

*Juli - december 2016*

# LEDELSESRAPPORT

# MIDTTRAFIKS LEDELSESRAPPORT

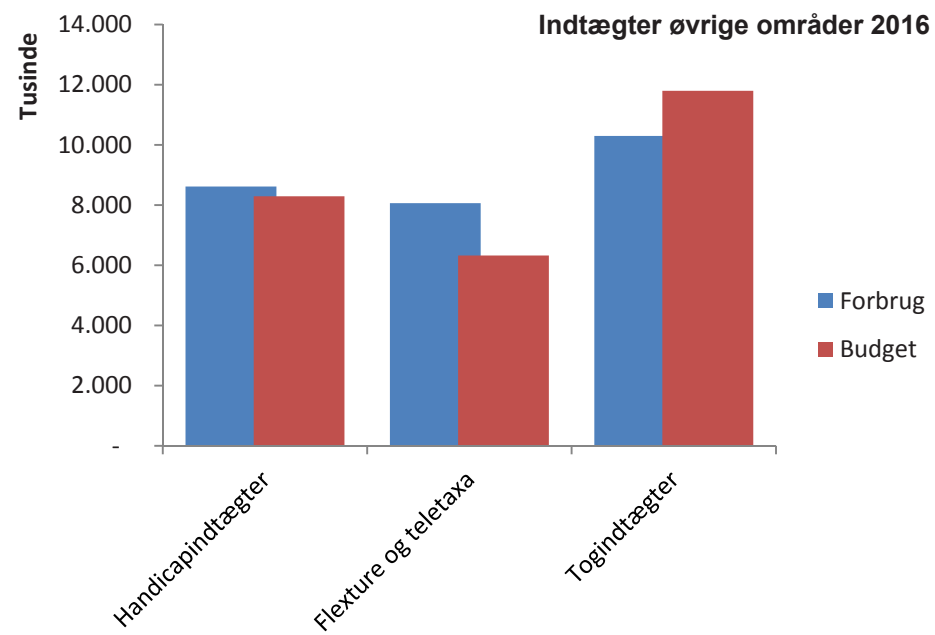
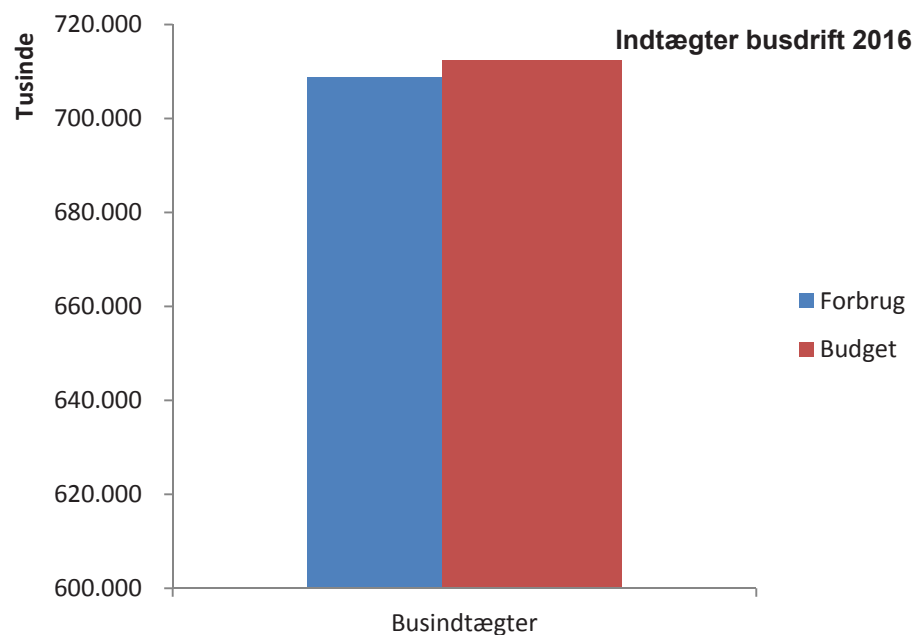
Ledelsesrapporten udgives hvert halve år med data for de seks foregående måneder.



## INDHOLD

Driftsindtægter .....	3
Driftsudgifter .....	4
Detaljerede passagerindtægter .....	5
Detaljerede kortsalgindtægter .....	6
Telefonopkald .....	7
Antal kundehenvendelser .....	8
Rejsegaranti antal ansøgninger .....	9
Udgåede ture .....	10
Rettidighed, bybusser i Aarhus .....	11
Flextrafik .....	19
Brændstofforbrug og Euronorm .....	20
Billetkontrol .....	22
Værdi af udskrevne kontrolafgifter (bybusser i Aarhus).....	24
Sygefravær .....	26

## DRIFTSINDTÆGTER



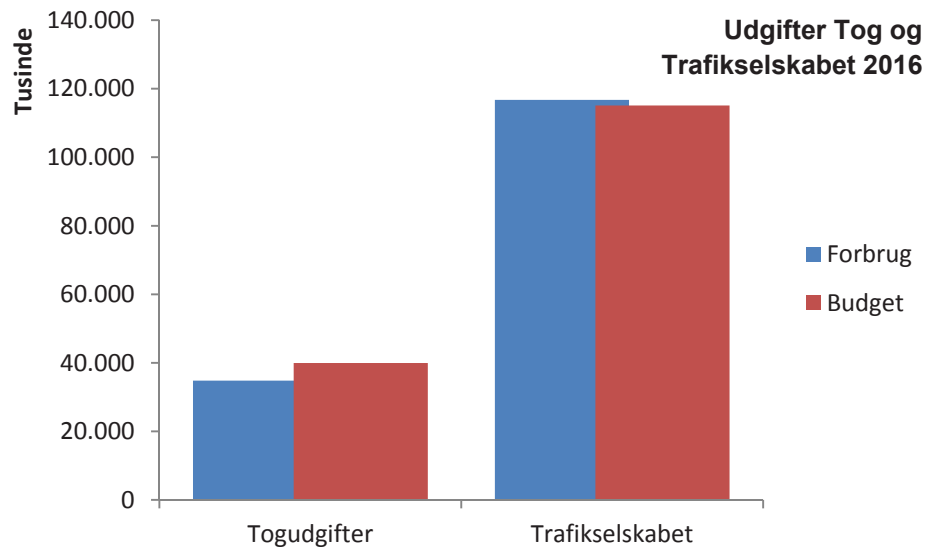
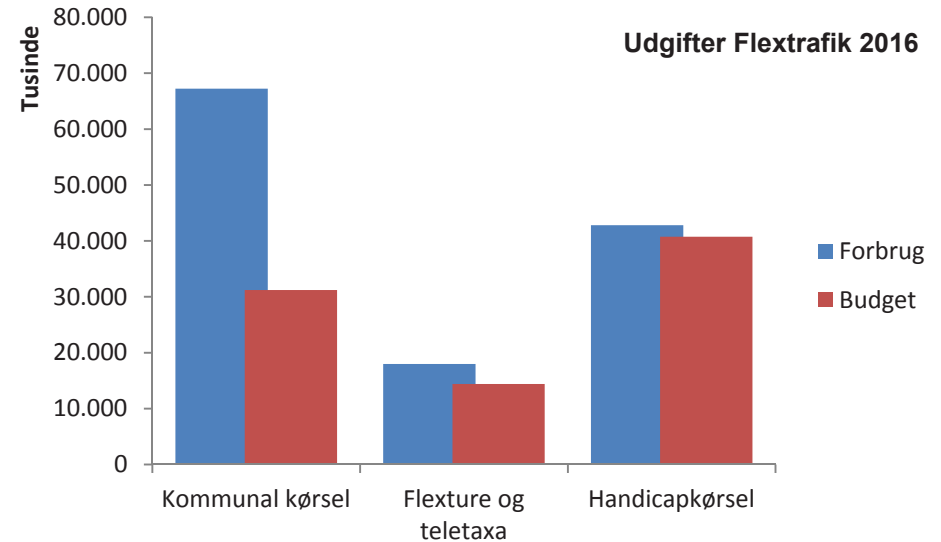
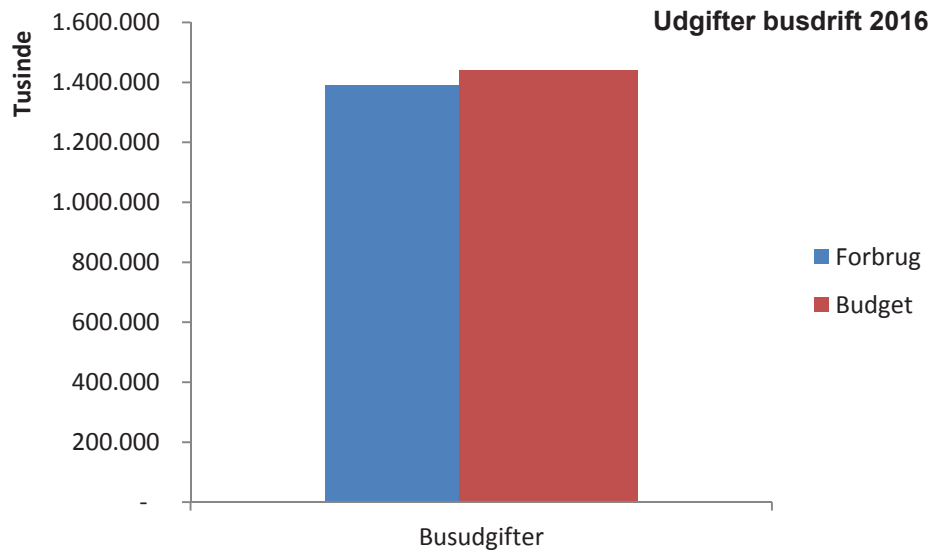
**Busindtægter (99 %):** Indtægterne ved busdrift i 2016 ligger 3,6 mio. kr. under budgettet men 5,4 mio. over regnskabsresultatet for 2015. I forhold til budgettet er afvigelsen samlet på -0,5 %, og i forhold til regnskabsresultatet i 2015 på +0,8 %.

Der var i budgettet for 2016 på Region Midtjyllands anmodning indregnet en effekt af takststigninger primo 2016 på 2,8 mio. kr. Samtidig var Regionens indtægter tillagt 2 mio. kr. som konsekvens af kørselsomlægninger på Regionale ruter, samt 1,5 mio. kr. som følge af overflytning af passagerer til regionale busser ved Aarhus Nærbanes midlertidige lukning i 2016. Disse indtægter er generelt ikke opnået.

**Flextrafik (114 %):** Der har været en større indtægt på Flextrafik som følge af en højere egenbetaling end budgetteret. Den højere egenbetaling skyldes flere kørte ture end det budgetterede.

**Togindtægter (87 %):** Der er færre indtægter i togdrift, fordi togkørslen blev indstillet fra august 2016.

## DRIFTSUDGIFTER



**Busudgifter (96 %):** Der er et stort mindreforbrug for året. Dette skyldes primært en aftale om lavere kontraktbetaling for bybusser i Aarhus, samt tilbagebetaling for kørsel i Aarhus Kommune i 2015. Hvis der isoleres for effekter udelukkende relateret til Aarhus Kommune, så er resultatet for året på niveau med budgettet for 2016 og regnskabet for 2015.

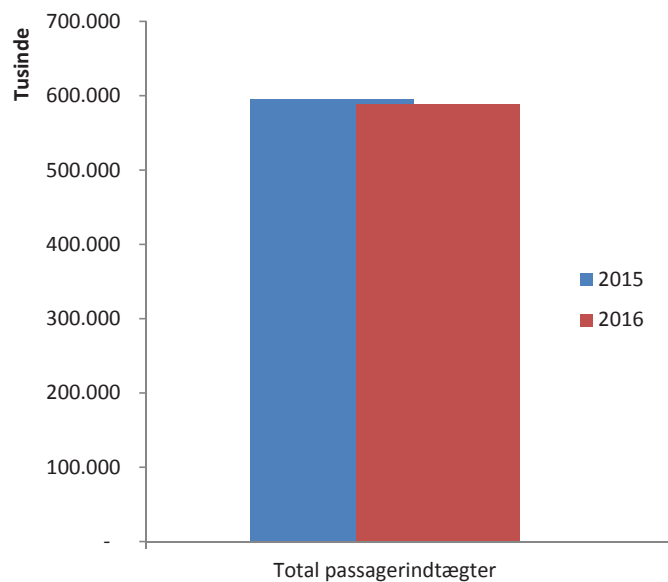
**Flextrafik (148 %):** Der har været en større udgift på flextrafik end budgetteret. Årsagen skal findes i flere kørte ture end forventet. På Kommunal kørsel skyldes den store merudgift oprettelsen og driften af Aarhus Specialkørsel, hvilken der ikke var budgetteret med.

