

REFERAT

FYNBUS BESTYRELSESMØDE

27. januar 2022 kl. 16.00

FynBus

J.nr.: 202201-38594

Deltagere:

Formand Morten Andersen, Nordfyn
Næstformand Kim Johansen, Region Syddanmark
Jim Staffensen, Assens
Kristian Nielsen, Faaborg-Midtfyn
Anne Fiber, Kerteminde
René Larsen, Langeland
Regitze Tilma, Middelfart AFBUD
Ole Tyrsted Jørgensen, Nyborg
Claus Skjoldborg Larsen, Odense
Lars Erik Hornemann, Region Syddanmark
Jesper Kiel, Svendborg

Administration:

Direktør Carsten Hylborg Jensen
Kontrakt- og Flexchef Ingrid Dissing
Plan- og Markedschef Jan Gudmann Hansen

INDHOLD

Sager til beslutning:	3
1. Konstituering af FynBus' bestyrelse	3
2. Mødekalender for FynBus 2022	4
Sager til drøftelse:.....	5
3. Forslag til trafikplan 2022-2025	5
Sager til orientering:.....	7
4. Introduktion til FynBus	7
5. Revision af FynBus' strategi 2021-2023.....	8
6. FynBus' arbejdsklausul.....	10
7. Kundeundersøgelser for flextrafik - 2021	11
8. Opdatering af selvbetjeningsløsning Flextrafik.....	12
9. Rejsekort og Rejseplanens kundeundersøgelser 2021.....	13
10. Meddelelser	15
11. Eventuelt.....	15

SAGER TIL BESLUTNING:

1. KONSTITUERING AF FYNBUS' BESTYRELSE

Resumé:

Ifølge Vedtægten for Trafikselskabet FynBus ledes FynBus af en bestyrelse på elleve medlemmer. Bestyrelsen konstitueres på det første møde i funktionsperioden.

Sagsfremstilling:

Efter *Vedtægten for Trafikselskabet FynBus* ledes FynBus af en bestyrelse på elleve medlemmer.

To medlemmer er udpeget af og blandt regionsrådet i Region Syddanmark. Et medlem er udpeget af og blandt kommunalbestyrelsen i den kommune, der yder det største tilskud til FynBus' finansiering, Odense Kommune.

De resterende otte medlemmer af bestyrelsen udgør repræsentantskabsmedlemmerne fra de øvrige otte medlemskommuner.

Efter *Forretningsorden for bestyrelsen for Trafikselskabet FynBus* vælger bestyrelsen sin formand og næstformand på det første møde i funktionsperioden.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- konstitueres med formand og næstformand.

Vedtagelse:

Bestyrelsen konstituerer sig med Morten Andersen, Nordfyns Kommune, som formand og Kim Johansen, Region Syddanmark, som næstformand.

Bilag:

Bilag 1.1	<i>Vedtægter for Trafikselskabet FynBus af 20. august 2020</i>
Bilag 1.2	<i>Forretningsorden for bestyrelsen for Trafikselskabet FynBus af 20. august 2020</i>
Bilag 1.3	<i>Vederlag FynBus' Bestyrelse, notat af 13. januar 2022</i>

2. MØDEKALENDER FOR FYNBUS 2022

Resumé:

Bestyrelsen beslutter mødedatoer for 2022. Administrationen foreslår, at der reserveres datoer til 11 møder samt en studietur i 2022. Der vil efter 1. kvartal blive taget stilling til om alle møder skal afholdes.

Sagsfremstilling:

Der er udarbejdet et forslag til mødekalender for 2022. Det foreslås, at der reserveres datoer til 11 møder samt en studietur i 2022. Der vil efter 1. kvartal blive taget stilling til om alle møder skal afholdes.

Forslaget er udarbejdet på baggrund af de foreliggende mødeplaner på Region Syddanmark og kommunernes hjemmesider samt korrespondance med Region Syddanmark og kommuner.

I forslaget til mødeplan tages forbehold for manglende mødedatoer for Udvalget for Regional Udvikling i Region Syddanmark, hvor mødeplan først godkendes 25. januar 2022.

Oversigt over relevante møder i kommunerne, Region Syddanmark, Kommunernes Landsforening og Danske Regioner mv. udleveres til mødet.

