

BERETNING 2013

# ÅRS



**SYDTRAFIK**

– ALTID I BEVÆGELSE



**BERETNING 2013**  
**SYDTRAFIK**  
Banegårdspladsen 5  
6600 Vejen

post@sydtrafik.dk  
sydtrafik.dk  
CVR-NR.: 29942897

**ANSVARSHAVENDE REDAKTØR:**

Direktør Lars Berg

**REDAKTION:** Informationsansvarlig Karen Stoustrup (DJ)

**DESIGN & PRODUKTION:** OPENING

**FOTO:** OPENING



# 2013

BERETNING

## BERETNING

04 ÅRETS GANG

14 STORMFULD SEJLLADS

16 100 PROCENT REJSEKORT

18 VI HAR TAGET TEMPERATUREN

## SYDTRAFIK I TAL

21 SYDTRAFIK I TAL



# JANUAR FEBRUAR MARTS

## ● DE FØRSTE GASBUSSE

Da 7. udbud blev afgjort i januar, fik Fredericia Kommune endelig de længe ønskede gasbusser. Det lykkedes, selv om kommunen ikke ønskede at betale mere for kørslen end hidtil, knap 27 millioner kr. Norske Tide Bus kunne levere, og det betød, at den fungerende vognmand, City Trafik, måtte forlade byen i sommeren 2013 og overlade kørslen til nordmændene. City Trafik havde slet ingen gasbusser med i sit tilbud. Tide Bus havde ni af i alt 12 busser.

### **Lokal tilfredshed**

Tide Bus måtte til gengæld pakke sammen i Varde, hvor Blåvandshuk Turistfart bød ind med det mest fordelagtige bud. At kørslen alligevel blev knap en million kr. dyrere, var til at leve med, mente formanden for kommunens Plan- og Teknikudvalg, Preben Olesen. Han var yderst tilfreds med, at den nye vognmand ville bruge lokale underentreprenører og glad for, at kommunen ved samme lejlighed fik helt nye busser til deres passagerer. Tre regionalruter i Varde, Esbjerg og Billund var også med i udbuddet. Det betød større kørselsudgifter for regionen på én million kr. om året. Kørslen blev vundet af De blå busser.

# 2013

ÅRETS GANG

---

## SUCCES BLEV FOR STOR

Kombinationen gratis skolekort og grupperejser var blevet så stor en succes, at Sydtrafik i januar blev nødt til at sætte hælene i. Antallet af grupperejser var omtrent tredoblet i Aabenraa og Sønderborg Kommuner, hvor alle elever har gratis skolekort. I 2013 indførte også Haderslev gratis skolekort. Det er dejligt med fulde busser, men iveren efter at tage på gratis grupperejser gav til overflod vognmændene og Sydtrafik ekstra administration. Og passagermængden blev så voldsom, at der måtte indsættes adskillige dubleringsbusser.

### **Ekstra koster**

For at skaffe indtægter til festen besluttede Sydtrafik og kommunerne, at de rejsende med gratis skolekort fremover skulle betale for de ekstra busser, der blev sat ind ved grupperejser. Samtidig meddelte Sydtrafik skolerne, at de skulle sørge for at overholde anmeldelsesfristen på fem hverdage, når de ville bestille en grupperejse. Det virkede.

Siden er fristen i alt væsentligt blevet overholdt, og det har kun sjældent været nødvendigt med dubleringsbusser. Hver måned har skolerne i de tre kommuner aflyst to til tre rejser eller cirka halvdelen, fordi de ikke ønskede at betale for dublering.



# APRIL MAJ JUNI

## MILLIONER TIL SAMLESÆT

Trafikstyrelsen gav i 2013 35,2 mio. kr. til 13 projekter, der skal styrke den kollektive trafik i yderområderne. Næsten halvdelen, eller 15,2 millioner, blev sendt til trafikskabernes fælles projekt, Den Samlede Rejse. Projektet ligger i Flextrafiks regi, og Flextur er er det kit, der skal lukke de nuværende huller i en rejserute med kollektiv trafik.

### Helt enkelt

I løbet af fire til fem år vil man kunne gå på Rejseplanen og bestille billet til en rejse, der eksempelvis starter hjemmefra med Flextur og fortsætter med bus og bus og Flextur og tog for at slutte med endnu en Flextur til den adresse, man skal besøge. Hvis man ønsker det, kan man undervejs blive orienteret om rejsens videre forløb og eventuelle forsinkelser, nedbrud eller andre ubehageligheder. Det sidste forudsætter dog, at der er indført realtid.

## PENGE TIL CYKELHOLDER

Trafikstyrelsen nikkede til de sønderjyske ønsker om at tage cykler med i bussen. Sønderborg og Tønder Kommuner fik 625.000 kr. fra puljen til fremme af kollektiv trafik i yderområderne. Med lige så mange penge fra kommunernes egne kasser bliver det muligt at undersøge, hvad der sker, når turister og andre kan kombinere cykel og bus på de lange flade stræk i det sønderjyske. Der er dog lige en udfordring af forcere først. Det har vist sig, at det slet ikke er så let endda at finde en cykelholder, der egner sig til formålet. Sydtrafik er i gang med at løse den opgave.

# 2013

## ÅRETS GANG

### FANØ I ANALYSE

Også Fanø fik penge fra puljemidlerne. Her skal de bevilgede 200.000 kr. bruges til en analyse, for det er kommunens forventning, at øens kollektive trafik kan skrues mere hensigtsmæssigt sammen end nu. Vinter og sommer er to vidt forskellige verdener på øen, og måske er den nuværende løsning med en bus, der kører mellem Nordby og Sønderho, ikke den mest optimale. For at finde svaret på det spørgsmål vil kommunen inddrage øens forskellige borgergrupper i analysearbejdet.

### NYT KIG PÅ LOVEN

13 år efter, den blev vedtaget, var det i 2013 tid til at evaluere Lov om Trafikskaber fra 2005. Vest for Storebælt var der ikke bud på de store forandringer, og Sydtrafik var enig i de fleste af Transport-ministeriets ændringsforslag. På ét punkt stak Sydtrafik dog af fra Transportministeriet og alle de andre trafikskaber: Bestyrelsen kunne ikke se fordelene ved at lade trafikskabet overtage ansvaret for busstoppesteder. Det ligger godt hos kommunerne, mente de fleste bestyrelsesmedlemmer.

Til gengæld kunne bestyrelsen nikke til blandt andet disse forslag:

- Fælles strategi og vision for hele den kollektive trafik
- Øer uden fast forbindelse skal have lov til at melde sig ud af trafikskabet
- Alle skal kunne køre med skolebussen

Desuden foreslog Sydtrafik, at der gives mulighed for udvidet samarbejde om Flextrafik på tværs af landsdelene. Den reviderede lov er behandlet, men endnu ikke vedtaget af Folketinget.



# JULI AUGUST

---

## SLARAFFENLAND FOR BUSSE

22.000 mennesker blev flyttet på 45 minutter til stævneindvielsen. Og det var bare starten på Sydtrafiks bus-maraton under DGI-stævnet i Esbjerg fra 4. til 7. juli. I fire dage var det gratis, men uden rejsegaranti, at køre med bus i Esbjerg, og man kunne endda næsten være sikker på at få en ekstra oplevelse på turen. DGI indtog byen med knap 24.000 idrætsfolk og nogenlunde ligeså mange tilskuere. Sydtrafik og vores vognmænd sørgede for at transportere dem til og fra kamppladser og opholdssteder, og chauffører og planlæggere fik ros for deres indsats af begejstrede passagerer.

### **Logistisk udfordring**

Det var et større logistisk arbejde at nå så vidt, og det kostede ekstra mange mandetimer i flere måneder hos såvel Esbjerg Kommune som Sydtrafik. Vognmændene leverede ekstra busser og chauffører, og en stor gruppe medarbejdere fra Sydtrafik trak i DGI/Sydtrafik uniform og gav en hånd med under afviklingen.

### **Glade kunder**

Passagererne havde mange grunde til at være glade. Busserne kørte med korte intervaller, det kostede ingenting, chaufførerne var topengagerede, og solen skinnede. Kørslen blev fra flere sider betegnet som en succes. Stævneledelsen og flere deltagere mente, at det var den bedste kørsel nogensinde.



### SAMARBEJDE I VEST

Bedre vilkår for kunderne og mere effektive løsninger. Det er formålet med et nyt samarbejde, mellem de fire trafikselskaber vest for Storebælt, Nordjyllands Trafikselskab, Midttrafik, Fynbus og Sydtrafik. Beslutningen blev taget i august på baggrund af det samarbejde, der allerede er godt i gang omkring X Busser, Flextrafik, takstharmonisering, udvikling af SMS- og mobilbilletter og trafik- og køreplanlægning på tværs af regionsgrænserne.

