

1. kvartal 2017

LEDELSESRAPPORT

MIDTTRAFIKS LEDELSESRAPPORT

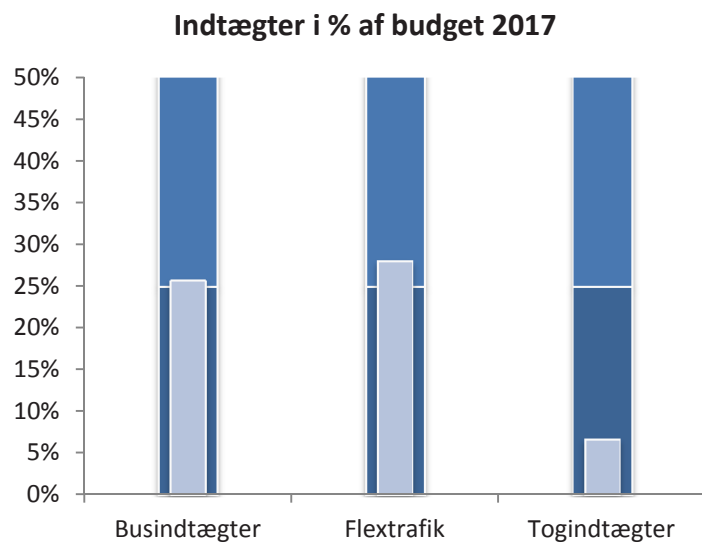
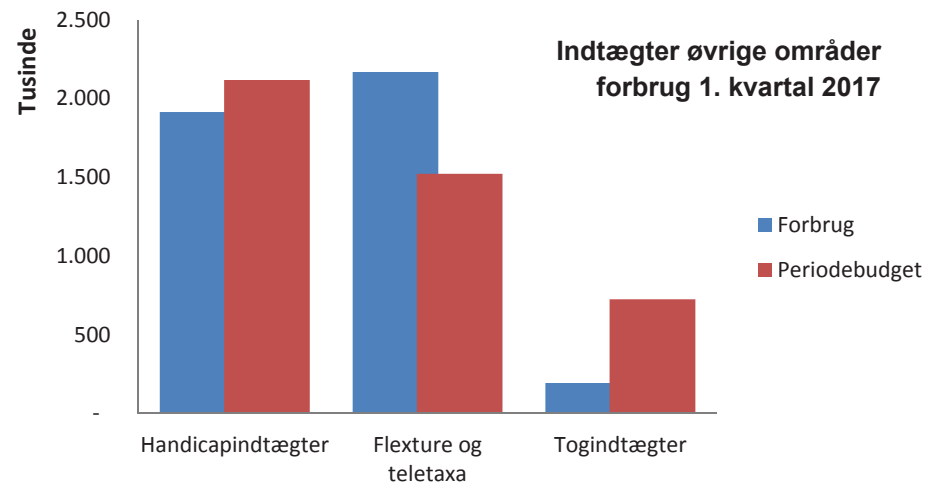
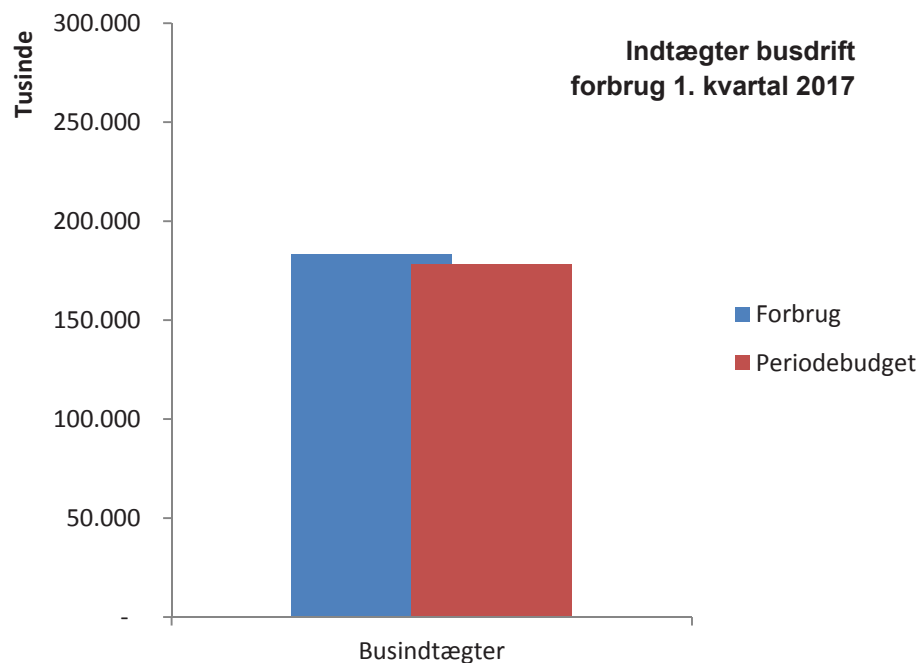
Ledelsesrapporten udgives hvert kvartal med data for minimum de foregående tre måneder.



INDHOLD

Driftsindtægter	3
Driftsudgifter	4
Driftsudgifter	5
Detaljerede passagerindtægter	6
Detaljerede kortsalgindtægter	7
Telefonopkald	8
Antal kundehenvendelser	9
Rejsegaranti antal ansøgninger	10
Udgåede ture	11
Rettidighed - Aarhus Bybusser	12
Rettidighed - Aarhus Bybusser - Udvikling	21
Rettidighed - Flextrafik	23
Brændstofforbrug og Euronorm	24
Billetkontrol	25
Værdi af udskrevne kontrolafgifter (Bybusser i Aarhus)	26
Sygefravær	27

DRIFTSINDTÆGTER



Busindtægter (26 %):

Det er endnu for tidligt på året at vurdere årets resultat på busindtægter. En væsentlig afvigelse er udsættelsen af den nye trafikplan i Aarhus, der samlet forventes at generere 8 mio. kr. ekstra i indtægter i 2017, da indskrænkninger i bybusdriften i Aarhus er udsat som følge af udsættelse af Letbanens start.

Flextrafik indtægter (28 %):

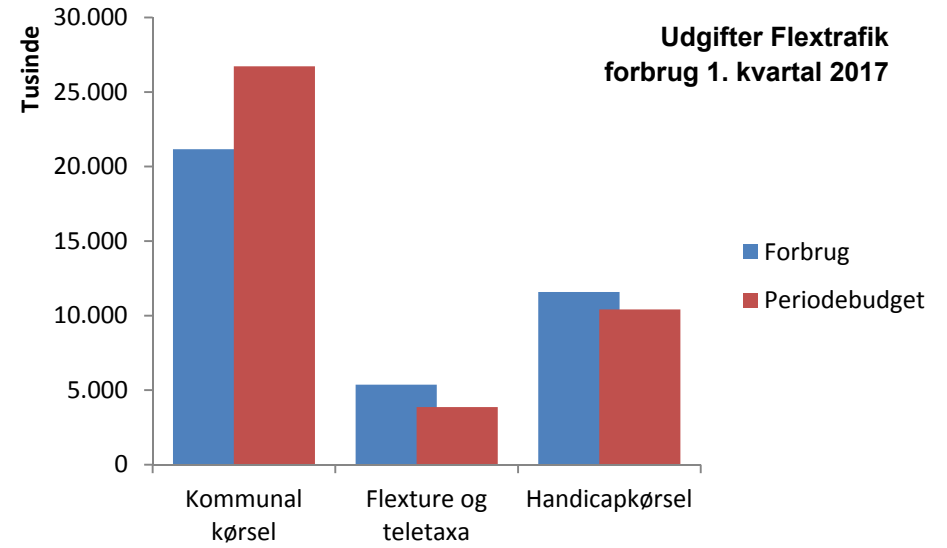
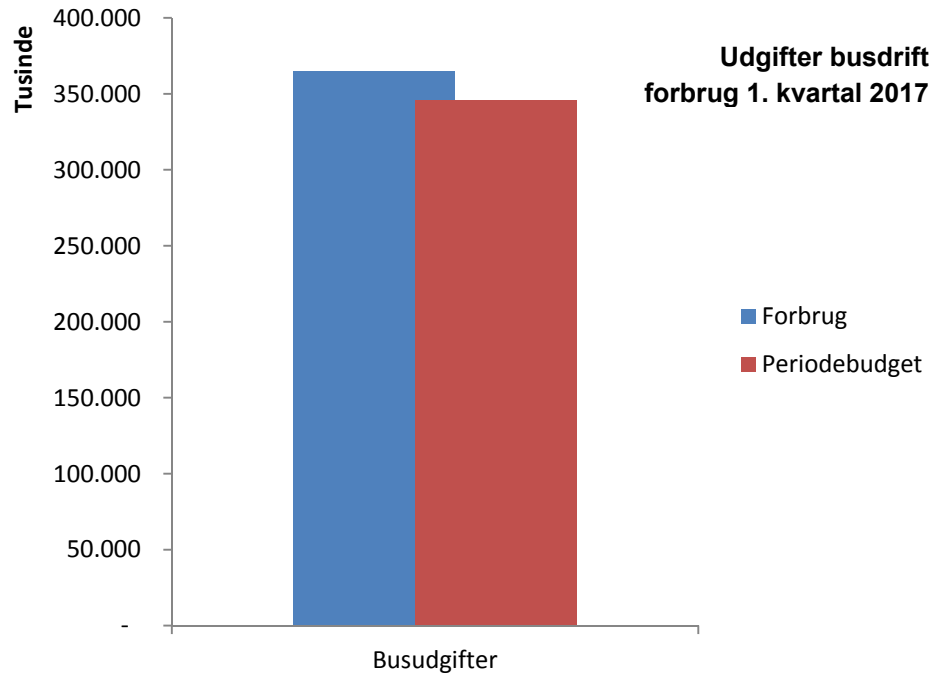
Handicapindtægter: Forbruget ligger som forventet i forhold til budgettet, da der ventes en højere indtægt sidst på året i forbindelse med julekørsel.

Flexitur og Teletaxa indtægter: Forbruget ligger over budgettet, hvilket skyldes en generel højere kørsel end ventet.

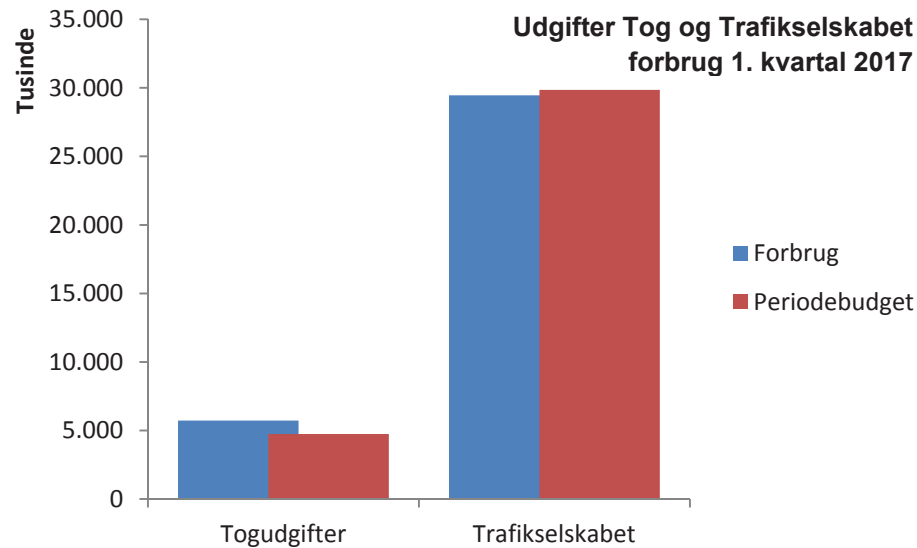
Togindtægter (7 %):

Togindtægter ligger under det periodiserede budget pga. periodeforskydning af indtægterne på Lemvigbanen.

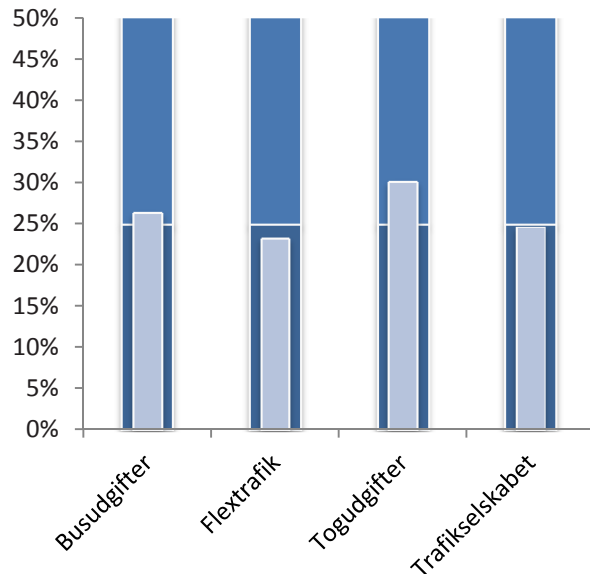
DRIFTSUDGIFTER



DRIFTSUDGIFTER



Udgifter i % af budget 2017



Busudgifter (26 %):

Kørselsudgifterne er højere i årets første måneder, da mange besparelser først er planlagt fra sommer 2017. Imidlertid er idriftsættelsen af Aarhus Letbane udsat, hvorfor omlægning fra buskørsel til letbanedrift i Aarhus først iværksættes senere end forudsat i budgettet. Dette vil give flere kørselsudgifter end budgetteret.

Flextrafik (23 %):

Kommunal kørsel udgifter: Forbruget ligger under budgettet, hvilket skyldes der ikke er blevet kørt så meget Special kørsel i Aarhus Kommune, dels på grund af delvis hjemtagning af opgaven og dels på grund af vinterferie i februar, hvorfor der heller ikke der har været så mange Special kørsler som ellers.

