver der en egenbetaling svarende til et almindeligt skolekort, og det kan vælges til og fra på månedsbasis.

Kørslen kan bestilles fast for op mod et halvt år ad gangen, eller det kan bestilles ad hoc – senest to timer før afgang. Ordningen betød en reduktion i omkostninger for Kolding kommune, og den sparer miljøet for belastningen ved kørsel med store tomme busser.

Bus på bestilling – flere Flexrute tilbud

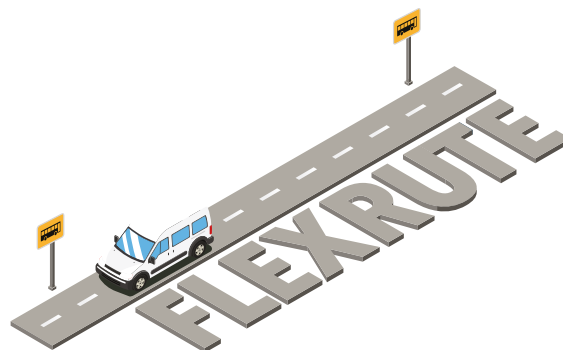
Sommeren 2021 bød på et køreplansskifte, hvor anden fase af optimeringen af de regionale ruter blev implementeret. Forud havde fulgt en grundig dialog med kommuner og uddannelsesinstitutioner, da det blandt andet drejede sig om 10 uddannelsesruter. Derudover var der tilpasninger af yderligere 3 regionale ruter, der blev optimeret efter de regionale betjeningsprincipper. Et af principperne dikterer, at der skal køres mest der, hvor flest rejser samtidigt, og at der kan prioriteres løsninger med mindre materiel der, hvor færre rejser samtidigt.

En måde at leve op til dette på er flextrafik produktet Flexrute. Her kan man bestille kørsel fra stoppested til stoppested når man har brug for det. Det er til samme pris som en busbillet, og hvis man har et pendlerkort eller ungdomskort til strækningen, så kan man bruge Flexrute uden ekstrabetaling.

På rute 124 var der ikke et stort nok passagergrundlag til at opretholde weekend-betjeningen, og derfor blev weekendkørslen lagt om til et Flexrute tilbud mellem Løgumkloster og Aabenraa. Turen skal bestilles minimum en time i forvejen og ruten betjener

både Bedsted, Hellevad og Rødekro station mellem Løgumkloster og Aabenraa.

På rute 147 var der kun ganske få passagerer, der benyttede muligheden for at køre helt til Toftlund på nogle afgang, og derfor blev strækningen mellem Jels og Toftlund afløst af et Flexroute tilbud, der forlænger 4 daglige afgang mod Toftlund med en tur med flextrafikken. Det skal igen bestilles senest 1 time i forvejen, og bestilles så til at være klar i Jels når bussen kommer fra Kolding, eller til at nå ind til bussen i Jels, hvis man kommer fra Toftlund. På den måde sikres mobiliteten for blandt andet studerende i området, mens der ikke køres med store busser for de ganske få passagerer.



DET PROFESSIONELLE SYDTRAFIK / MEDARBEJDERNES SYDTRAFIK

Trivselsmåling

I starten af november måned kunne Sydtrafik offentliggøre resultatet af den trivselsmåling, der bliver gennemført hvert 3. år. Målingen er foretaget med de samme spørgsmål i 2018 og 2015, hvilket giver mulighed for at sammenligne resultaterne over tid.

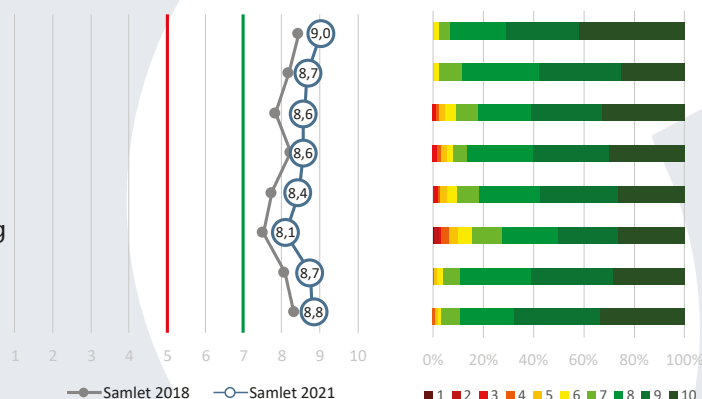
Resultaterne er virkelig positive og den generelle tilfredshed er steget fra et allerede højt niveau på 8,6

til 9 på en skala, hvor 10 er det højeste. Den høje tilfredshed findes på tværs af organisationen og er gennemgående i alle målingens emner, hvilket ikke er normalen for en større arbejdsplads med mange forskellige medarbejdergrupper.