**Togudgifter (87 %):** Der er færre driftsudgifter til togkørsel fordi Strækningen Odder - Aarhus - Grenaa er lukket for togkørsel fra 26. august 2016. Der er desuden opnået en besparelse i udgifterne til togdrift, fordi Midttrafik og DSB har indgået aftale om buserstatningskørslen på Strækningen Odder - Aarhus - Grenaa. DSB betaler Midttrafik for den iværksatte kørsel.

**Trafikselskabet (101 %):** Forbruget på 116,8 mio. kr. for trafikselskabet ligger lidt over budgettet på 115,1 mio. kr. Til gengæld er det akkumulerede mindreforbrug fra 2015 på 18,6 mio. kr. overført til 2016, hvorfor det samlede budget for 2016 reelt er på 133,7 mio. kr. Trafikselskabet holder sig derfor indenfor det samlede budget for 2016.

## DETALJEREDE PASSAGERINDTÆGTER

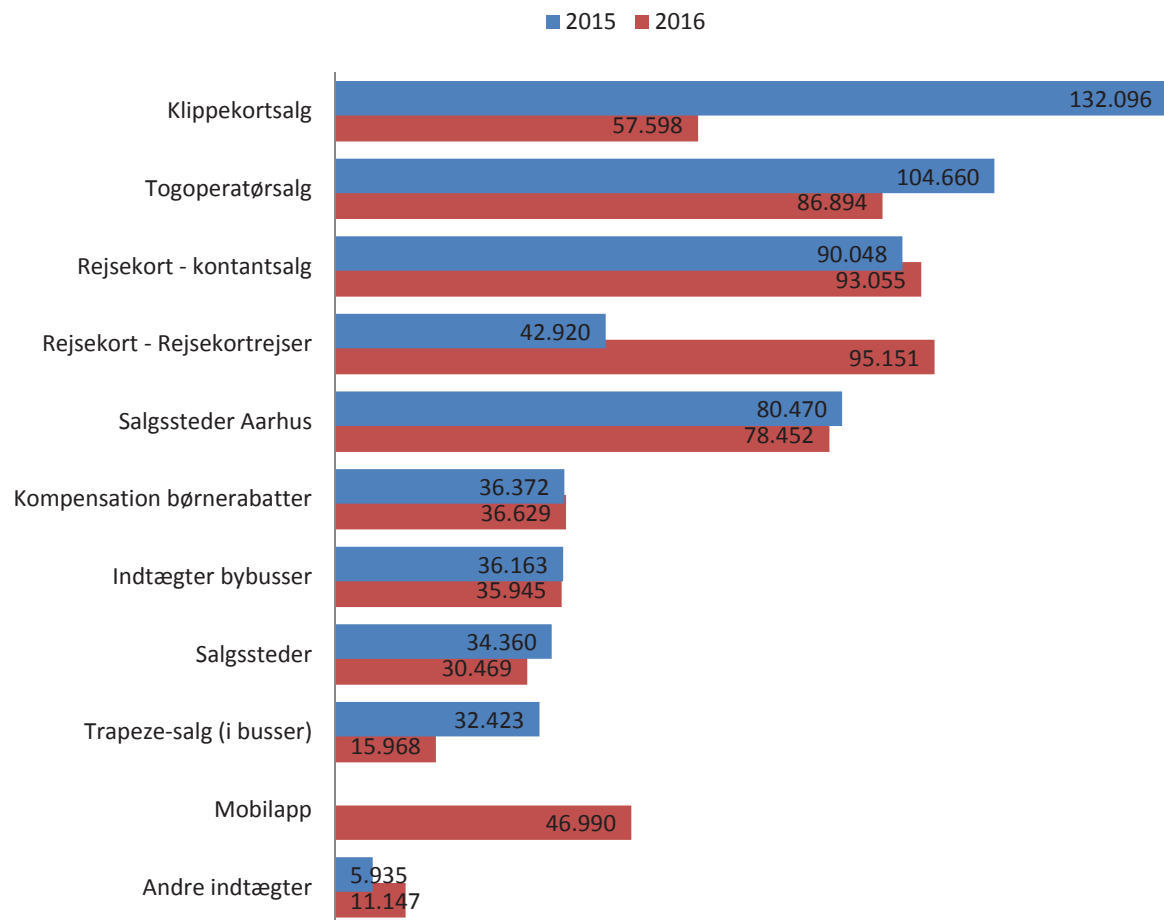
### Passagerindtægter - samlet



Klippekortsalg er ophørt i løbet af 2016. Fald i togoperatørsalg skyldes ligeledes ophør af klippekortsalg. Rejsekortomsætningen er steget som følge af større udbredelse og klippekortets forsvinden.

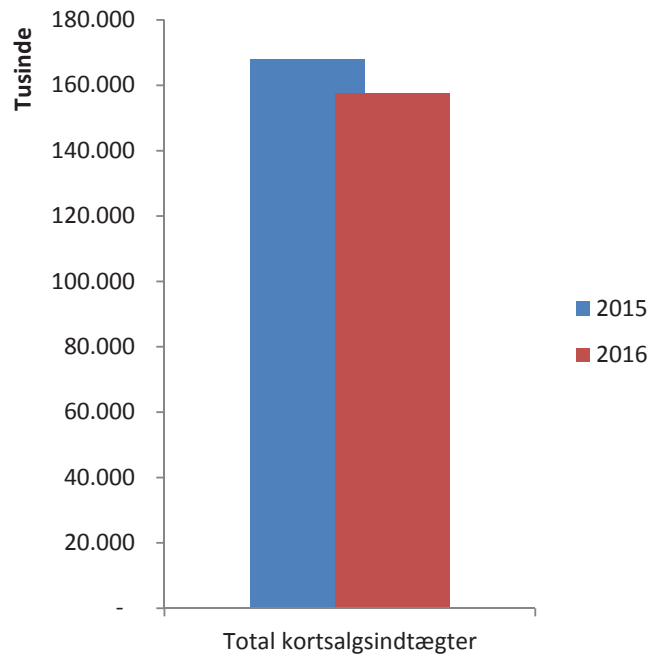
Trapeze-salg i bussen er faldet fordi størstedelen af salget sker på rejsekortudstyr (og derfor er under rejsekort kontantsalg), og fordi der ikke længere sælges klippekort i busserne. Mobilapp er en ny omsætningskilde, der hurtigt har genereret en stor indtægt.

### Passagerindtægter - detaljeret (tkr.)

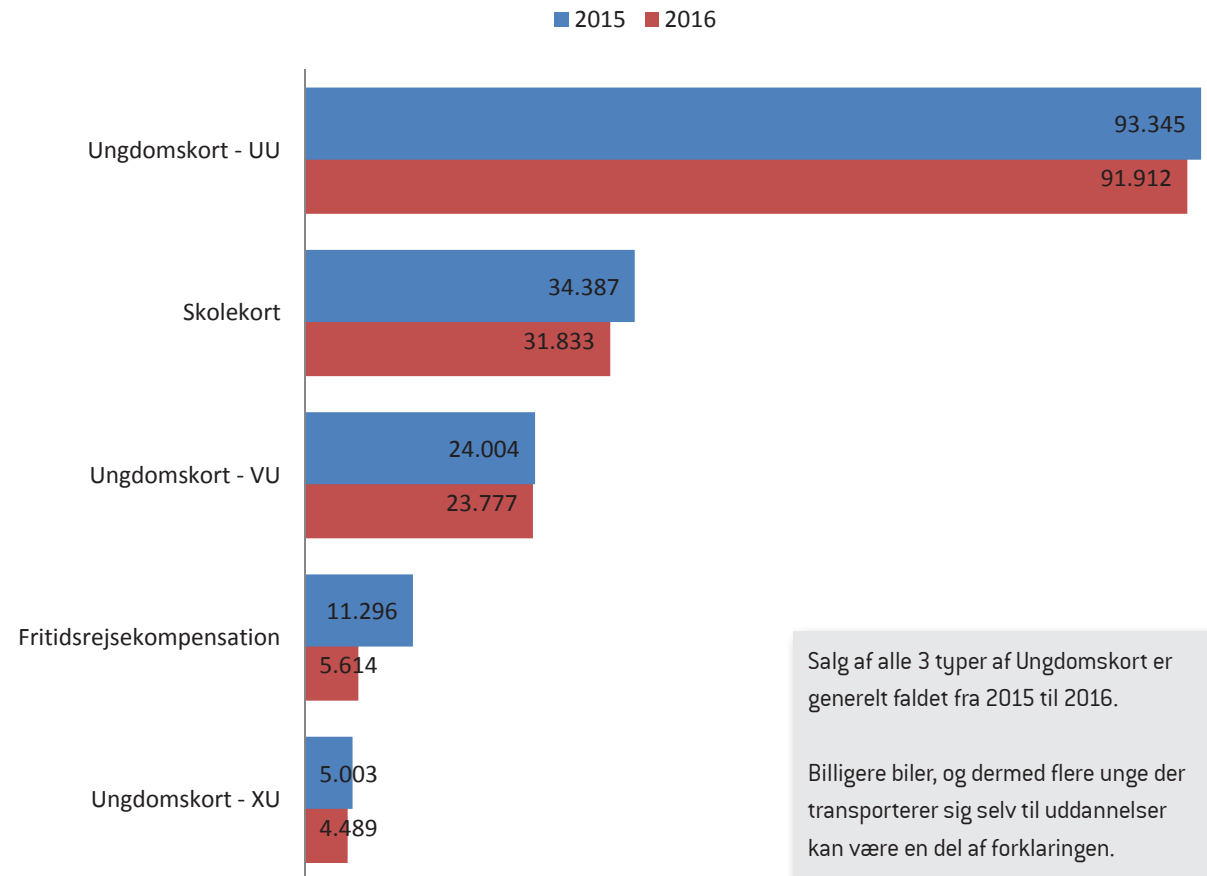


## DETALJEREDE KORTSALGSINDTÆGTER

### Kortsalgssindtægter - samlet



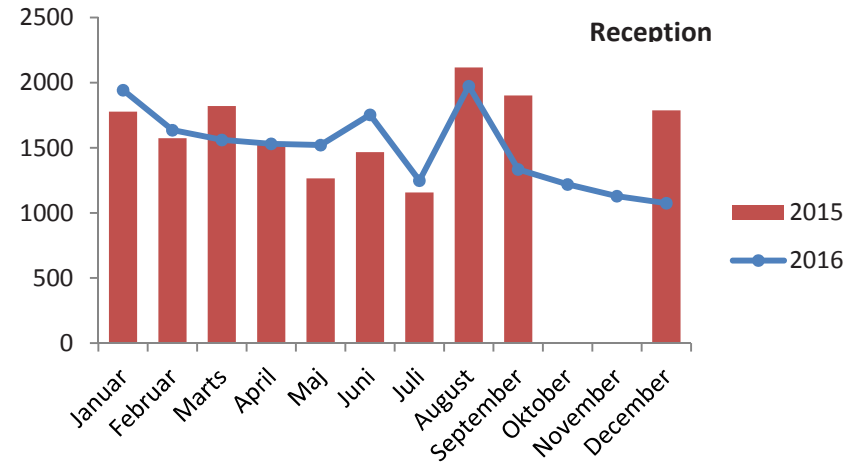
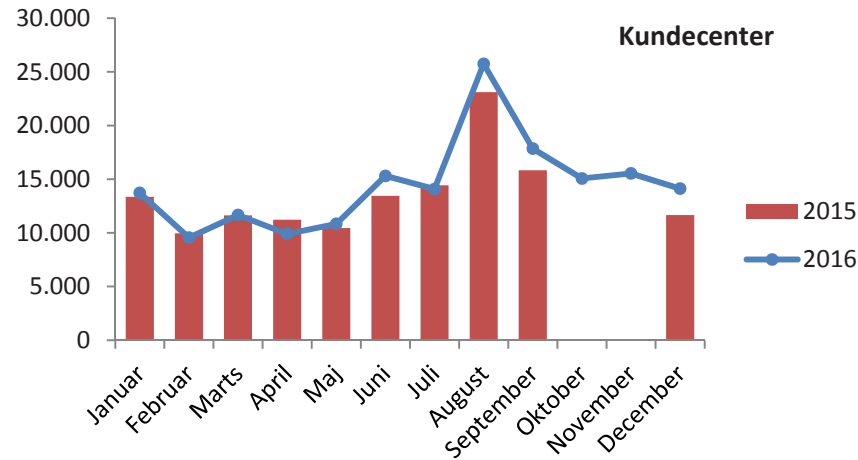
### Kortsalgssindtægter - detaljeret (tkr.)