#### **Bedre endnu**

Trafikselskaberne mener, de kan gøre det endnu bedre. Dels ved at lave fælles planlægning, hvor det er muligt, dels med hensyn til at varetage fælles interesser. Den nye jernbanepakke åbner store muligheder, som rigtigt håndteret kan styrke de lokale og regionale jernbanenet. Ændringerne på banen vil afføde behov for nye trafikknudepunkter og forbedret sammenhæng med den lokale og regionale busbetjening. Det kræver opmærksomhed og initiativer fra trafikselskaberne, og de fire direktører mødes som minimum hvert kvartal.

### BOLDEN LIGGER I STATSFORVALTNINGEN

En ny milepæl blev nået i kampen om fordelingen af indtægterne i Sydtrafik. De syv kommuner, der mener, at pengene fordeles forkert, inddrog i december 2012 Statsforvaltningen i Syddanmark i deres kamp mod Region Syddanmark og de fem andre kommuner i bestyrelsen. De syv kommuner håber at få medhold i, at de nuværende fordelingsprincipper ikke er i overensstemmelse med paragrafferne i Lov om Trafikselskaber.

#### **Politisk afgørelse**

Sydtrafiks bestyrelse gav i august sin opfattelse af sagen i et svar til Statsforvaltningen. I svaret holdt man sig til, at der kunne siges for og imod begge de to fordelingsmodeller, som kampen står om. Derfor, hed det i svaret, måtte afgørelsen bero på en politisk stillingtagen. Et flertal i bestyrelsen har tre gange besluttet at bevare de nuværende fordelingsprincipper, indtil rejsekort kan levere data til en mere nøjagtig fordeling af indtægterne. Nu ligger bolden hos Statsforvaltningen.



SEPTEMBER

OKTOBER

NOVEMBER

### BEDRE SERVICE

Vores chauffører er vores ambassadører, og i Flextrafik har vi cirka 3.500 til at køre for os. De kører i mindre biler med flere passagerer og kan møde udfordringer såvel i forhold til drift, som i mødet med mennesker, der har særlige behov. Derfor har de brug for en særlig uddannelse, som Sydtrafik har været med til at udvikle sammen med andre trafikselskaber. Undervisningen er lagt i hænderne på AMU-centrene, og det første kursus blev afviklet i efteråret som indledning til uddannelsen i Offentlig Servicetrafik.

#### Hvordan fungerer det

I første omgang skal chaufførerne helt basalt sættes ind i de betingelser Flextrafik fungerer på. Det forventes at give dem en sikkerhed, som gør dem i stand til at yde en endnu bedre kundeservice. Andre etaper handler blandt andet om at bruge forskellige hjælpemidler i transporten af kunder. I Sydtrafik er vi rigtig stolte af dette tiltag, da vi gerne vil være med til at udvikle og forbedre servicen over for de borgere, der bruger Flextrafik.

### SPAR PÅ KØRSLEN

Kommunerne skal i 2014 spare 100 millioner kr. på deres tvungne kørselsordninger for borgerne. I oktober holdt Sydtrafik og KL derfor et informationsmøde for kommunerne med henblik på at etablere et samarbejde. I regi af Sydtrafiks Flextrafik vil kørselsordningerne kunne effektiviseres. Det er allerede sket i nogle kommuner, men kravene om millionbesparelser gør det aktuelt at udbrede samarbejdet. De 100 millioner kr. skal i 2017 blive til besparelser på 430 millioner kr. om året samlet i alle landets kommuner.

# 2013

ÅRETS GANG

## GODT TILBUD IKKE MODTAGET

Penge skal ikke forhindre nogen i at stemme. Derfor besluttede Sydtrafik, at markedsføre en billig kampagnebillet til kommunalvalget i november. For fem kr. kunne borgeren køre til valgstedet i sin kommune og hjem igen med bus, Vestbanen eller Flextur mellem kl. 8.00-21.00 på valgdagen. Kampagnen blev bemærket af organisationen "Stemmer på kanten" som støttede initiativet. Men borgerne bed ikke på. Der blev kun solgt 34 billetter i otte kommuner. Sydtrafik solgte billetterne som SMS- og mobilbilletter, da billetteringsudstyret i busserne ikke kan håndtere specielle billetter. Det giver naturligvis stof til eftertanke om, hvilke billetter vi skal tilbyde og på hvilke platforme.

Hvilke kundegrupper henvender vi os til med de givne tilbud? Bestemt en opgave som Sydtrafiks nyoprettede afdeling Kunde og Marked skal have fokus på.

## BUTIK I STUEN

Mandag den 14. oktober blev Sydtrafik lidt mere synlig. Da åbnede vi vores nye butik i stueetagen ud til Banegårdspladsen i Vejen.

Det skete på et kritisk tidspunkt, hvor DSB var i færd med at lukke deres salgssteder, mens vi var godt i gang med at rulle det nye rejsekort ud. Kunder, der ikke var dus med nettet, fik med butikken mulighed for personlig betjening. Nu kunne de gå lige ind fra gaden og få et rejsekort eller tanke det op. Eller de kunne købe et periodekort eller få oplysninger om buskørslen.

### Flere muligheder

Samtidig gik vi i gang med at forberede nye tank-op-steder, og i november kunne kunderne tanke deres rejsekort op på rutebilstationerne i Aabenraa, Haderslev og Sønderborg. Eneste anden mulighed for at tanke rejsekortet op på et salgssted i Sønderjylland var Tønder, hvor Arriva har et kortsalgssted.





# DECEMBER

## FLEXTUR FORBEDRET

Flexitur bredte sig i 2013, så 10 af 12 kommuner i januar 2014 støttede kørselsordningen. Sydtrafiks bestyrelse besluttede derfor i december at gøre tilbuddet bedre og mere enkelt for borgerne ved at ensrette en række elementer i ordningen.

### Det betyder:

- At der kun skal være to forskellige billetpriser.
- At medpassagerer kører til halv pris.
- At man også kan bruge Flexitur, hvis man sidder i kørestol.

Desuden kan borgerne i mange af kommunerne nu køre med Flexitur over i nabokommunerne.

## FÆRRE PASSAGERER

Passagertallet fortsatte i 2013 den faldende tendens, der startede i 2012. Den nyeste tælling viser, at omkring 22,2 millioner steg på bussen i 2013. Det var cirka to millioner færre end i 2011. Men kunderne fik heller ikke så meget af Sydtrafik som tidligere. Kommuner og region skar endnu en gang ned i buskørslen, så der siden 2011 er forsvundet over 33.000 køreplantimer. En reduktion på 3,7 pct. Samtidig er kørslen nogle steder lagt om, så kunderne skal vænne sig til nye tider og ruter. Erfaringen siger, at det koster passagerer, i hvert fald i en længere overgangsperiode.

## NYT TILBUD FRA SYDTRAFIK

I december fik Sydtrafik en ny farve på transport-paletten. Flexrute blev optaget i familien Flextrafik, som et nyt tilbud ved siden af Flexitur. Mens Flexitur kører fra adresse til adresse, kører den nye Flexrute ligesom busserne på en bestemt rute med faste stoppesteder. Prisen er den samme som en enkeltbillet til voksne i bussen. Men i modsætning til bussen kører Flexrute kun, hvis nogen har bestilt den. Kørslen koordineres med den øvrige Flextrafik, så bilens kapacitet udnyttes bedst muligt. Betingelserne er de samme med hensyn til bestilling og afhentning, bortset fra at du med Flexrute bliver hentet ved et stoppested i stedet for på en adresse.

### Først på Fanø

Flexrute kan erstatte store busser, der kører med ganske få eller slet ingen passagerer. Ideen er udviklet i samarbejde med Fanø, hvor bussen kan være temmelig tom, når den kører rundt om aftenen i vinterhalvåret. Fanøs byråd besluttede i december at prøve Sydtrafiks nye tilbud i løbet af 2014.

# 2013

## BERETNING

### ● SLUT MED BILLIG BILLET

December blev sidste måned, hvor borgerne i Sønderborg Kommune kunne købe en busbillet til en tier og køre på den hele lørdagen. Efter halvandet år med det gode tilbud, der også gjaldt ved særlige arrangementer, besluttede kommunen i januar 2014 at stoppe forsøget. I de 18 måneder, det eksisterede, var der kun 567 kunder, der benyttede sig af det. De købte i alt cirka 1.300 billetter, eller godt to pr. kunde på halvandet år. Billetterne kunne kun købes som SMS- eller mobilbilletter. Lørdagsbilletten solgte en del bedre end eventbilletten, måske fordi denne billet krævede en særlig kode og kun kunne købes som mobilbillet.

