

*Januar-marts 2015*

# LEDELSES RAPPORT

# MIDTTRAFIKS LEDELSESRAPPORT

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

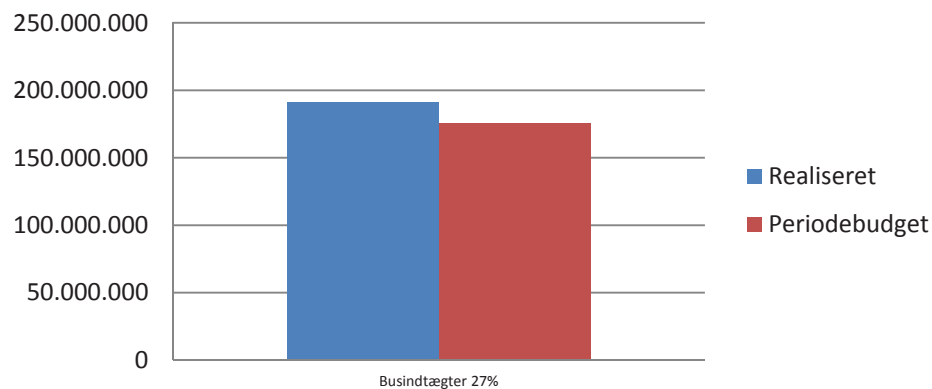


## INDHOLD

Driftsindtægter .....	3
Driftsudgifter .....	4
Værdi af udskrevne kontrolafgifter (bybusser i Aarhus) .....	5
Indtægter i Aarhus Kommune .....	6
Besøg på midttrafik.dk og Ekstranettet.....	7
Kortsalg via Midttrafik .....	8
Omsætning af klippekortsalg .....	9
Antal telefonopkald .....	10
Antal kundehenvendelser .....	11
Rejsegaranti antal ansøgninger .....	12
Udgåede ture .....	13
Rettidighed .....	14
Brændstofforbrug .....	16
Gennemsnitlig euronorm for Midttrafiks A-busser .....	16
Flextrafik .....	17
Billetkontrol .....	18
Kvalitetskontrol.....	19
Sygefravær .....	20
Nedetid IT .....	22

### Indtægter busdrift 2015

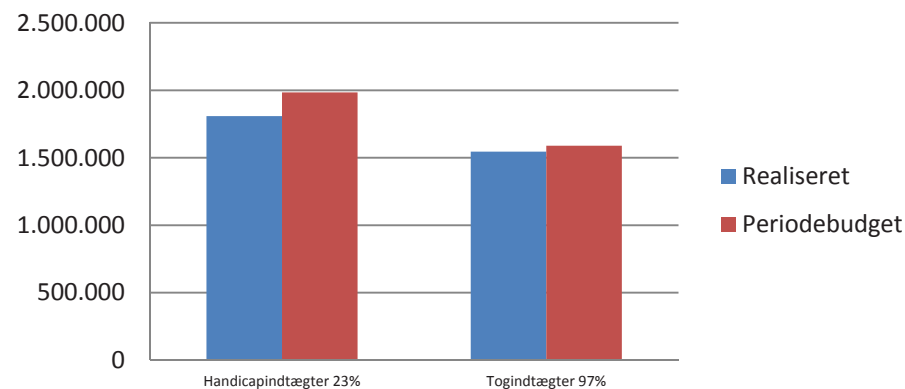
Periodens budget og realiseret måned 01-03



Note: De angivne procentsatser er udgifter åtd i % af budgettet.

### Indtægter øvrige områder 2015

Periodens budget og realiseret måned 01-03



Note : De angivne procentsatser er realiseret åtd i % af budgettet, med undtagelse af togdrift, der er i procent af sidste års indtægter i samme periode.

Indtægter for busdrift har i årets første kvartal har generelt fulgt budgettet. Det er dog endnu for tidligt på året til at vurdere regnskabsresultatet for så vidt angår indtægter. Udviklingen følges.

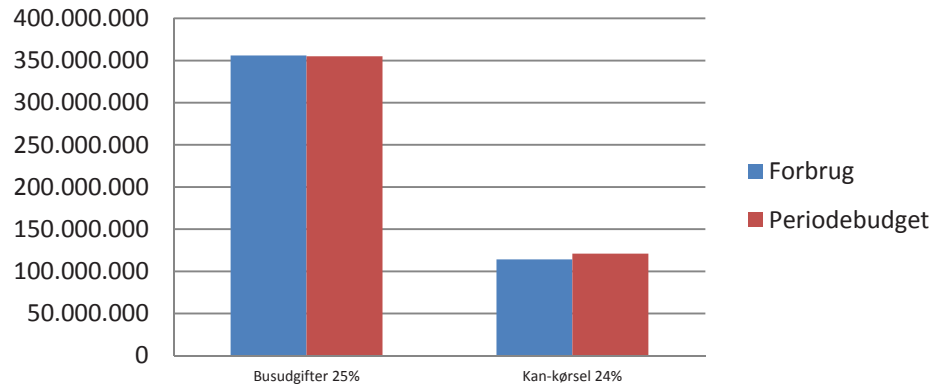
Indtægter fra handicapkørsel følger budgettet, som forventes overholdt. Udviklingen følges.

De direkte indtægter fra togdrift er på niveau med samme periode for 2014. De samlede indtægter fra togdrift ligger under budgettet, hvilket skyldes periodeafgrænsning.

## DRIFTSUDGIFTER

### Udgifter busdrift og KAN-kørsel 2015

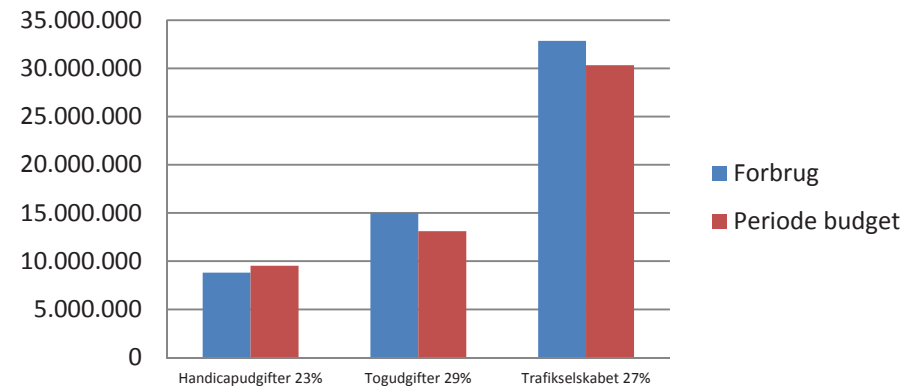
Periodens budget og forbrug måned 01-03



Note: De angivne procentsatser er forbrug åtd i % af budgettet.

### Udgifter øvrige områder 2015

Periodens budget og forbrug måned 01-03



Udgifter til busdriften følger budgettet. Udviklingen følges.

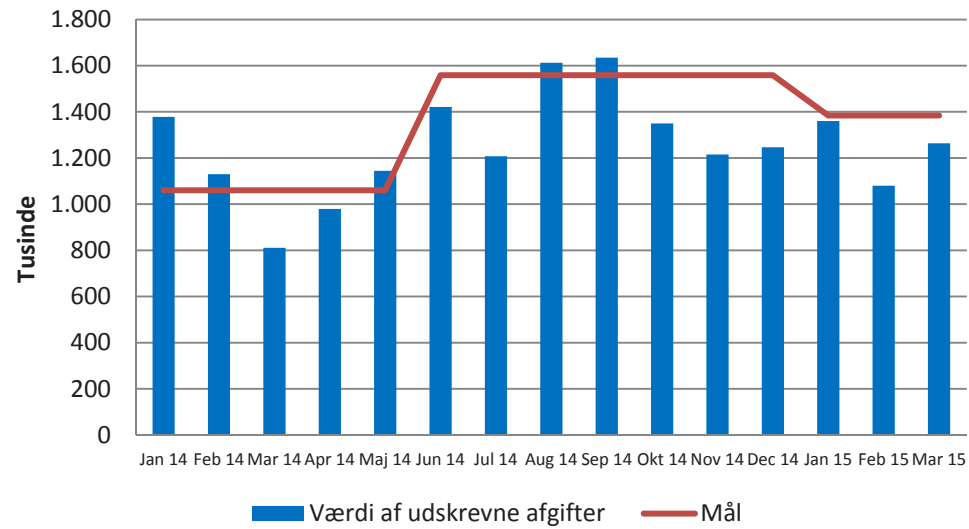
Budgettet for Trafikselskabet forventes overholdt. Udviklingen følges.