Salg af alle 3 typer af Ungdomskort er generelt faldet fra 2015 til 2016.

Billigere biler, og dermed flere unge der transporterer sig selv til uddannelser kan være en del af forklaringen.

## TELEFONOPKALD

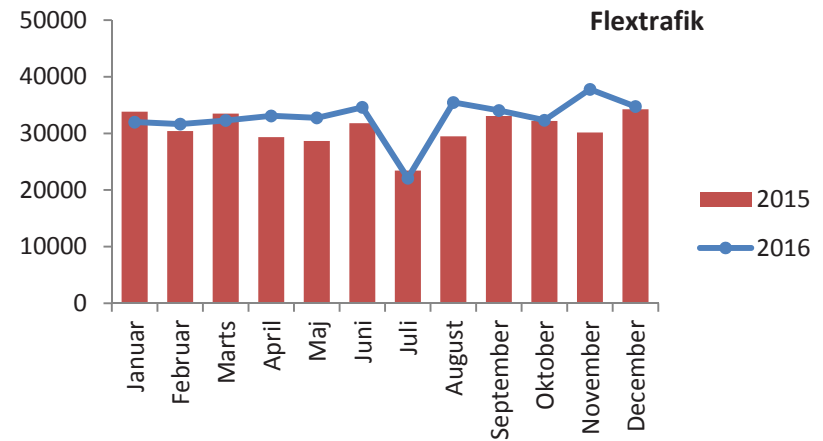


### Flextrafik

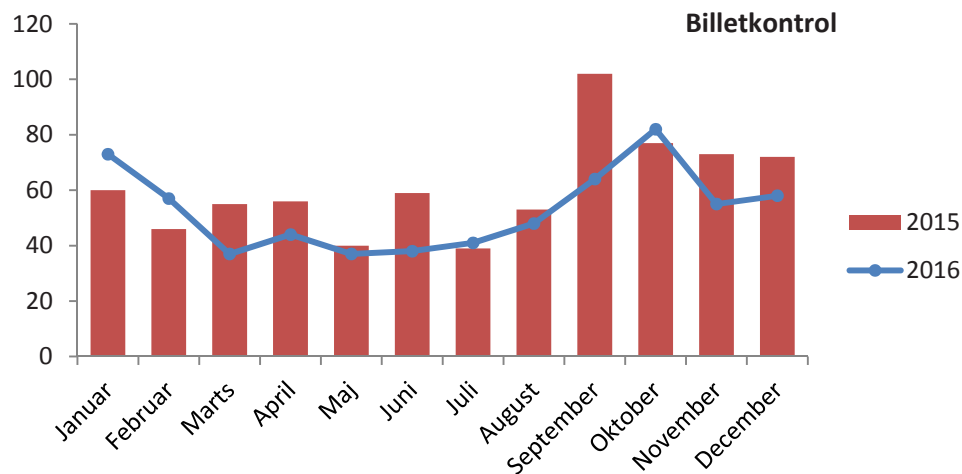
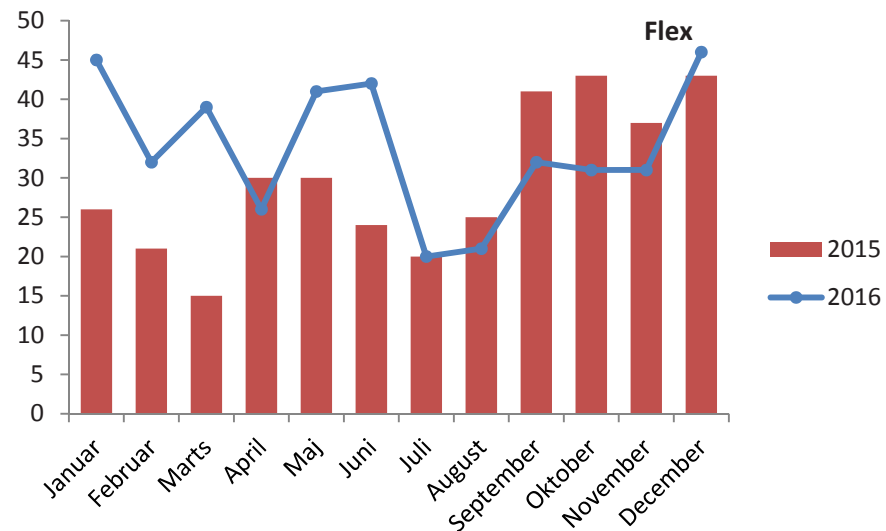
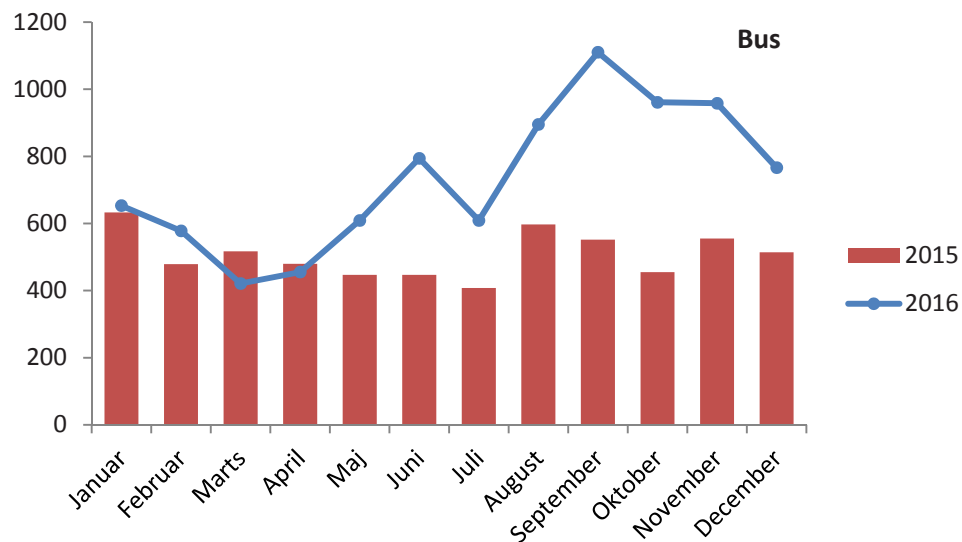
Tallet for bestillingsmodtagelsen i perioden 1.10.2015-25.11.2015 er besvarede opkald, modsat de øvrige tal, der opgør alle indkommende opkald/tilbudte opkald.

### Kundecenter

I første halvår af 2016 følger antallet af kundefølgelser antallet i 2015. I sidste halvår af 2016 sker der en stigning i henvendelser, der kan kobles til udfasningen af trykte køreplaner, lancering af Midttrafik App samt stop af salg af klippekort.



## ANTAL KUNDEHENVENDELSER



### Antal kundehenvendelser

**Mål:** Kundeservice er ansvarlig for besvarelse af alle kundehenvendelser. Alle kundehenvendelser besvares inden for 5 hverdage.

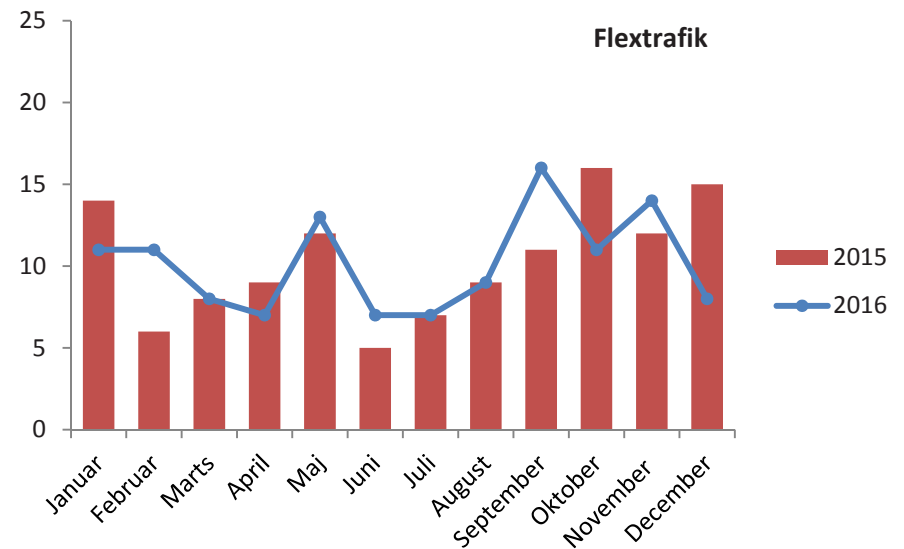
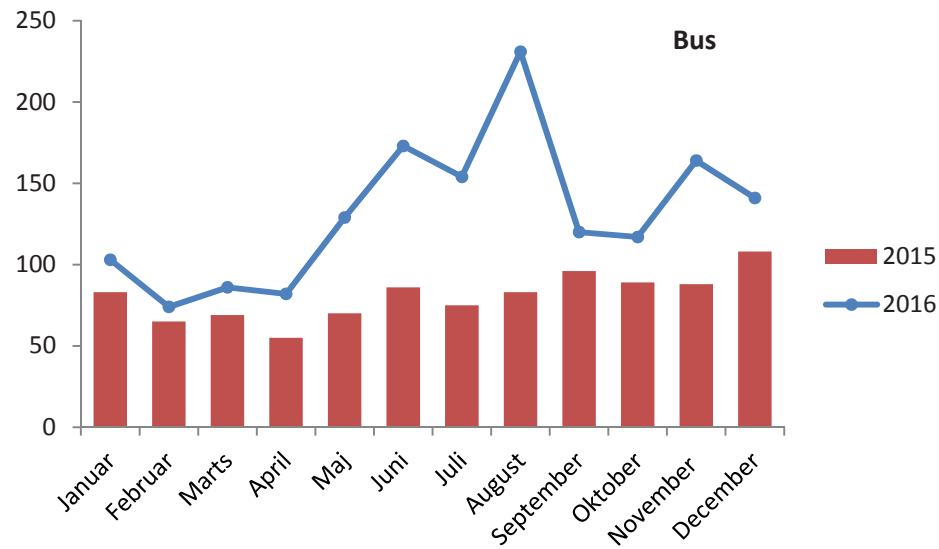
### Resultater for 2016

**Busdrift:** Antal kundehenvendelser ligger på niveau med 2015 i de første fire måneder af 2016, hvorefter der sker en væsentlig forøgelse fra maj og resten af året. Dette kan i vid udstrækning tilskrives lanceringen af Midttrafik App, udfasningen af klippekort, samt udmeldingen om, at der ikke længere ville blive udsendte trykte køreplaner. Alle tre initiativer har medført ekstra spørgsmål fra kunderne.

**Flextrafik:** Antallet af kundehenvendelser ligger på niveau med foregående år. I stedet for gennemsnitlig svartid, der tidligere er blevet opgjort, følges svartiden på den enkelte kundehenvendelse i den daglige målstyring. Når det opgøres, hvor stor en andel af kundehenvendelser, der er besvaret indenfor 5 hverdage, ligger målopfyldelsen på månedsbases i intervallet 98,6 % til 100 %.



