

FynBus bestyrelse

Referat

Torsdag, den 10. april 2014 kl. 16.00-19.00

Mødet afholdes på Tolderlundsvej 9, Odense

Deltagere:

Formand Morten Andersen, Nordfyn

Næstformand Poul Andersen, Region Syddanmark

Bestyrelsesmedlem Hans Bjerregaard, Assens Afbud

Bestyrelsesmedlem Niels Bebe, Middelfart

Bestyrelsesmedlem Per Jespersen, Nyborg

Bestyrelsesmedlem Anders W. Berthelsen, Odense

Bestyrelsesmedlem Birger Jensen, Svendborg Afbud

Bestyrelsesmedlem Søren Vestergaard, Ærø

Bestyrelsesmedlem Kristian Grønbæk Andersen, Region Syddanmark

Repræsentantskabsmedlem Kristian Nielsen, Faaborg-Midtfyn

Repræsentantskabsmedlem Jesper Hempler, Kerteminde Afbud

Repræsentantskabsmedlem Jan Ole Jakobsen, Langeland

Direktør Carsten Hyldborg Jensen Afbud

Sekretariatschef Ingrid Dissing

Kommunikationschef Martin B. Krogh

Planchef Søren Junker

Kundechef Helle Nielsen

Drifts- & Kvalitetschef Jan Gudmann Hansen

DAGSORDEN

Sager til beslutning:	3
1. Trafikplan 2014 - 2017	3
2. Udbud af dele af bybuskørsel i Odense Kommune	5
Sager til drøftelse:	5
Sager til orientering:.....	5
3. Kundetilfredshedsundersøgelse 2014	5
4. FynBus' ny hjemmeside	6
5. Redegørelse for kompensation	7
6. Eventuelt.....	8
7. Meddelelser	8
8. Introduktion for bestyrelsen.....	8

Sager til beslutning:

I. Trafikplan 2014 - 2017

Resumé:

FynBus fremsender forslag til ny Trafikplan for 2014-2017. Trafikplanen tager udgangspunkt i en række temaer, der skal sikre opnåelse af det strategiske mål om flere passagerer på 2,5 % om året. Endelig tages udgangspunkt i ændringer i bytrafikken i Odense frem mod etablering af letbanen i 2020.

Trafikplanen er forberedt i tæt samarbejde med kommuner og region. Den endelige udgave forelægges hermed til beslutning.

Sagsfremstilling:

FynBus' første trafikplan for perioden 2010-13 blev udarbejdet på baggrund af de ændringer i de regionale og de kommunale trafiksystemer, der skete efter strukturreformen trådte i kraft i 2007. En af strukturreformens konsekvenser på Fyn var en sammenlægning af 31 mindre kommuner til 10 større.

Baggrunden for trafikplanen var indførelsen af Region Syddanmarks regionale principper i sommeren 2010, der ændrede forudsætningerne for den tidligere amtskommunale planlægning af bustrafikken. Trafikplan fra 2009 blev derfor en konkret beskrivelse af, hvordan bustrafikken på Fyn skulle re-designes.

Region Syddanmark definerede, at betjeningen skulle følge de store trafikstrømme, hvor der er et godt underlag for kollektiv trafik. I konsekvens heraf blev betjeningen i de tyndere befolkede områder og bybusbyerne i endnu større omfang kommunale opgaver.

Indførelsen af Region Syddanmarks principper skete parallelt med en nødvendig tilpasning af det regionalt finansierede servicetilbud, så nettoøkonomien blev bragt i balance. Det medførte en reduktion i antallet af regionalt finansierede køreplantimer på ca. 35 %.

Indførelse af de regionale principper og de følgende ændringer medførte, at kommunerne fandt det nødvendigt at supplere den regionalt betalte kørsel med fælleskommunale ruter, der også betjener flere kommuner, ligesom den regionale trafik. Desuden blev der internt i kommunerne indsat kørsel til erstatning for den regionalt finansierede kørsel, der blev nedlagt.