Udgifter til KAN-kørsel følger budgettet, som forventes overholdt. Udviklingen følges.

Udgifter til handicapkørsel følger budgettet, som forventes overholdt. Udviklingen følges.

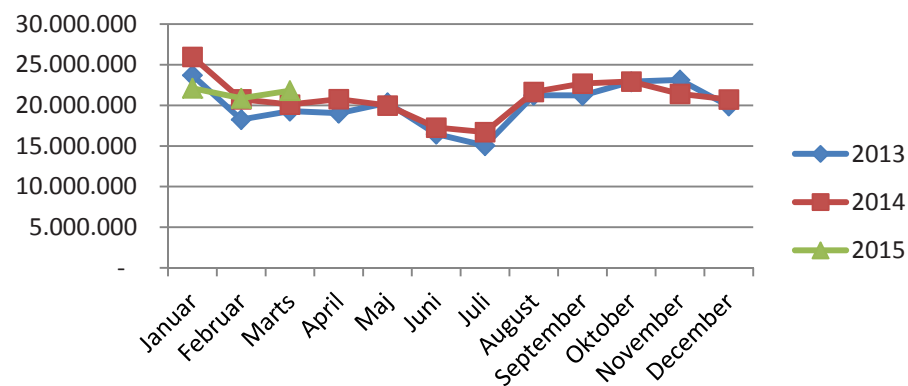
Udgifter til togdriften ligger over periodens budget. Det skyldes en højere a conto betaling i årets første kvartal.

## VÆRDI AF UDSKREVNE KONTROLAFGIFTER (BYBUSSENER I AARHUS)

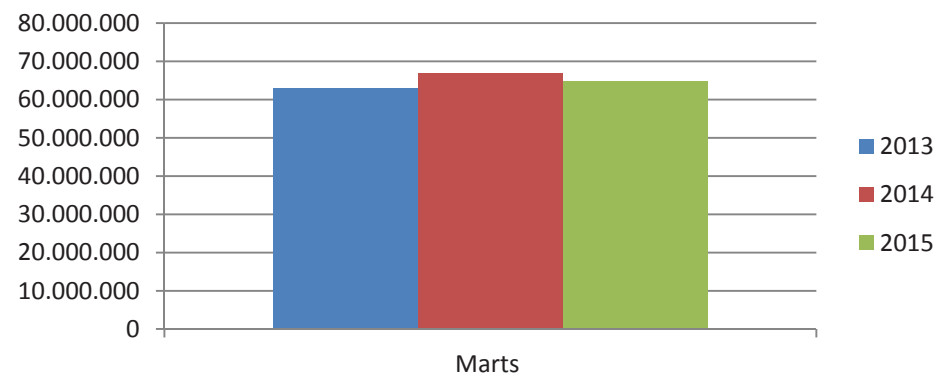


Administrationen er i dialog med leverandøren om fordeling af kontroller i driftsdøgnet.

**Omsætning i Aarhus-området**  
Periodens omsætning måned 01-12  
fordelt på måneder



**Omsætning i Aarhus-området**  
Periodens omsætning måned 01-13 år til dato  
sammenlignet med 2013 og 2014



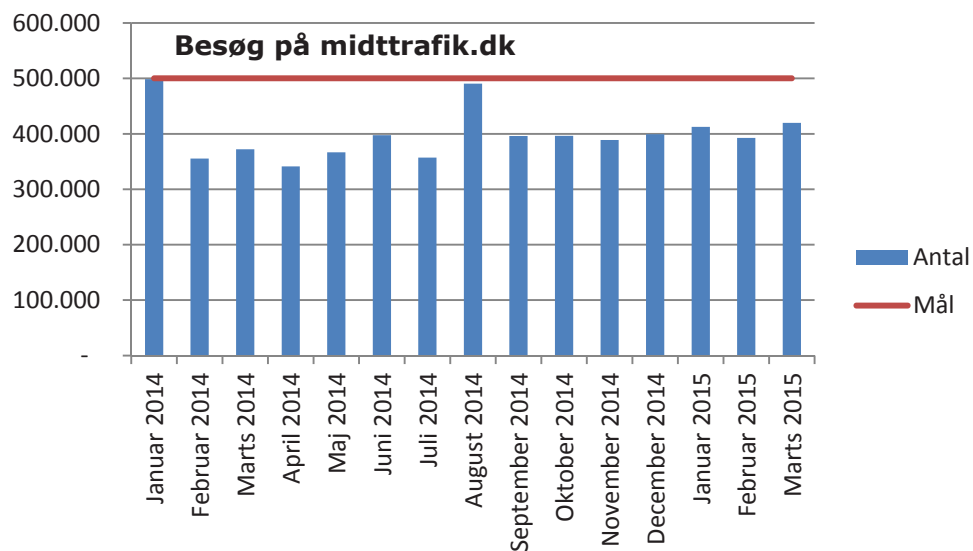
**Note:**

Opgørelserne viser omsætning for periodekort og klippekort i Aarhus området, samt salg af billetter i bybusser. Opgørelserne omhandler således såvel regional- som bybuskørsel i Aarhus.

**Bemærk:**

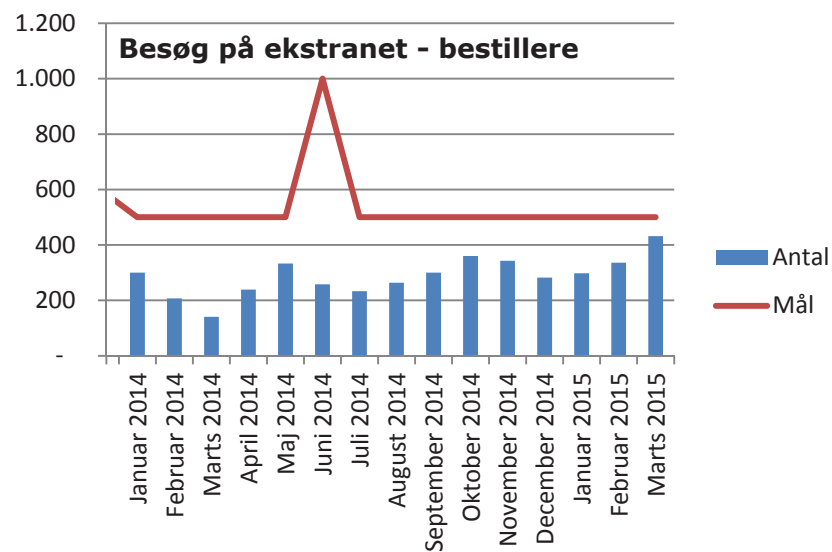
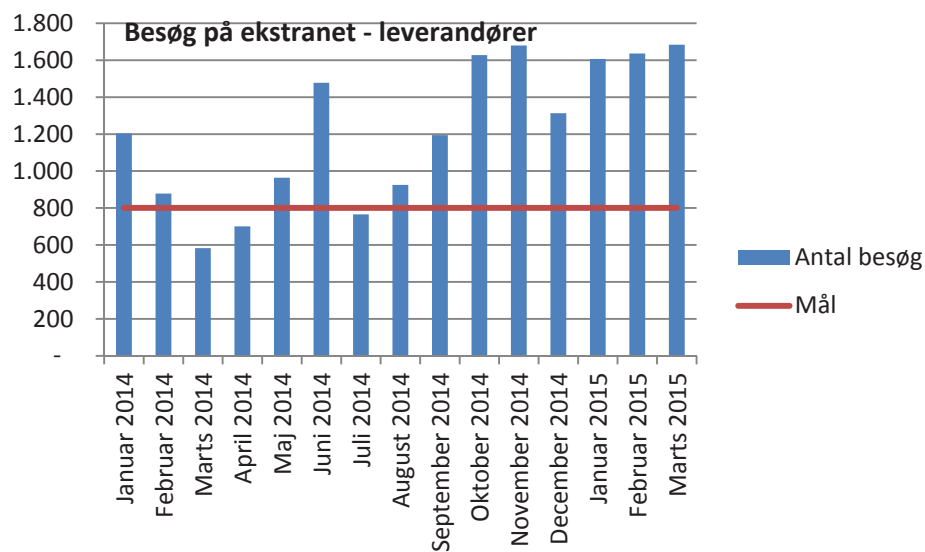
Ved Rejsekortets indførelse i Aarhus-området i marts 2015 er en væsentlig del af klippekort-omsætninger overflyttet fra busser til kortsalgssteder.