Flextur og Teletaxa udgifter: Forbruget ligger over budget, hvilket skyldes en generel vækst på områderne og dermed også flere udgifter.

Handicap udgifter: Forbruget ligger en anelse over budgettet, hvilket skyldes højere vognmandspriser end først antaget, da olieprisen er steget mere end ventet i forhold til forventningen da budgettet blev lagt.

Togudgifter (30 %):

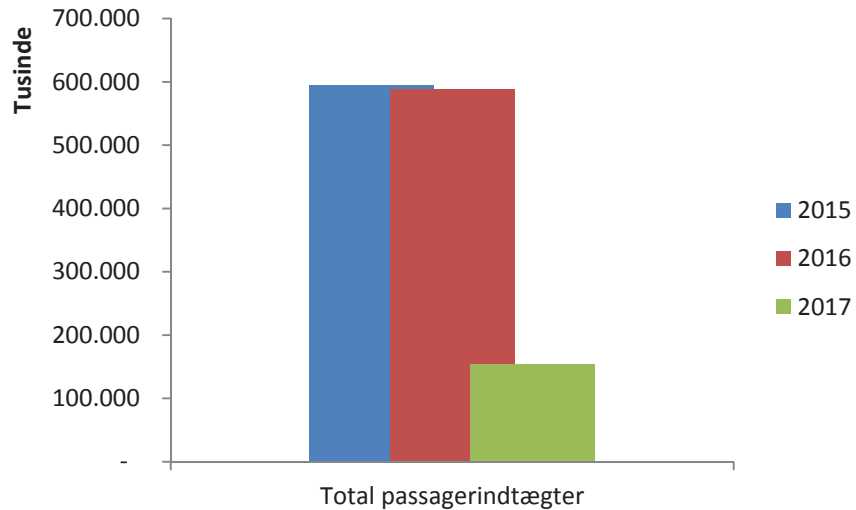
Udgifter ligger over det periodiserede budget hvilket skyldes, at der udbetales 2/12 for januar måned. Den resterende udgift fordeles jævnt på øvrige måneder.

Trafikselskabet (25 %):

Det forventes at trafikselskabet holder budgettet.

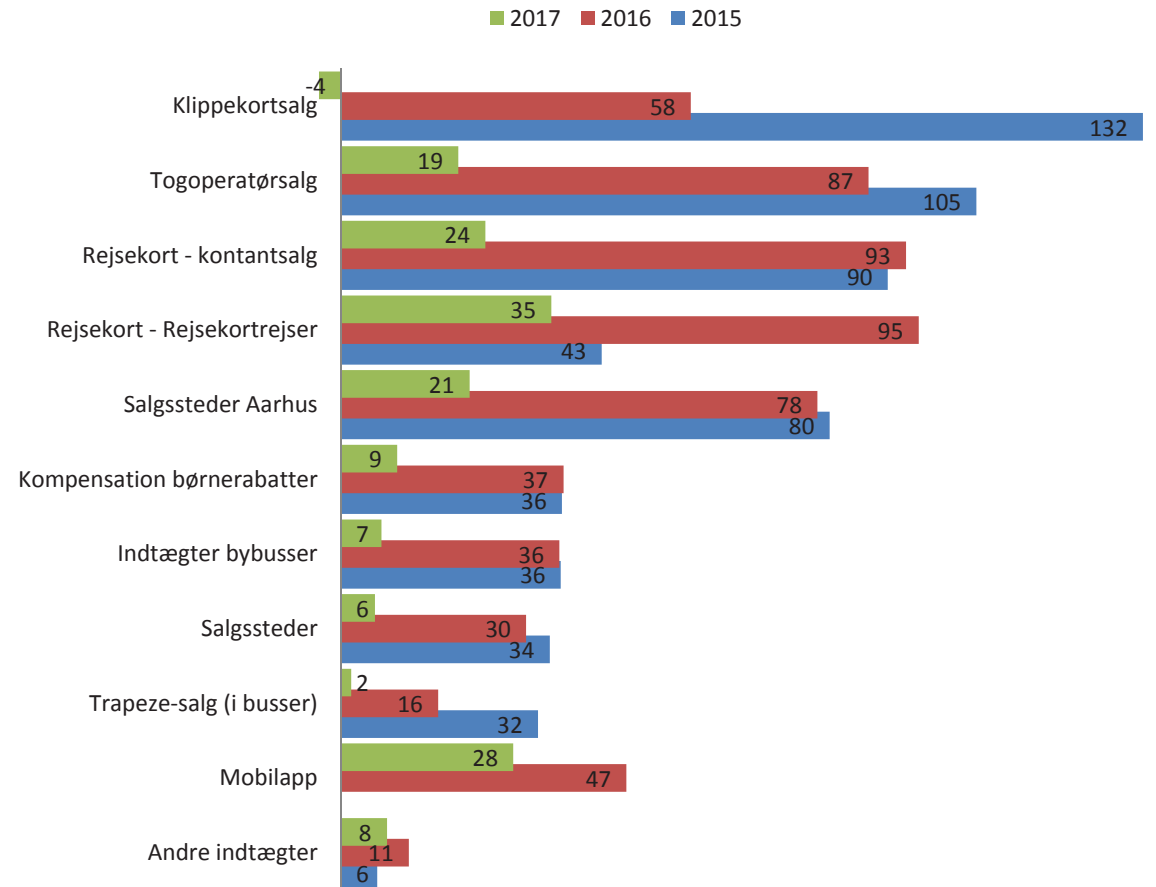
DETALJEREDE PASSAGERINDTÆGTER

Passagerindtægter - Samlet



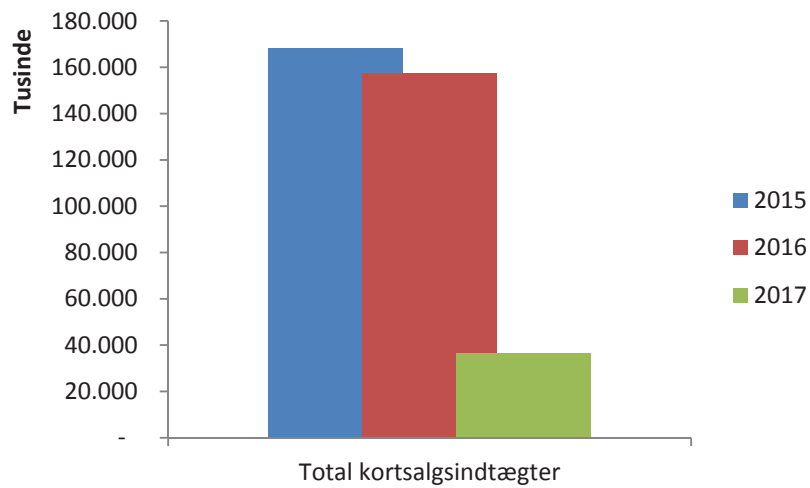
Klippekortsalg er ophørt i løbet af 2016.
 Togoperatørsalg er faldet som følge af ophør af klippekortsalg. Rejsekortomsætning er øget sammenholdt med 2016.
 Trapeze-salg i bussen er faldet fordi størstedelen af salget sker på rejsekortudstyr (og derfor er under Rejsekort kontantsalg), og fordi der ikke længere sælges klippekort i busserne.
 Mobilapp er en ny omsætningskilde, der hurtigt har genereret en stor indtægt. Samlet er det efter 3 måneder fortsat for tidligt at vurdere årets samlede resultat for indtægter.

Passagerindtægter - Detaljeret (mio.)

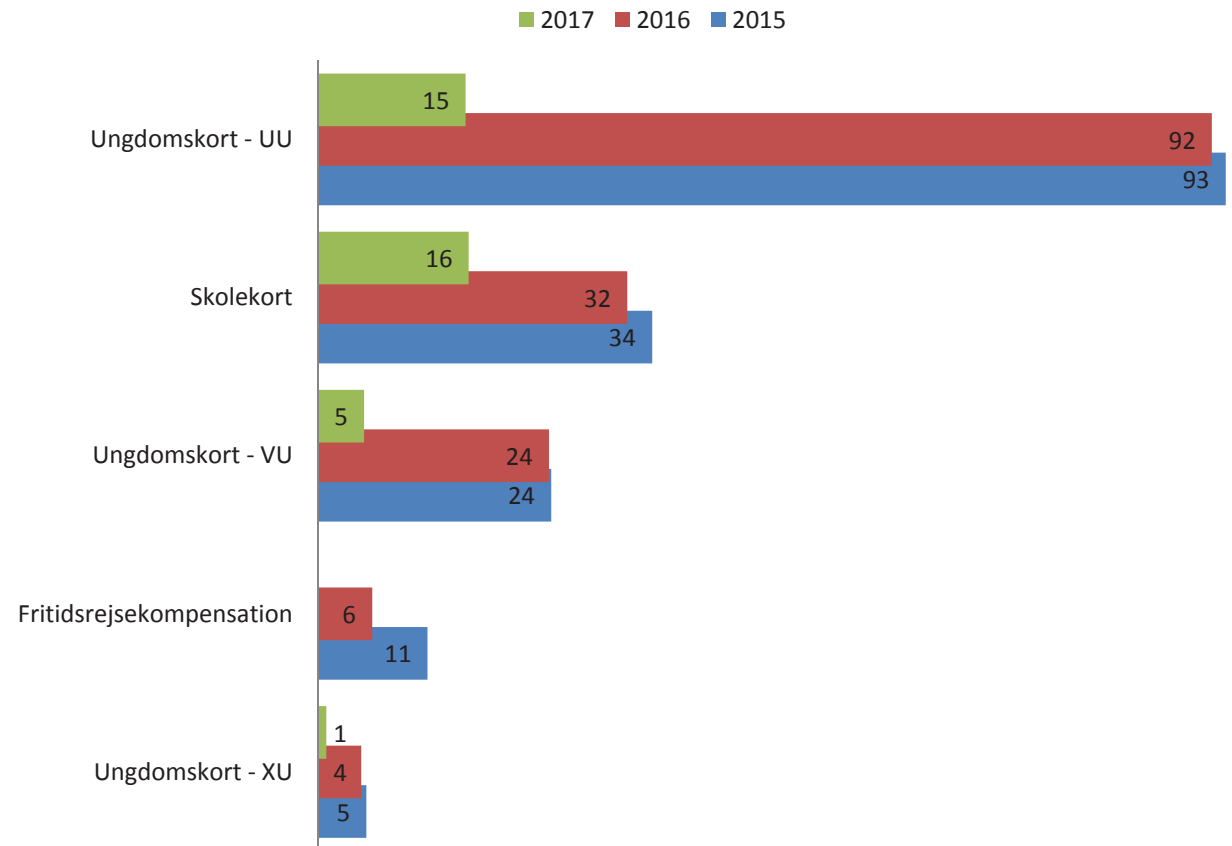


DETALJEREDE KORTSALGSINDTÆGTER

Kortsalgssindtægter - Samlet

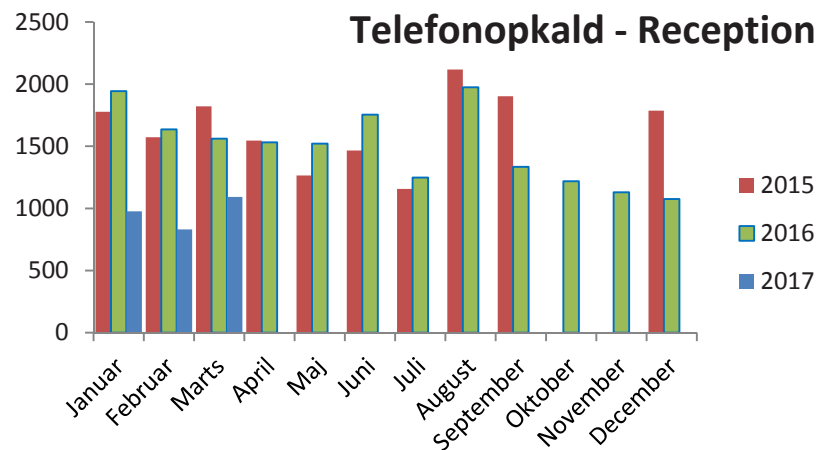
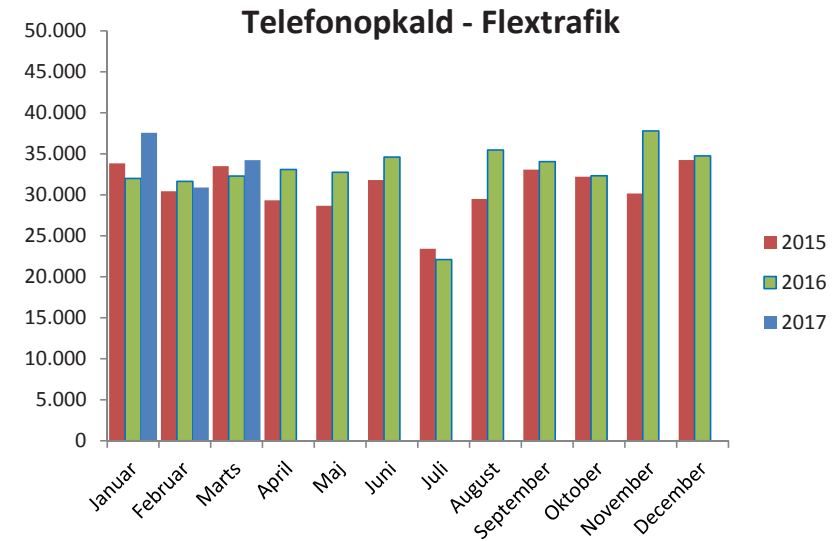
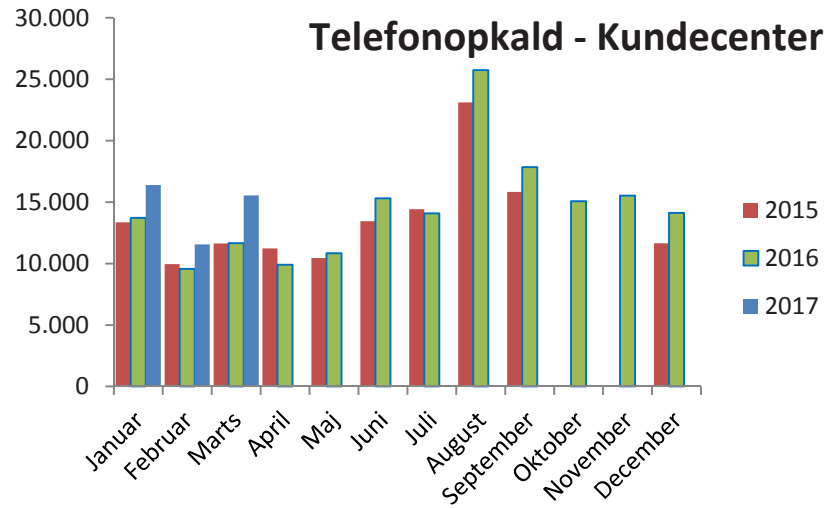


Kortsalgssindtægter - Detaljeret (mio.)