Forslag til mødeplan for 2022:

Fredag den 25. februar	kl. 10.00 – 12.00
Tirsdag den 15. marts	kl. 16.00 – 18.00
Fredag den 29. april	kl. 10.00 – 12.00
Torsdag den 12. maj	kl. 16.00 – 18.00
Fredag den 24. juni	kl. 10.00 – 12.00
Onsdag den 10. august – fredag den 12. august (Studietur)	
Onsdag den 24. august	kl. 16.00 – 18.00
Fredag den 16. september	kl. 10.00 – 12.00
Fredag den 14. oktober	kl. 10.00 – 12.00
Torsdag den 17. november	kl. 16.00 – 18.00
Fredag den 16. december	kl. 10.00 – 12.00

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- godkender forslag til mødedatoer og studietur for bestyrelsen i 2022.

Vedtagelse:

Godkendt som indstillet.

SAGER TIL DRØFTELSE:

3. FORSLAG TIL TRAFIKPLAN 2022-2025

Resumé:

Bestyrelsen godkendte den 10. december 2021 forslag til Trafikplan 2022-2025, med henblik på, at forslaget behandles i den nye bestyrelse, og efterfølgende sendes i høring i kommunerne og Region Syddanmark.

Sagsfremstilling:

På bestyrelsesmødet den 16. marts 2021 vedtog bestyrelsen den endelig proces for Trafikplan 2022-2025 med følgende hovedtidsplan:

Mar. 2021:	Bestyrelsen godkender plan for Trafikplan 2022-2025
Mar. – apr. 2021:	Administrative møder med ejerne
Maj 2021:	Faglige temamøder for administration og politikere
Juni - okt. 2021:	Oplæg til Trafikplan 2022-2025 udarbejdes og drøftes administrativt med ejerne
Nov. 2021:	Bestyrelsen præsenteres for oplæg til Trafikplan 2022-2025
Mar. 2022:	Ny bestyrelse godkender endeligt oplæg til Trafikplan 2022-2025
Mar. - maj 2022:	Officiel høring af oplæg til Trafikplan 2022-2025, hvor FynBus gerne deltager i politiske udvalgsmøder
Juni 2022:	Ny bestyrelse godkender Trafikplan 2022-2025

FynBus har den 10. december 2021 vedtaget et forslag til Trafikplan, der er udarbejdet på baggrund af temamøder og input fra eksterne samarbejdspartnere og interessenter, samt administrative møder afholdt med alle kommuner og Region Syddanmark.

Der er lagt op til, at den bestyrelsen vedtager det endelige oplæg, og sender oplægget i høring i kommunerne og Region Syddanmark, med henblik på endelig vedtagelse i juli 2022.

Det foreslås at bestyrelsen drøfter oplægget til trafikplan, med henblik på godkendelse af høringsoplæg på bestyrelsesmødet i februar 2022.

I vedlagte Forslag til Trafikplan, Bilag 3.1, er der beskrevet fokusområder og de konkrete handlinger FynBus vil se på i planperioden:

Fokusområderne er:

- FynBus og kollektiv trafik er klar til nye samfundsopgaver
- Kollektiv trafik skal hænge (endnu) bedre sammen
- Kollektiv trafik skal bidrage til grøn omstilling
- Kollektiv trafik skal være attraktiv for nye kunder
- Ny mobilitet på Fyn
- Det regionale busnet skal gentænkes
- Bustrafik i Odense, og de andre byer
- Kollektiv trafik i landområder

Der peges i Trafikplanen på følgende handlinger:

- Udvikling, forenkling og effektivisering af det regionale busnet
- Grønne udbud af buskørsel og flextrafik
- Vinde bilistkunder til kollektiv trafik
- Tilgængelighed – fysiske og psykiske udfordringer
- Udvidet samarbejde om stoppesteder og knudepunkter
- Forsøg med samkørsel som del af kollektiv trafik
- Samspillet mellem bussen og cyklen
- Et tidssvarende udbud af billetprodukter
- De rette salgskanaler
- Tættere på kunden

Høringsprocessen i foråret 2022 vil blive endeligt koordineret med ejerne, når mødekalenderne for de respektive politiske udvalg er fastlagt.

Det er fortsat forventningen at Trafikplan 2022-2025 kan vedtages inden sommerferien 2022.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- drøfter foreløbigt oplæg til Trafikplan 2022-2025, med henblik på godkendelse på bestyrelsesmødet i februar 2022, og efterfølgende høring i kommunerne og Region Syddanmark.

Vedtagelse:

Sagen drøftet.

Bilag:

Bilag 3.1 *Forslag til Trafikplan 2022-2025*

SAGER TIL ORIENTERING:

4. INTRODUKTION TIL FYNBUS

Resumé:

Administrationen har forberedt en introduktion for FynBus' nye bestyrelse om FynBus og FynBus' forretningsområde.