Lørdagsbilletten solgte bedre som SMS-billet end som mobilbillet. Sønderborg satte forsøget i gang for at gøre noget ekstra, der kunne flytte flere passagerer over i den kollektive trafik. Ikke mindst om lørdagen er det svært at finde en p-plads i byen, men det er åbenbart mindst lige så svært at få borgerne til at slippe rattet.

### ● EKSTRAORDINÆRT SKIFT

Sydtrafik måtte i 2013 dele køreplanlægningen op i to. Derfor blev der helt ekstraordinært gennemført omfattende ændringer i december. Region Syddanmark ønskede sit udbud af kørsel reduceret i et omfang svarende til knap ni millioner kr. Det betød, at flere ruter blev nedlagt, mens andre blev lagt om og enkelte nye kom til. I alt blev 16.549 køreplantimer skrevet ud af de regionale køreplaner, og fire busser kunne køres i garage. Da regionale og lokale ruter helst skal korrespondere med hinanden, gav ændringerne også travlhed med køreplanerne på den kommunale front. I Aabenraa valgte kommunen som konsekvens at oprette en ny rute 678. Det kostede en ekstra bus, og 1.423 køreplantimer fik igen hjul at køre på.

# STORMFULD SEJLLADS

Storm fra skiftende retninger. Sådan ville en vejrudsigt for Sydtrafik have lydt for 2013. Trafikskabet blev sammenlignet med et skib ude af kurs, og det krævede ekstraordinære kræfter og manøvreduktighed at bringe det i havn.

Da medarbejderne mødte op til den traditionelle nytårskur 2. januar 2013, var der ingen direktør til at ønske godt nytår. Bestyrelsesformand Poul Rosendahl måtte selv skænke boblevandet op. Det nye år lå hen i uvishedens tåge. 12 tumultariske måneder, skulle det vise sig, med gentagne udskiftninger på direktør- og chefposter, organisationsændringer og tvivl om fremtiden som selvstændigt trafikskab, samtidig med at stort set alle afdelinger blev sat i forstærket beredskab i forbindelse med omlægning af billetsystemet til det nye rejsekort.

## Direktør eller ej

Da den tidligere direktør, H.C. Bonde, forlod Sydtrafik i begyndelsen af december 2012, blev stillingen ikke slået op. Det udtalte spørgsmål var, om Sydtrafik overhovedet skulle have en ny direktør? Måske var det mere hensigtsmæssigt at lægge Sydtrafik og Fynbus sammen? Overvejelser i den retning var i det stille i gang blandt Sydtrafiks ejere og tog fart i det nye år. Mens vi ventede på opklaring, overtog bestyrelsesformand Poul Rosendahl vagten på kommandobroen. Ventetiden varede en måned. 9. januar blev medarbejderne indkaldt til ekstraordinært møde i kantinen og præsenteret for deres nye direktør.

## Første vikar

Christian Roslev, tidligere NT og DSB og nu seniorkonsulent i COWI, fik titel af midlertidig direktør på deltid. Han kom kun som vikar, havde ingen planer om at blive og skulle samtidig passe sit job hos COWI og sin familie i Vodskov ved Aalborg. Men han vidste, hvordan man driver

et trafikskab. Den lidt halsbrækkende tilstand varede dog ikke længe. Bare to måneder henne meddelte Christian Roslev, at han havde sagt op hos COWI for at koncentrere sig 100 procent om Sydtrafik – på en kontrakt, der løb til udgangen af september med mulighed for forlængelse. Men forlængelsen blev ikke aktuel. Allerede i begyndelsen af april meddelte Christian Roslev, at han måtte sige farvel igen til Sydtrafik. Et jobtilbud på hjemegnen som direktør for teknik og miljø i Frederikshavn Kommune var for godt at sige nej til.

## Anden vikar

Denne gang blev Sydtrafik ikke efterladt i et direktør-tomrum. Næste vikar stod klar til at tage over, da Christian Roslev og Sydtrafik sagde farvel til hinanden efter fem måneders spændstigt og produktivt samarbejde.

Undsætningen kom fra det sjællandske trafikskab Movia, som venligst udlånte en af sine chefer, Anders Due. Som centerchef hos Movia stod Anders Due i spidsen for blandt andet marketing, kundeservice, kontrakter og implementering af rejsekort. Den cocktail passede fortrinligt til de aktuelle behov i Sydtrafik. En helt ny analyse, der indgik i overvejelserne om at lægge Sydtrafik og Fynbus sammen, havde, allerede inden den var færdig, udpeget blandt andet kundeservice og marketing som ømme punkter, der trængte voldsomt til omsorg. Anders Due skrev kontrakt med Sydtrafik om ansættelse året ud.

## En kurv til Sydtrafik

Spørgsmålet var nu, om Anders Due til sin tid skulle afløses af en permanent direktør for Sydtrafik, eller om Sydtrafiks og Fynbus' administrationer skulle lægges sammen under én direktør.



Den nævnte analyse af de to trafikskaber var i mellemtiden blevet færdig, og konsulenterne konkluderede, at det ville være mest hensigtsmæssigt at lægge de to administrationer sammen under én direktør. De ville dog samtidig bevare begge trafikskabers bestyrelser.

Modellen fik opbakning fra Sydtrafiks bestyrelse, mens de på Fyn med overvældende flertal konstaterede, at der ikke var grundlag for at gå videre med den proces.

Det lod Sydtrafik sig ikke slå ud af, men bad Region Syddanmark drøfte sagen med Fynbus nok engang. Lige lidt hjalp det. Fynboerne efterlod deres kurv hos Sydtrafik.

### **Enige om visionen**

Men de mange måneders fokus på et eventuelt administrativt fællesskab har ikke været helt uden resultat. Parterne blev enige om at indlede en dialog om en fælles vision for den kollektive trafik i regionen. Med de to direktører og regionen for bordenden, blev et udkast gjort klar til vedtagelse i bestyrelserne. Fynbus sagde ja, og i november nikkede også Sydtrafiks bestyrelse til udkastet, som herefter blev sendt i høring hos kommunerne.

I respekt for det forestående kommunalvalg blev høringsfristen skudt tre måneder ind i det nye år, så de nye byråd kunne nå at sætte sig ind i materien.

### **Sydtrafik slagter sparegrisen**

Så gik Sydtrafik i aktion. Nu skulle der handles på de konklusioner, analysen bragte for dagen.

Konsulenterne tegnede et udfordrende billede af Sydtrafik. Der var tjek på økonomien, kunne man konstatere, næsten for godt endda. Bestyrelsen måtte erkende, at trafikskabet havde sparet for meget og investeret for lidt i forhold til de andre trafikskaber. Hvis skuden skulle rettes op, måtte sparegrisen slages, så der kunne blive råd til stærkere kompetencer og nye kræfter. Bestyrelsen vedtog: "...at løfte Sydtrafik op på et niveau, som minimum de øvrige trafikskaber, og gerne over. Sydtrafiks positionering skal forbedres i relation til bestillerne, kunder og kolleger i branchen, og være væsentligt styrket til fremtiden, som selvstændigt selskab, eller som fremtidig partner i diverse konstellationer."

### **Indsprøjtning til P & U**

Især Sydtrafiks kerneafdeling for planlægning og udvikling af buskørslen, havde brug for en hurtigtvirkende injektion. I løbet af året blev bemandingen oprustet med såvel nye, blivende kompetencer som midlertidige kolleger med særlig indsigt til at løse akutte problemer. Afdelingen stod blandt andet med den overvældende opgave at genoprette topologi-data til den kvalitet, rejsekort-systemet krævede (se også artiklen '100 pct. rejsekort').

### **Ny afdeling for kunderne**

Men også kundeservice, kvalitetssikring og markedsføring havde brug for at blive nurset. De var stedbørn i familien og uden egen leder efter den organisationsændring, der blev gennemført først på året.

Virksomhedsanalysen gav anledning til at spørge, om Sydtrafik nu også var organiseret optimalt. Svaret var nej, og medarbejderne måtte i gang med en ny rokade og for manges vedkommende endnu et chefskifte.