## BESØG PÅ MIDTTRAFIK.DK OG EKSTRANETTET



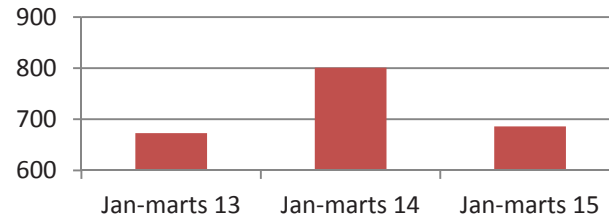
Besøgstallene har fundet et stabilt leje omkring de 400.000 pr. måned. Besøgstallene for første kvartal vil danne baggrund for en vurdering af fremtidige mål for hjemmesiden.

Besøgstallene for leverandørerne ligger forholdsvis højt ift. målet. Det kan skyldes den ekstra information til chaufførerne om information om indførelse af rejsekortet. Besøgstallene for bestillerne har i en meget lang periode ikke nået de opsatte mål, og besøgstallene vil danne baggrund for en generel vurdering af fremtidige mål for ekstranettet.

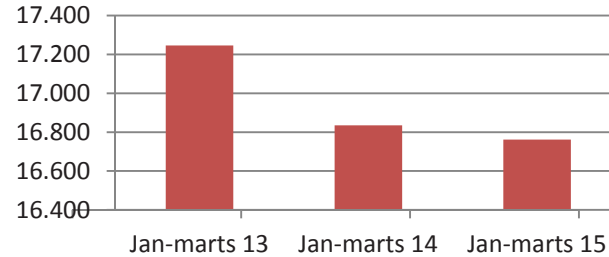


## KORTSALG VIA MIDTTRAFIK

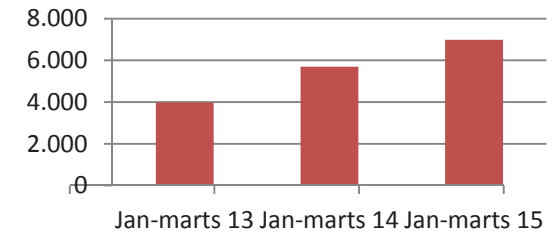
### Antal solgte kort - skolekort



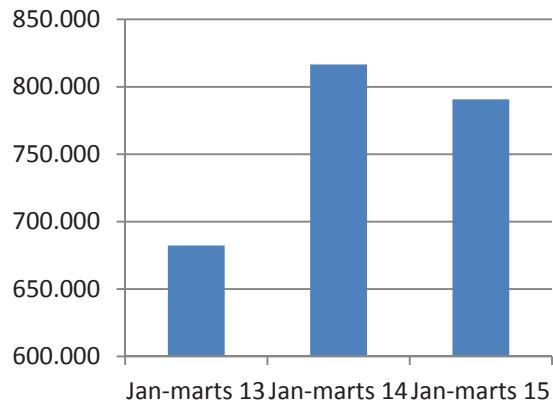
### Antal solgte kort - ungdomsuddannelse



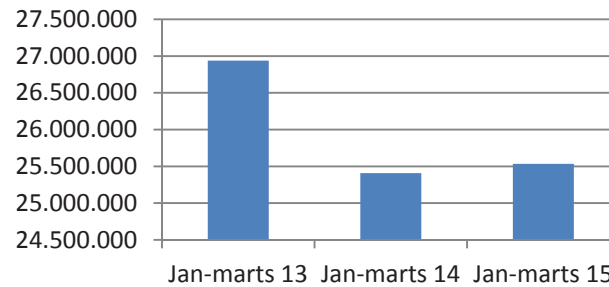
### Antal solgte kort - videregående uddannelse



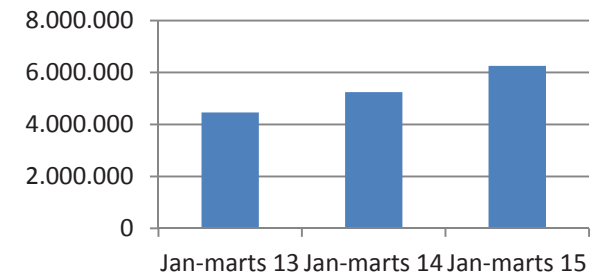
### Omsætning skolekort



### Omsætning kort - ungdomsuddannelse



### Omsætning kort - videregående uddannelse



#### Skolekort:

Salget er steget lidt, men det har marginal betydning, idet ca. 90 % af salget ligger i august-september.

#### Ungdomsuddannelse:

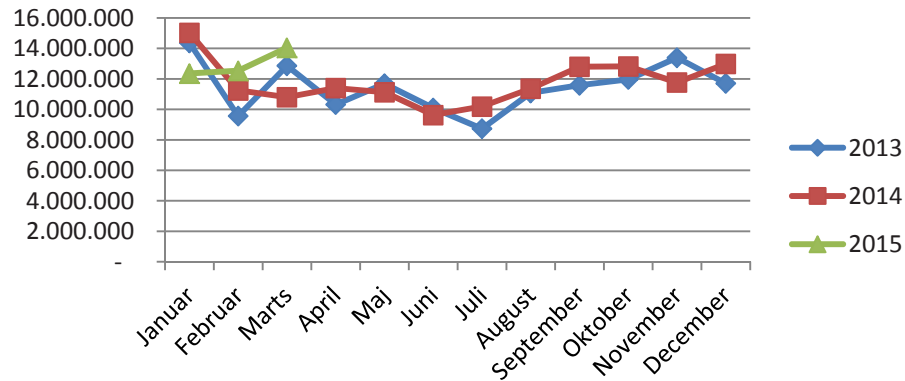
Tilbagegangen er stoppet, og det er nu stort set status quo  
Det samlede salg på ungdomskort i 1. kvartal inkl. 16-19 årige er steget fra 31,2 mio. til 33,1 mio.kr.

#### Videregående uddannelse:

Der er fortsat en pæn fremgang.



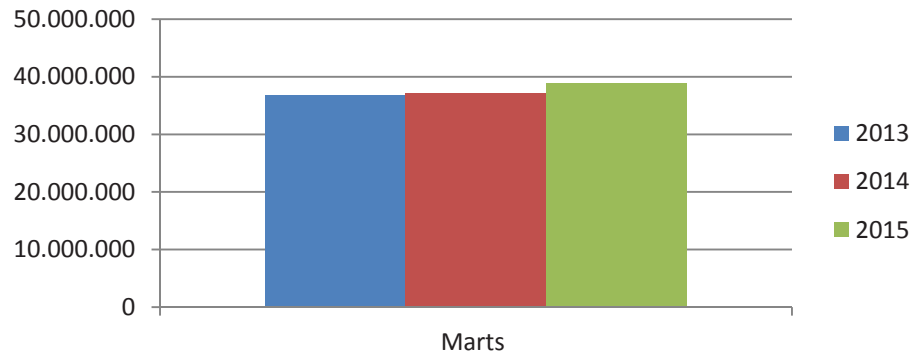
### Omsætning Klippekort Periodens omsætning måned 01-12 fordelt på måneder



**Bemærk:**

Ved Rejsekortets indførelse i Aarhus-området i marts 2015 er en væsentlig del af klippekort-omsætninger overflyttet fra busser til kortsalgssteder. Dermed stiger klippekortomsætningen på salgssteder, og kan ikke sammenlignes med de tidligere år.