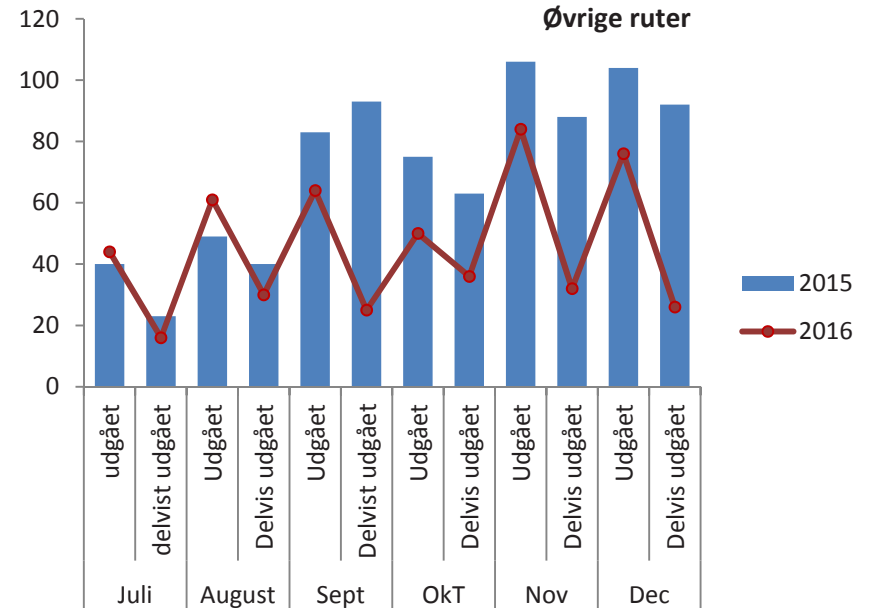
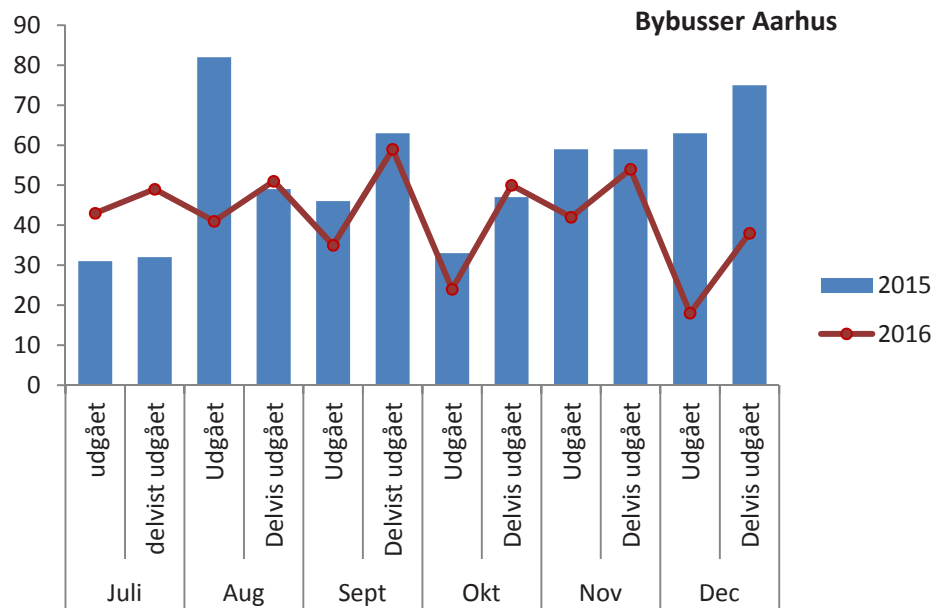
## REJSEGARANTI ANTAL ANSØGNINGER



### Rejsegaranti

Antal rejsegaranti ansøgninger ligger lidt over niveau med foregående år i første kvartal af 2016, hvorefter antallet stiger for resten af 2016. Den særlige stigning i juli/august kan være en reaktion på skift i køreplaner. Samtidig har der i slutningen af 2016 været en lang række forsinkelser i Aarhus Kommune grundet vejarbejde.

## UDGÅEDE TURE

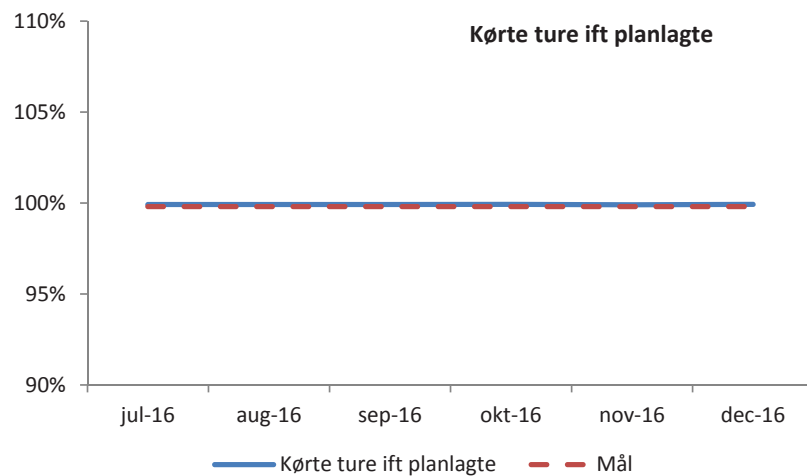


Bemærk ingen opdaterede bemærkninger da Martin Dalsgaard er på barsel.

### Udgåede ture:

Andelen af udgåede/delvis udgåede ture i Aarhus viser en generel stigning i 1. halvår 2016. Udenfor Aarhus er antallet forholdsvis stabilt og følger niveauet fra foregående år.

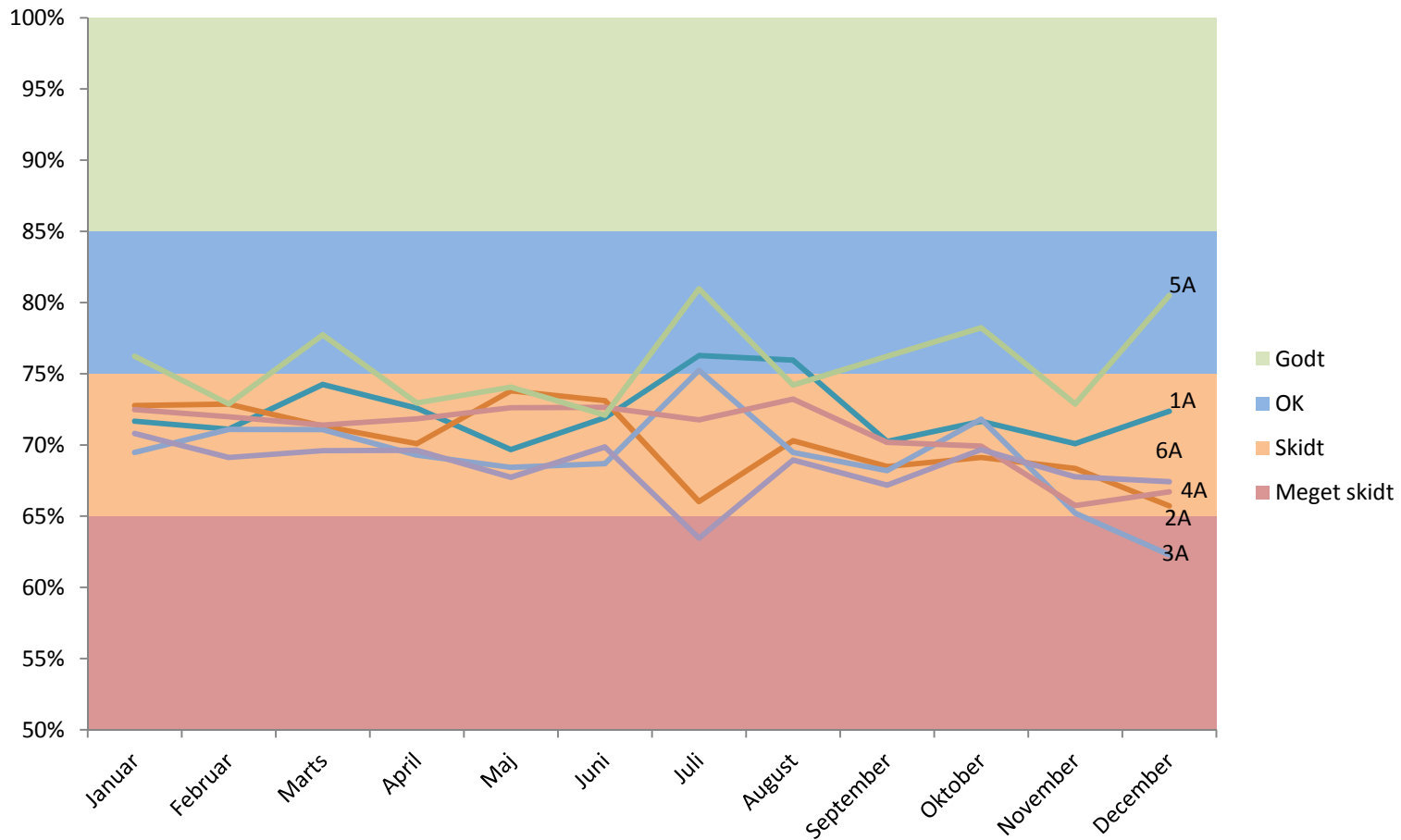
Andelen af kørte ture i forhold til planlagte forbliver på et højt niveau.



# RETTIDIGHED, BYBUSSER I AARHUS

HØJEST 0 SEK FOR TIDLIGT OG 240 SEK FOR SENT

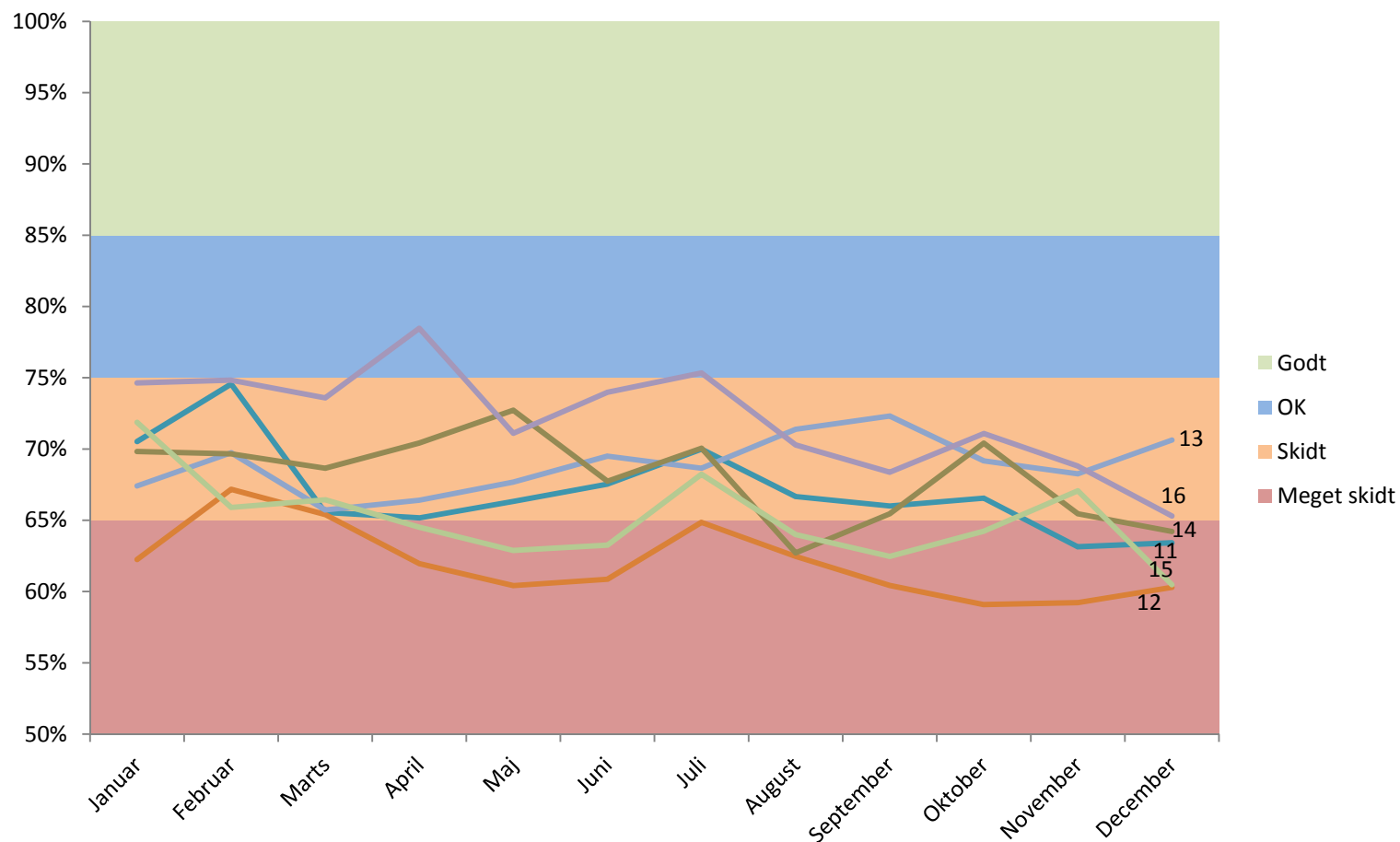
## Rettidige afgange 2016 (Linje 1A, 2A, 3A, 4A, 5A og 6A)