Salget for alle 3 korttyper er generelt faldet i 2017 sammenholdt med 2016. Til gengæld er fritidsrejsekompensationen større i år sammenholdt med 2016, som følge af en højere afregningspris med Trafikstyrelsen. En egentlig vurdering af årets resultat er det på nuværende tidspunkt for tidligt at give.

TELEFONOPKALD



Kundecenter:

Der er sket en stigning i telefoniske kundefølgelser i 2017. Denne stigning kan skyldes lukningen af brug af klippekort d. 15. januar, der har genereret henvendelser ang. refusion og alternative billetteringsmuligheder. Samtidig stiger antallet af henvendelser, når der er større arrangementer - hvilket der har været flere af i forbindelse med Kulturby 2017.

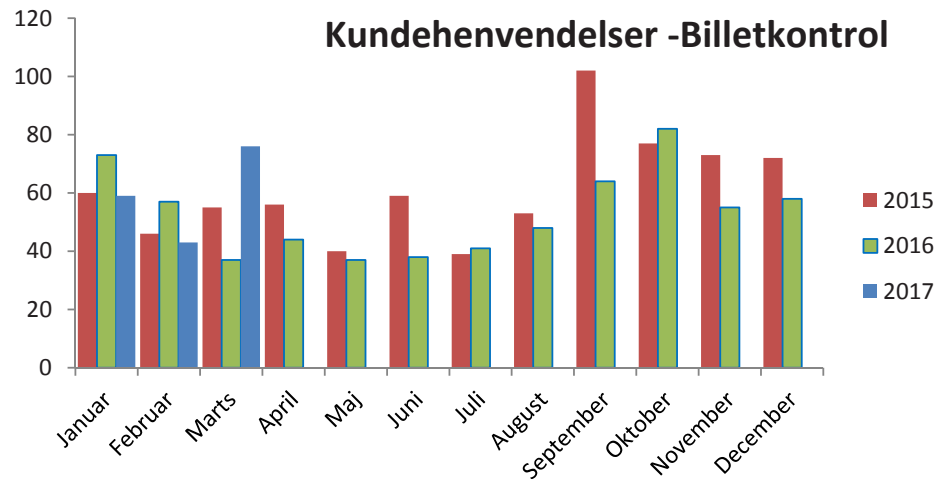
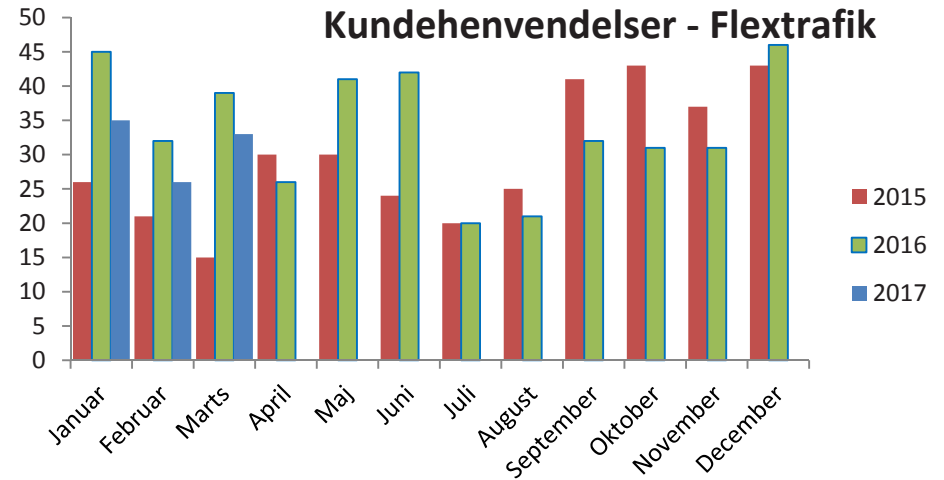
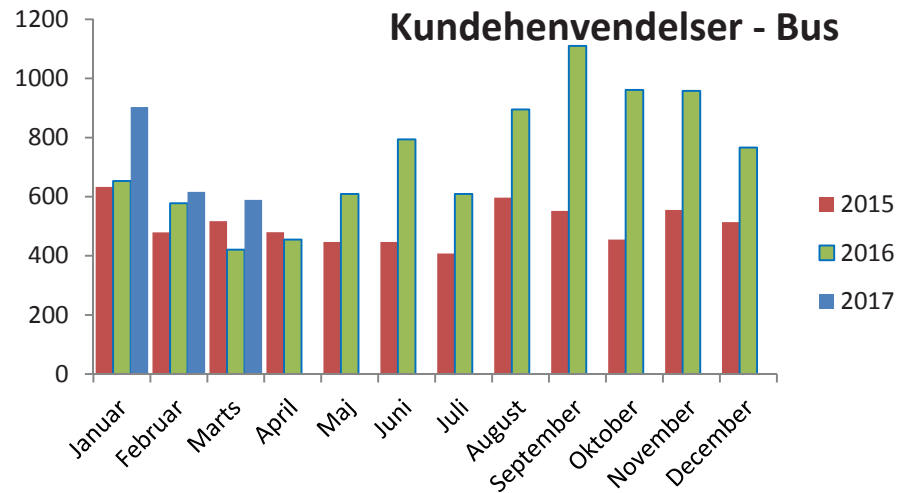
Flextrafik:

Der opleves en generel stigning i antal henvendelser vedr. forespørgsel på Flextur. Ligeledes er det store udsving i antal telefoniske henvendelser vedr. Specialkørsel Aarhus.

Reception:

I 2017 er der sket et samlet fald i antallet af kundefølgelser til Midttrafik reception. En mindre del kan skyldes, at receptionstelefonen fra starten af januar bliver omstillet til Midttrafik Kundecenter fra kl. 12:45-15:00.

ANTAL KUNDEHENVENDELSER



Mål:

Kunde- og Driftscenteret er ansvarlig for besvarelse af alle kundehenvendelser. Alle kundehenvendelser besvares inden for 5 hverdage.

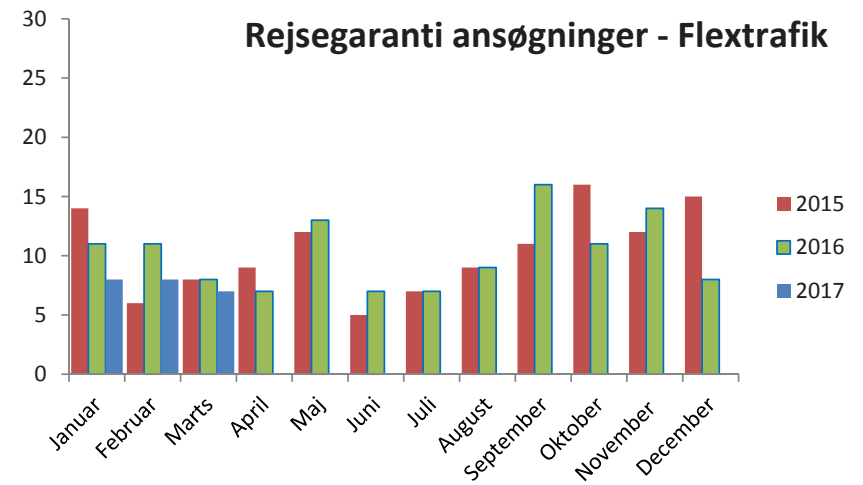
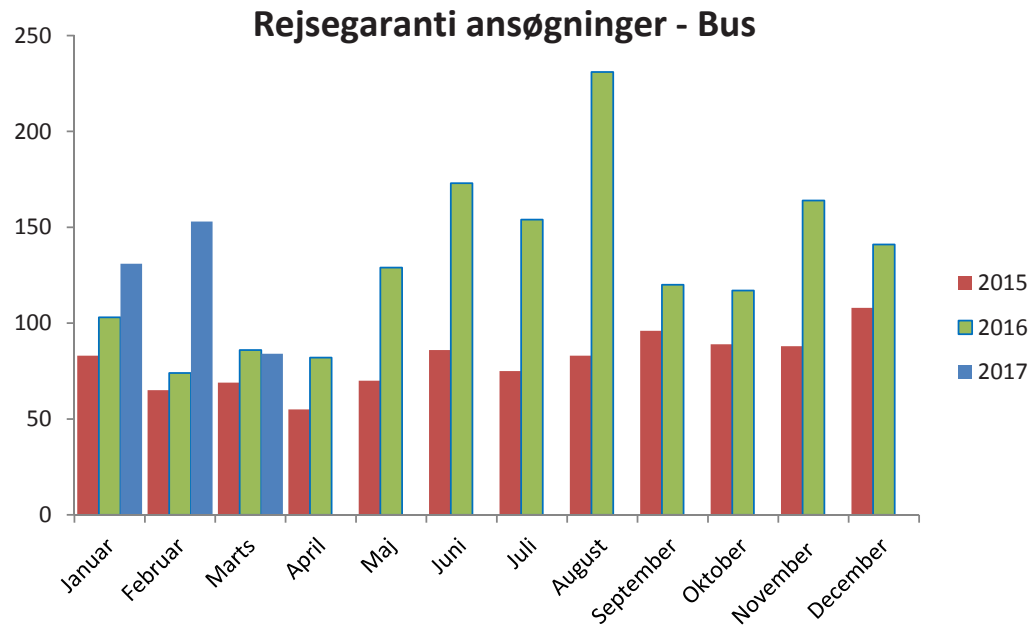
Kundehenvendelser - Bus:

Samlet set er der modtaget flere kundehenvendelser i første kvartal af 2017 end i 2016. Stigningen i januar måned kan skyldes reaktioner på udfasningen af klippekort d. 15. januar 2017, og at der var høring for mange af de større ruter.

Kundehenvendelser - Billetkontrol:

Antallet af modtagne henvendelser til billetkontrollen ligger de første måneder af første kvartal under de tidligere år, men stiger markant i marts måned. Mange af disse knytter sig til kunder, der ikke har købt billet på Midttrafik app, inden de har påbegyndt deres rejse.

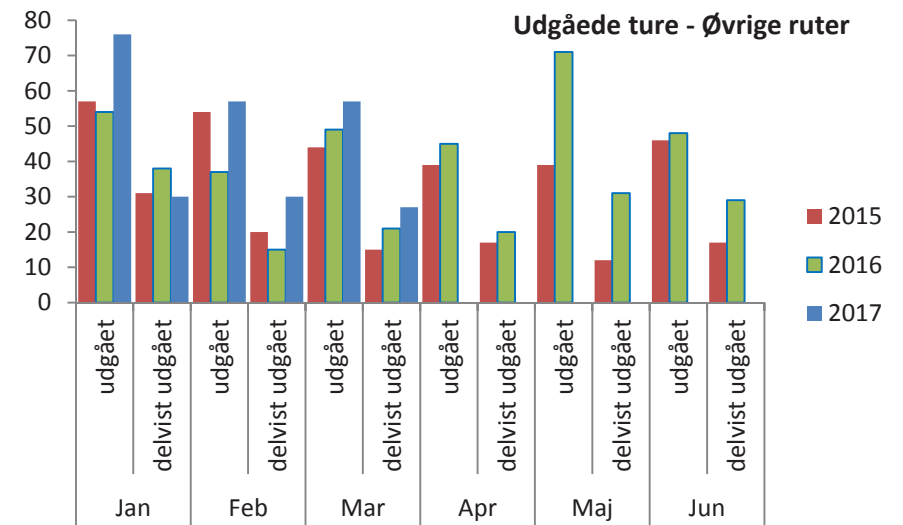
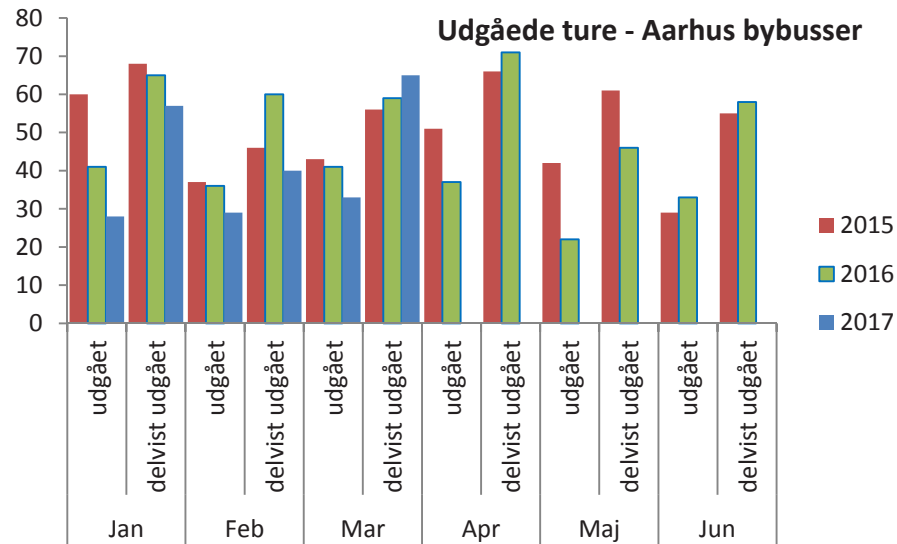
REJSEGARANTI ANTAL ANSØGNINGER