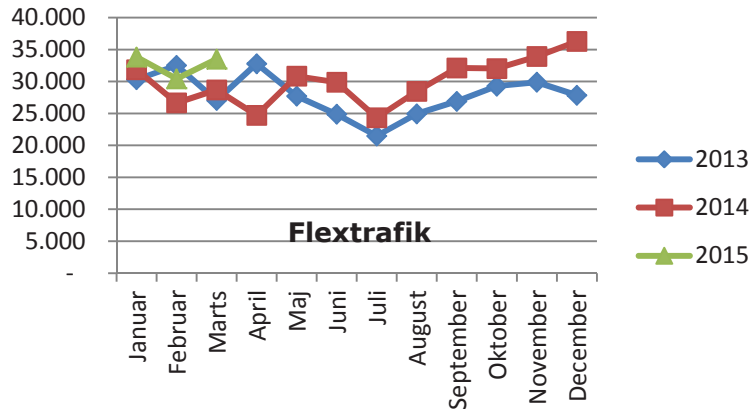
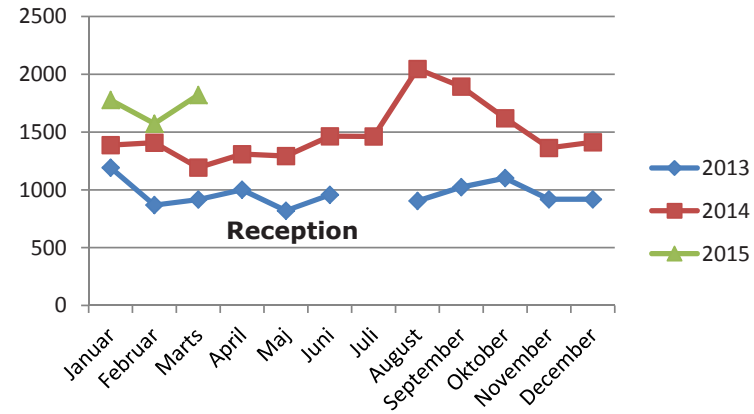
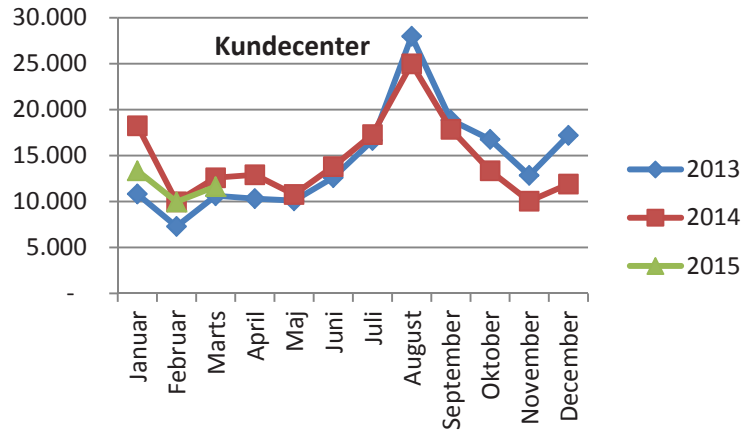
### Omsætning Klippekort Periodens omsætning måned 01-03 år til dato sammenlignet med 2013 og 2014



**Kommentar:**

Den større omsætning i 2015 ift. samme periode sidste år kan skyldes en medieskabt usikkerhed blandt kunderne om klippekortet ville blive udfaset i forbindelse med indførelse af rejsekort.

## ANTAL TELEFONOPKALD



**Mål:**

80 % af alle opkald besvares indenfor 60 sekunder.

70% af alle opkald i Flextrafik skal besvares inden for 60 sekunder.

Reception:     Januar: 90,0%     Februar: 91,5%     Marts: 91,1%

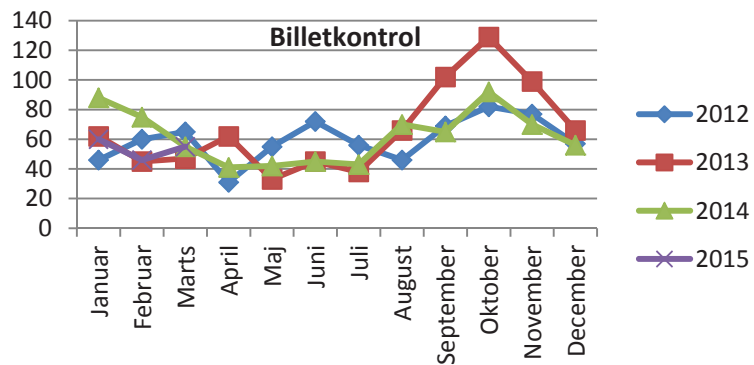
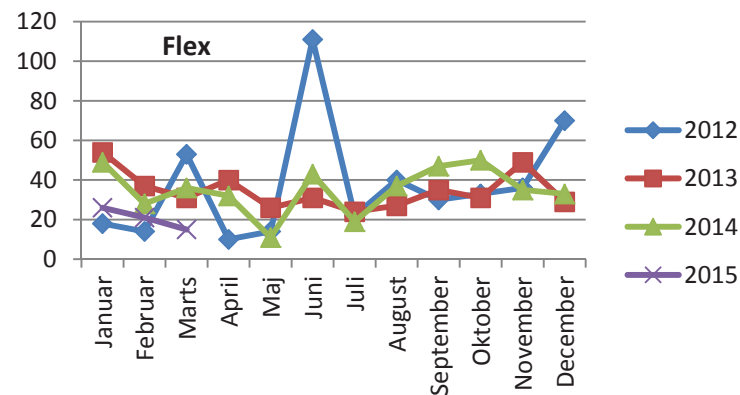
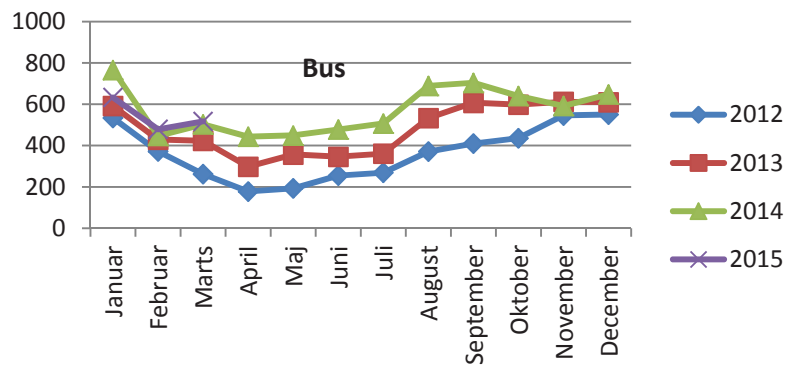
Kundecenter:   Januar: 71,4%     Februar: 78,3%     Marts: 75,2%

**Kundecenter:**

Resultaterne de enkelte måneder påvirkes negativt af enkelt dage med stor belastning. Således var fx mandag d. 5. jan. med 1106 opkald en travl dag, med lavt svarniveau. Uden denne dag ville måltallet have været 77,1 % for hele måneden. Dvs. en dag påvirkede månedsresultatet med næsten 6% point. Dagene op til påske (30. og 31. marts) var travle pga. lørdagskøreplan i Aarhus og kvartalskifte ift. ungdomskort. Uden disse 2 dage ville måltallet have været 78,9%. Fremadrettet følges der op på ugeniveau og historik skal anvendes i bemanningsplanlægning.

Behandlingstiderne hos Kundecentret er samtidig stigende over perioden, da der kommer nye henvendelsesformer i forbindelse med implementeringen af rejsekort

## ANTAL KUNDEHENVENDELSER



### Mål:

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

### Resultater for 1. kvartal 2015:

Antallet af kundehenvendelser i første kvartal ligger lavere sammenlignet med første kvartal sidste år. Antallet af rejsekorthenvendelser er ikke indregnet i opgørelsen. Der skal arbejdes på at få disse med fremadrettet, da det er en opgavetilgang, der samtidig er stigende.