Den tegner et billede af Sydtrafik som en velfungerende arbejdsplads, hvor medarbejderne føler deres arbejde er meningsfuldt.

Resultatoverblik

- A. Generel tilfredshed
- B. At kunne skabe værdi i dagligdagen
- C. Mål, krav og forventninger
- D. Mening i arbejdet
- E. Arbejdets tilrettelæggelse og organisering
- F. Positiv feedback og anerkendelse
- G. Tillid
- H. Samarbejde



Arbejdet med GDPR

Coronasituationen i Danmark påvirkede også arbejdet med GDPR i Sydtrafik og medførte, at der i 2021 kun var muligt at afholde to DPO-dage i Sydtrafik. Der blev til gengæld afholdt flere regelmæssige onlinemøder med DPO'en hen over året, så arbejdet med GDPR kunne fortsætte uagtet hjemsendelser og nedlukning.

Arbejdet med GDPR er blevet en integreret del af hverdagen blandt alle Sydtrafiks medarbejdere og det fremgår af DPO'ens auditrapport for 2021, at Sydtrafik arbejder godt, struktureret og effektivt med håndteringen af persondata.

GDPR og håndteringen af persondata har været og er fortsat et stort fokuspunkt hos Sydtrafiks medarbejdere. Der arbejdes videre med opgaven i 2022 således at Sydtrafik også fremadrettet fremstår opdateret og compliant med lovgivningen på området.

Whistleblowerordning

Fra december 2021 blev det et EU-lovkrav, at offentlige virksomheder skal have en anonym whistleblowerordning. En whistleblowerordning er en tryk og anonym mulighed for at "blæse i fløjten", hvis medarbejdere og andre interessenter med tilknytning til Sydtrafik oplever eller har mistanke om, at der foregår uregelmæssigheder i Sydtrafik.

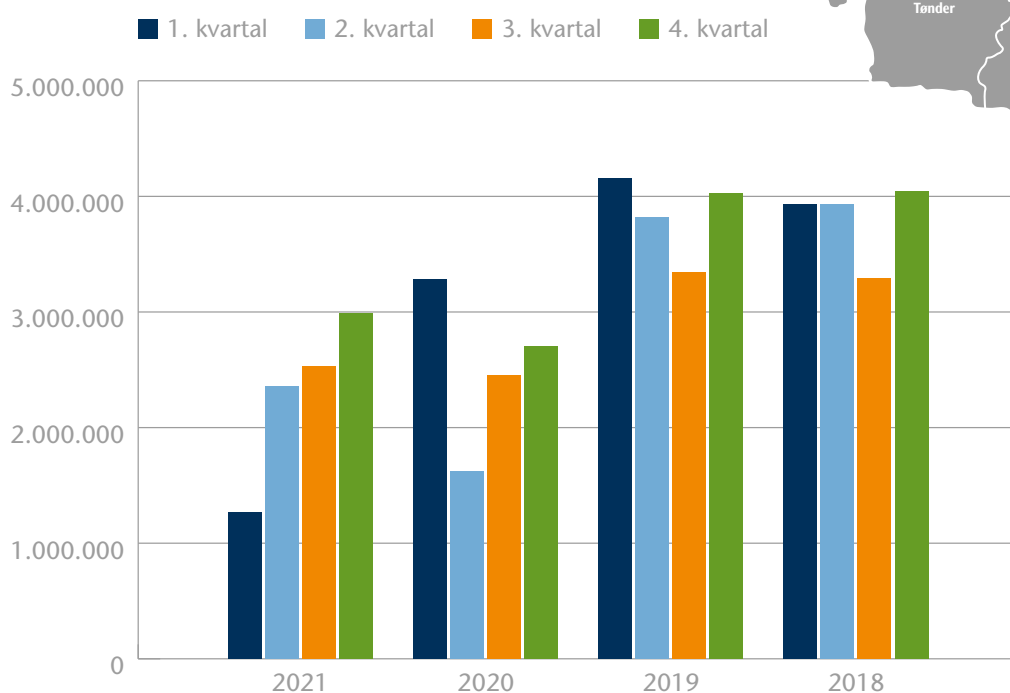
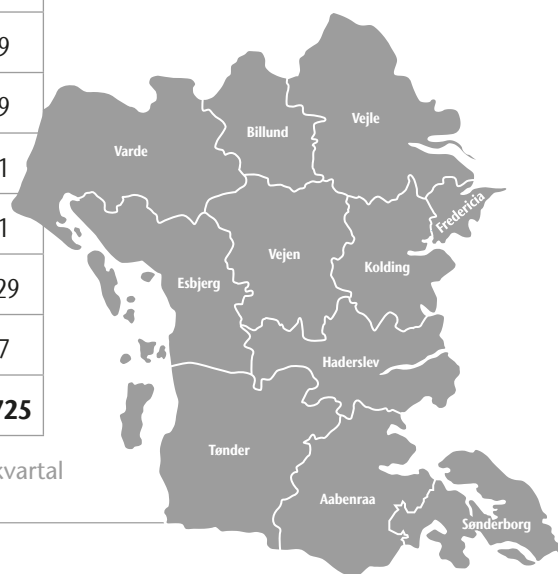
Sydtrafik er en ansvarlig organisation med en åben kultur, hvor alle frit kan ytre sig, også hvis man oplever uregelmæssigheder eller ulovligheder. Den foretrukne fremgangsmåde i Sydtrafik vil derfor altid være at tale med den nærmeste leder, HR eller direktøren i Sydtrafik, men den nye whistleblowerordning bliver et supplement til den direkte og daglige kommunikation på arbejdspladsen om fejl og utilfredsstillende forhold.