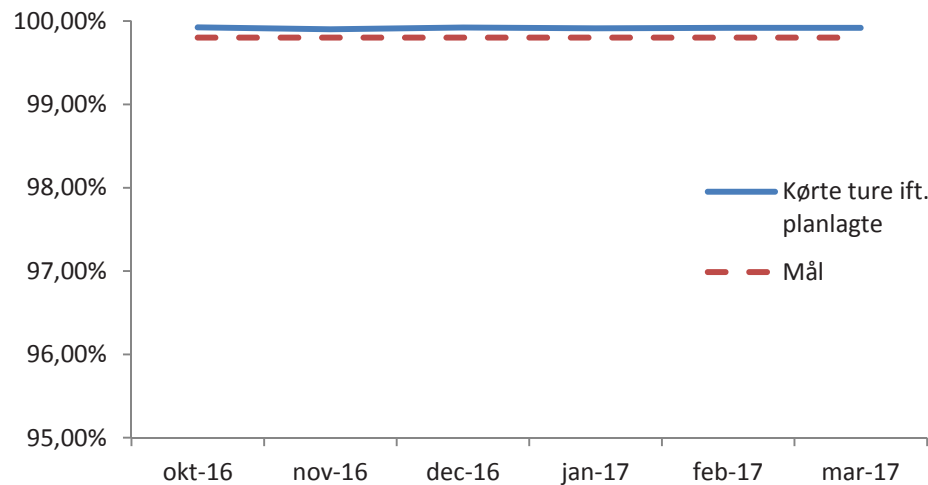
Rejsegaranti

Strakssagsbehandling af rejsegaranti er indført på Kundecenteret d. 01.02.2017. Dette kan være med til at øge kendskabet til rejsegaranti, da kunderne får lovning på refusion i deres kontakt med Kundecenteret.

UDGÅEDE TURE



Kørte ture ift. planlagte



Udgåede ture:

Totalen for udgåede ture beregnes som summen af udgåede og delvist udgåede ture for Aarhus bybusser og øvrige ruter.

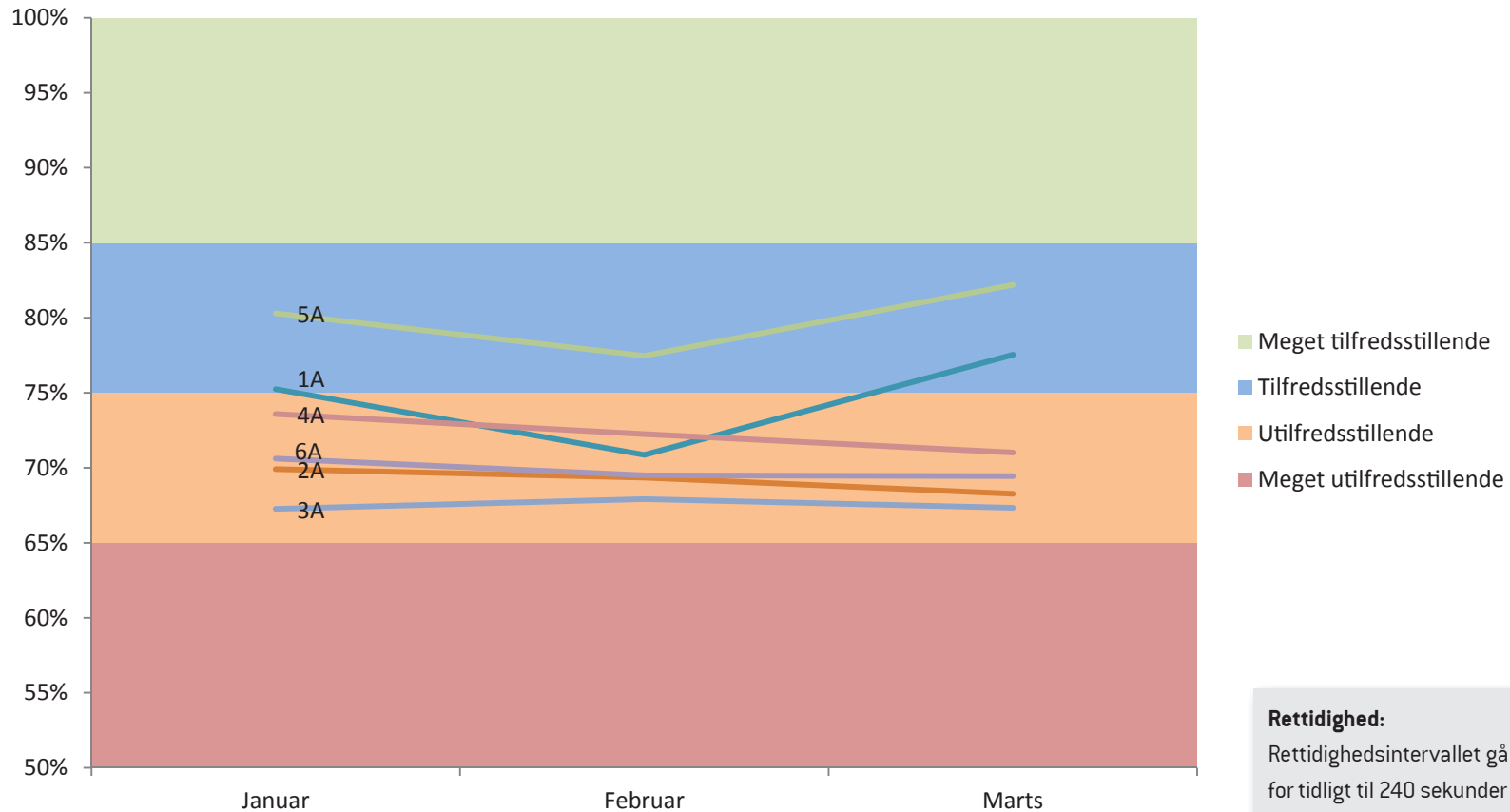
Gennemsnittet for de foregående 20 måneder, hvor der er fuldstændige tal fra ligger på: 176,8.

Gennemsnittet for 1. kvartal 2017 ligger på samme niveau (176,3)

Bemærk: dette data er meget afhængige af at busselskaberne indtaster data omkring udgåede ture. Pt. har vi ikke en metode til at følge op på om alle udgåede eller delvist udgåede ture bliver registreret.

RETTIDIGHED - AARHUS BYBUSSE

Rettidige afgang 2017 - højest 0 sek for tidligt og 240 sek for sent (Linje 1A, 2A, 3A, 4A, 5A og 6A)

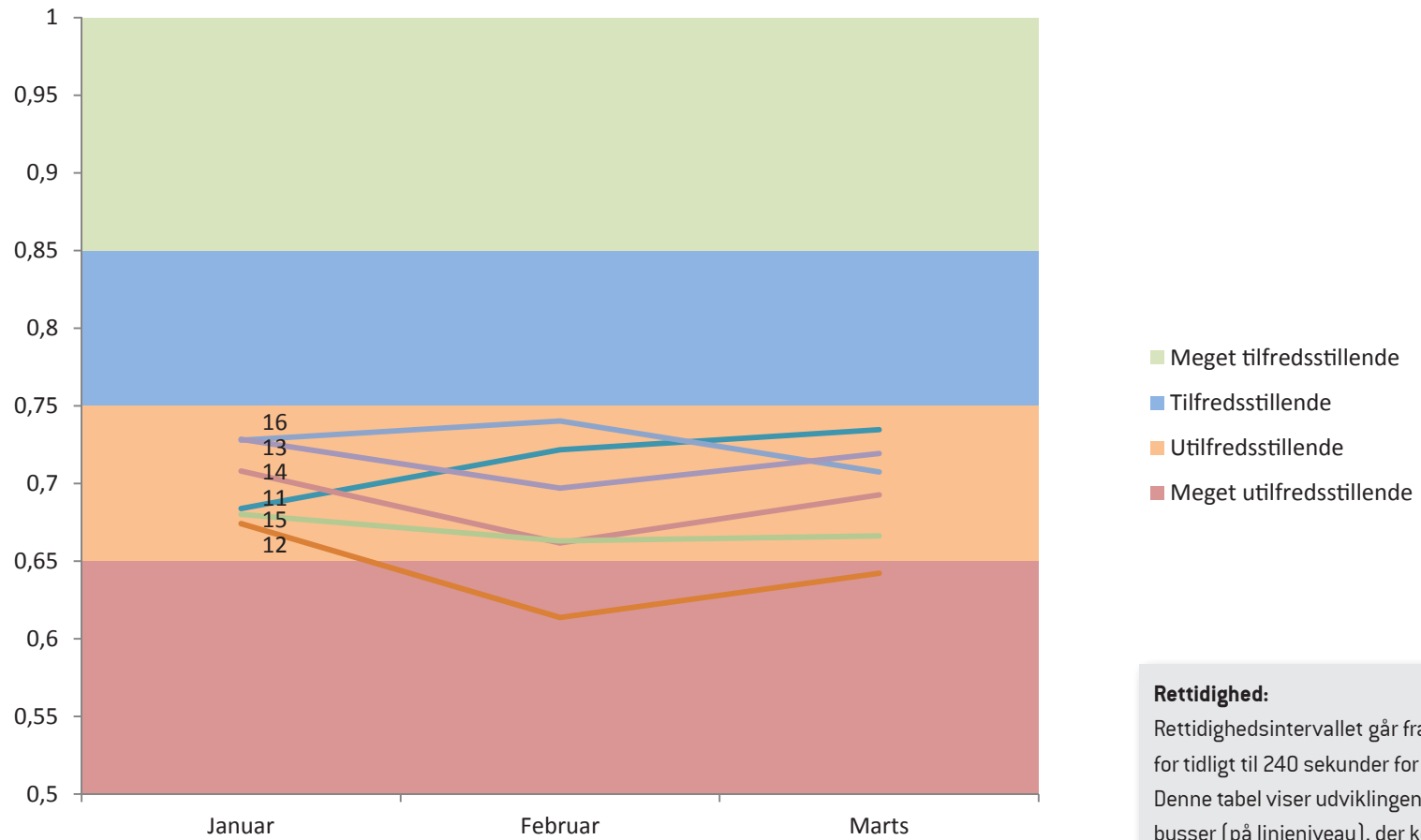


Rettidighed:

Rettidighedsintervallet går fra 0 sekunder for tidligt til 240 sekunder for sent. Denne tabel viser udviklingen i andelen af busser (på linjeniveau), der kører til tiden.

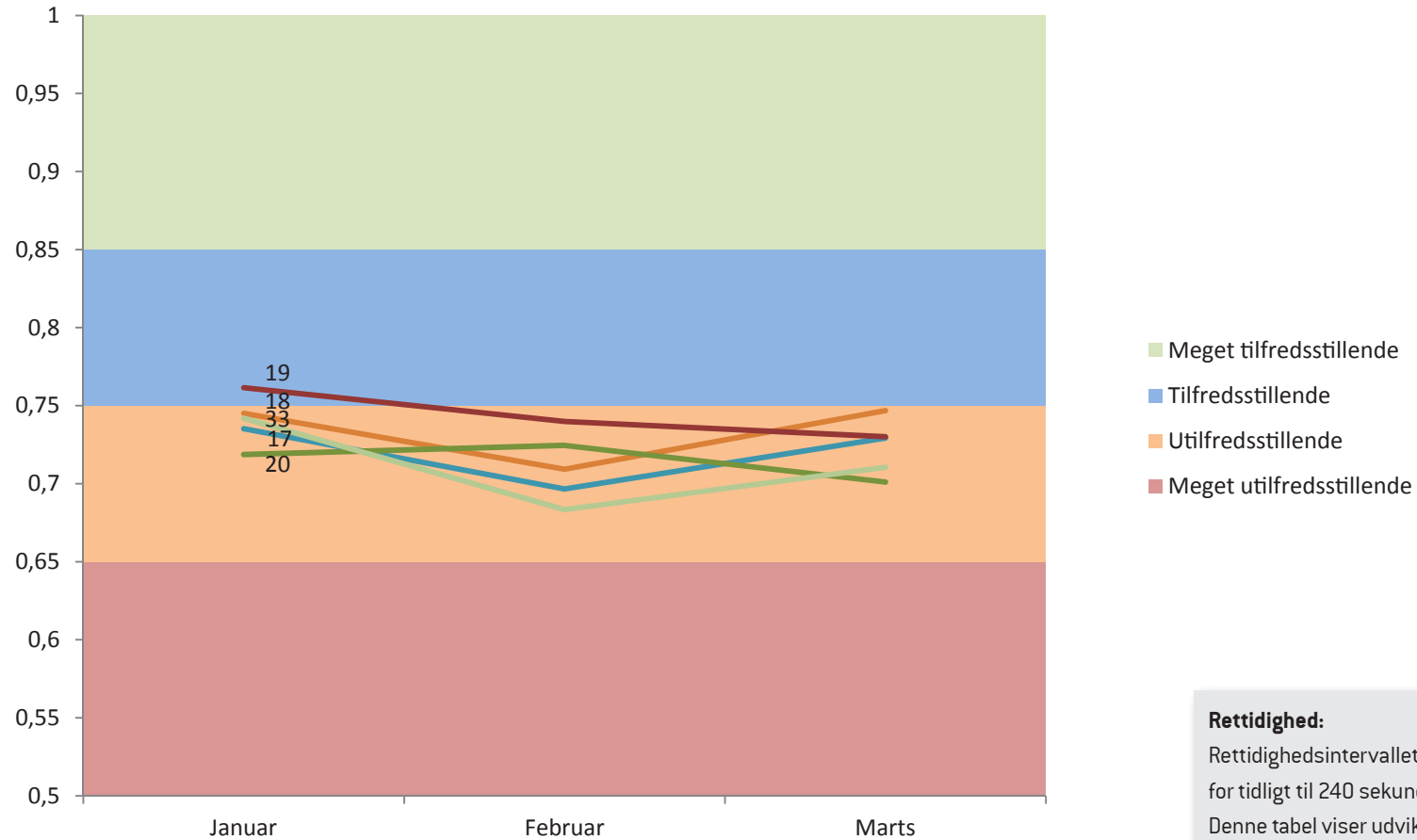
RETTIDIGHED - AARHUS BYBUSSE

Rettidige afgange 2017 - højest 0 sek for tidligt og 240 sek for sent
(Linje 11, 12, 13, 14, 15 og 16)