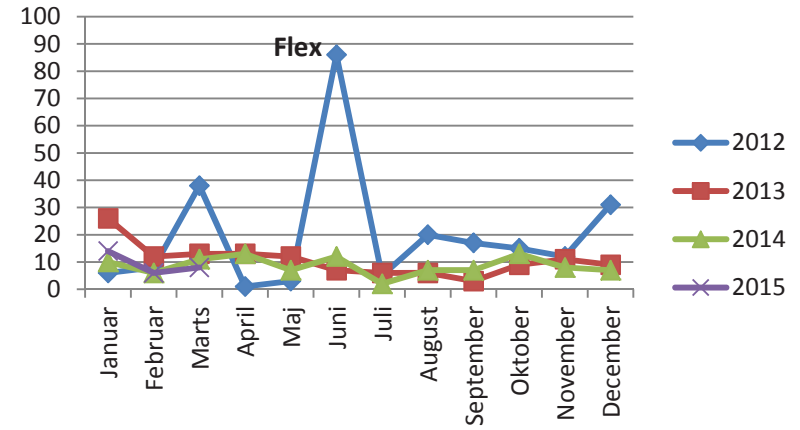
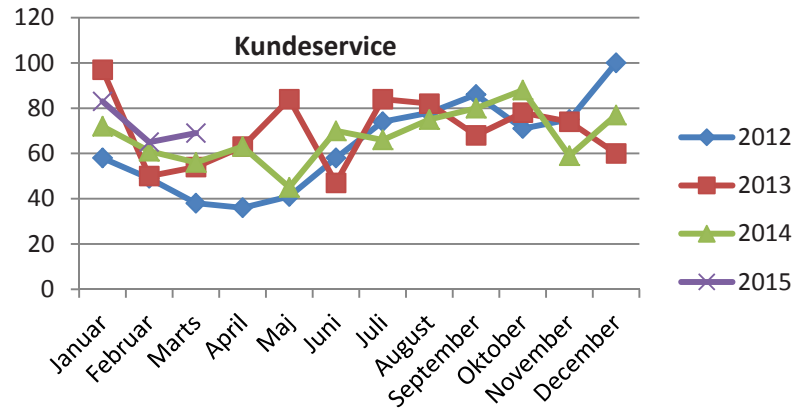
### Busdrift og flextrafik:

Gennemsnitlig svartid er 3,68 dage på busdrift og 5,89 på flextrafik. Svartiden på flexhenvendelser er i april bragt på mål.

### Rejsekort og Billetkontrol

Der arbejdes på en løsning for at få henvendelser vedrørende Rejsekort og Billetkontrol med i rapporten. Disse registreres i øjeblikket i andre systemer og efter anden definition. Rejsekortsager opgøres efter arbejdsdage, ved øvrige medregnes alle dage.

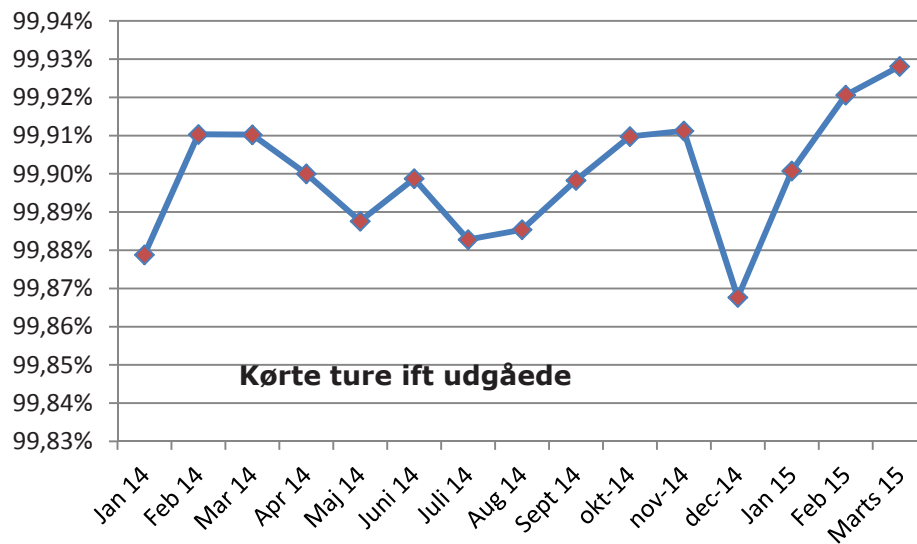
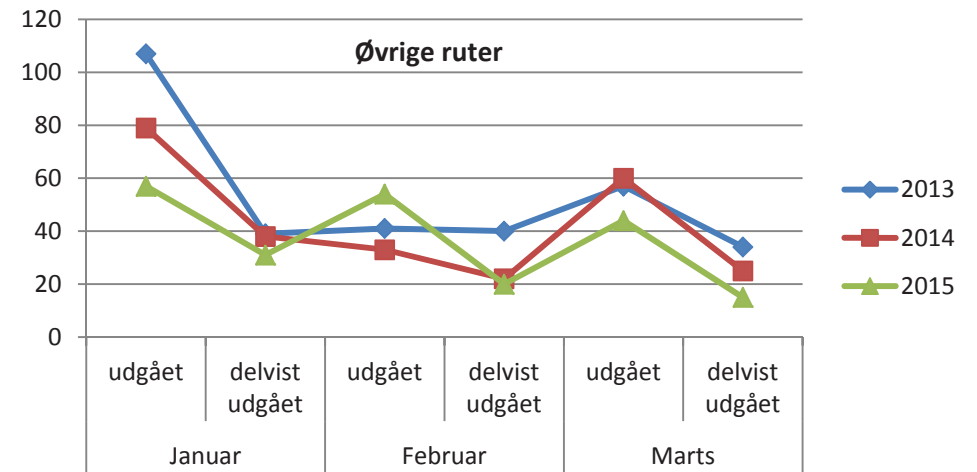
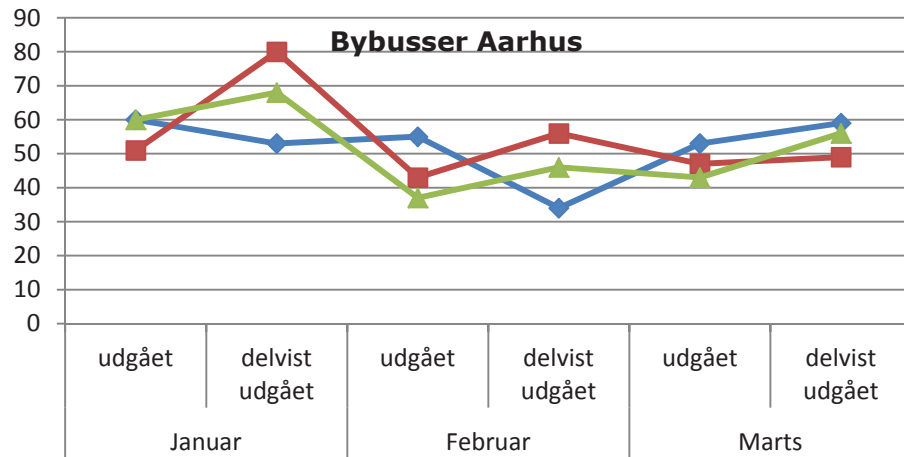
## REJSEGARANTI ANTAL ANSØGNINGER



Antallet af ansøgninger om rejsegaranti ligger nogenlunde stabilt og følger tendenserne fra øvrige år.

- Ca. 38 % vedrører udgåede ture inkl. nedbrud
- Ca. 27 % vedrører forsinkelser
- Ca. 13 % vedrører for tidligt kørte busser
- Ca. 12 % vedrører forbikørsler

## UDGÅEDE TURE



Andelen af udgåede/delvis udgåede ture i Aarhus er forholdsvis stabil og på niveau med samme periode sidste år. For busser udenfor Aarhus ligger andelen af delvis og helt udgåede ture på eller under samme niveau som sidste år. Undtaget er februar, hvor en høj andel udgåede ture tilskrives et bestemt busselskab. Midttrafik er i løbende dialog med det pågældende busselskab for at få nedbragt andelen.