Whistleblowerordningen administreres af Hjulmand-Kaptajn for at sikre helt anonymitet for anmelderen.

SYDTRAFIK I TAL 2021

Passagertal

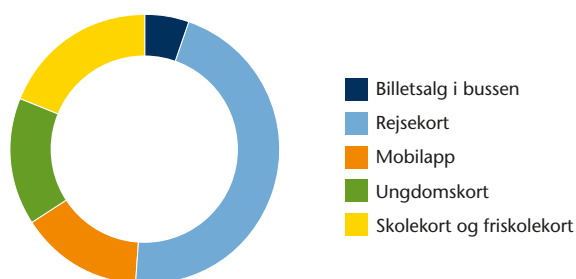
	2021	2020	2019	2018
Aabenraa	518.567	609.865	918.975	903.936
Billund	49.921	64.466	119.773	100.972
Esbjerg	1.473.486	1.649.226	2.352.996	2.329.393
Fredericia	443.341	463.598	758.525	759.015
Haderslev	424.151	486.919	748.574	737.753
Kolding	1.114.173	1.206.497	1.783.575	1.755.463
Region Syddanmark	2.119.322	2.285.016	3.495.334	3.529.232
Sønderborg	823.350	913.599	1.350.775	1.379.644
Tønder	215.824	245.647	332.105	329.719
Ukendt	346.427	390.091	789.712	641.389
Varde	69.750	92.797	151.420	145.981
Vejle	93.210	119.298	183.935	164.741
Vejle	1.363.900	1.424.931	2.208.697	2.250.029
Vestbanen	80.003	109.799	140.996	173.457
Ialt	9.135.425	10.061.743	15.334.392	15.200.725