Trafikplanen for 2014-17 tager udgangspunkt i en række overordnede temaer, som skal danne grundlag for at opnå den ønskede passagervækst på 2,5 % om året frem til 2030.

Afsnittet om rammeforudsætninger beskriver, at trafikplanen ikke er skrevet med udgangspunkt i de ændringer der drøftes for togtrafikken på kort og lidt længere sigt. Det vil sige, at der ikke tages afsæt i stationslukninger på regionaltog, og planerne for timemodellen bliver først helt konkrete i kommende trafikplaner.

Derudover vil bymidteomdannelsen i Odense ændre på både bybus- og regionaltrafikken frem til letbanen forventes at køre i 2020.

Folkeskolereformen og reformerne af ungdomsuddannelserne vil også påvirke den kollektive trafik i planperioden. Planen giver et konkret bud på mulighederne for et uddannelsesnet.

Trafikplanen inddrager andre trafikselskabers og samarbejdspartneres erfaringer og vidensudvikling, hvor det er muligt.

Trafikplanen er endvidere baseret på de erfaringer FynBus har gjort, for eksempel forsøgsprojekterne omkring kundefokuseret samarbejde med entreprenører, trafikinformation og mobility management.

Herudover har workshops i strategigruppen, sammensat af ejerkredsens fagchefer og FynBus' ledelse, dannet grundlag for planen.

Trafikplanen har været i høring hos ejerne, kommuner og region, i perioden 27. november 2013 til 3. marts 2014.

Ejerne tilslutter sig indførelse af uddannelsesruter.

Der er generel tilslutning til indførelse af et fælles teletaxa koncept, dog med forbehold for at der er usikkerhed om hvad indførelsen af konceptet kommer til at koste.

Derfor ønskes der mulighed for at reducere udgifterne ved for eksempel at begrænse antallet af zoner, der kan rejses i, og ved at have mere fleksible moduler. Kommunerens bemærkninger drøftes mellem FynBus og de enkelte kommuner i løbet af foråret 2014.

Borgere og kunder har kunnet kommentere på trafikplanen forud og sideløbende med udarbejdelse af planen i sommer og efterår 2013. Der kom i alt 160 kommentarer.

I selve høringsperioden har FynBus haft en portal, hvor meninger og synspunkter har kunnet gives til kende. Det havde omkring 20 personer benyttet sig af.

De indkomne forslag er i videst muligt omfang indarbejdet i planen.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- Godkender Trafikplan 2014-17

Vedtagelse:

Sagen blev udsat til behandling på bestyrelsesmødet den 22. maj 2014, idet oversigt over, hvorvidt forslag i høringssvarene er implementeret i den endelig trafikplan, udarbejdes.

Bilag:

Bilag 1.1	Trafikplan 2014-2017, marts 2014.
Bilag 1.2	Høringssvar fra ejere og interessenter
Bilag 1.3	Høringssvar fra borgere

2. Udbud af dele af bybuskørsel i Odense Kommune

Resumé:

FynBus' bestyrelse skal i henhold til den vedtagne udbudspolitik godkende rammerne for udbud, der gennemføres af FynBus. Dele af bybuskørsel i Odense Kommune skal udbydes den 11. april 2014, med kontraktstart i august 2015.

Rammerne forelægges til bestyrelsens godkendelse.

Sagsfremstilling:

Dele af bybuskørslen i Odense Kommune skal i henhold til forsyningsvirksomhedsdirektivet udbydes med henblik på kontraktstart ved køreplansskifte i august 2015. Den nuværende kontrakt udløb oprindeligt i sommeren 2013, men det blev efterfølgende besluttet at udnytte optionerne på 2 x 1 års forlængelse.

Den del af bybuskørslen, som Odense Bybusser udfører, vil ikke være en del af udbuddet.

FynBus har løbende været i dialog med Odense Kommune om rammerne for udbuddet.