# RETTIDIGHED, BYBUSSER I AARHUS

HØJEST 0 SEK FOR TIDLIGT OG 240 SEK FOR SENT

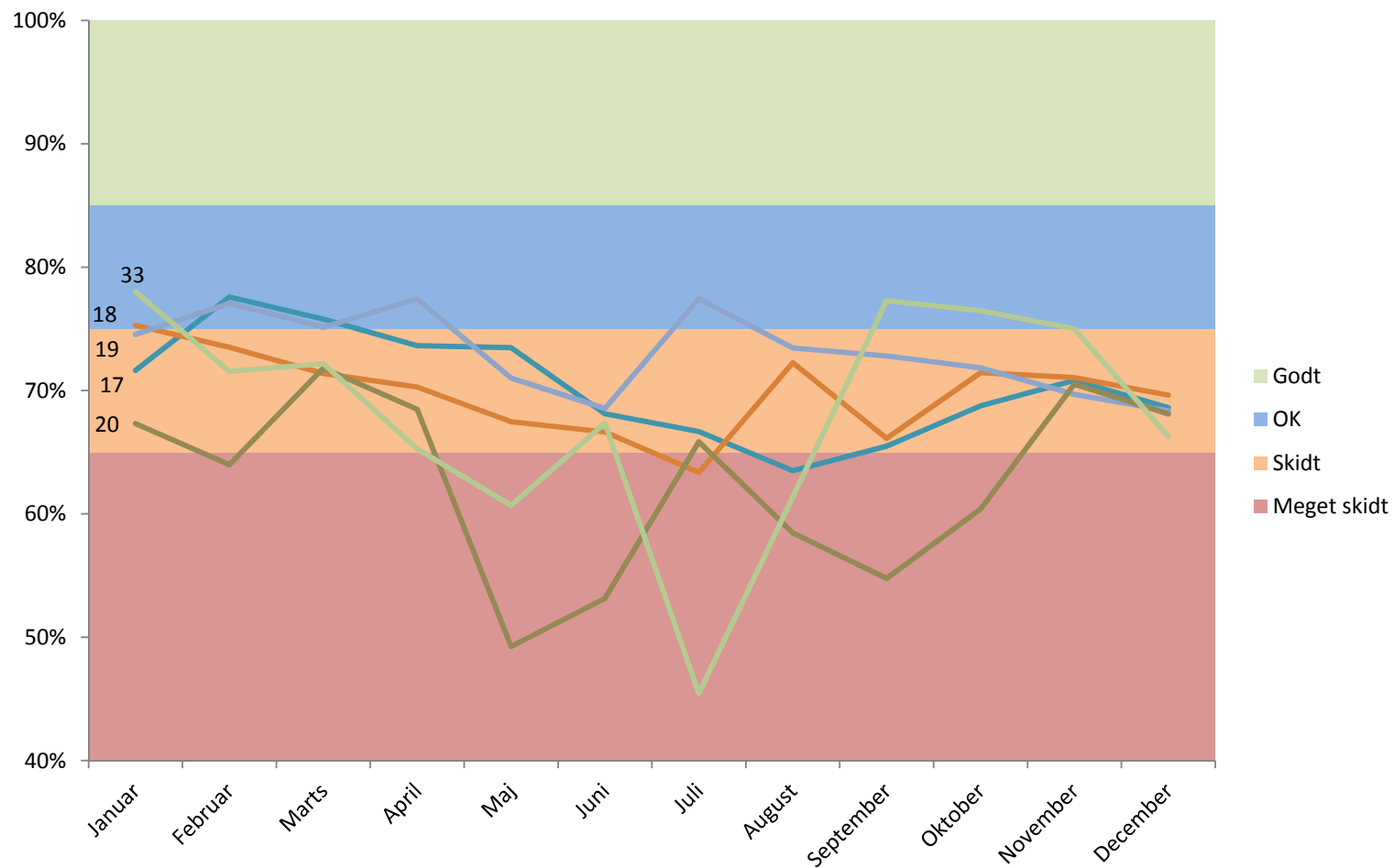
## Rettidige afgange 2016 (Linje 11, 12, 13, 14, 15 og 16)



# RETTIDIGHED, BYBUSSER I AARHUS

HØJEST 0 SEK FOR TIDLIGT OG 240 SEK FOR SENT

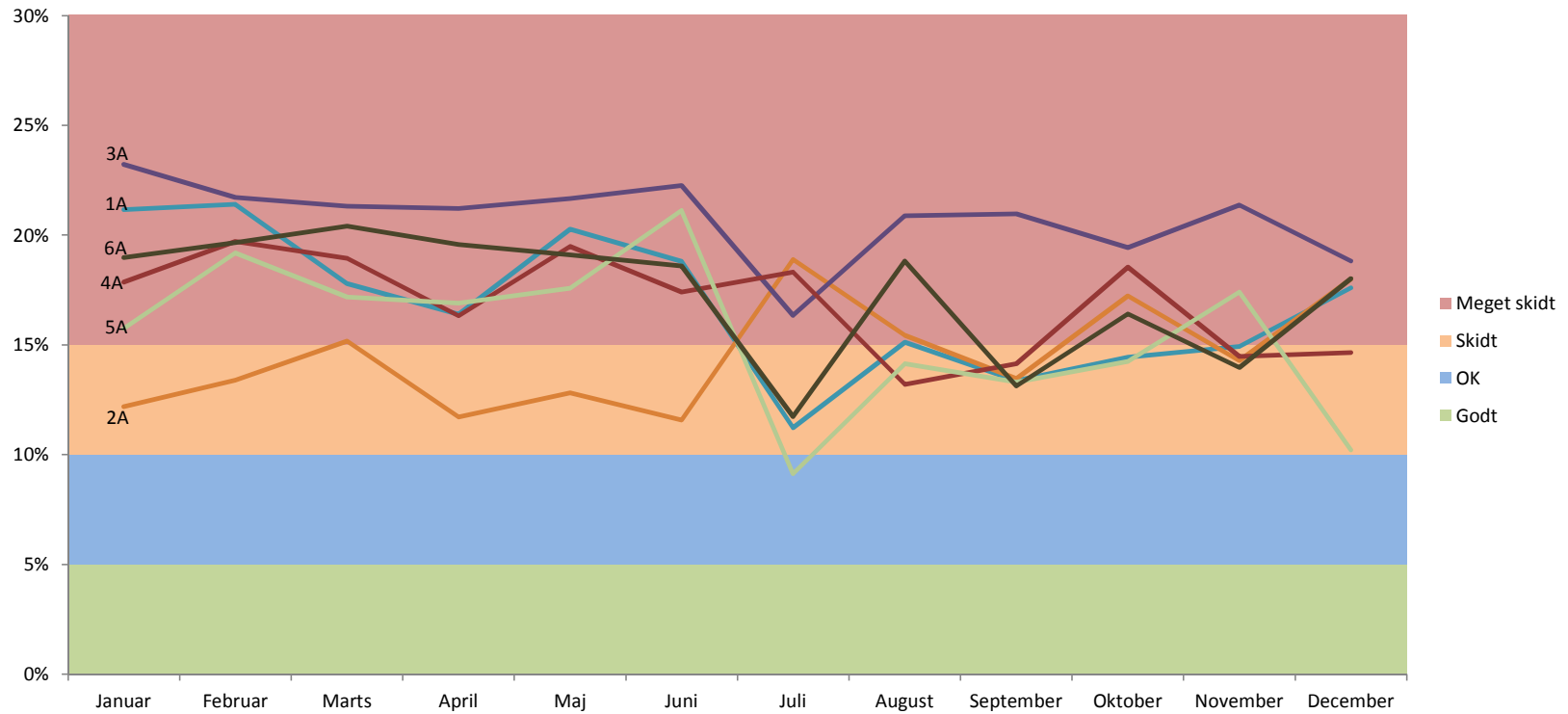
## Rettidige afgange 2016 (Linje 17, 18, 19, 20 og 33)



# RETTIDIGHED, BYBUSSER I AARHUS

KØRT MINDST 0 SEK. FOR TIDLIGT

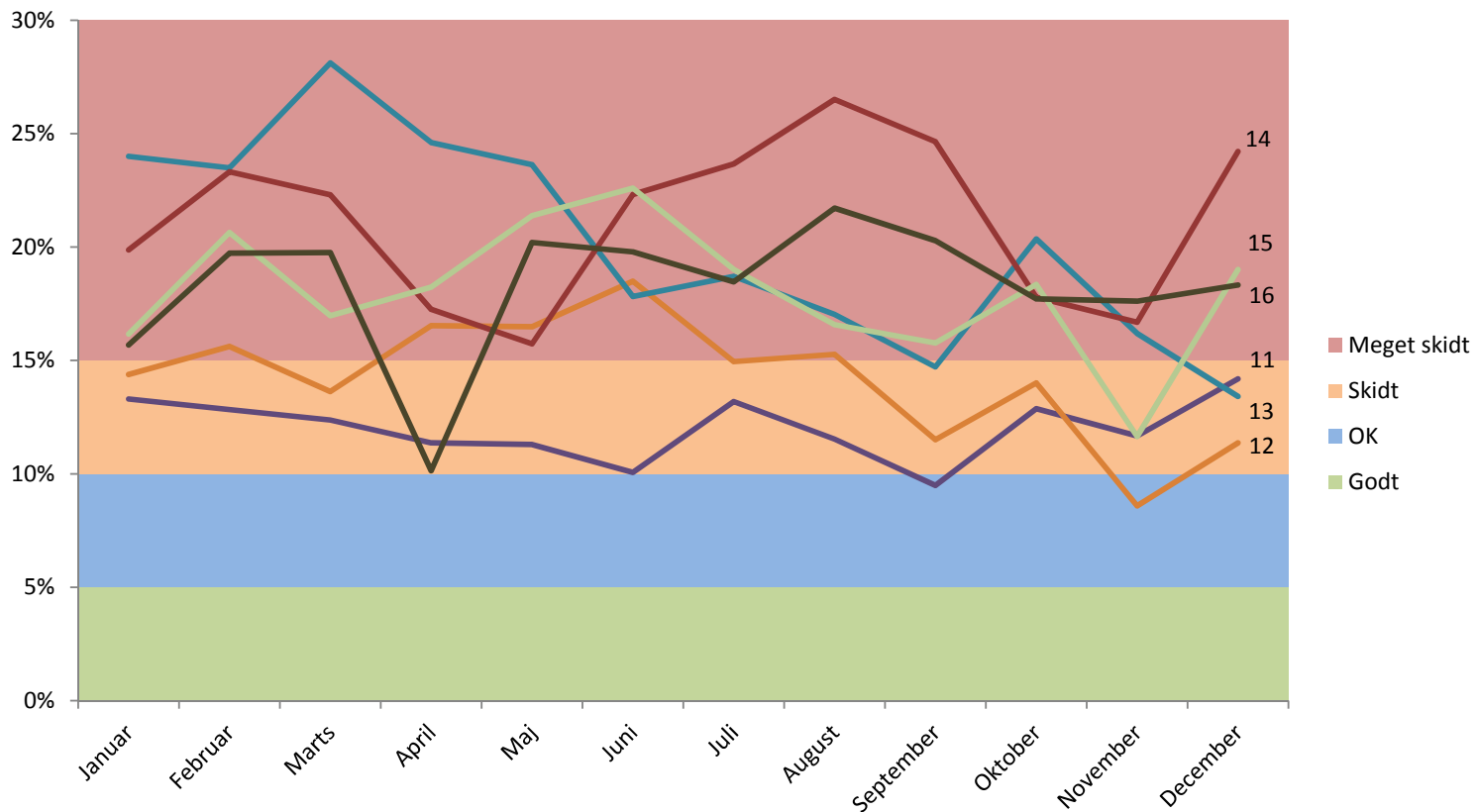
## Rettidige afgange 2016 (Linje 1A, 2A, 3A, 4A, 5A og 6A)