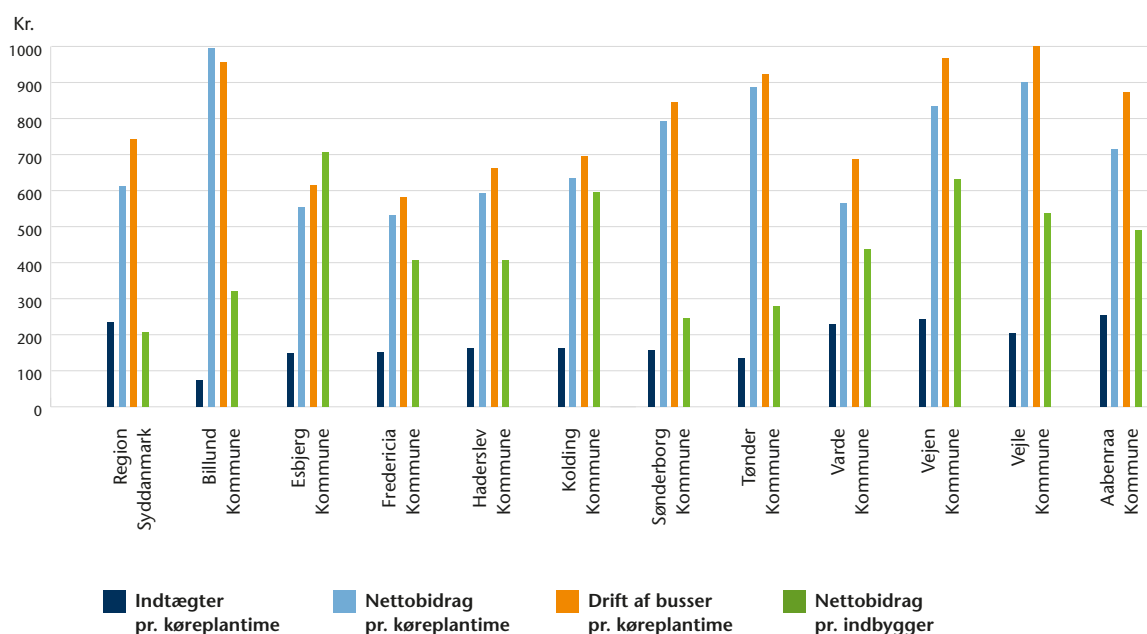
Indtægtsfordeling

Millioner kr.	2021	2020	2019	2018	2017
Billetsalg i bussen	7,6	8,4	30,8	35,2	38,6
Rejsekort	64,0	66,8	93,0	97,4	104,0
Mobilapp	20,5	16,0	12,9	10,0	13,2
Ungdomskort	21,0	34,5	42,1	41,4	55,6
Skolekort og friskolekort	26,3	26,0	27,0	26,6	29,7
Specialprodukter	3,9	4,0	3,8	2,7	3,2
Regulering af indtægter m. DSB/Arriva	-6,7	3,5	5,2	1,6	-7,7
Regulering af indtægter m. Midttrafik	4,9	6,3	7,2	6,6	7,0
Ikke kørselsafhængige indtægter	18,1	20,0	21,7	23,0	22,6
Total	159,5	185,7	243,6	244,4	266,1

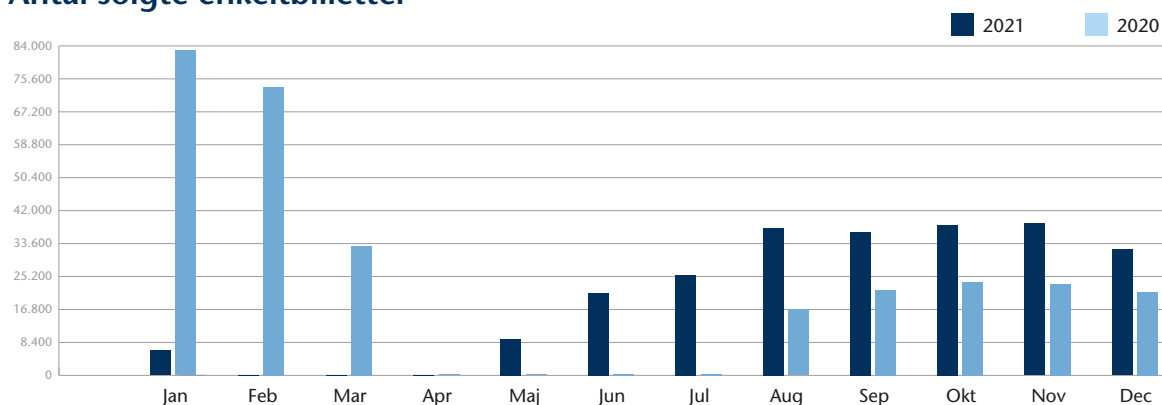
Indtægtsfordeling 2021



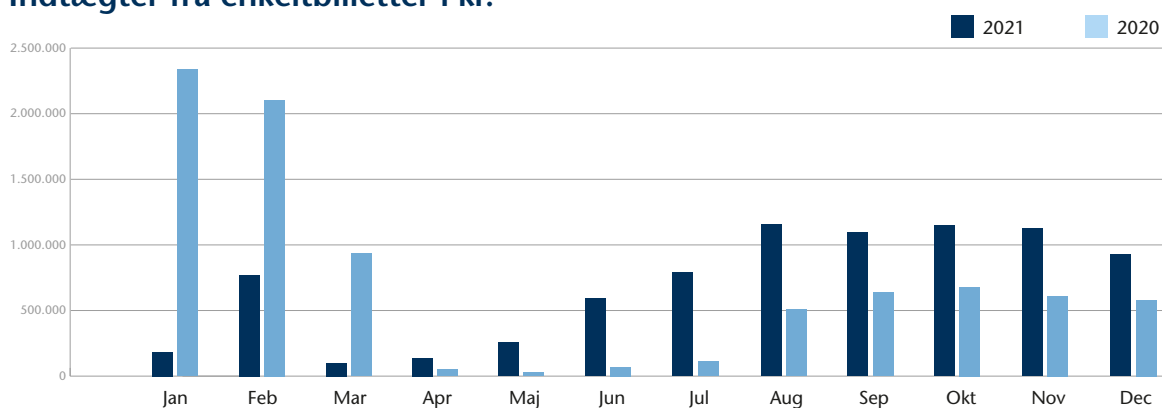
Økonomi pr. køreplantime og indbygger 2021