Rammerne for det kommende udbud af dele af buskørsel i Odense Kommune er beskrevet i vedlagte bilag 2.1 "Rammerne for EU-udbud af dele af bybuskørslen i Odense Kommune".

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen godkender

- rammer for udbud af dele af bybuskørslen i Odense Kommune.

Vedtagelse:

Bestyrelsen godkendte som indstillet.

Bilag:

Bilag 2.1 Rammer for EU-udbud af dele af bybuskørslen i Odense Kommune

Sager til drøftelse:

Intet.

Sager til orientering:

3. Kundetilfredshedsundersøgelse 2014

Resumé:

FynBus gennemfører årlige tilfredshedsundersøgelser. Herunder afdækkes tilfredshed, loyalitet og image, samt en række situationer, hvor kunderne møder FynBus.

Resultaterne af den seneste kundetilfredshedsundersøgelse præsenteres i mødet. Undersøgelsen offentliggøres herefter på FynBus' hjemmeside.

Sagsfremstilling:

FynBus har siden 2008 gennemført en årlig kundetilfredsundersøgelse blandt kunderne i henholdsvis regionalbusser, Odense Bybusser og Svendborg Bybusser.

Hvert år interviewes omkring 1.100 personer af et udvalgt analyseinstitut, og FynBus får således et øjebliksbillede af tilfredsheden blandt en repræsentativ del af buskunderne.

I undersøgelsen spørges til tilfredshed, loyalitet og image. Der spørges også ind til kundernes møde med FynBus i form af buschauffører, kundeambassadører, kundecentre, kontrolører, hjemmeside, Facebook m. fl.

Formålet med undersøgelsen er dels at dokumentere resultaterne af årets indsatser, men også at få input til nye indsatser og kvalitetsforbedringer.

Resultaterne af den seneste kundetilfredshedsundersøgelse præsenteres i mødet. Undersøgelsen offentliggøres herefter på FynBus' hjemmeside.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- Tager orienteringen til efterretning.

Vedtagelse:

Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

4. FynBus' ny hjemmeside**Resumé:**

FynBus' nye hjemmeside præsenteres, og der redegøres for de overvejelser, der ligger til grund for den nye hjemmeside.

Sagsfremstilling:

I forbindelse med vedtagelsen af anlægsbudgettet for 2013 bevilgede bestyrelsen kr. 625.000 til udviklingen af en ny hjemmeside for FynBus. Selve udviklingsarbejdet blev afsluttet i 2013.

I 2014 er den nye hjemmeside færdiggjort, og onsdag den 26. marts 2014 havde hjemmesiden premiere på adressen: "www.fynbus.dk".

I tilblivelsen af den nye hjemmeside har brugerrelevans og brugervenlighed været vægtet meget højt, ligesom hjemmesiden er udviklet til at kunne bruges på en lang række medier, herunder PC, smartphones og tablets.

Den nye hjemmeside vil blive præsenteret i mødet.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- Tager orientering til efterretning

Vedtagelse:

Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

5. Redegørelse for kompensation**Resumé:**

På baggrund af et spørgsmål fra bestyrelsen er reglerne for kompensation af periodekort i forbindelse med aflyste tog blevet gennemgået. DSB's henholdsvis FynBus' regler giver begge mulighed for forholdsmæssig kompensation på en række nærmere bestemte vilkår.

På baggrund af gennemgangen vil FynBus' regler for kompensation blive revideret.

Sagsfremstilling:

FynBus har modtaget spørgsmål om kompensation til en kunde med periodekort i forbindelse med aflyst tog:

- Hvis toget mellem Fredericia og Odense aflyses, hvilket vil sige en strækning på tværs af grænsen mellem trafikselskaber.
- Hvis toget mellem Middelfart og Odense aflyses, hvilket vil sige en strækning inden for et trafikselskabs område.