## RETTIDIGHED

Rettidige afgange 2015 (højest 0 sek for tidligt og 240 sek for sent)													
Linje	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Sommer	August	September	Oktober	November	December	Total
1A	66%	65%	65%										65%
2A	61%	66%	66%										64%
3A	59%	64%	66%										63%
4A	69%	69%	74%										70%
5A	70%	69%	74%										71%
6A	60%	64%	66%										63%
11	67%	68%	69%										68%
12	65%	71%	67%										68%
13	62%	64%	73%										66%
14	67%	68%	73%										69%
15	62%	66%	70%										66%
16	64%	71%	70%										69%
17	64%	64%	74%										67%
18	63%	63%	68%										64%
19	66%	71%	70%										69%
20	64%	67%	71%										68%
33	81%	83%	81%										81%
<b>Total</b>	<b>65%</b>	<b>67%</b>	<b>69%</b>										<b>67%</b>

## RETTIDIGHED

Stoppested	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Sommer	August	September	Oktober	November
Skåde Skole	56%	65%	63%								
Højbjerg Torv	68%	67%	77%								
Holme Byvej / Holmevej	68%	72%	75%								
Chr. X Vej / Sletvej	65%	66%	70%								
Marselis Blvd / Dalgas Av.	75%	75%	77%								
Viby Torv	64%	66%	68%								
Park Allé	66%	68%	71%								
Silkeborgvej / Ringvejen	61%	63%	66%								
Digterparken / Ringvejen	60%	64%	67%								
Hasle Torv	62%	65%	69%								
Langelands / Kassernen	55%	60%	61%								
Ringgaden / Silkeborgvej	69%	66%	72%								
Ringgaden / Randersvej	68%	67%	74%								
Oluf Palmes Allé / Brendst.	61%	65%	64%								
Vejlby Centervej / Nydamsvej	67%	66%	71%								
Vejlby Centervej / Grenåvej	70%	70%	74%								
Grenåvej / Asylvej	66%	66%	74%								
<b>Total</b>	<b>65%</b>	<b>67%</b>	<b>69%</b>								

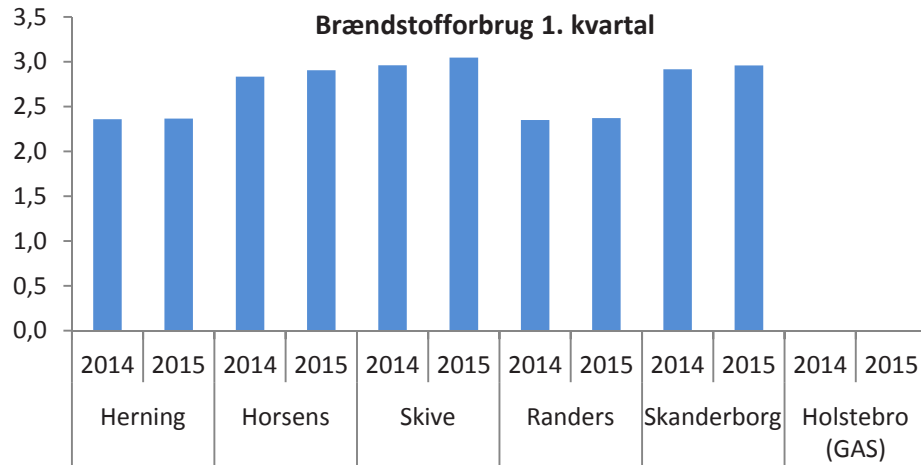
**Note:** I december 2014 vedtog bestyrelsen Midttrafiks nye mål for rettidighed på 0-4 minutter. I Aarhus er det målet at 75% af bybusserne afgår indenfor rettidigheds målet. I 2014 er 65% af busserne afgået rettidigt fra stoppestederne.

Busselskabet og Aarhus Kommune arbejder målrettet på at optimere, både de samlede køretider og mellemtiderne. I foråret 2015 tager chaufførerne realtidsskærme i brug, så de under kørslen kan følge med i, om de afgår rettidigt. Det forventes at realtidsskærmene kan forhindre en stor del af de for tidlige kørsler, der i 2014 har været mange af (23% af alle afgang).

**Kommentar:**

Rettidigheden i Aarhus er øget fra 65% til 69% i perioden januar til marts 2015. Chauffører hos Aarhus Sporveje har i 1. kvartal påbegyndt test af nyt realtidssystem, hvilket har resulteret i en mindre stigning i rettidighed ift. samme periode sidste år. Når realtidssystemet implementeres fuldt ud i 2. kvartal, forventes yderligere forbedring i antal rettidige afgang.

## BRÆNDSTOFFORBRUG



### Note:

Der mangler indberetninger for Skanderborg for april, maj, juni 2014 pga. udskiftning af busselskab.

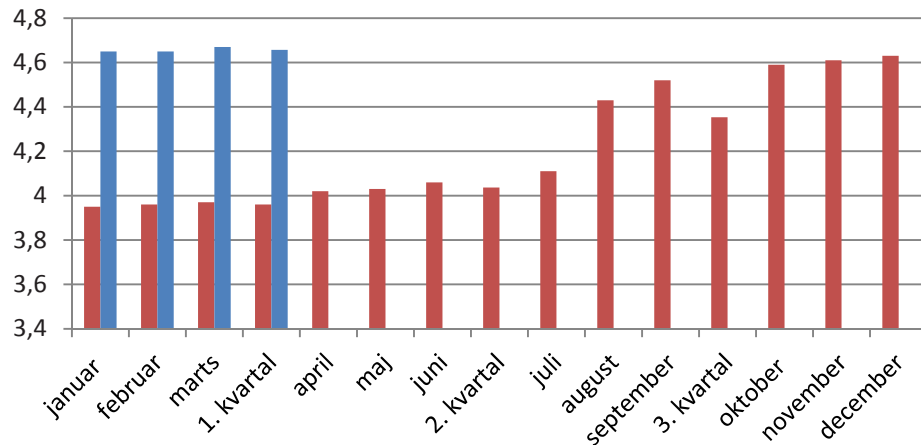
Midttrafik udbetaler bonus for sparet brændstof i følgende byer: Horsens, Herning, Randers, Skive, Skanderborg og Holstebro

### 1. kvartal:

2015-niveaet er identisk med 1. kvartal 2015.

Busserne bruger forholdsvis meget brændstof grundet udvendig temperatur og mange kunder.

## GENNEMSNITLIG EURONORM FOR MIDTTRAFIKS A-BUSSER



### Note:

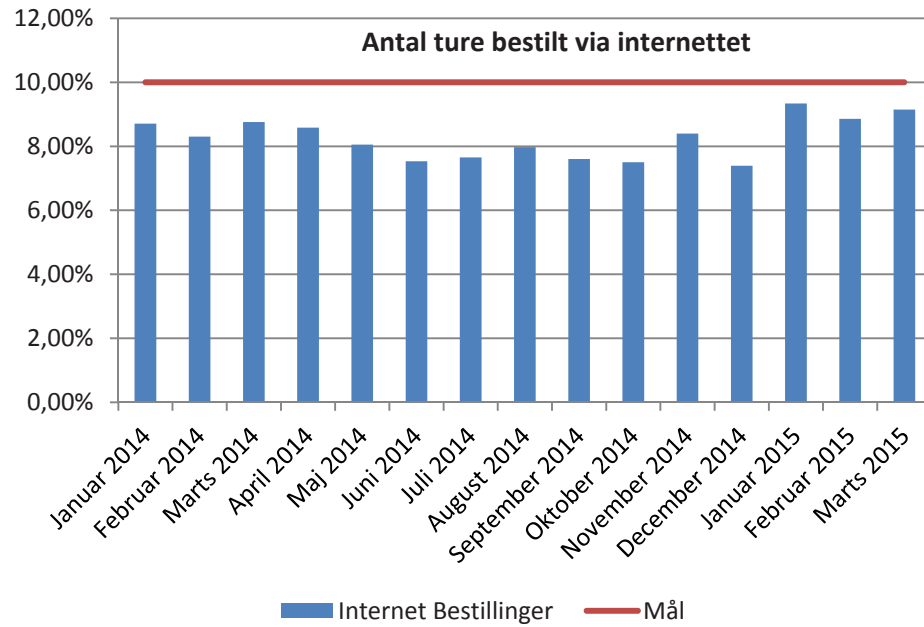
Euronormen fastlægger grænseværdierne for, hvor meget kulilte, nitrogenoxider, kulbrinte og partikler en bus udleder.