Den nye organisationsopbygning gav stedbørnene deres egen afdeling, og for første gang i Sydtrafiks historie blev der sat spot på kunder og marked. Så kraftigt endda, at afdelingen fik navn efter det: Kunde- og Marked blev oprettet 1. oktober med en nyansat chef i spidsen for kundecenter, kortafdeling, kontrol-lører, kommunikation og markedsføring. Også IT-afdelingen skulle styrkes for at kunne løfte de kommende IT-relaterede projekter.

### **Vinden lægger sig**

De store omvæltninger fandt sted under de to vikarierende direktører, som samtidig skulle sikre indførelsen af rejsekort i hele Sydtrafik. Heldigvis havde de begge prøvet denne del før i Nordjylland og på Sjælland, og med en beredvillig og højt engageret organisation i ryggen lykkedes det Sydtrafik at klare sig gennem stormen og ud af 2013 med det nye billetsystem i alle busser og en ny – og denne gang – permanent direktør, Lars Berg, klar til at tage over fra nytårskuren 2. januar 2014.

**1. oktober 2012**  
Pilotdrift i Esbjerg, Varde, Ribe,  
Fanø og Vejen – 45 busser

**3. marts 2013**  
Bybusserne i Vejle  
– 25 busser

**7. april 2013**  
Bybusserne i Kolding  
– 21 busser

**30. juni 2013**  
Bybusserne i Fredericia  
– 14 busser

# 100 PROCENT REJSEKORT

Sydtrafik kørte ud af 2013 med en gedigen succes på bagsmækken. Som det første trafikelskab vest for Storebælt var vi nu 100 procent dækket med rejsekort. Udrulningen tog et år og to måneder, og punktum blev sat med en big-bang overgang i takstområde SYD.

Lørdag den 31. november skulle passagererne betale med det gamle chipklippekort. Søndag den 1. december, var det ubrugeligt. Nu hed det rejsekort. Det sidste udstyr blev monteret i løbet af weekenden i cirka 200 busser.

I takstområderne ØST og VEST fik passagererne noget længere tid til at vænne sig til det nye system. 15. september var samtlige busser udstyret med rejsekort, og samtidig var det slut med at købe papklippekort. Men man kunne stadig bruge dem, og bestyrelsen havde allerede i juni besluttet at forlænge tilvænningsperioden. I stedet for at sætte endeligt punktum for brug af klippekort 1. december 2013 fik kunderne endnu tre måneder til at bruge de gamle klip. Men 1. marts 2014 var det helt slut.

## Blid revolution

Mens bølgerne gik højt på Sjælland omkring rejsekort versus klippekort, slap Sydtrafik gennem billet-revolutionen uden nævneværdige knubs. Byerne blev erobret en efter en, og fremrykningen blev masseret med målrettet information til kunderne. I slipstrømmen af annoncer, hængeskilte, pressemeddelelser m.v. sendte vi et rullende informations- og salgskontor ud på landevejen. Pakket ind i rejsekortets velkendte blå

punkter kørte rejsekort turnebussen rundt i hele Sydtrafiks område fra august 2013 til januar 2014. Og bussen fik besøg – som forventet især af den ældre generation, der ikke er vant til at bruge pc og internet, og foretrækker den gammeldags ansigt til ansigt kontakt, hvor man kan spørge og få svar.

Bussen var afsted 48 gange. Sideløbende drog vores rejsekortkonsulent ud til ældreklubberne og fortalte om den nye elektroniske billet. Møderne var ovenud godt besøgte, og også her kunne man spørge og få svar.

## Særligt beredskab

Udrulningen krævede et ekstraordinært beredskab af stort set alle afdelinger i Sydtrafik. I økonomi skulle de, parallelt med det gamle system, indrette sig på en helt ny afregningsmetode i forhold til Rejsekort A/S og vognmænd. Og ekstra mandskab blev ansat til at modtage strømmen af pap- og chipklippekort, som kunderne sendte ind for at få ubrugte klip refunderet.

I Plan og Udvikling sad de med ansvaret for rejsekortets centralnervesystem – topologien. Det vil sige de geografiske koordinater på gader og landeveje, hvor busserne skal stoppe for at lade passagerer komme af og på – bedre kendt som stoppesteder. Dem har vi over 6.000 af i Sydtrafik, og rejsekortsystemet fungerer kun, hvis deres data er korrekte.

De længe ventede data om passagerernes færden, som rejsekortsystemet kan give os,

### **15. september 2013**

*Regional- og skoleruter i ØST og VEST og stop for salg af papklippekort – 200 busser*

### **1. december 2013**

*By-, regional- og skoleruter i SYD og stop for salg og brug af chipklippekort – 190 busser*

### **1. marts 2014**

*Stop for brug af papklippekort i ØST og VEST*

afhænger også af, at topologien er på plads. De geografiske målepunkter er ryggraden i systemet, og hvis de ikke er i orden, kan rejsekort ikke finde ud af, hvor kunden har kørt, og hvad hun skal betale.

#### **Find stoppestedet**

I store dele af Sydtrafiks område var data ikke i orden, skulle det vise sig. Stoppestederne befandt sig ofte et andet sted i virkeligheden, end på kortet.

Operation data-genopretning krævede flere ressourcer, end Sydtrafik rådede over, så ekstra, midlertidigt mandskab blev hyret ind. Efterfølgende blev en stor del af ruterne prøvekørt med rejsekortudstyr, før de blev frigivet til at modtage rejsekort fra kunderne.

#### **Kunsten at koordinere**

En historie for sig var det at få rejsekortudstyret monteret i de cirka 500 busser. Det lykkedes i et godt samarbejde med vognmændene at få kabler trukket og udstyr installeret og samtidig gennemføre kørslen efter køreplanen. På samme måde skulle der planlægges og koordineres med vognmændenes vagtplaner for at få alle chaufførerne uddannet til at håndtere det nye system. Det krævede en dag på skolebænken så tæt på udrulning som muligt, for at de ikke skulle nå at glemme det hele igen. Skulle noget alligevel være gået tabt, når de startede bussen første dag med rejsekort, stod Sydtrafiks kontrollører klar til at yde førstehjælp.

#### **Nattens gerninger**

Rejsekortudstyret i den enkelte bus skal 'tale' med rejsekorts server i København for at sende og modtage data om kunder og kørsel. Det sker via en antenne, et WLAN, som er monteret på vognmændenes garageanlæg. Ligesom vi prøvekørte ruter for at teste data, måtte vi forsikre os om, at dataoverførslen kunne gennemføres. Da transmissionen kun kan foregå, når busserne holder på garagerne, måtte vores kontrollører ud på adskillige natlige togter for at gennemføre test-overførsler af data.

De mange anstrengelser gav pote. Da kunderne begyndte at lufte deres nye rejsekort, var chauffører og busser klar til at tage imod dem.

#### **Dagligdag**

Rejsekortsystemet er ved at blive dagligdag i Sydtrafiks busser, og den ugentlige rapport fra Rejsekort A/S viser os en konstant stigende kurve for antallet af rejsekort, der bliver brugt i busserne.

Men den elektroniske billet er stadig på nogle punkter en udfordring for passagererne, især når de skal på længere rejser. Det giver mange henvendelser til Rejsekort Kundecenter, som Sydtrafik er en del af. En stor tilfredsstillelse var det derfor, da en landsdækkende kundeundersøgelse af kundecentret viste, at kunderne var allermost tilfredse med den service, de fik hos Sydtrafik.





# VI HAR TAGET TEMPERATUREN

”Mange af os har ikke andre muligheder, men det er faktisk også rigtig godt at køre med Sydtrafik, og vi anbefaler gerne til familie, venner og kolleger.”

Sådan kan man lidt rundhåndet opsummere svarene i vores første undersøgelse af kundernes tilfredshed fra 2013.

75 pct. af vores passagerer tager bussen mange gange om ugen til arbejde og uddannelse.

De er godt tilfredse eller endog meget godt tilfredse med busturen. Men over halvdelen ville vinke farvel til bussen, hvis de havde andre transportmuligheder.

Hovedparten er unge mellem 15 og 29 år, og selv om de er ret godt tilfredse, er de ikke helt så tilfredse som dem, der kun tager bussen en gang i mellem. Men de fleste er parate til at anbefale andre at køre med Sydtrafik.

## **Flere ture og frisk luft**

Hvis vi skal gøre passagererne mere tilfredse, og måske forhindre dem i at smutte over i et andet transportmiddel, skal bussen køre oftere og korrespondere bedre med andre kollektive transportmidler. De vil også gerne have bedre venteforhold og kortere ture, og indeklimaet i bussen trænger til opfriskning.