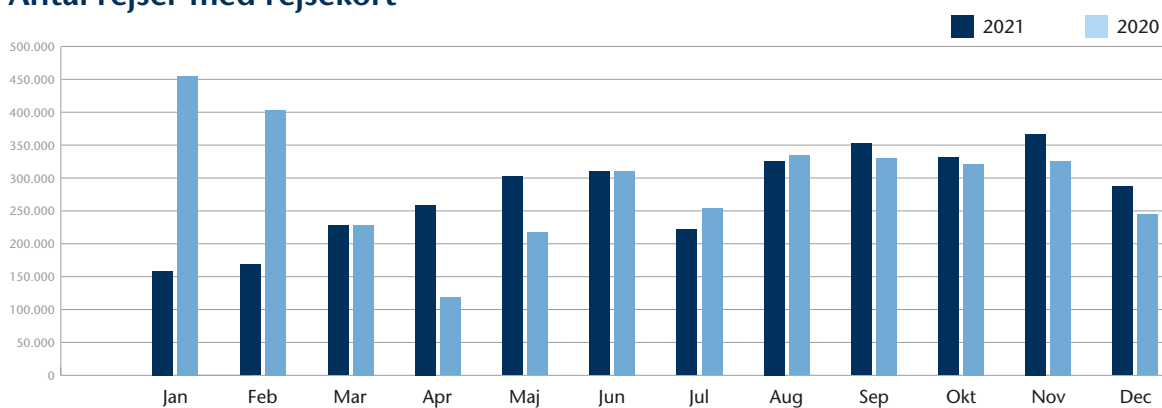
Antal solgte enkeltbilletter



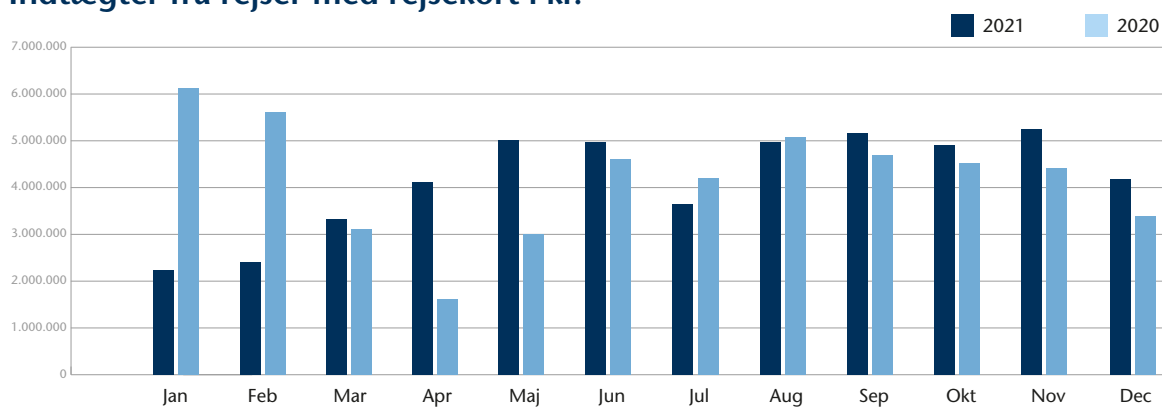
Indtægter fra enkeltbilletter i kr.



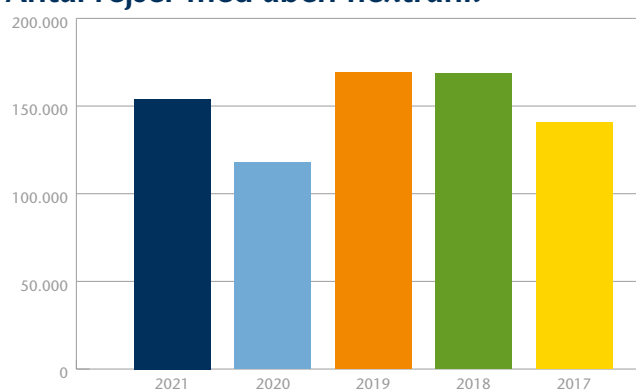
Antal rejser med rejsekort



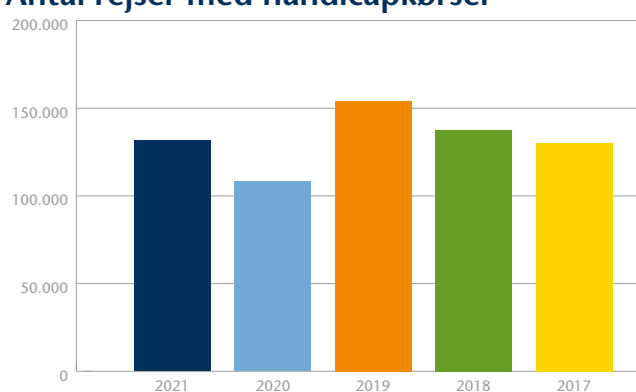
Indtægter fra rejser med rejsekort i kr.