# RETTIDIGHED, BYBUSSER I AARHUS

KØRT MINDST 0 SEK. FOR TIDLIGT

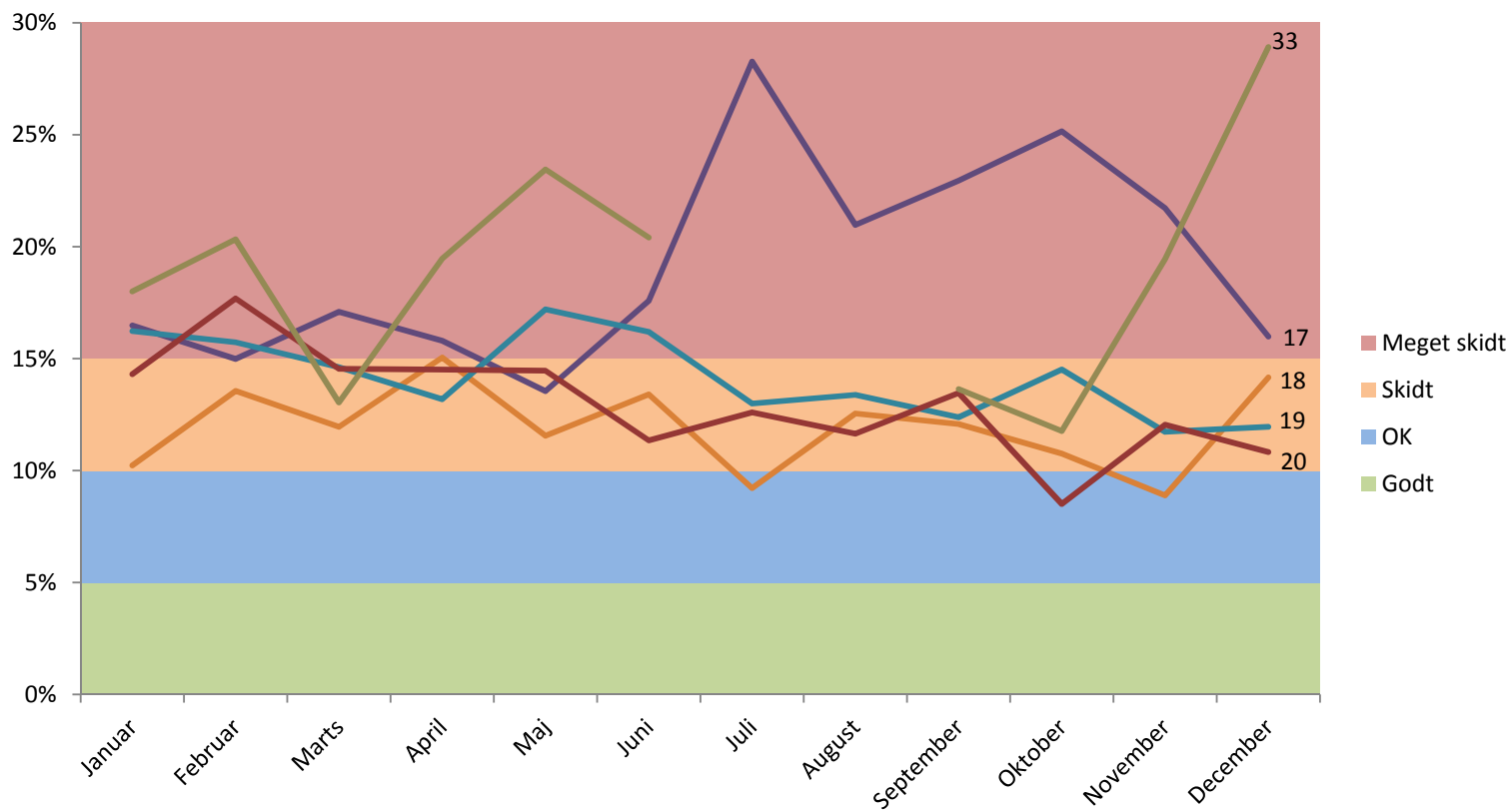
## Rettidige afgange 2016 (Linje 11, 12, 13, 14, 15 og 16)



# RETTIDIGHED, BYBUSSER I AARHUS

KØRT MINDST 0 SEK. FOR TIDLIGT

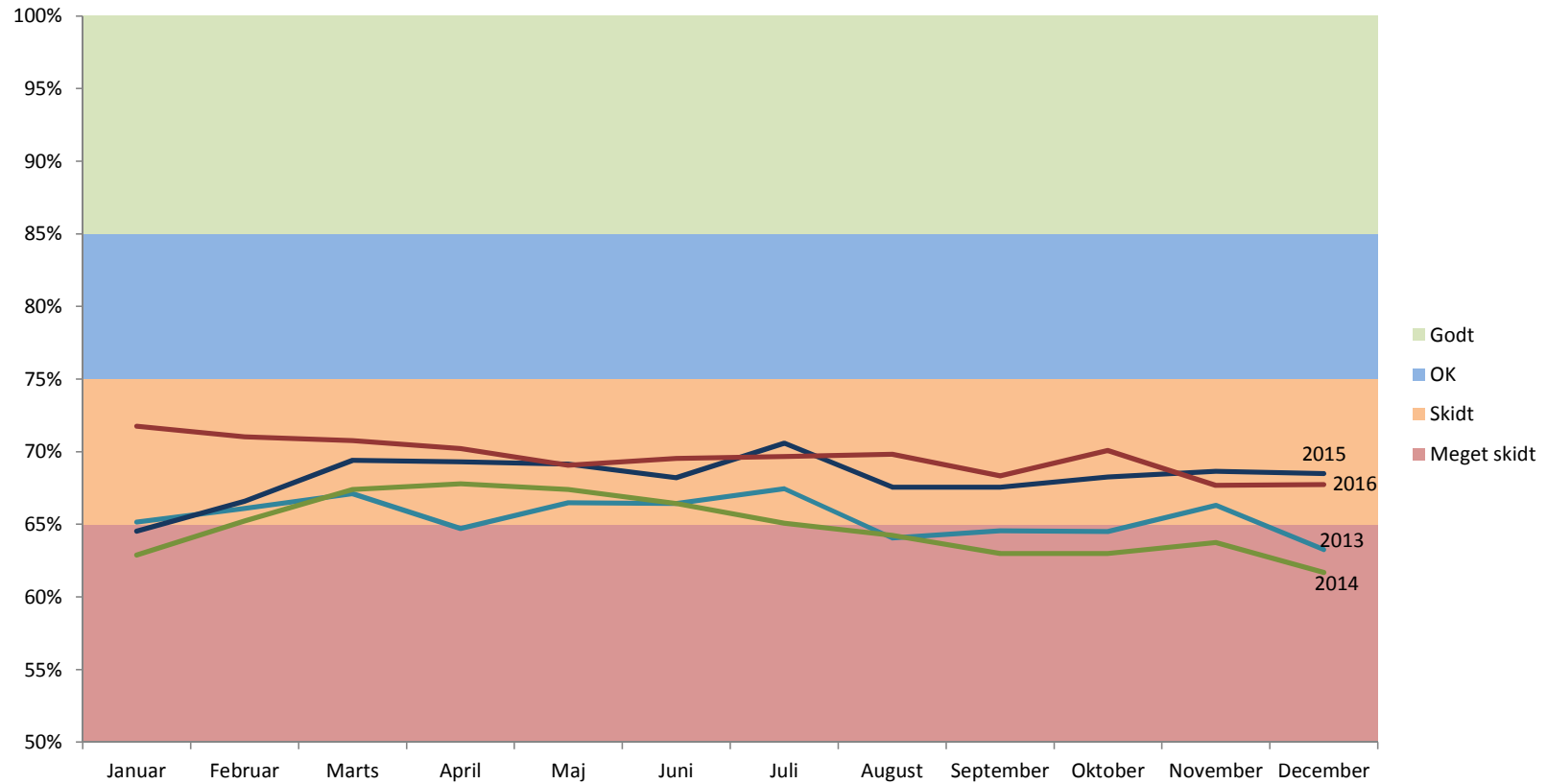
## Rettidige afgange 2016 (Linje 17, 18, 19, 20 og 33)