Sydtrafiks image har også betydning for passagerernes tilfredshed. Det er en faktor, der ikke spiller så stor en rolle for kunderne som de først nævnte, men det er til gengæld et område, hvor der er plads til forbedringer. Opfattelsen af Sydtrafiks image ligger på et middel niveau.

At der er plads til at forbedre vores image blev klart allerede i forsommeren, hvor Wilke A/S gennemførte en imageundersøgelse af Sydtrafik. 1.000 mennesker (brugere og ikke-brugere) i



alderen 18-65 fra området, blev spurgt, hvad de syntes om Sydtrafik på en række punkter. Konklusionen var, at Sydtrafik ikke var særlig god til at skille sig ud. Der var med andre ord god grund til at arbejde med image og synlighed.

#### **Kontakten er god**

Tilbage til kundetilfredshedsundersøgelsen kan vi se, at det går godt, når vores brugere skal have noget at vide om køreplaner og billetter. På det punkt er de vældig tilfredse, uanset om de finder deres oplysninger på hjemmesiden eller hos kundecentret. Helt i top ligger de sjældne kunders tilfredshed med at bruge vores hjemmeside. Her sætter 91 pct. kryds i feltet 'meget god'. Alt i alt gav kundeundersøgelsen et positivt løft til Sydtrafik i en turbulent tid. Der var meget at være glad for i de svar, kunderne afleverede.

#### **Forbedringer**

Analysefirmaet blev i forlængelse af undersøgelsen bedt om at foretage en række dyberegående analyser af de mange data på såvel operatørniveau som ruteniveau.

Analyserne skal bruges til at identificere og prioritere de områder, hvor vi fremover skal gøre en indsats for dels at få flere kunder og dels gøre dem endnu mere tilfredse med Sydtrafik.

---

#### **FAKTA OM UNDERSØGELSEN:**

Analysevirksomheden Wilke A/S har interviewet 1.085 passagerer i bybusser, på regionale ruter og på lange lokale ruter. De var fordelt repræsentativt på rutenet, kundegrupper og vognmænd. Omfanget giver 95 pct. sikkerhed for, at vi har fået det rigtige billede af situationen. Undersøgelsen blev foretaget i ugerne 38 til 40, 2013.

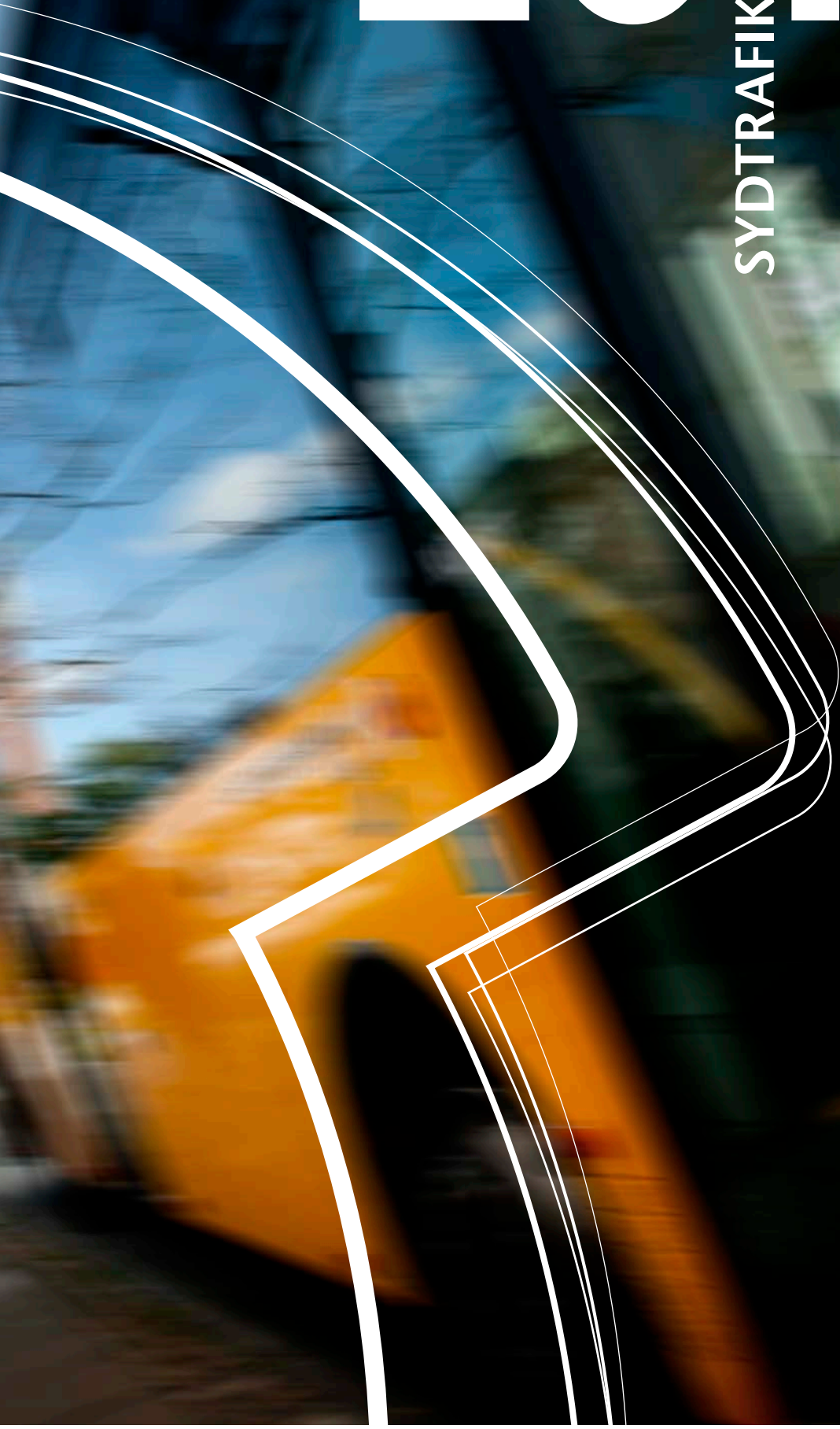






# 2013

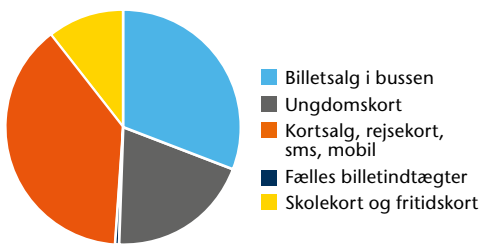
SYDTRAFIK I TAL



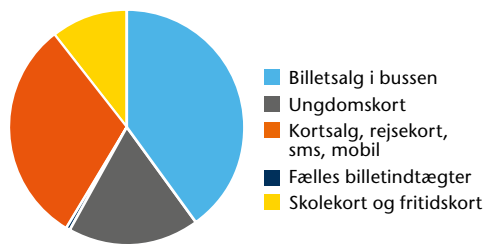
# INDTÆGTSFORDELING

Millioner kr.	2013	2012	2011
Billetsalg i bussen	83,1	111,4	116,7
Kortsalg, rejsekort, sms, mobil	103,1	85,8	79,2
Ungdomskort	53,3	50,8	47,1
Skolekort og friskolekort	28,2	29,7	29,5
Fælles billetindtægter	1,2	1,1	2,3
Tilbageførsel af salg til DSB/Arriva	-46,4	-54,2	-50,1
Nettoindtægt nabotrafikskaber	5,4	4,8	4,4
Betaling fra DSB/Arriva	15,3	16,1	15,6
Kompensation fra trafikministeriet for ændring af aldersgrænser	14,5	14,1	13,8
Diverse fællesindtægter	0,4	0,5	0,7
<b>Total</b>	<b>258,2</b>	<b>260,0</b>	<b>259,1</b>