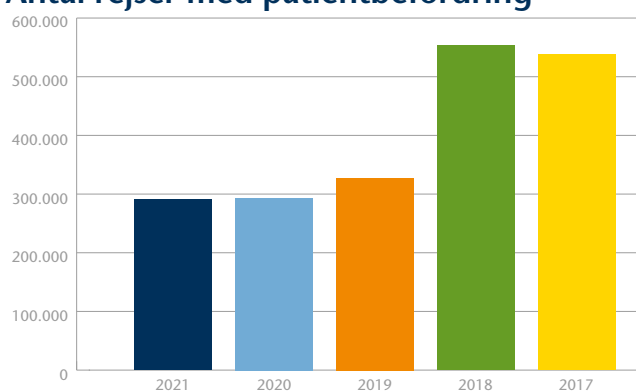
Antal rejser med åben flextrafik



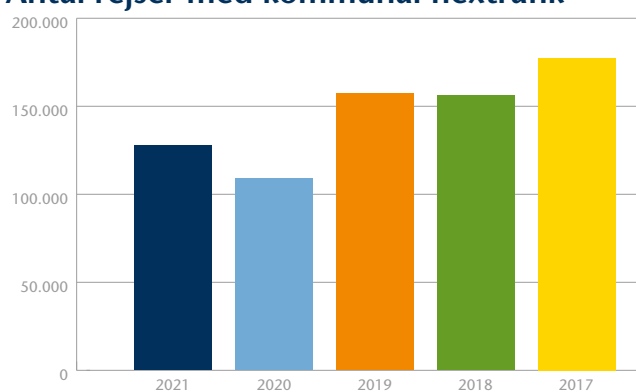
Antal rejser med handicapkørsel



Antal rejser med patientbefordring



Antal rejser med kommunal flextrafik



Antal kontrolafgifter

Bybusser	2021	2020	2019	2018	2017
Esbjerg	65	34	54	22	24
Fredericia	47	24	18	10	13
Haderslev	14	5	6	5	3
Kolding	58	20	46	23	10
Varde	1	0	0	0	2
Vejen	0	0	0	0	0
Vejle	134	58	54	39	29
Ribe	0	0	1	0	0
Sønderborg	4	4	4	0	2
Aabenraa	6	2	4	0	3
Regionale					
Alle ruter	169	164	255	139	125
I alt	498	311	442	238	211

Anmeldelser for bedrageri eller dokumentfalsk

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

	2021	2020	2019	2018	2017
Samlede antal anmeldelser	0	2	7	18	22
Heraf sms-billetter	0	0	0	0	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.

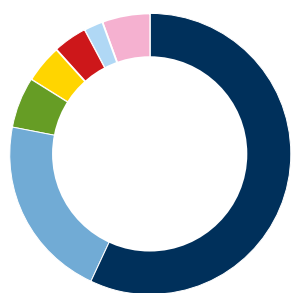
År	Ansøgninger	Godkendte	Vognmandens andel	Sydtrafiks andel
2021	460	405	54.562 kr.	76.297 kr.
2020	220	201	47.452 kr.	68.735 kr.
2019	572	532	131.251 kr.	84.585 kr.
2018	537	493	63.437 kr.	59.511 kr.
2017	636	548	98.924 kr.	35.646 kr.

Kontraktkørsel fordelt på vognmænd og kontraktudløb

Vognmand	Område	Kontrakt		Drifts- busser	Køreplan- timer pr. år
		Udløb	Senest		
Umove Vest A/S	Regional, Kongeå, 1. halvår 2021	2020	2022		13.511
Umove Vest A/S	Gram+Vojens, 1. halvår 2021	2019	2021		2.051
Umove Vest A/S	Vejleområdet+Frc., lokalkørsel	2022	2024	20	11.762
Umove Vest A/S	Vejleområdet, mellembyskørsel	2022	2024	17	31.810
Umove Vest A/S	Haderslev, 2. halvår 2021	2021	2023	41	45.539
Umove Vest A/S	Billund lokalkørsel	2022	2024	11	6.867
Umove Vest A/S	Kolding lokalkørsel	2020	2022	17	17.972
Umove Vest A/S	Sønderborg	2027	2029	39	55.308
Umove Vest A/S	Regional, Syd	2025	2027	15	41.128
Umove Vest A/S	Aabenraa	2023	2025	42	54.113
Umove Vest A/S	Tønderområdet, Toftlund	2023	2025	32	34.307
Nobina A/S	Vejle bybusser	2020	2022	18	56.304
Tide Bus Danmark A/S	Kolding bybusser	2020	2022	21	67.633
Tide Bus Danmark A/S	Esbjerg bybusser, til 11.12.2021	2019	2021		111.530
Tide Bus Danmark A/S	Esbjerg bybusser, fra 12.12.2021	2032	2034	29	6.446
Tide Bus Danmark A/S	Esbjerg lokalkørsel, til 11.12.2021	2019	2021		30.606
Tide Bus Danmark A/S	Fredericia bybusser	2021	2023	11	38.162
Tide Bus Danmark A/S	Regionalt, Trekantområdet	2026	2028	25	64.540
DitoBus	Esbjerg lokalkørsel, til 11.12.2021	2029	2032	22	1.578
Rutebilselskabet Haderslev A/S	Haderslevområdet, 1. halvår 2021	2019	2021		29.738
Herning Bilen Specialruter A/S	Vejen	2023	2025	24	24.638
Blåvandshuk Turisttrafik	Vardeområdet	2021	2023	16	23.980
De Blå Busser	Esbjerg-Billund	2021	2023	4	12.973
De Blå Busser	915X + 944X	2025	2027	5	18.997
I alt 2021 (busser pr. 31.12, køreplantimer for 2021)				409	801.494