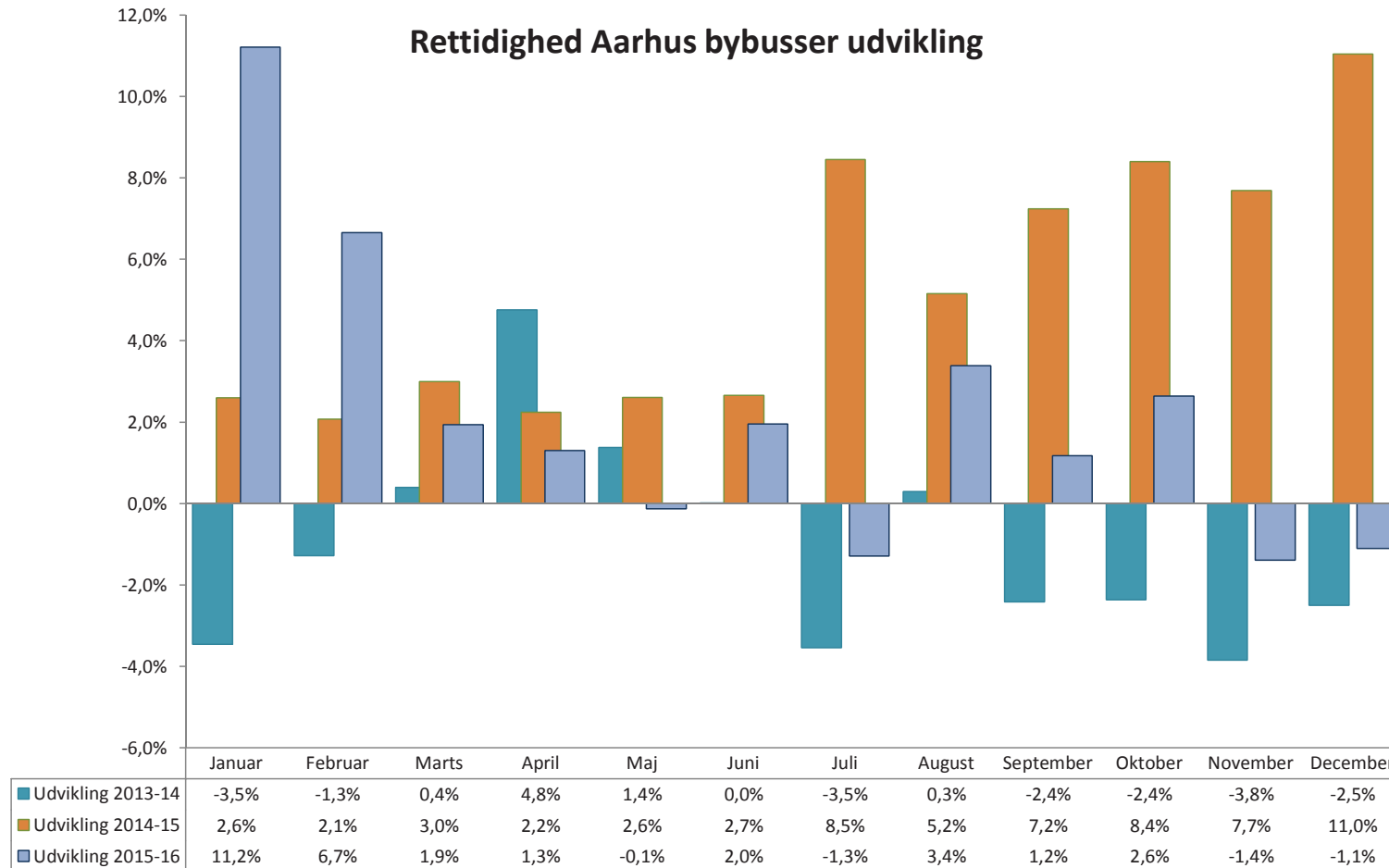


# RETTIDIGHED, BYBUSSER I AARHUS

## Rettidighed Aarhus bybusser

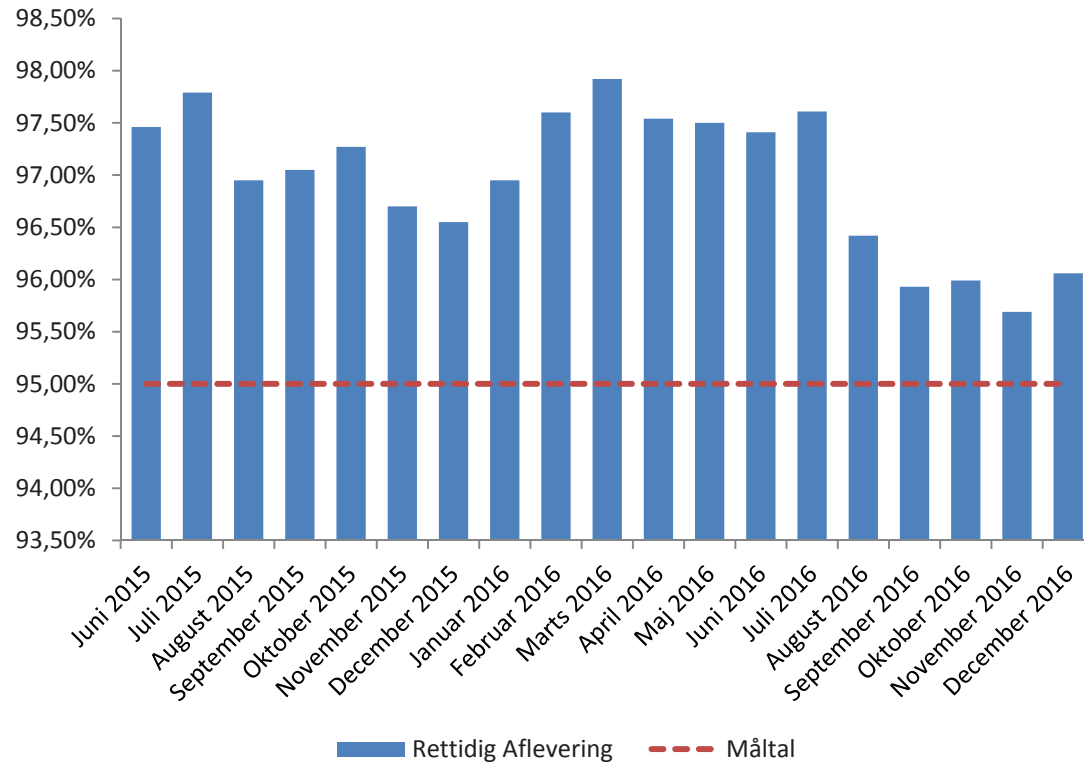


## RETTIDIGHED, BYBUSSE I AARHUS



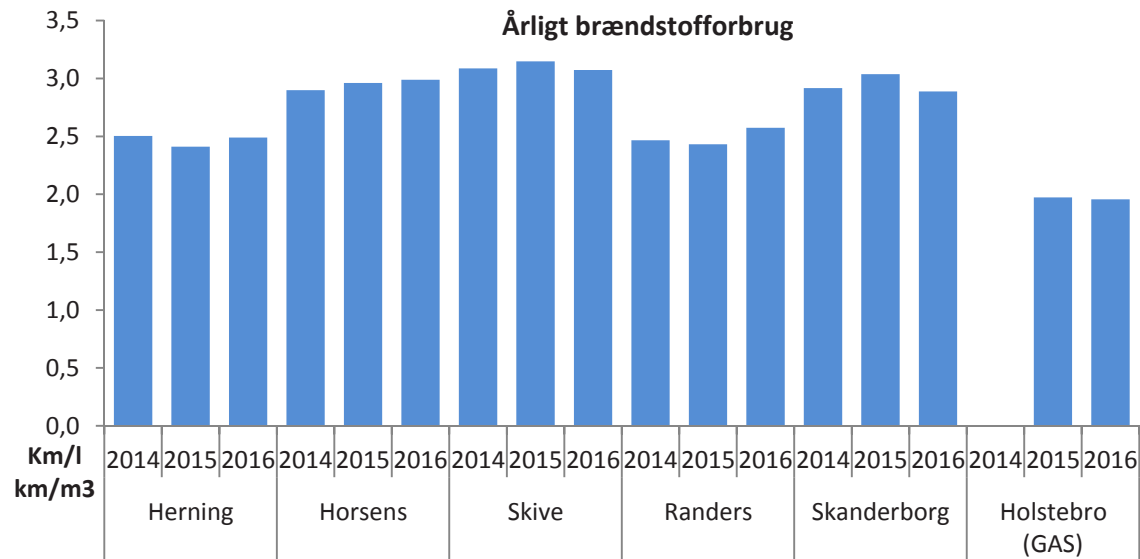
Rettidighedskrav: 0-4 minutter. - N.B. Installationen af realtidsskærme begyndte i februar 2015 og blev afsluttet i maj 2015

Rettidig aflevering af kunder juli 2015 – Juni 2016



**Rettidig aflevering af kunder**  
 Rettidighed i Flextrafikken har i 2. halvår af 2016 været påvirket negativt af opstartsproblemerne med driften af specielkørslen i Aarhus (særligt i perioden 01.08.16 - 31.12.16)

## BRÆNDSTOFFORBRUG OG EURONORM



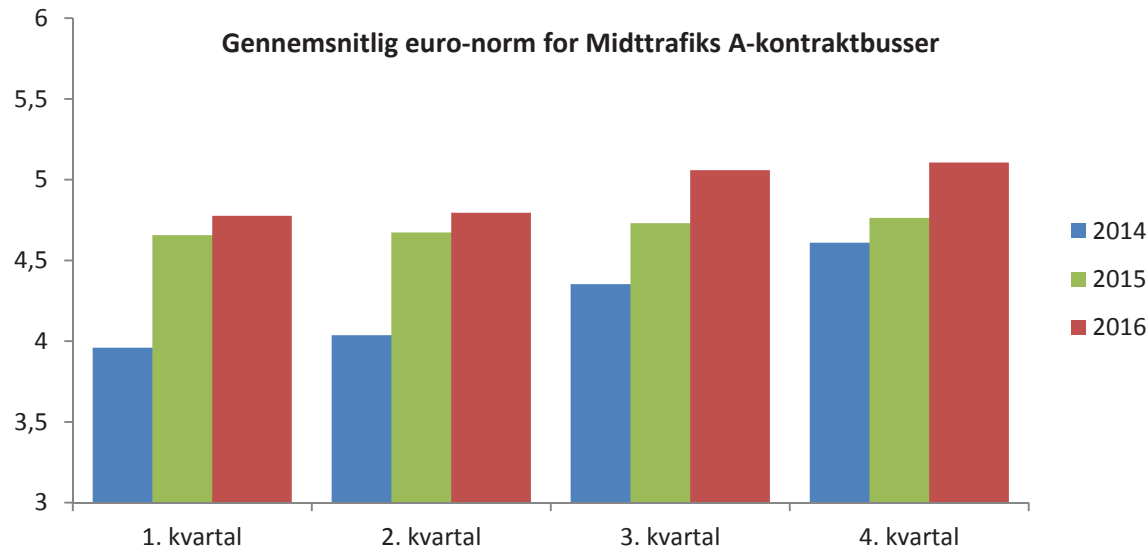
Bemærk, at Skive bybusser er skiftet fra dieselbusser til gasbusser i 2. kvartal 2016. Brændstofforbruget kan således ikke sammenlignes direkte med foregående år.

Generelt er forbruget stabilt i alle kontrakter.

Randers: Forbruget er faldet betydeligt, hvilket har medført udbetaling af en større bonus til Nobina. Busselskabet er blevet bedt om at redegøre for det ekstraordinære gode brændstofforbrug for både 2, 3. og 4. kvartal 2016 samt fremsende revisorpåtegning.

Holstebro: Arriva har oplyst, at gasforbrug fra en offentlig tilgængelig tankstation er medtaget i opgørelsen. Der pågår et udredningsarbejde omkring at skille det offentlige forbrug fra busselskabets. Der forventes en regulering af forbruget herefter.

## BRÆNDSTOFFORBRUG OG EURONORM

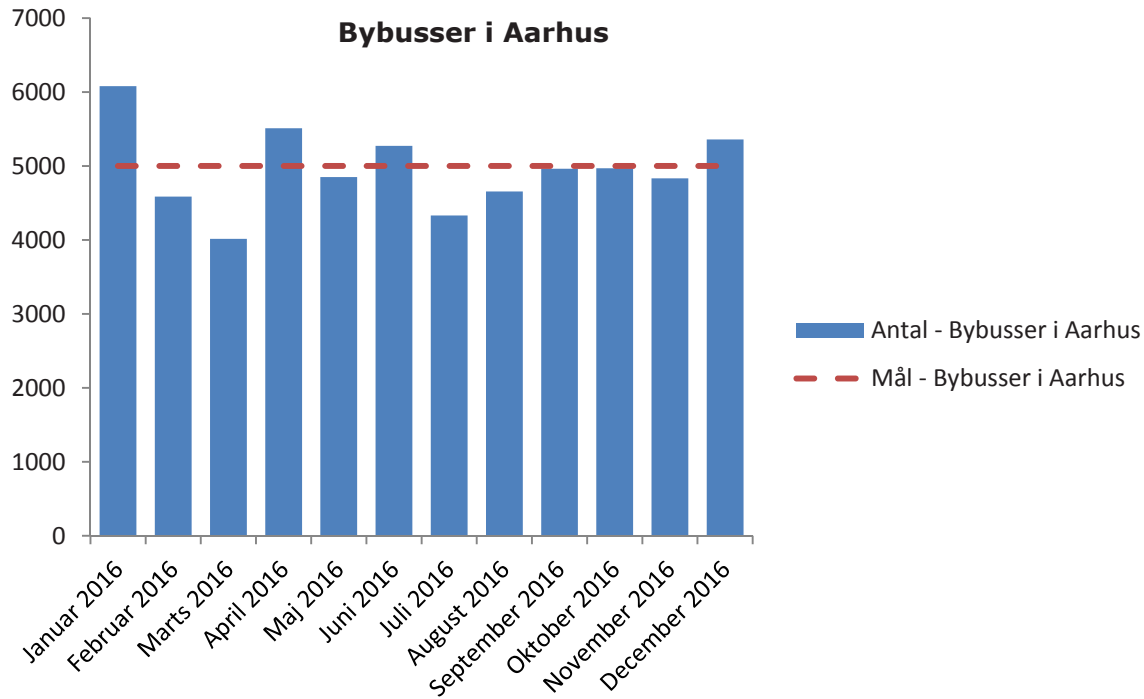


Der indgår knap 800 A-kontraktbusser i opgørelsen, hvor busser til tog-erstatningskørslen er udeladt. Den gennemsnitlige euronorm er steget fra 4,8 i slutningen af 2. kvartal 2016 til 5,1 ved udgangen af 2016, hvor Euro 6 er det højeste niveau.

Den gennemsnitlige busalder er knap 6 år. Specielt en opgradering af 16 busser fra euro 3 til euro 6 hos Busselskabet Aarhus Sporveje har været medvirkende til den positive udvikling.

Note: Euronormen fastlægger grænseværdierne for, hvor meget kulilte, nitrogenoxider, kulbrinte og partikler en bus udleder.