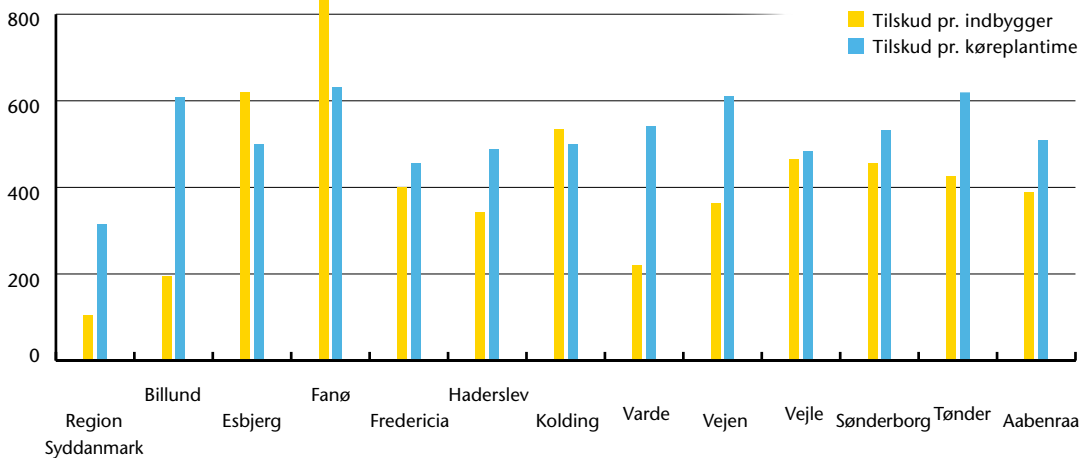
Indtægtsfordeling 2013



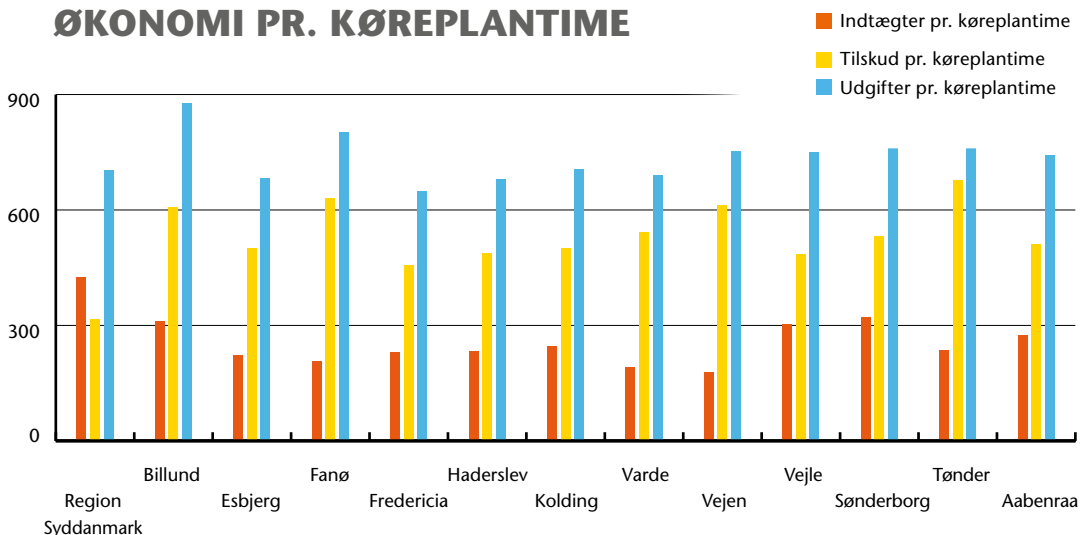
Indtægtsfordeling 2012



# TILSKUD FRA KOMMUNER OG REGION



# ØKONOMI PR. KØREPLANTIME



## KONTROLAFGIFTER

37 passager blev meldt til politiet for dokumentfalsk og/eller bedrageri. Heraf 18 sms-billetter. Det er 17 flere end 2012.

Bybusser	Kontrollør	Chauffør	Total
Esbjerg	12(13)	2(0)	14(13)
Fredericia	11(1)	1(8)	12(9)
Haderslev	2(0)	0(0)	2(0)
Kolding	21(48)	4(3)	25(51)
Varde	2(2)	0(0)	2(2)
Vejle	9(16)	2(12)	11(28)
Sønderborg	0(0)	1(0)	1(0)
Aabenraa	0(0)	2(2)	2(2)
<b>Total by</b>	<b>57(80)</b>	<b>12(25)</b>	<b>69(105)</b>
<b>Regionale busser</b>			
SYD	21(2)	18(22)	39(24)
ØST	5(2)	2(13)	7(15)
VEST	72(63)	2(6)	74(69)
<b>Total regional</b>	<b>98(67)</b>	<b>22(41)</b>	<b>120(108)</b>
<b>Totalt i alt</b>	<b>155(147)</b>	<b>34 (66)</b>	<b>189(213)</b>

Tallene i parentes er fra 2012. Af de 72(63) i VEST kommer 50(32) fra Vestbanen.

## REJSEGARANTI

Regionalbusser	2013	2012	2011
ØST/SYD/VEST	302	296	259
<b>Bybusser</b>			
Esbjerg	20	19	14
Fredericia	7	7	5
Haderslev	0	2	2
Kolding	8	18	17
Vejle	10	14	14
Sønderborg	6	1	0
Vejen	4	0	0
Varde	0	7	0
Aabenraa	5	2	0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>70</b>	<b>52</b>
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>366</b>	<b>311</b>

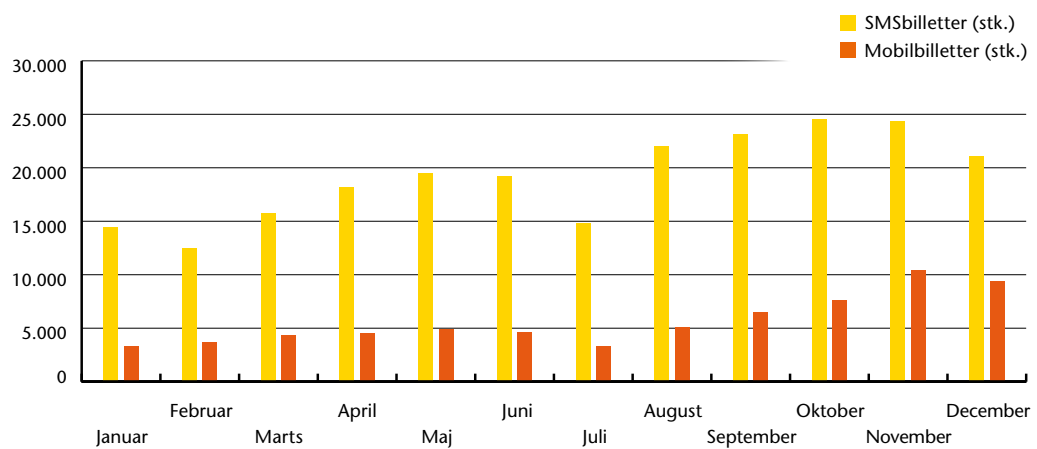
## REJSEGARANTI 2010-2013

	Ansøgninger	Godkendte	Økonomi Vognmandens andel	Økonomi Sydtrafiks andel
2013	362	322	55.026	28.517
2012	366	344	66.936	21.722
2011	311	285	57.914	22.836
2010	209	179	37.838	26.054

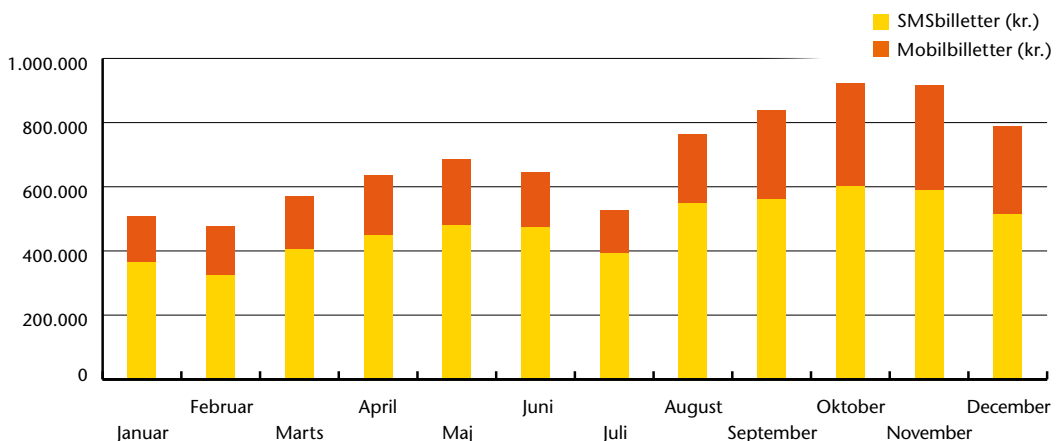


## SMS- OG MOBILBILLETTER

Solgte SMS- og mobilbilletter	SMSbilletter	Mobilbilletter	Total
Januar	14.427	3.313	17.740
februar	12.499	3.657	16.156
Marts	15.770	4.347	20.117
April	18.190	4.502	22.692
Maj	19.472	4.869	24.341
Juni	19.171	4.651	23.822
Juli	14.782	3.277	18.059
August	21.976	5.137	27.113
September	23.161	6.509	29.670
Oktober	24.587	7.580	32.167
November	24.316	10.383	34.699
December	21.044	9.421	30.465