RETTIDIGHED - AARHUS BYBUSSER

Rettidige afgange 2017 - højest 0 sek for tidligt og 240 sek for sent
(Linje 17, 18, 19, 20 og 33)

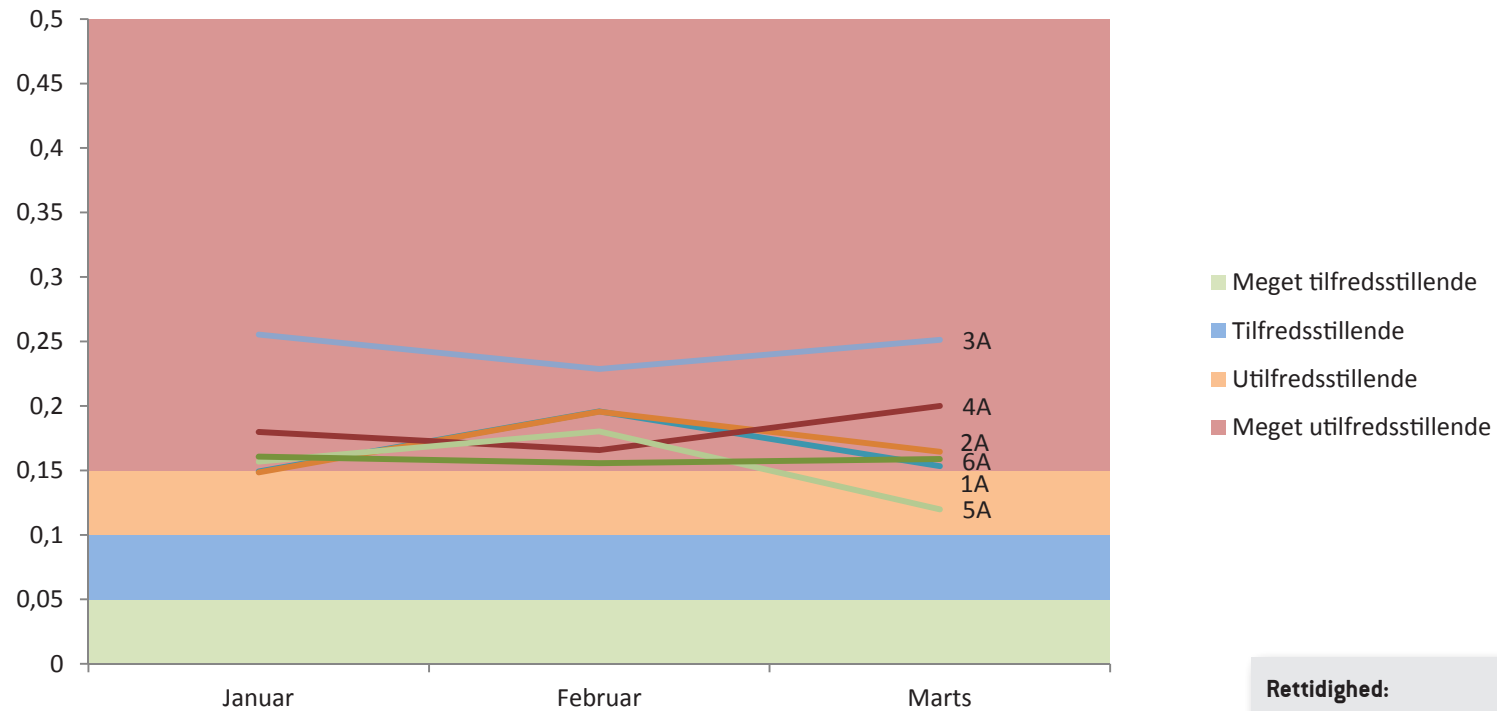


Rettidighed:

Rettidighedsintervallet går fra 0 sekunder for tidligt til 240 sekunder for sent. Denne tabel viser udviklingen i andelen af busser (på linjeniveau), der kører til tiden.

RETTIDIGHED - AARHUS BYBUSSE

Rettidige afgange 2017 - kørt mindst 0 sek for tidligt
(Linje 1A, 2A, 3A, 4A, 5A og 6A)

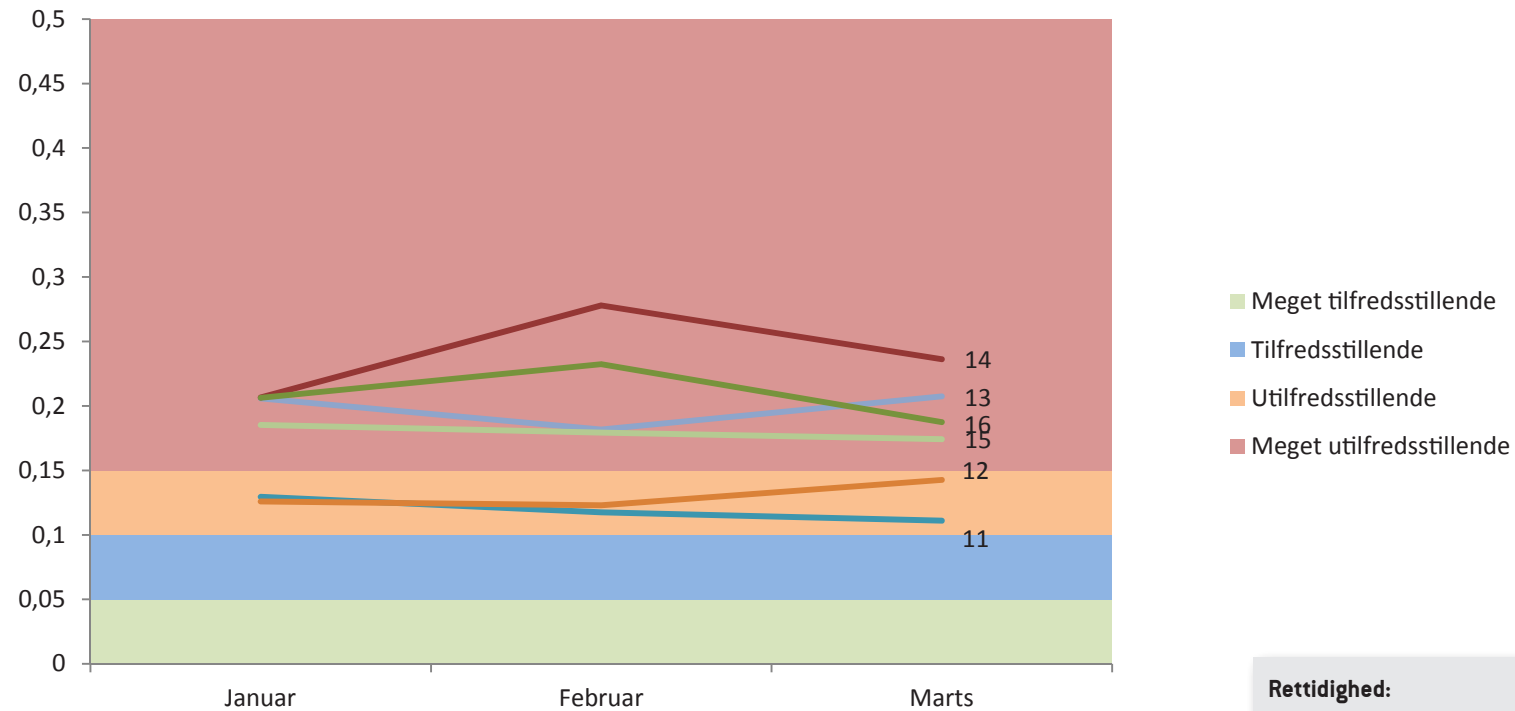


Rettidighed:

Rettidighedsintervallet går fra 0 sekunder for tidligt til 240 sekunder for sent. Denne tabel viser udviklingen i andelen af busser (på linjeniveau), der kører for tidligt.

RETTIDIGHED - AARHUS BYBUSSE

Rettidige afgange 2017 - kørt mindst 0 sek for tidligt
(Linje 11, 12, 13, 14, 15 og 16)

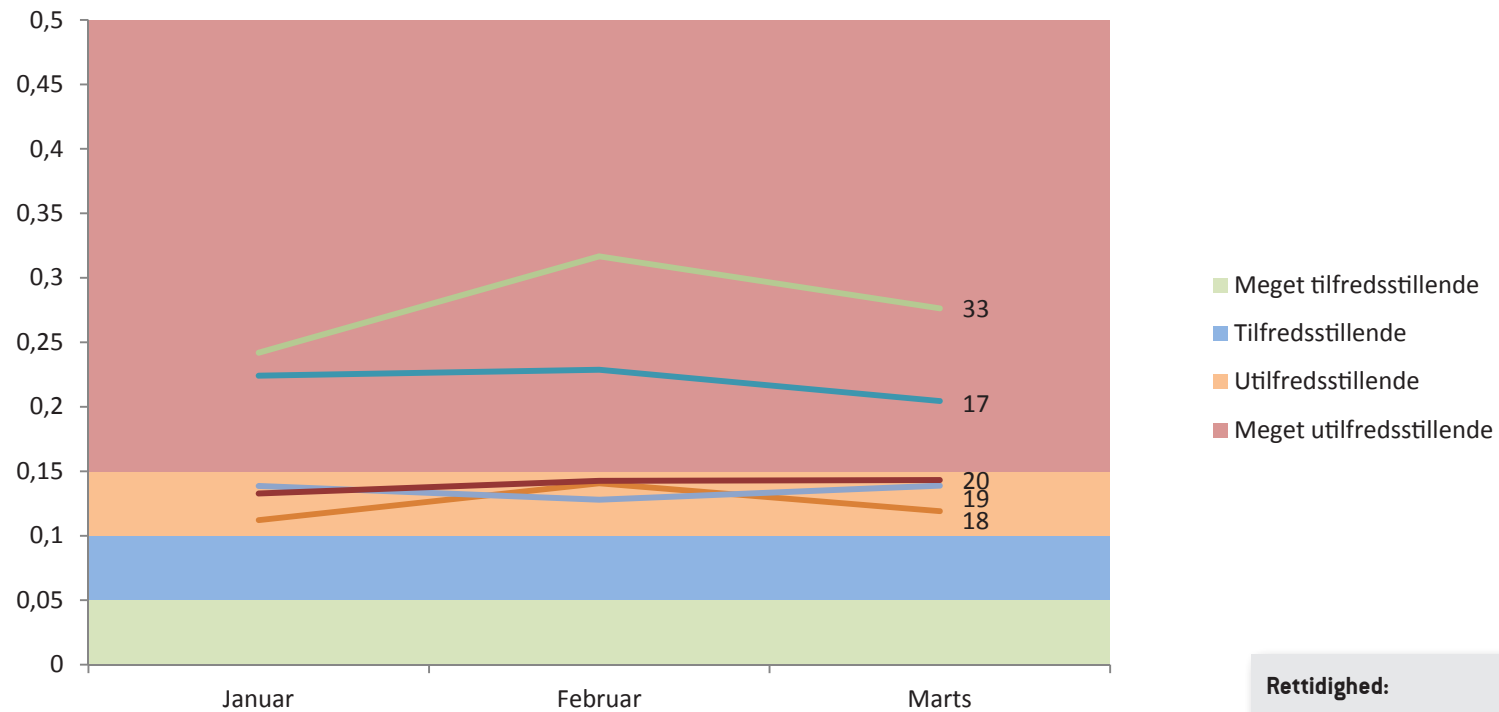


Rettidighed:

Rettidighedsintervallet går fra 0 sekunder for tidligt til 240 sekunder for sent. Denne tabel viser udviklingen i andelen af busser (på linjeniveau), der kører for tidligt.