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

Fordeling af kontraktbusser på vognmand 2021



	Antal
Umove Vest A/S	234
Tide Bus Danmark A/S	86
Rutebilselskabet Haderslev A/S	0
Herning Bilen Specialruter A/S	24
Nobina A/S	18
Blåvandshuk Turisttrafik	16
De Blå Busser	9
Arriva A/S	0
DitoBus	22
I alt	409

Kontraktkørsel fordelt på by og land 2021

	Busser	Køreplantimer
By	97	327.396
Regional og lokal	312	474.098
I alt	409	801.949
Bybusser		
Esbjerg	29	117.976
Fredericia	11	38.162
Haderslev	4	14.322
Kolding	21	67.633
Ribe	1	2.347
Sønderborg	5	11.358
Varde	1	2.626
Vejen	1	1.417
Vejle	18	56.304
Aabenraa	6	15.250

Kontraktbusser pr. vognmand

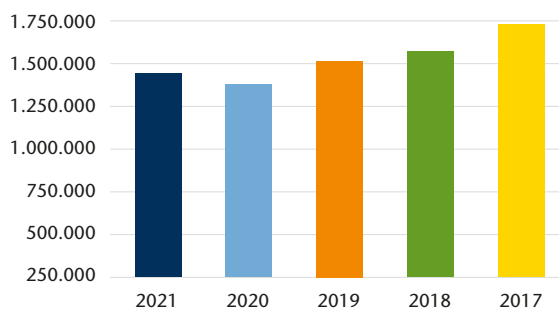
	2021	2020	2019	2018	2017
Umove Vest A/S	234	216	234	234	257
Tide Bus Danmark A/S	86	108	106	76	51
Arriva Danmark A/S				29	30
Rutebilselskabet Haderslev A/S	0	25	25	25	25
Nobina A/S	18	18			
Blåvandshuk Turisttrafik	16	16	16	16	16
De Blå Busser	9	9	9	9	9
Herning Bilen Specialruter A/S	24	25	25	25	24
DitoBus	22				
I alt	409	417	415	414	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	
2021	1.445.757
2020	1.327.427
2019	1.508.131
2018	1.567.936
2017	1.728.058

Tallet for 2020 er blevet korrigeret



Telefonopkald fra kunder

2021	Tilbudte kald	Besvarede kald	Procent
Kortkontor	8.908	8.300	93 %
Kundecenter	28.273	26.697	94 %

2020	Tilbudte kald	Besvarede kald	Procent
Kortkontor	11.910	10.756	90 %
Kundecenter	32.101	30.136	93 %

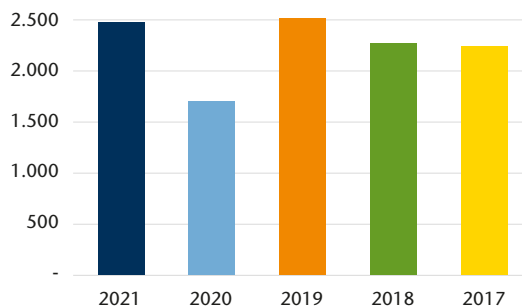
2019	Tilbudte kald	Besvarede kald	Procent
Kortkontor	13.716	11.577	84 %
Kundecenter	36.217	32.504	89 %

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 %

Skriftlige henvendelser fra kunder

Pr. år	
2021	2.483
2020	1.542
2019	2.521
2018	2.278
2017	2.230



Administrationen

Medarbejdere fordelt på grupper

Alder	2021	2020	2019	2018	2017
FOA	5	5	5	5	5
HK'er	60	60	59	59	55
AC'er	17	18	19	19	21
Dansk Metal	3	3	3	3	3
Studentermedhjælpere	0	0	1	1	4
Rengøring	1	1	1	1	1
Journalister	1	1	1	1	1
Ledere	4	4	4	4	4
Direktør	1	1	1	1	1
I alt	92	93	94	94	95