### 1. kvartal:

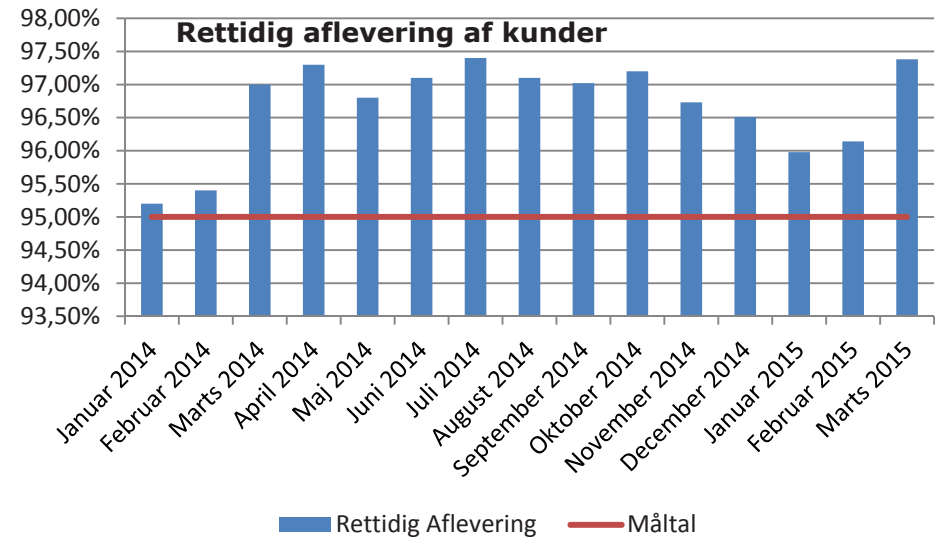
Thykjær A/S, Arriva og De Grønne Busser har foretaget udskifter af regionale busser. Herudover dækker tallet fra 2014 også B-kontrakt-busser, mens tallet for 2015 kun omfatter A-kontraktbusser.



## FLEXTRAFIK

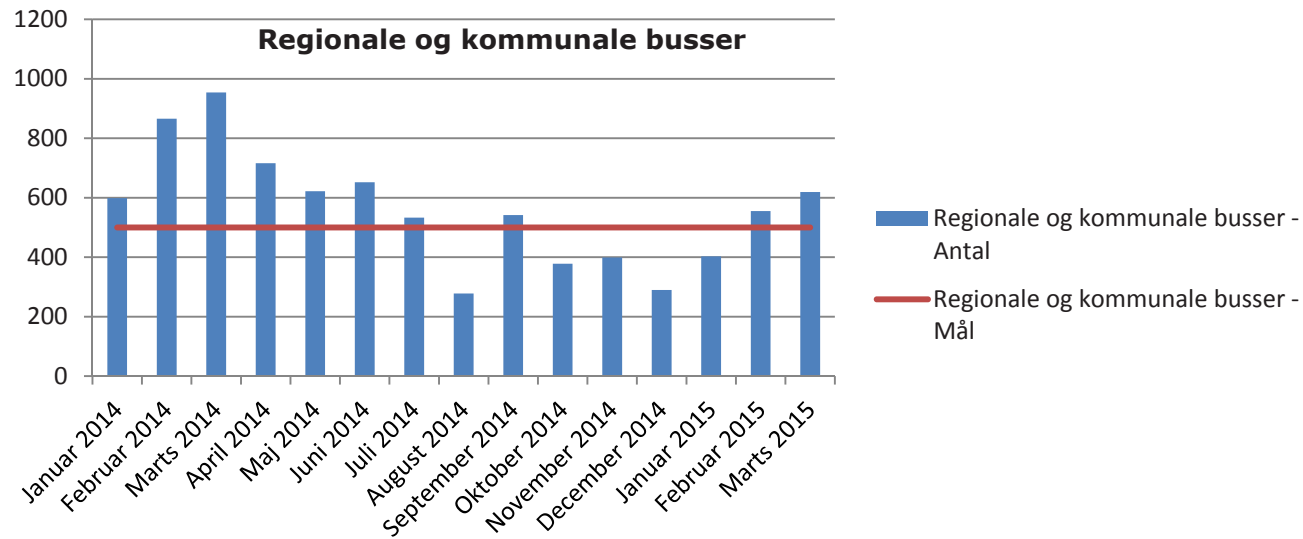
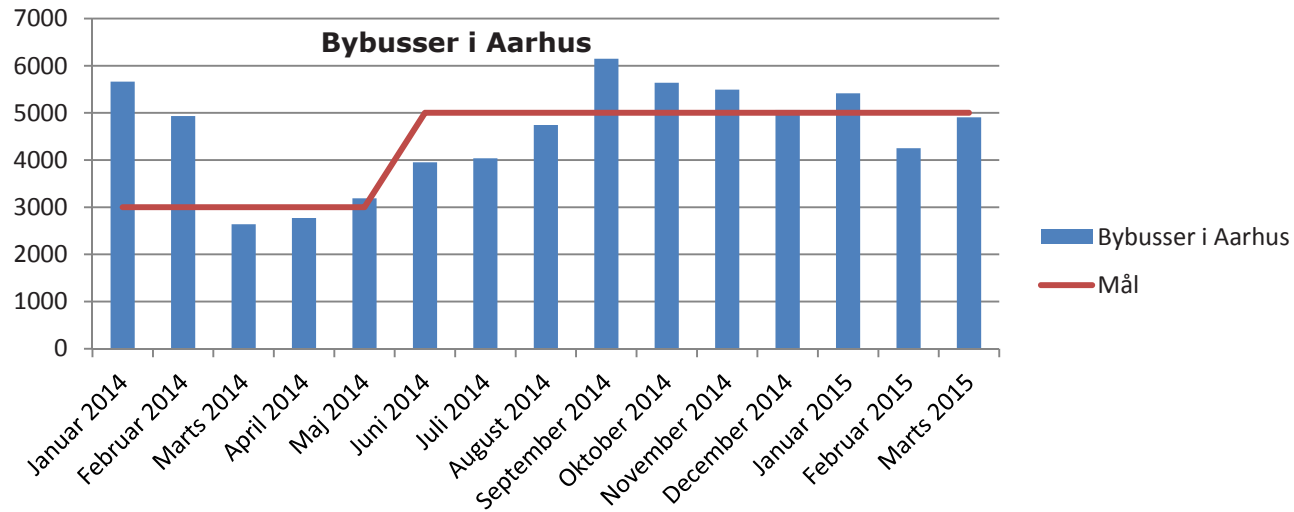


Der er tale om et samlet mål for selvbetjening for Flextur og handicapbestillinger.  
 Ved udgangen af marts måned ligger andelen af Flexture bestilt via selvbetjening på 11,5 %.  
 Det forventes at andelen af Flexture bestilt online fortsat vil stige.  
 Der forventes ikke stigning i antallet af online handicapbestillinger.



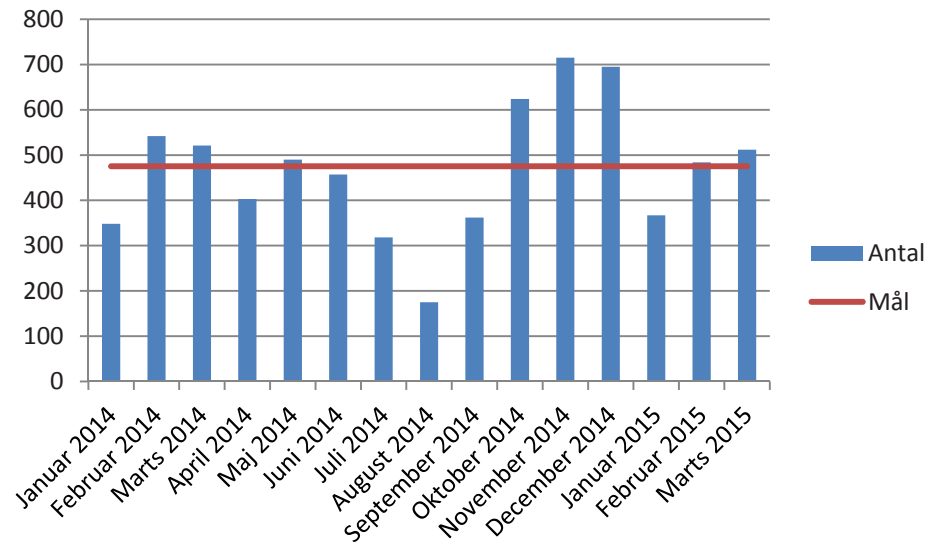
Resultatet er meget tilfredsstillende og på et højt niveau.