RETTIDIGHED - AARHUS BYBUSSE

Rettidige afgange 2017 - kørt mindst 0 sek for tidligt
(Linje 17, 18, 19, 20 og 33)

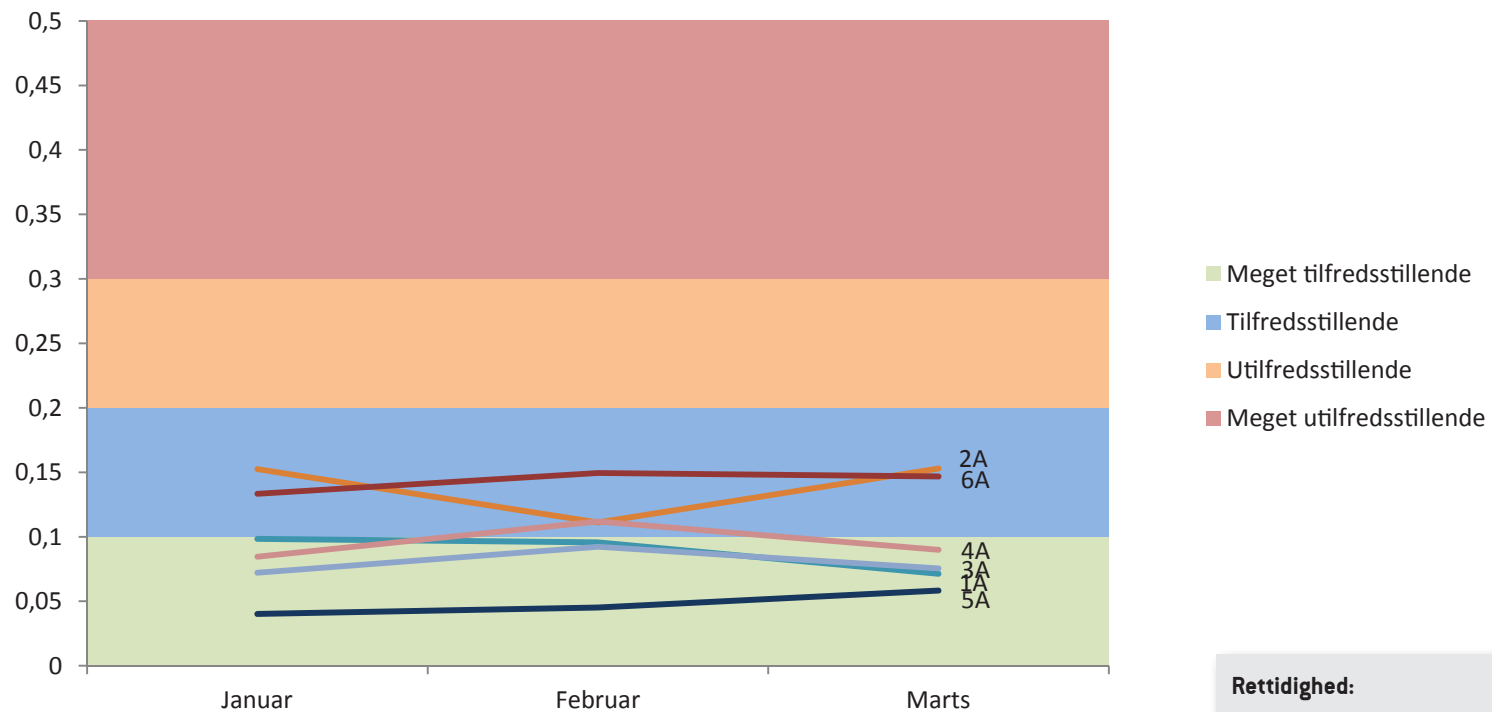


Rettidighed:

Rettidighedsintervallet går fra 0 sekunder for tidligt til 240 sekunder for sent. Denne tabel viser udviklingen i andelen af busser (på linjeniveau), der kører for tidligt.

RETTIDIGHED - AARHUS BYBUSSE

Rettidige afgange 2017 - kørt mindst 240 sek for sent
(Linje 1A, 2A, 3A, 4A, 5A og 6A)

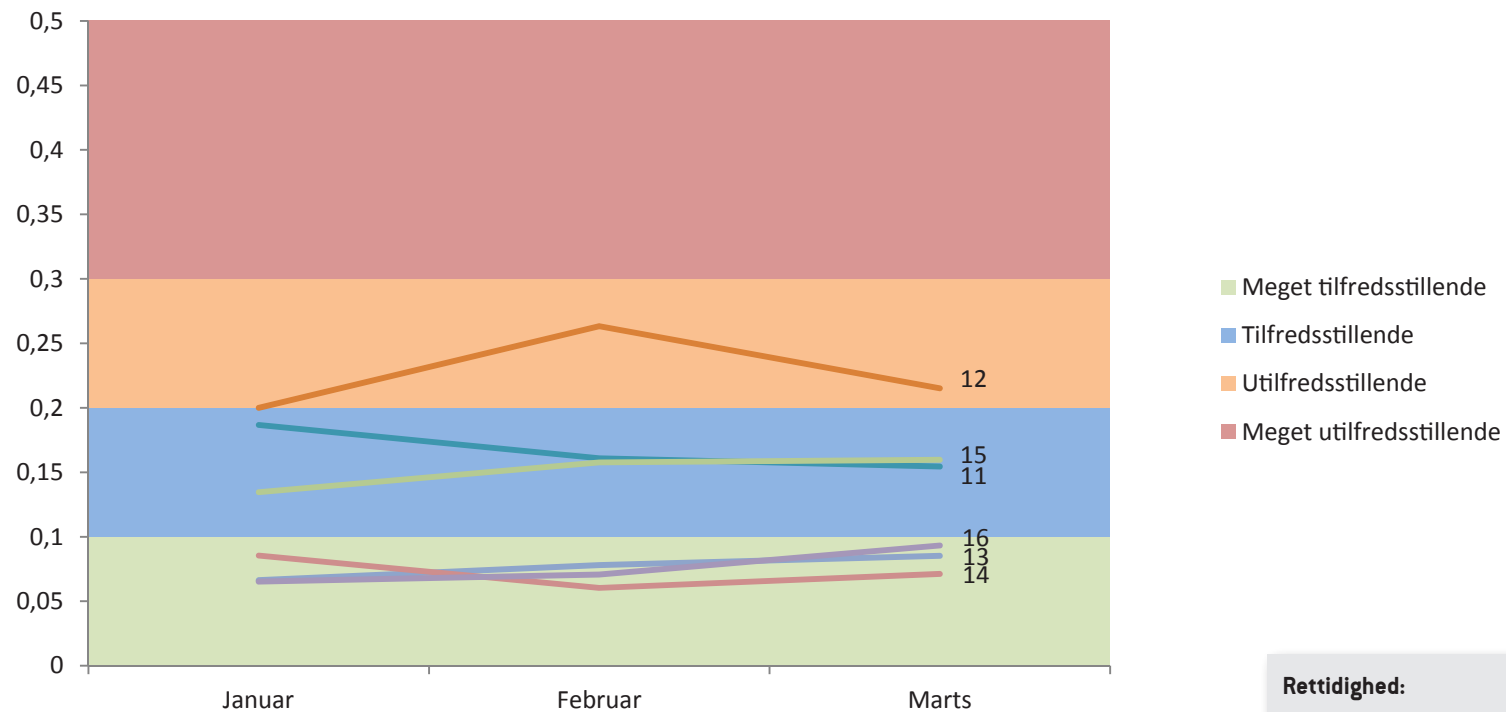


Rettidighed:

Rettidighedsintervallet går fra 0 sekunder for tidligt til 240 sekunder for sent. Denne tabel viser udviklingen i andelen af busser (på linjeniveau), der kører for sent.

RETTIDIGHED - AARHUS BYBUSSE

Rettidige afgange 2017 - kørt mindst 240 sek for sent
(Linje 11, 12, 13, 14, 15 og 16)

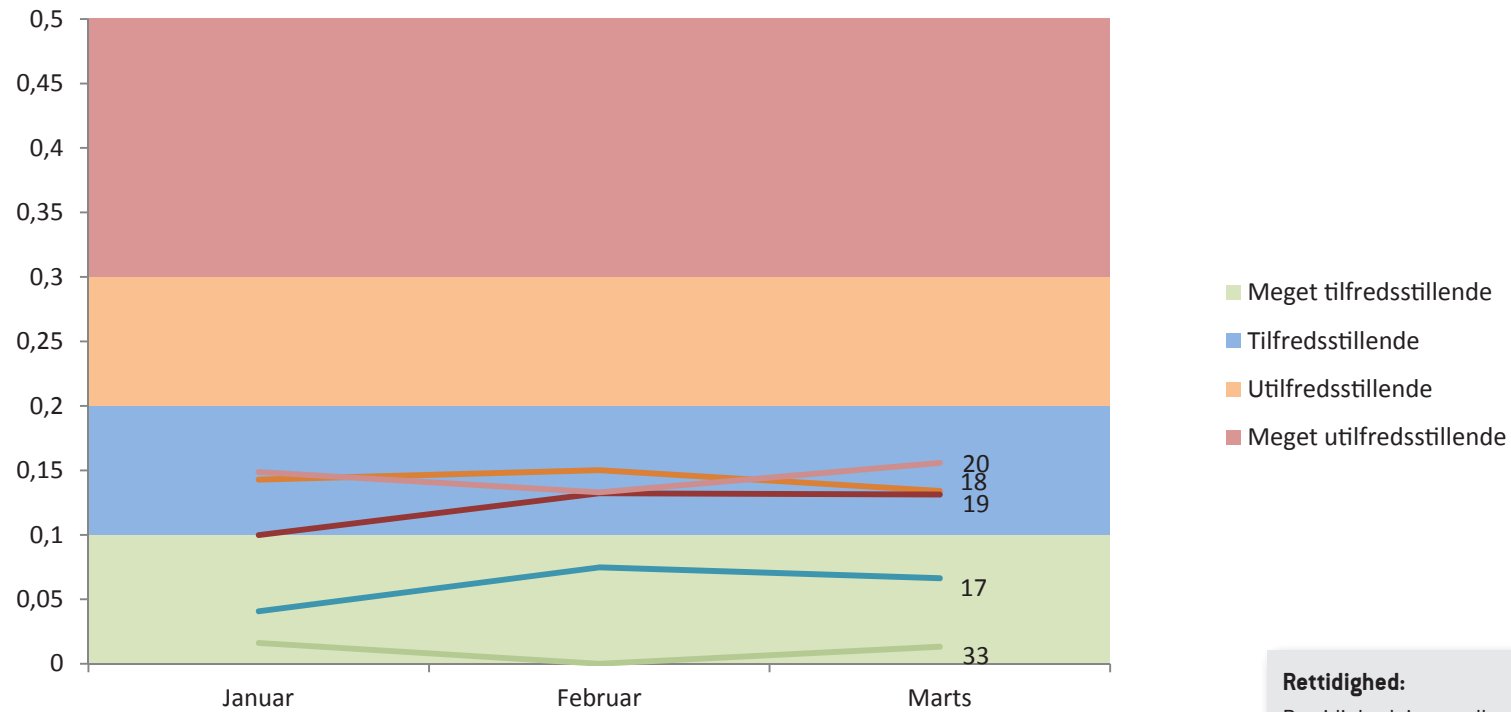


Rettidighed:

Rettidighedsintervallet går fra 0 sekunder for tidligt til 240 sekunder for sent. Denne tabel viser udviklingen i andelen af busser (på linjeniveau), der kører for sent.

RETTIDIGHED - AARHUS BYBUSSER

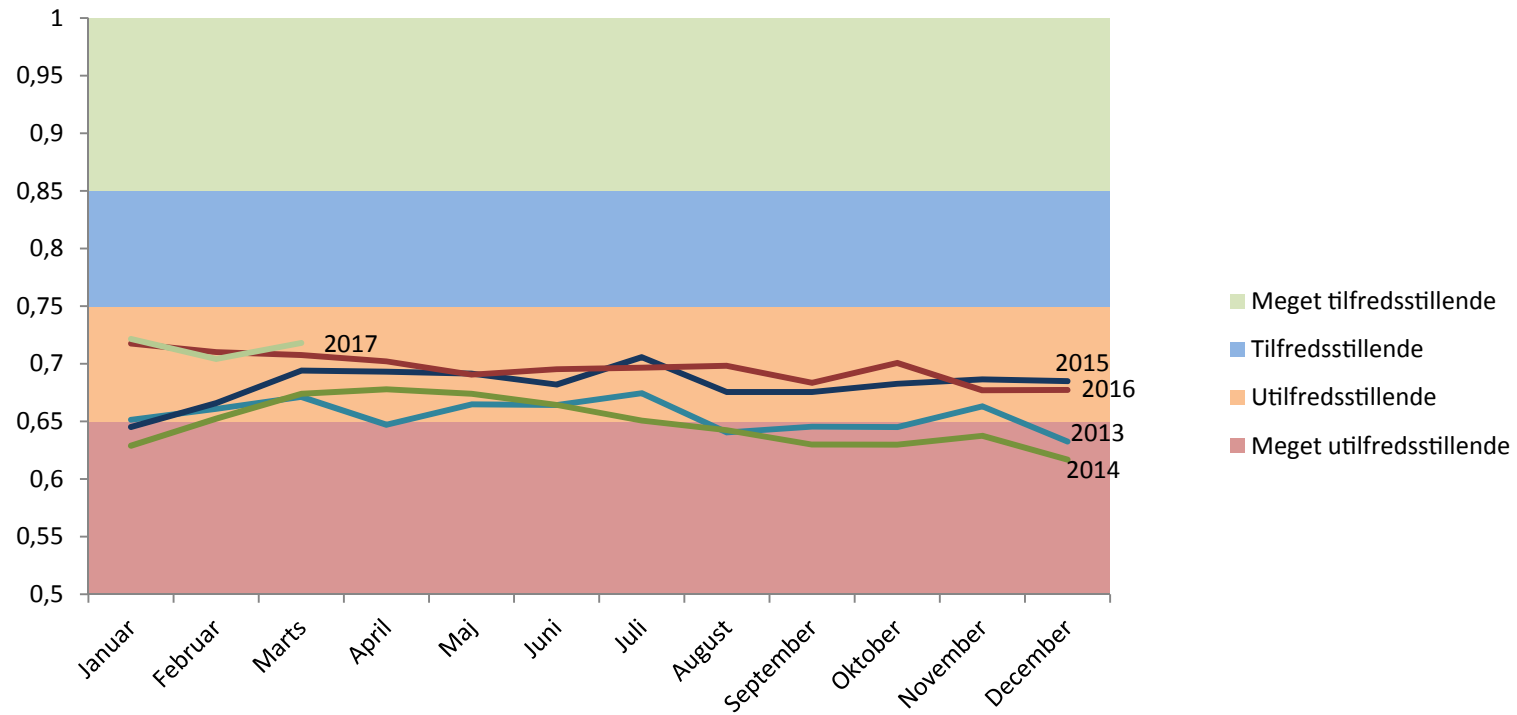
Rettidige afgange 2017 - kørt mindst 240 sek for sent (Linje 17, 18, 19, 20 og 33)