Aldersfordeling

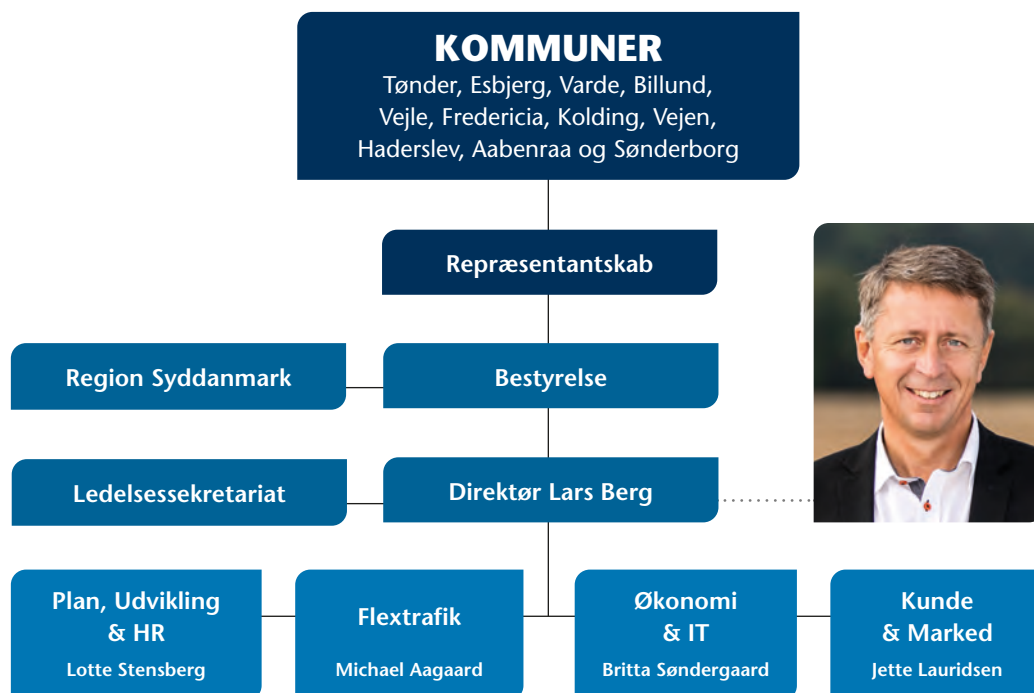
Alder	Antal medarbejdere	Mænd	Kvinder	% Mænd	% Kvinder
18-19	0	0	0	0%	0%
20-24	1	0	1	0%	100%
25-29	1	1	0	100%	0%
30-34	5	3	2	60%	40%
35-39	12	5	7	42%	58%
40-44	10	2	8	20%	80%
45-49	15	8	7	53%	47%
50-54	18	7	11	39%	61%
55-59	14	3	11	21%	79%
60+	16	5	11	31%	69%
I alt	92	34	58	37 %	63 %

Sygefravær

Sygefraværsprocent incl. længerevarende sygefravær pr. medarbejder. Arbejdsskade medregnes i sygefravær.

Periode	Antal medarbejdere	Sygedage pr. ansat i alt	Sygefraværsprocent pr. ansat	
			inkl. langtidssyge	excl. langtidssyge
1. halvår 2016	88,91	6,32	4,85%	2,07%
2. halvår 2016	91,62	4,67	3,56%	1,75%
1. halvår 2017	92,88	6,1	4,68%	2,00%
2. halvår 2017	91,36	7,92	6,02%	1,39%
1. halvår 2018	87,77	5,57	4,26%	1,92%
2. halvår 2018	86,78	5,1	3,87%	1,91%
1. halvår 2019	89,12	5,44	4,12%	1,70%
2. halvår 2019	89,92	3,58	2,71%	1,50%
1. halvår 2020	91,72	4,36	3,28%	1,10%
2. halvår 2020	90,19	4,18	3,15%	1,30%
1. halvår 2021	87,05	4,63	3,45%	1,20%
2. halvår 2021	85,46	4,39	3,27%	1,70%

Sydtrafiks organisation pr. 1. januar 2021



Sydtrafiks bestyrelse 2018-2021



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	Per Olesen (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 2021

Vestbanen

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

Rejsekort & Rejseplanen A/S

Rejsekort og Rejseplanen fusionerede i juli 2019, og Sydtrafik er repræsenteret i bestyrelsen ved direktør Lars Berg med afdelingschef Britta Søndergaard Nielsen som suppleant. Bestyrelsen i Rejsekort og Rejseplan 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) samt 1 medlem fra transportministeriet.

Titsam

Sydtrafik er repræsenteret ved afdelingschef for Økonomi og IT Britta Søndergaard Nielsen.

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