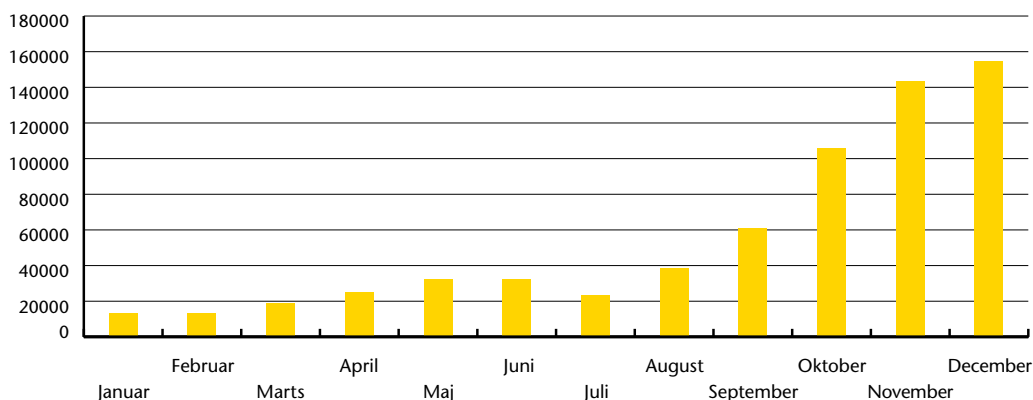
Indtægter på SMS- og mobilbilletter, kr.	Smsbilletter	Mobilbilletter	Total
Januar	364.147	143.896	508.043
Februar	322.916	155.724	478.639
Marts	404.307	165.848	570.156
April	448.508	189.197	637.705
Maj	479.982	205.058	685.040
Juni	473.612	173.021	646.633
Juli	393.347	132.340	525.687
August	548.854	214.025	762.879
September	560.727	276.983	837.710
Oktober	603.233	320.481	923.714
November	588.914	326.895	915.809
December	513.154	274.642	787.795



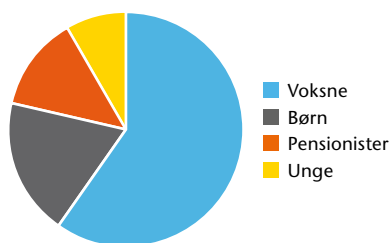
## REJSEKORT

Rejser pr. måned	Voksne	Børn	Pensionister	Unge	Total
Januar	9.545	1.441	1.365	608	12.959
Februar	9.756	1.195	1.338	936	13.225
Marts	13.672	1.699	1.937	1.394	18.702
April	17.617	2.342	2.870	2.176	25.005
Maj	21.595	4.047	3.673	2.930	32.245
Juni	20.847	4.446	3.962	2.755	32.010
Juli	16.088	1.307	3.881	1.830	23.106
August	24.348	5.238	5.522	3.532	38.640
September	36.377	11.399	8.086	5.210	61.072
Oktober	61.709	22.304	12.971	8.748	105.732
November	77.942	36.871	16.997	11.700	143.510
December	86.933	31.995	23.239	12.588	154.755
<b>I alt</b>	<b>396.429</b>	<b>124.284</b>	<b>85.841</b>	<b>54.407</b>	<b>660.961</b>

### Antal rejser



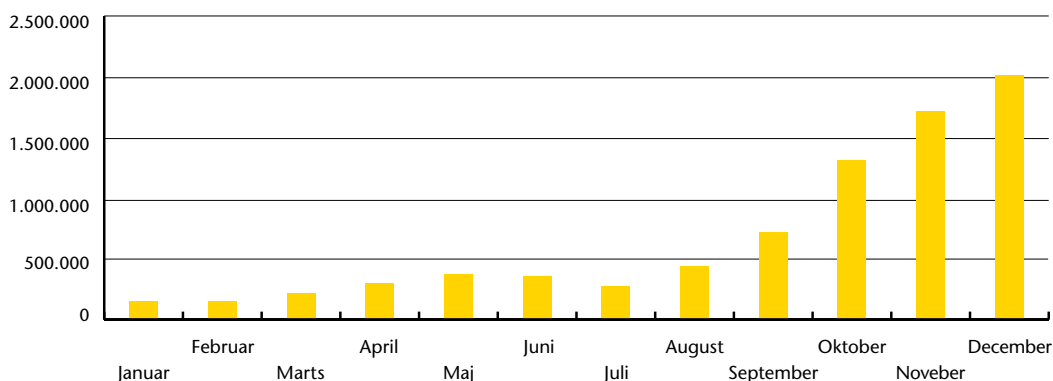
### Fordeling af rejser på aldersgrupper



### Indtægter på rejsekort

	Kr.
Januar	159.459
Februar	161.634
Marts	223.774
April	303.849
Maj	382.140
Juni	369.299
Juli	278.761
August	444.371
September	727.078
Oktober	1.313.247
November	1.715.381
December	2.018.111

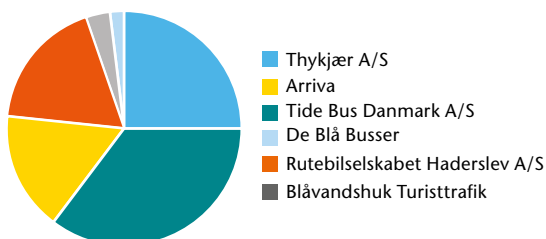
Fra 1. december 2013 har det været muligt at benytte rejsekort i hele Sydtrafiks område.



## KONTRAKTKØRSEL OG KONTRAKTUDLØB FORDELT PÅ VOGNMÆND

Vognmand	Område	Kontrakt-		Drifts- busser	Køreplantimer pr. år
		udløb	senest		
Thykjær A/S	Regional, Kongeå	2020	2022	12	25.418
Thykjær A/S	Tønderområdet, Toftlund	2015	2017	16	21.551
Thykjær A/S	Gram+Vojens	2019	2021	4	4.002
Thykjær A/S	Rødding+Holsted	2015	2017	12	10.240
Thykjær A/S	Vejleområdet, lokalkørsel	2015		31	23.901
Thykjær A/S	Vejleområdet, mellembyskørsel	2014		8	13.497
Thykjær A/S	Vejleområdet, regionalkørsel	2018		19	53.272
Thykjær A/S	Vejle bybusser	2018	2020	18	59.881
Tide Bus Danmark A/S	Kolding bybusser	2020	2022	22	66.953
Tide Bus Danmark A/S	Esbjergområdet	2017	2019	24	26.702
Tide Bus Danmark A/S	Grindstedområdet	2014	2016	7	3.929
Tide Bus Danmark A/S	Vejenområdet	2015	2017	20	36.689
Tide Bus Danmark A/S	Aabenraaområdet	2016	2018	31	55.542
Tide Bus Danmark A/S	Tønderområdet	2015	2017	17	19.411
Tide Bus Danmark A/S	Koldingområdet	2014	2014	13	18.074
Tide Bus Danmark A/S	Vejleområdet	2014	2016	12	26.438
Tide Bus Danmark A/S	Fredericia bybusser	2021	2023	12	41.373
Arriva	Esbjerg bybusser og Fanø lokal	2017	2019	30	119.959
Arriva	Sønderborg regional	2017	2019	4	16.917
Rutebilselskabet Haderslev A/S	Sønderborg og X-bus	2017	2019	44	79.473
Rutebilselskabet Haderslev A/S	Rødekre	2016	2018	5	3.766
Rutebilselskabet Haderslev A/S	Haderslevområdet	2019	2021	23	66.794
Blåvandshuk Turisttrafik	Vardeområdet	2021	2023	15	29.646
De Blå Busser	Esbjerg-Billund	2021	2023	3	14.459
<b>I alt pr. 01.07.2013</b>				<b>402</b>	<b>837.887</b>