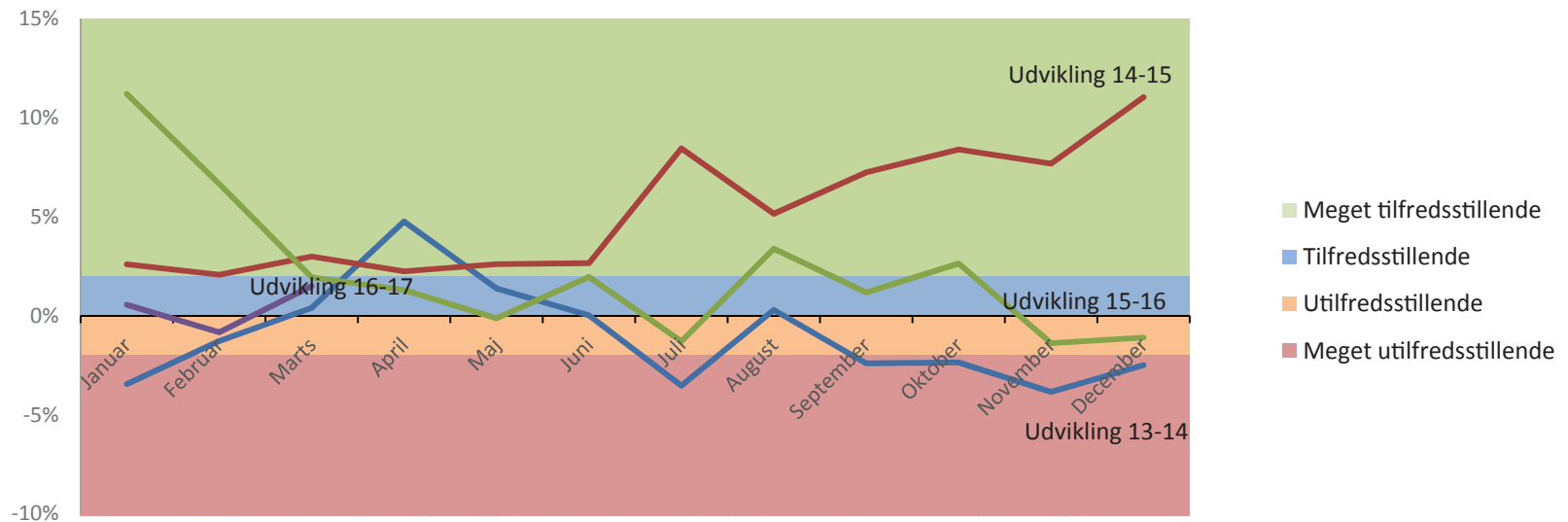
Rettidighed:

Rettidighedsintervallet går fra 0 sekunder for tidligt til 240 sekunder for sent. Denne tabel viser udviklingen i andelen af busser (på linjeniveau), der kører for sent.

Rettidighed Aarhus bybusser

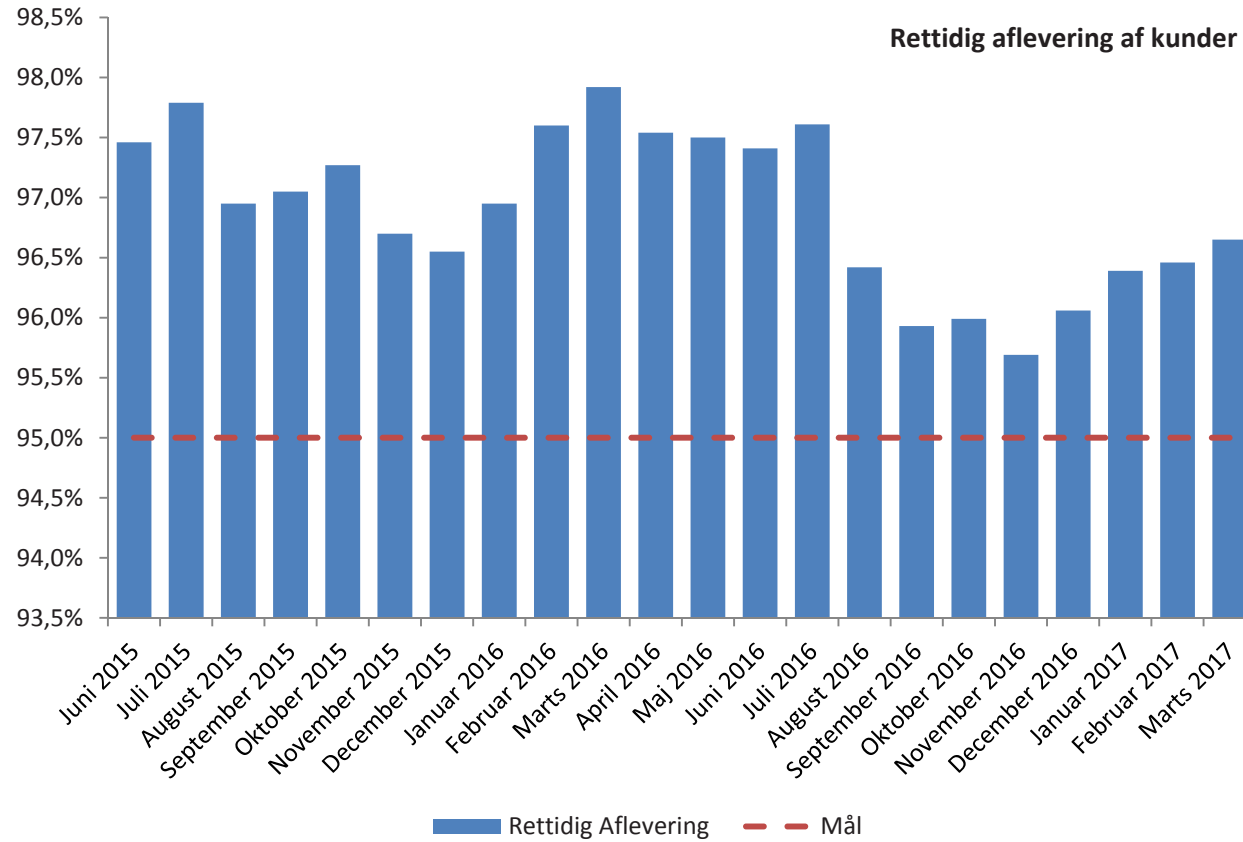


Rettidighed - Aarhus Bybusser - Udvikling



Rettidigheden for Aarhus bybusser har været på et stabilt niveau det sidste års tid. For 1. kvartal er rettidigheden forbedret med 0,4 % sammenlignet med 1. kvartal 2016. Det samme kan siges om fordelingen af for tidlige kørsler samt forsinkelser – der er kun mindre udsving.

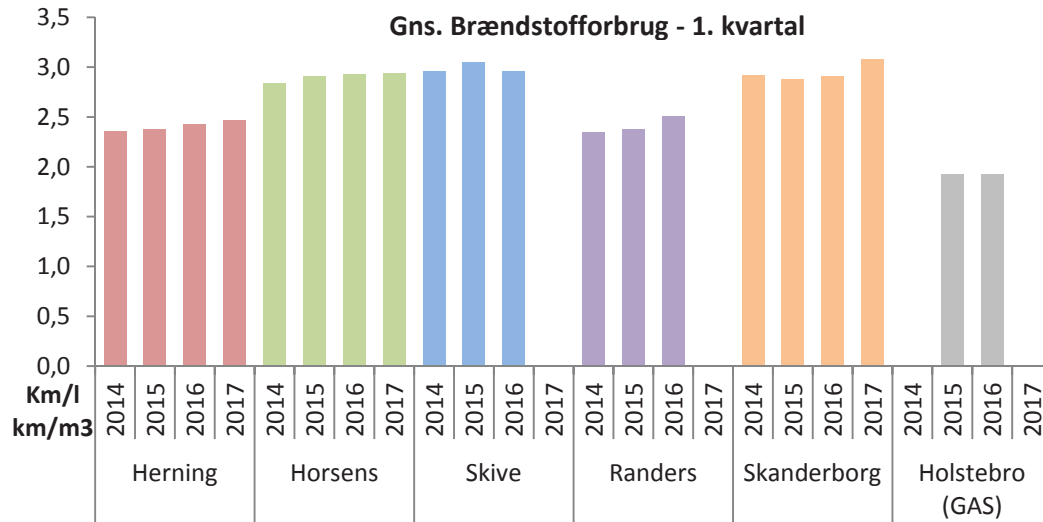
RETTIDIGHED - FLEXTAFIK



Rettidig aflevering af kunder

Rettidigheden ligger på et tilfredsstillende niveau.

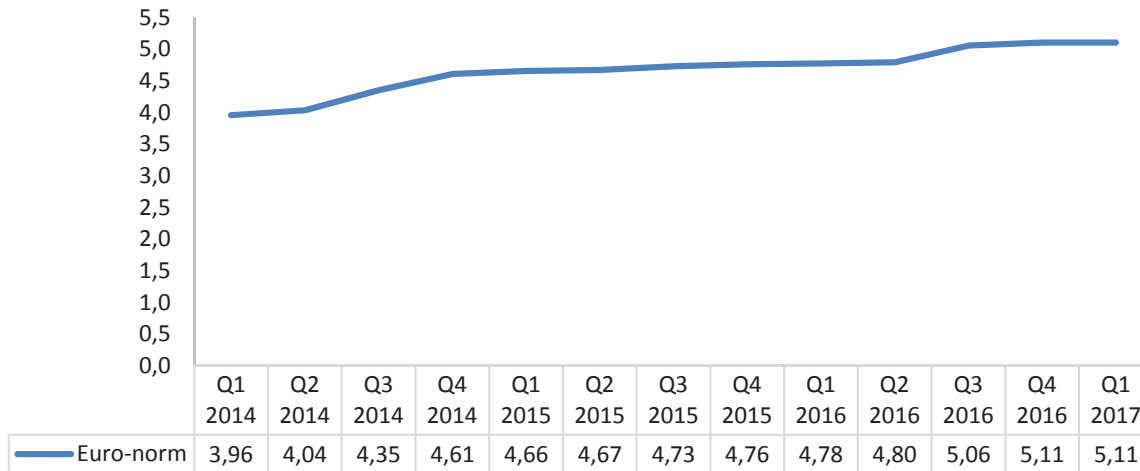
BRÆNDSTOFFORBRUG OG EURONORM



Bemærk:

Skive bybusser er skiftet fra dieselbusser til gasbusser i 2. kvartal 2016. Brændstofforbruget kan således ikke sammenlignes direkte med foregående år. Nobina har ikke oplyst noget vedr. 1. kv. Arriva kan ikke levere data vedrørende Holstebro og Skive, de forventer at indsende tallene sammen med maj afregningen. HMN kan ikke levere for nuværende. Bemærk at tallet for februar / Skanderborg er ret lavt. Line er ved at undersøge det med Arriva.

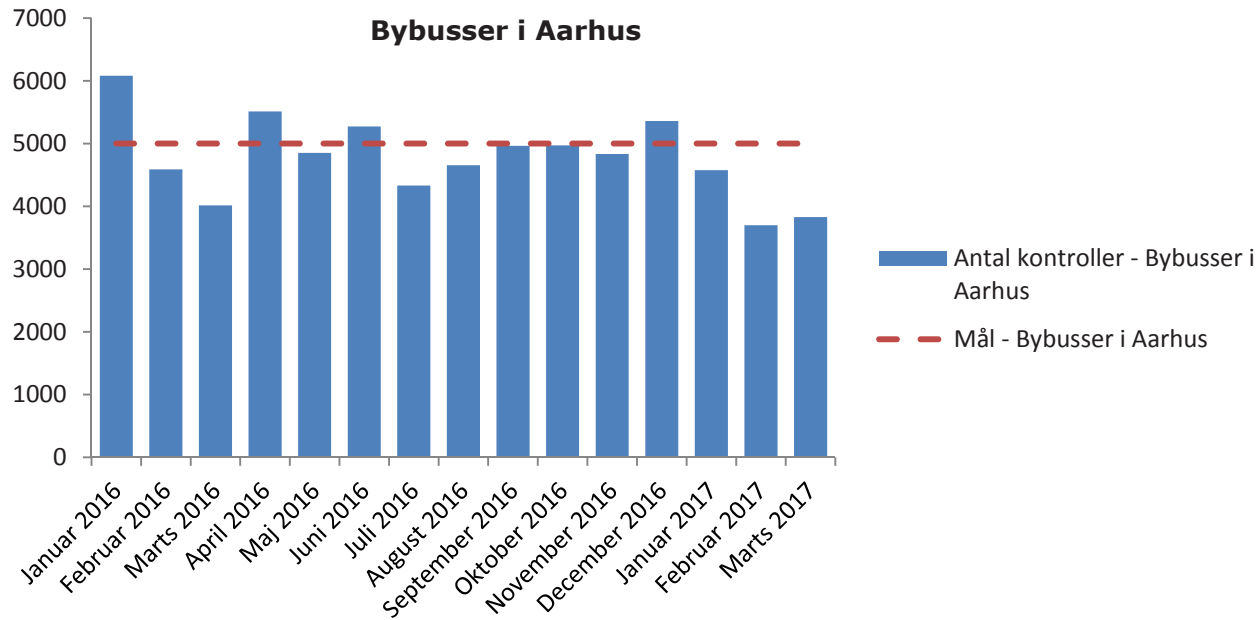
Udvikling i gennemsnitlig euro-norm for Midtrafiks A-kontraktbusser fra 2014 - 2017



Note:

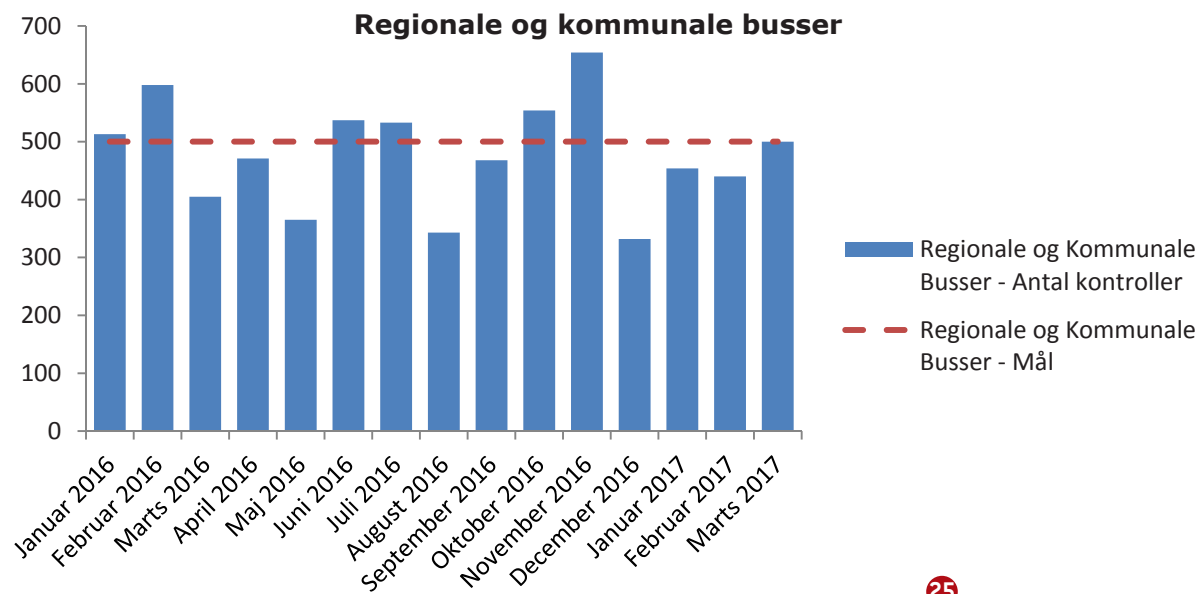
Euronormen fastlægger grænseværdierne for, hvor meget kulilte, nitrogenoxider, kulbrinte og partikler en bus udleder. Den gennemsnitlige euronorm er stort set uændret fra 4. kvartal 2016 til 1. kvartal 2017, idet der kun har været få indskiftninger af nyt busmateriel i perioden.

BILLETCONTROL



Billetkontrol i Aarhus:

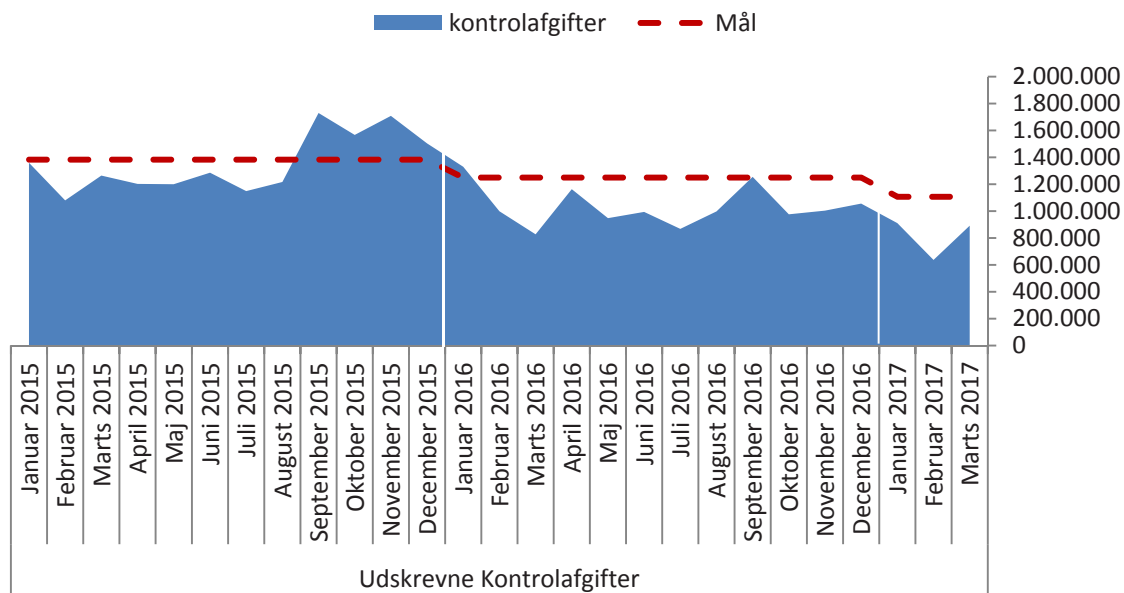
Mål om antal kontroller indfries set over 2016. En mindre del af de rapporterede kontroller indgår i en særlig indsatspulje, der sikrer hurtig omstilling ved konkrete behov og derfor takseres højere. I 1. kvartal 2017 har antallet af kontroller ligget under målet for Aarhus bybusser.



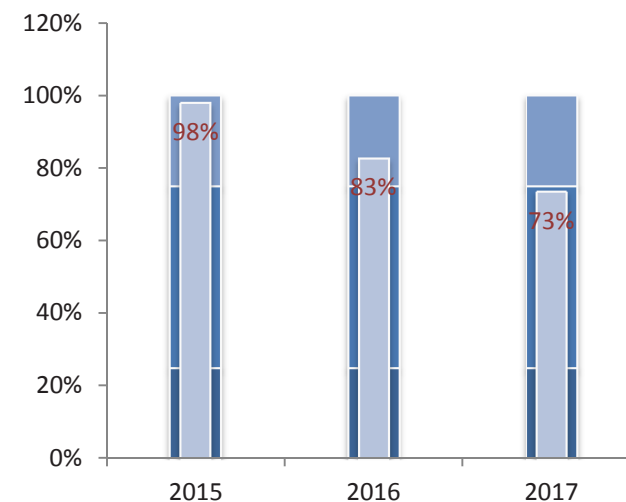
Billetkontrol uden for Aarhus:

Det samlede mål er tæt på at være indfriet for 2016. Ressourcerne planlægges i forhold til andre arbejdsopgaver. I 1. kvartal 2017 har antallet af kontroller ligget lidt under måltallet for perioden.

VÆRDI AF UDSKREVNE KONTROLAFGIFTER (BYBUSSE I AARHUS)



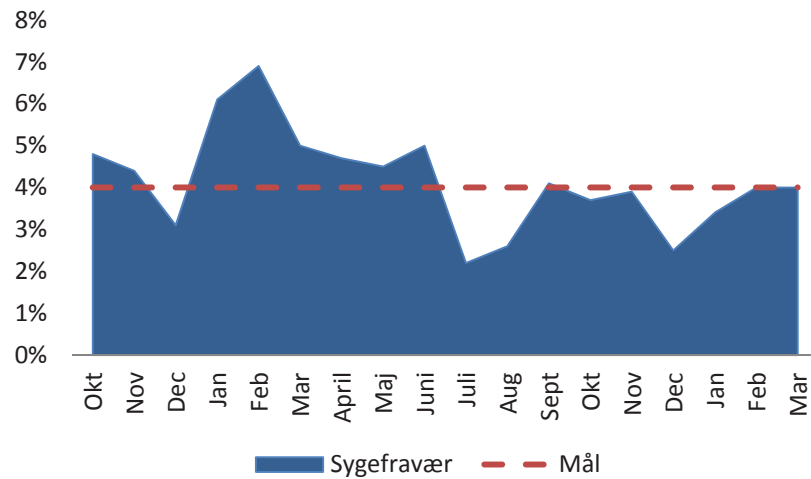
Andel af udskrevne afgifter ift. måltal



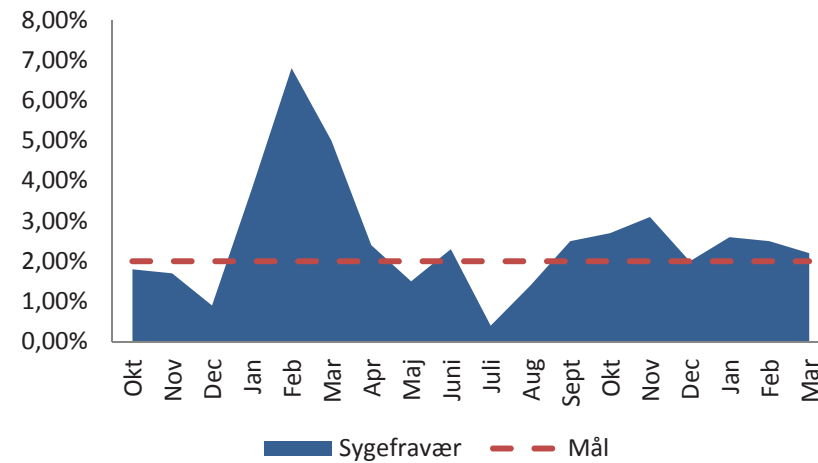
I 2016 har der været budgetteret med en indtægt fra kontrolafgifter på 15 mio. kr. Efter januar blev antallet af månedlige kontroller nedsat med 1.500 stk., hvorfor indtægten fra februar og frem generelt har ligget lavere end samme periode i 2015. I 2016 har værdien af de udskrevne kontrolafgifter beløbet sig til 12,4 mio. kr., hvilket skyldes en faldende snydeprocent samt færre kontroller end antaget i budgettet. I 2017 er målet sænket yderligere til 13,3 mio. kr., som følge af udviklingen i snydeprocenten. Værdien af de udskrevne kontrolafgifter for 1. kvartal 2017 beløber sig til 2,4 mio. kr. svarende til en andel på 73 % ift. måltallet for samme periode.

SYGEFRAVÆR

Sygefravær Oktober 2015 - Marts 2017 Ukorrigeret



Sygefravær Oktober 2015 - Marts 2017 Korrigeret



Ukorrigeret sygefravær:

Sygefraværet i Midttrafik er på 4,0 %, målt i marts måned 2017.

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

I forhold til samme måned i 2016 er der tale om et fald på 1,0 procentpoint.

Korrigeret sygefravær:

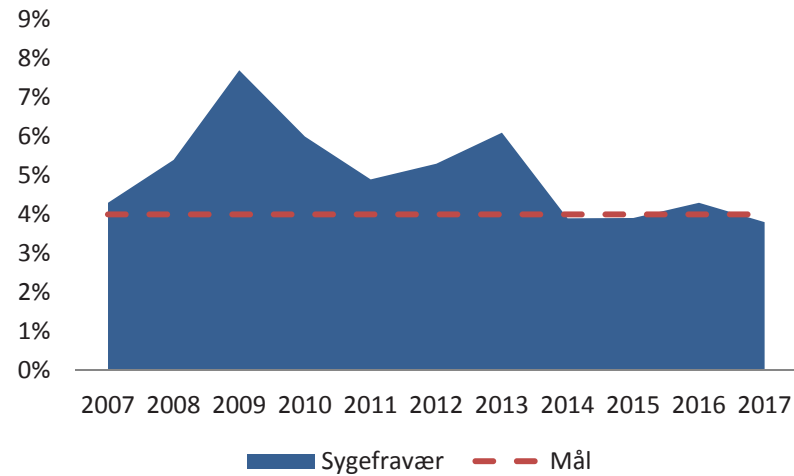
Det korrigerede sygefravær er 2,2 % målt i marts måned 2017.

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

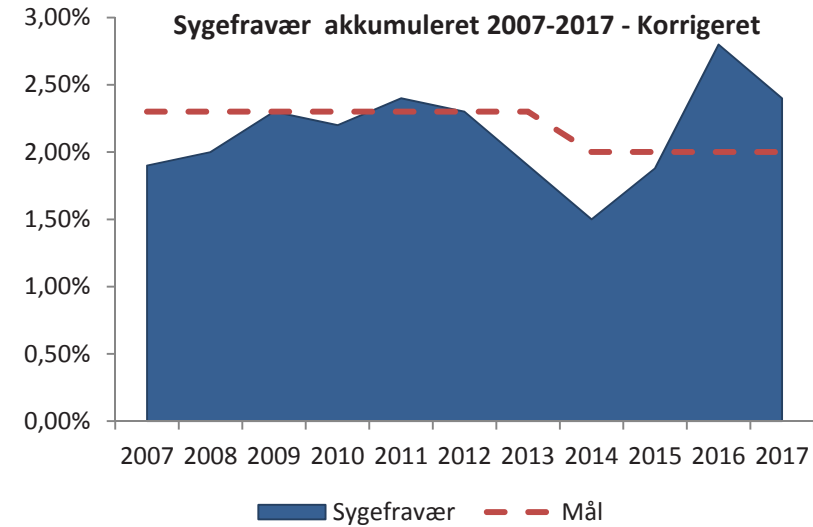
Det korrigerede fravær lå i samme måned sidste år på 1,5 %.

SYGEFRAVÆR

Sygefravær akkumuleret 2007-2017 - Ukorrigeret



Sygefravær akkumuleret 2007-2017 - Korrigeret



Ukorrigeret fravær – Akkumuleret ÅTD:

Det totale sygefravær i Midttrafik for 1. kvartal 2017 ligger på 3,8 %, hvilket er lidt under Midttrafiks målsætning på 4 % og dermed tilfredsstillende.

I forhold til 2016 er antallet af langtidssyge faldet fra 5,7 % til 3,8 %.

Korrigeret fravær – Akkumuleret ÅTD:

Det korrigerede og akkumulerede sygefravær er for 1. kvartal 2017 på 2,4 %, hvilket betyder, at Midttrafiks målsætning om at opnå et tilstedevær hos medarbejderne på 98 % ikke helt er opfyldt.

Det korrigerede akkumulerede fravær var i 1. kvartal 2016 på 2,5 %, altså et lille fald på 0,1 procentpoint.