## BILLETKONTROL



Det samlede mål for 1. kvartal for de regionale busser er nået. Der vil være fokus på, at måltal for de enkelte måneder overholdes fremadrettet.

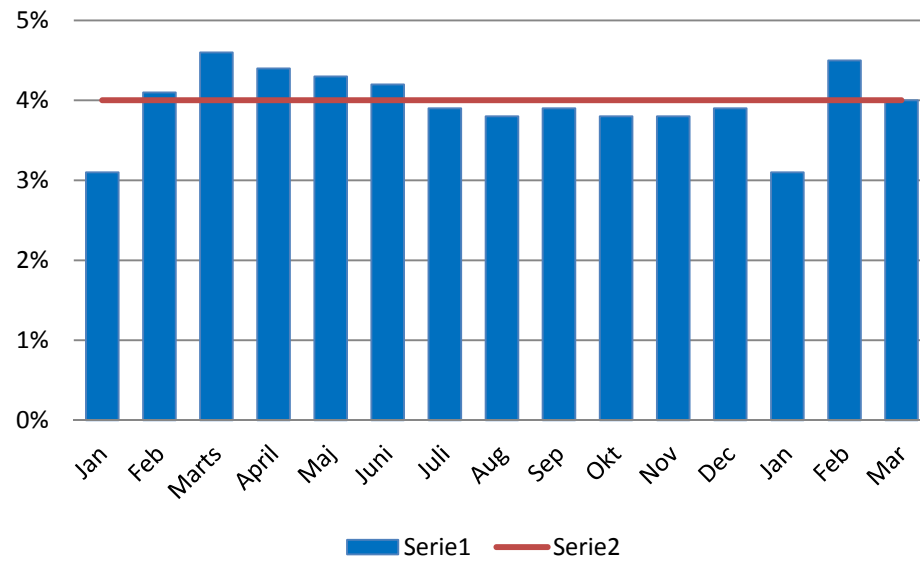
## KVALITETSKONTROL



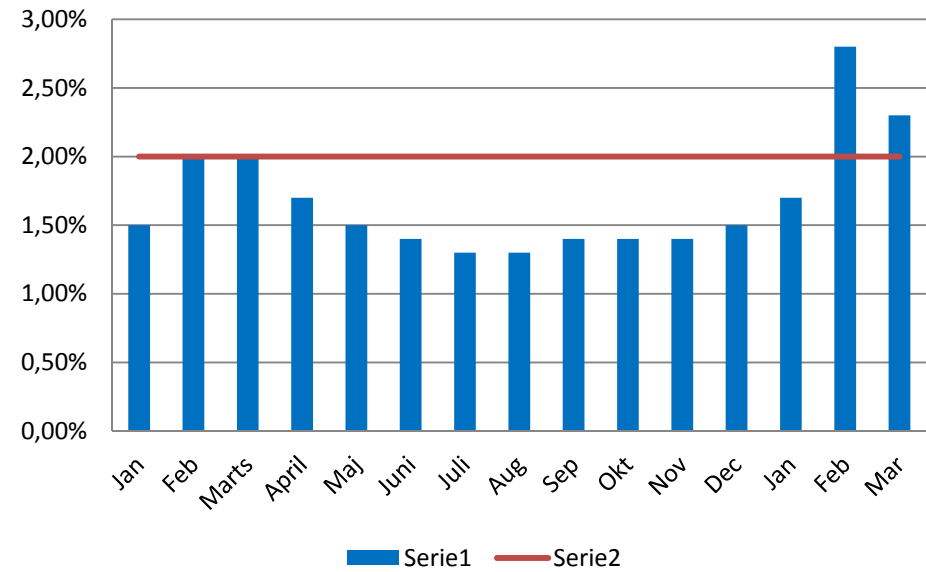
Antallet af kvalitetskontroller ligger under måltal i januar, hvilket skyldes opgaver ifm. implementering af rejsekort.  
Der vil være fokus på, at måltal opfyldes i 2. kvartal.

# SYGEFRAVÆR

### Sygefravær Januar 14 - Marts 15 Ukorrigeret

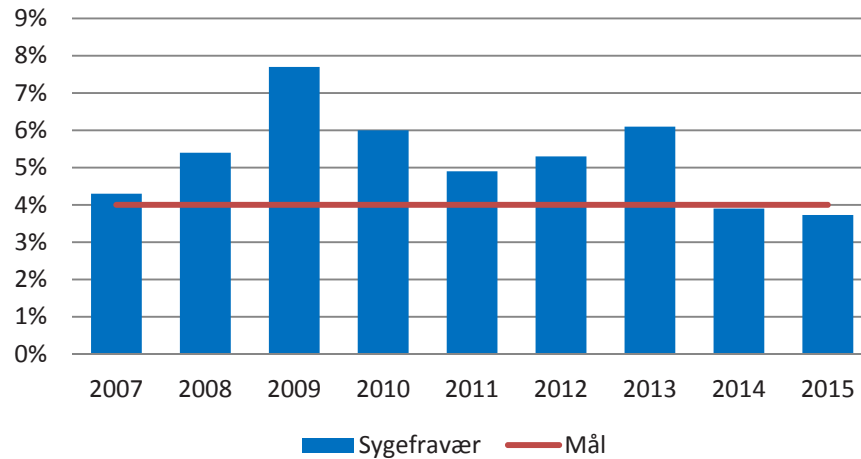


### Sygefravær januar 14 - marts 15 Korrigeret

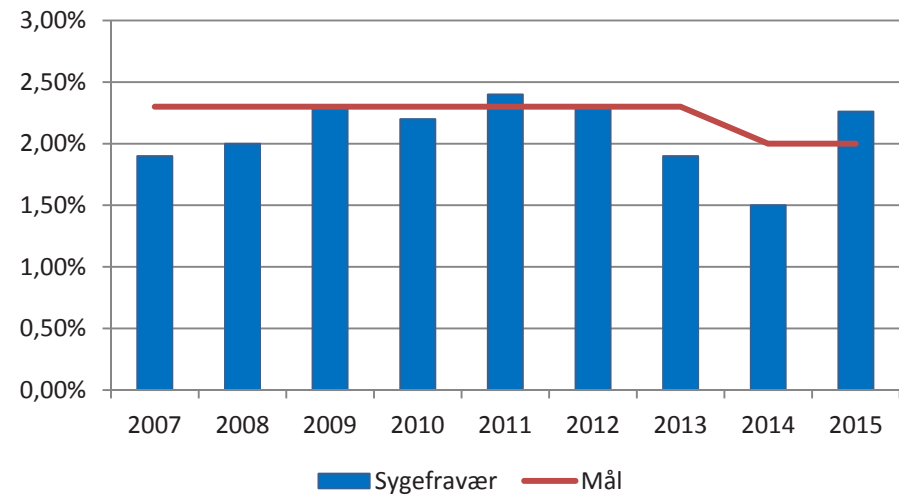


## SYGEFRAVÆR

Sygefravær 2007-2015 - Ukorrigeret



Sygefravær 2007-2015 - Korrigeret



### Ukorrigeret fravær:

Det totale sygefravær i Midttrafik er på 3,7 % målt i marts måned.

I forhold til marts 2014 er der således sket et fald i fraværet fra 4,6 %, altså et fald på 1,1 procentpoint, fortsat fokus hos afdelingerne på opfølgning mv.

### Korrigeret fravær:

Det totale korrigerede sygefravær er på 2,2 %, hvilket er over Midttrafiks målsætning om at opnå et tilstedevær hos medarbejderne på 98 %.

I forhold til samme måned i 2014 er der således sket en stigning i fraværet 2,0 % til 2,2 %.

Stigningen skyldes blandt andet at der pr. 1. januar 2015 er indført en metode for opgørelse af sygefraværet, således at der nu korrigeres for langtidsygefravær efter 30 dage og ikke som tidligere år, efter 14 dage.

## NEDETID IT

Ingen registreringer af nedetid i 1. kvartal 2015.