### Køreplantimer fordelt på vognmænd 2013



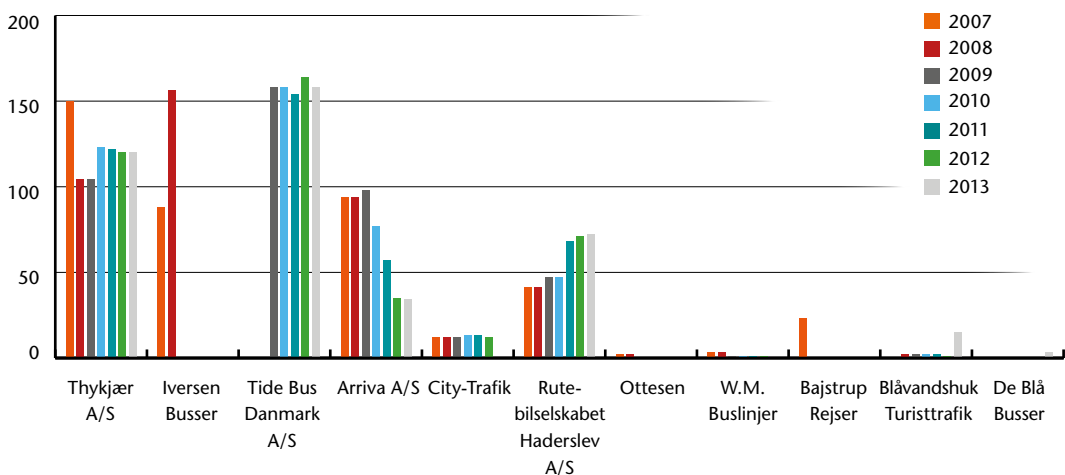


## KONTRAKTKØRSEL FORDELT PÅ BY OG LAND

	Busser	Køreplantimer
By	100	338.033
Regional og lokal	302	499.854
<b>I alt</b>	<b>402</b>	<b>837.887</b>
<b>Bybusser</b>		
Ribe	1	2.404
Esbjerg	28	115.405
Kolding	22	66.953
Vejle	18	59.881
Fredericia	12	41.373
Sønderborg	7	13.857
Aabenraa	6	18.371
Haderslev	4	13.671
Varde	1	2.958
Vejen	1	3.160

## KONTRAKTBUSSE PR. VOGNMAND 2007-2013

Vognmand	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Thykjær A/S	150	104	104	123	122	120	120
Iversen Busser	88	156					
Tide Bus Danmark A/S			158	158	154	164	158
Arriva A/S	94	94	98	77	57	35	34
City-Trafik	12	12	12	13	13	12	
Rutebilselskabet Haderslev A/S	41	41	47	47	68	71	72
Ottesen	2	2					
W.M. Buslinjer	3	3	1	1	1	1	
Bajstrup Rejser	23						
Blåvandshuk Turisttrafik			2	2	2	1	15
De Blå Busser							3
<b>I alt</b>	<b>413</b>	<b>414</b>	<b>422</b>	<b>421</b>	<b>417</b>	<b>404</b>	<b>402</b>

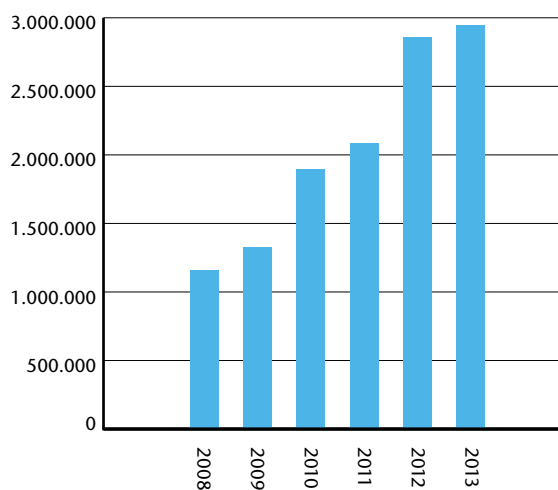


## BESØGENDE PÅ WWW.SYDTRAFIK.DK 2008-2013

### Samlet besøgende pr. år

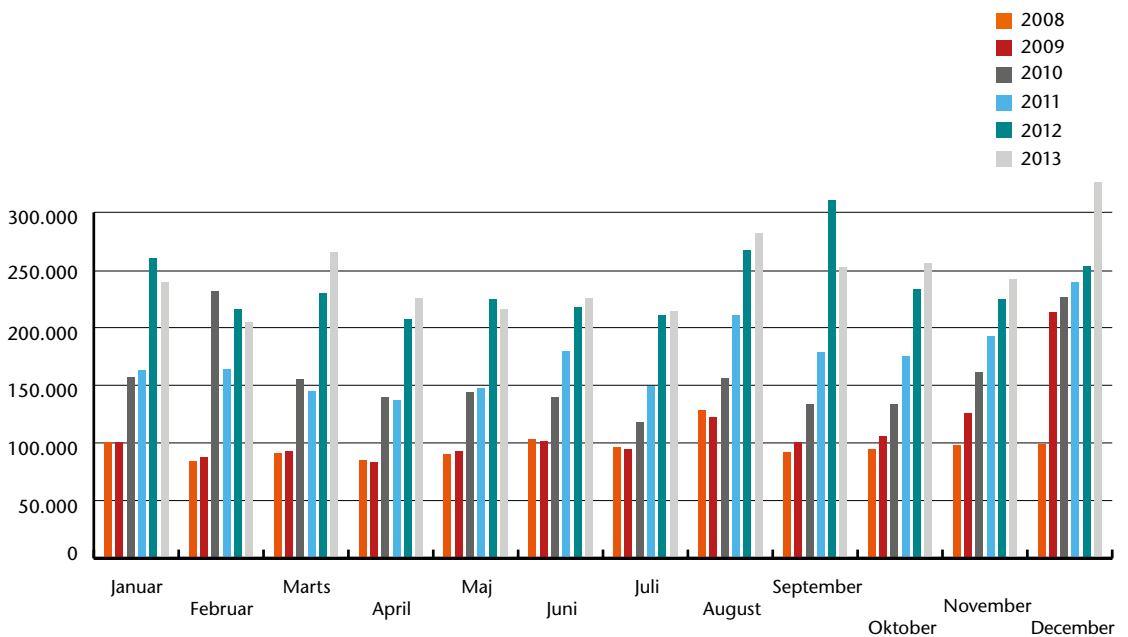
År	Antal	%
2008	1.157.479	9
2009	1.322.278	11
2010	1.895.122	15
2011	2.081.192	17
2012	2.854.973	23
2013	2.947.491	24
<b>I alt</b>	<b>12.258.535</b>	<b>100</b>

\* Kilde Dynamic Web



Samlet besøgende pr. måned	2013	2012	2011	2010	2009	2008	Total
Januar	239.331	260.160	162.967	156.717	100.726	100.307	1.020.208
Februar	204.298	215.696	163.728	231.538	87.783	80.442	983.485
Marts	265.400	230.047	145.123	155.233	93.035	90.697	979.535
April	225.185	207.489	137.219	139.631	83.662	85.258	878.444
Maj	215.886	224.738	147.551	143.707	92.842	90.294	915.018
Juni	225.617	217.489	179.265	139.214	101.523	102.765	965.873
Juli	213.870	210.486	148.885	118.049	94.505	96.156	881.951
August	281.801	267.027	210.314	155.755	122.312	127.947	1.165.156
September	252.134	310.668	178.563	133.921	100.705	91.504	1.067.495
Oktober	256.179	233.393	175.571	133.389	106.225	94.781	999.538
November	242.113	224.691	192.808	161.386	125.652	98.059	1.044.709
December	325.677	253.089	239.198	226.582	213.308	99.269	1.357.123
<b>I alt</b>	<b>2.947.491</b>	<b>2.854.973</b>	<b>2.081.192</b>	<b>1.895.122</b>	<b>1.322.278</b>	<b>1.157.479</b>	<b>12.258.535</b>
%	24	23	17	15	11	9	100

\* Kilde Dynamic Web





# ADMINISTRATIONEN

## Medarbejdere fordelt på grupper

FOA	8
HK'er	55
AC'er	15
Rengøring	1
Journalister	1
Ledere	5
Direktør	1
<b>I alt</b>	<b>86</b>

Aldersfordeling	Antal medarb.	Kvinder	Mænd
0-19	0	0	0
20-24	4	2	2
25-29	3	1	2
30-34	7	6	1
35-39	10	8	2
40-44	9	4	5
45-49	12	5	7
50-54	16	13	3
55-59	13	9	4
60-64	9	4	5
65-69	2	0	2
<b>I alt</b>	<b>85</b>	<b>52</b>	<b>33</b>

Sygefravær	Antal medarbejdere	Sygedage pr. ansat i alt	Sygedage pr. ansat korrigeret for langtidssyge*
2008	58,1	17,13	8,96
2009	57,6	13,67	8,09
2010	62,0	13,96	7,63
2011	65,5	14,27	7,53
2012	70,6	12,35	6,28
2013	78,12	10,92	5,12

\* Over 28 sygedage i træk

Differencen i antal medarbejdere (74 og 70,6) skyldes, at der er tale om henholdsvis antal personer og antal fuldtidsansatte.