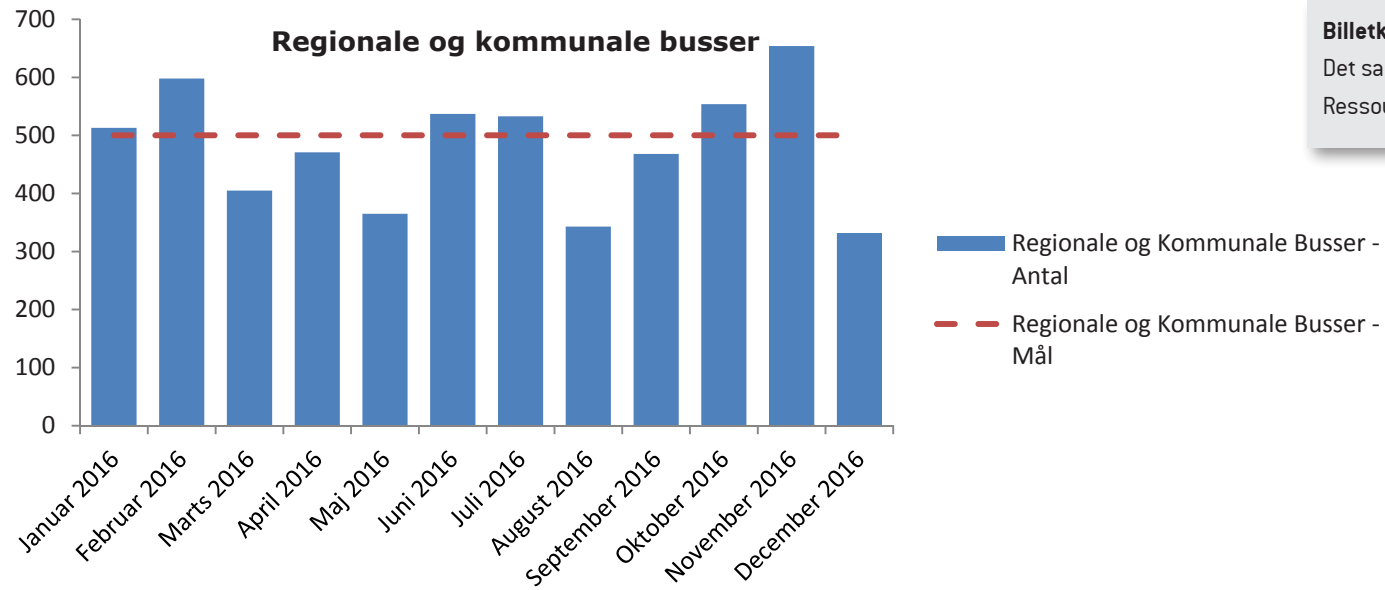
## BILLETCONTROL



### Billetkontrol i Aarhus

Mål om antal kontroller indfries set over året. En mindre del af de rapporterede kontroller indgår i en særlig indsatspulje, der sikrer hurtig omstilling ved konkrete behov og derfor takseres højere.

## BILLETKONTROL

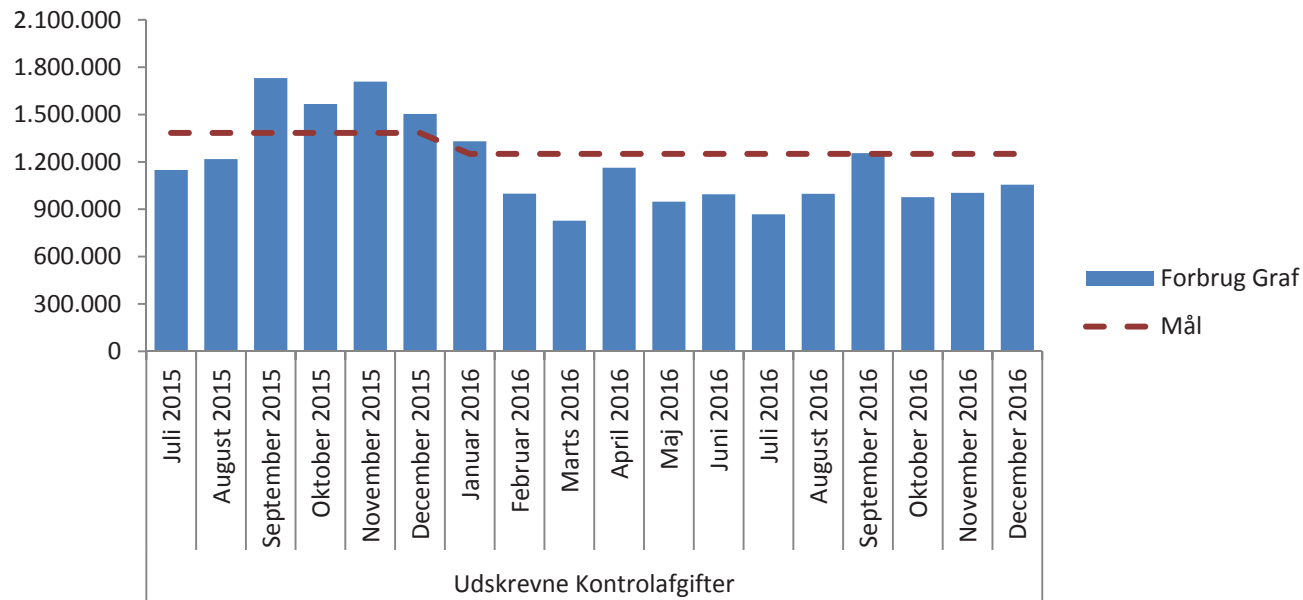


### Billetkontrol uden for Aarhus

Det samlede mål er tæt på at være indfriet for 2016.

Ressourcerne planlægges i forhold til andre arbejdsopgaver.

## VÆRDI AF UDSKREVNE KONTROLAFGIFTER (BYBUSSENER I AARHUS)



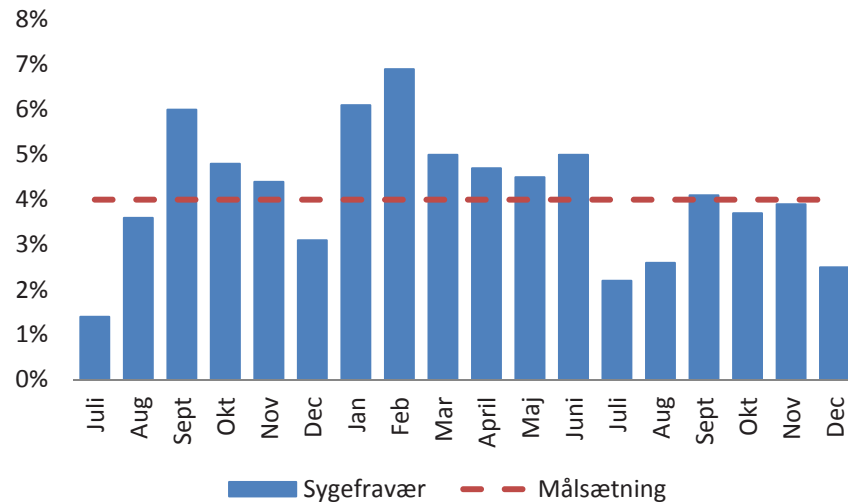
I 2016 har der været budgetteret med en indtægt fra kontrolafgifter på 15 mio. kr. Efter januar blev antallet af månedlige kontroller nedsat med 1.500 stk., hvorfor indtægten fra februar og frem generelt har ligget lavere end samme periode i 2015.

I 2016 har værdien af de udskrevne kontrolafgifter beløbet sig til 12,4 mio. kr., hvilket skyldes en faldende snydeprocent samt færre kontroller end antaget i budgettet.

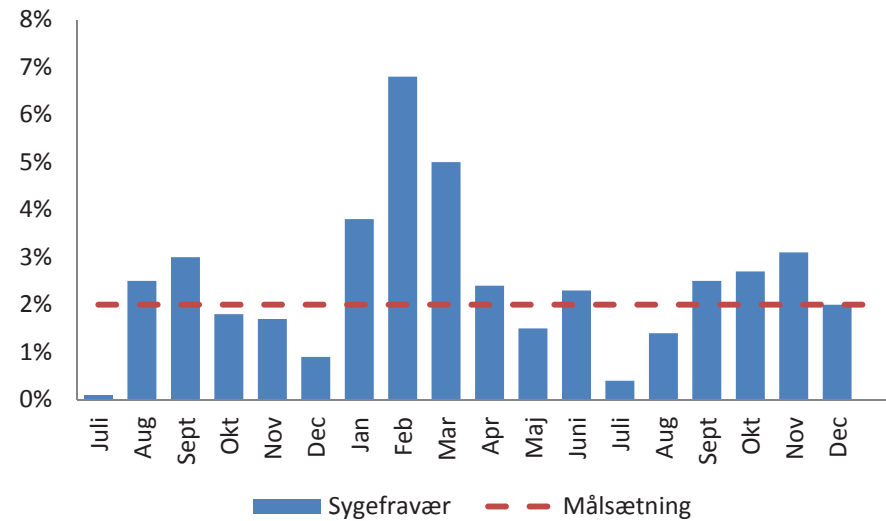


## SYGEFRAVÆR

Sygefravær Juli 2015 - December 2016 Ukorrigeret



Sygefravær juli 2015 - December 2016 Korrigeret



### Ukorrigeret sygefravær:

Sygefraværet i Midttrafik er på 2,5 %, målt i december måned 2016.

Det ligger under Midttrafiks målsætning om et langtidssygefravær på maksimalt 4 %.

I forhold til samme måned i 2015 er der tale om et fald på 0,6 procentpoint.

### Korrigeret sygefravær:

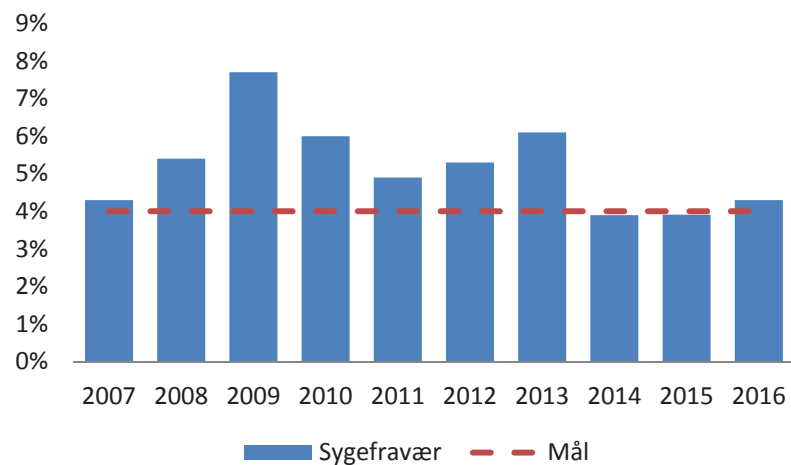
Det korrigerede sygefravær er 2,0 % målt i december måned 2016.

Dette ligger således lige på Midttrafiks målsætning om et tilstedevær hos medarbejderne på 98 %.

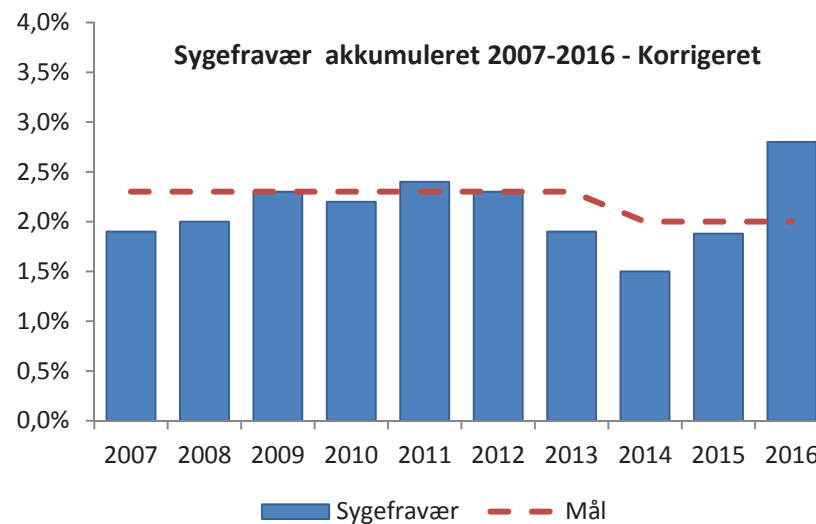
Det korrigerede fravær lå i samme måned sidste år på 0,9 %.

## SYGEFRAVÆR

Sygefravær akkumuleret 2007-2016 - Ukorrigeret



Sygefravær akkumuleret 2007-2016 - Korrigeret



### Ukorrigeret fravær – Akkumuleret ÅTD:

Det totale sygefravær i Midttrafik for hele året ligger på 4,3 %, hvilket er lidt over Midttrafiks målsætning på 4 %.

I forhold til 2015 er antallet af langtidssyge steget fra 3,9 % til 4,3 %.

### Korrigeret fravær – Akkumuleret ÅTD:

Det totale korrigerede og akkumulerede sygefravær er på 2,8 %, hvilket betyder, at Midttrafiks målsætning om at opnå et tilstedevær hos medarbejderne på 98 % ikke er opfyldt.

Det korrigerede akkumulerede fravær var i 2015 på 1,9 %.