FynBus kan, inden for trafikselskabets område udstede kort til en strækning, der kan køres med tog, fx Middelfart – Odense, og DSB kan udstede kort med både DSB's og FynBus' logo til samme strækning. Begge kort kan anvendes såvel i toget som i bussen.

Det gælder generelt for DSB, at når man rejser med DSB's personlige togkort (månedskort, periodekort/pendlerkort) i fjern- og regionaltog, er man omfattet af DSB Pendler Rejsetidsgaranti, forudsat kunden aktivt tilmelder sig denne. Man kan ikke tilmelde sig DSB Pendler Rejsetidsgaranti med et FynBus periodekort.

Beregning DSB

DSB beregner for hver 1 % dårligere rettidighed/pålidelighed end det lovede niveau, kompensation med 1 % af prisen på toget, udregnet i 30-dages perioder. Dette forudsætter, at kunden aktivt har tilmeldt sig DSB Pendler Rejsetidsgaranti.

Beregning FynBus

FynBus beregner godtgørelse således, at kunden tilbagebetales et forholdsmæssigt beløb svarende til antallet af dage med forstyrrelser i driften på den relevante rute, indenfor den relevante periode. Dette gælder dog kun hvis kravet er mindst 50,00 kr. og efter nærmere beskrevne tidsmæssige krav til driftsforstyrrelsen.

Hverken DSB eller FynBus kompenserer henholdsvis godtgør den anden parts kort. DSB kompenserer dog også kunder, der har et DSB-kort med FynBus' logo, såfremt de er tilmeldt DSB Pendler Rejsetidsgaranti og den relevante målestrekning (fx Middelfart - Odense).

DSB har en klart beskrevet beregning for opnåelse af kompensation, og DSB har opstillet retningslinjer for hvordan kompensationen opnås.

FynBus har ikke et klart beskrevet grundlag, og har kun i meget få tilfælde givet kompensation til kunder i forbindelse med større driftsforstyrrelser. Dette er primært sket i forbindelse med strejken blandt Arriva-chaufførerne i 2008.

FynBus har i stedet indført en rejsetidsgaranti, der gælder når bussen udebliver eller er forsinket i mere end 20 minutter. I disse tilfælde betaler FynBus for en taxa. Den årlige udgift var i 2013 ca. 140.000 kr. FynBus betragter Rejsetidsgarantien som en foranstaltning i forhold til større nedbrud og force majeure.

FynBus' Rejsetidsgaranti gælder ligeledes i de tilfælde, hvor kunden med et FynBus periodekort, på perronen opdager, at et tog er blevet aflyst (ikke-varslet aflysning).

I forbindelse med indførelse af Rejsekortet drøfter trafikselskaberne og togoperatørerne i Bus&Tog-samarbejdet mulighederne for indførelse af fælles kompensationsregler.

FynBus rejsetidsgaranti gælder i princippet også for togrejsende med et FynBus periodekort, der på perronen konstaterer, at toget er mere end 20 minutter forsinket.

Kompensation er beskrevet i detaljer i vedlagte bilag 5.1.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- Tager orientering til efterretning.

Vedtagelse:

Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

Bilag:

Bilag 5.1 Notat DSB's og FynBus' regler for kompensation i forbindelse med aflyste tog.

6. Eventuelt**7. Meddelelser**

- Seler i rutebusser
- Samtykkeerklæringer i forbindelse med Flextrafik

Præsentation:**8. Introduktion for bestyrelsen**

FynBus' markedsføring v. Martin Bødker Krogh

Formand
Morten Andersen

Næstformand
Poul Andersen

Bestyrelsesmedlem
Hans Bjerregaard

Bestyrelsesmedlem
Niels Bebe

Bestyrelsesmedlem
Per Jespersen

Bestyrelsesmedlem
Anders W. Berthelsen

Bestyrelsesmedlem
Birger Jensen

Bestyrelsesmedlem
Søren Vestergaard

Bestyrelsesmedlem
Kristian Grønbæk Andersen

Direktør
Carsten Hyldborg Jensen