Sagsfremstilling:

Efter kommunalvalget 2021 er der kommet nye medlemmer i FynBus' bestyrelse, og administrationen har derfor forberedt et introduktionsprogram, der vil blive afholdt i forbindelse med de første bestyrelsesmøder i 2022.

Introduktionen vil handle om FynBus' opgaver og forretningsområde, visioner og strategiplaner. Endvidere vil FynBus' historik og udvikling, økonomiske og aktivitetsmæssige nøgletal, lovgrundlag, vedtægter og forretningsorden indgå i introduktionen.

Administrationen vil på det første møde orientere om lov om trafikkselskaber og FynBus' opgaver og organisation.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

Vedtagelse:

Orienteringen taget til efterretning.

5. REVISION AF FYNBUS' STRATEGI 2021-2023

Resumé:

Bestyrelsen har på mødet den 10. december 2021 godkendt en revision af Strategi 2021-2023. Strategien skal sætte retningen for FynBus' prioriteringer og indsatser i de kommende år.

Det overordnede mål for Strategi 2021-2023 er fortsat, at det skal være nemmere og grønnere at rejse med FynBus, men samtidigt har den grønne omstilling fået en større vægt i den igangværende strategiperiode. Hvordan den kollektive trafik ser ud, når Corona-krisen er overstået, er også et centralt tema, ikke mindst fordi FynBus fortsat påvirkes af virussen. Strategien er baseret på fire fokusområder: Mobilitet, Flere kunder, Grøn omstilling og Sikker drift.

Strategi 2021-23 fremlægges til orientering.

Sagsfremstilling:

I 2018 vedtog FynBus sin første flerårige strategi under overskriften: "Det skal være nemt at være kunde i FynBus". I løbet af perioden 2018-2020 har FynBus gennemført en række af de planlagte aktiviteter og målsætninger, især har det været målet af få kunderne til at tage Rejsekortet til sig, efter det blev indført i 2017.

2020 blev imidlertid et noget anderledes år end forventet. Fokus blev flyttet fra de strategiske mål. Det var ikke længere relevant at skaffe flere kunder til den kollektive trafik, der blev tværtimod lagt mange kræfter i at håndtere Corona-krisen.

FynBus har også fastlagt rammerne for et fælles udbud af buskørsel til kontraktstart 2024 med grøn omstilling som omdrejningspunkt. Der har været en tæt dialog mellem FynBus, kommunerne og Region Syddanmark i løbet af 2020 og 2021, og der tegner sig et billede af, at Fyn og Langeland kan være tæt på CO2-neutralitet allerede fra august 2024.

Strategien for 2021-2023 indeholder fortsat 3 hoveddele:

- Udvikling og forbedring af den kollektive trafik
- Den kollektive trafik efter Corona
- Grøn omstilling

Målsætningerne for den grønne omstilling på busområdet er fastlagt og der er nu en plan, der sikrer en ambitiøs grøn omstilling inden for de givne økonomiske rammer, således at det serviceniveau, som kunderne kender i dag, ikke forringes.

På flexområdet er udviklingen ikke så langt fremme som på busområdet, men der arbejdes med en plan, der over en årrække sikrer den grønne omstilling, også på flexområdet.

Corona har påvirket den kollektive trafik, og det er ikke givet, at man kommer tilbage til det kendte fra før Corona-krisen. Der skal sættes mål for en vækst i passagertallet i fremtiden, dette også set i lyset af behovet for at holde trængslen i trafikken nede. Derfor skal der udvikles nye løsninger, der modsvarer kundernes rejsebehov, hvor hjemmearbejde forventes at komme til at få et større omfang.

Den grønne omstilling og tilpasning til kundernes nye behov skal være med til at sikre, at den kollektive trafik også i fremtiden vil bidrage til at reducere trængsel i byerne samt forbedre klimaet. Visionen fra 2018 lever fortsat: Kollektiv trafik skal ikke fravælges, fordi det er bøvlet og besværligt, men tilvælges, fordi det er nemt og pålideligt – og godt for miljøet.

Strategien indeholder fire indsatsområder. For hvert indsatsområde er der fastlagt en række mål, som fremgår af vedlagte strategioplæg, se Bilag 5.1.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

Vedtagelse:

Orienteringen taget til efterretning.

Bilag:

Bilag 5.1 *Strategi 2021-2023*

6. FYNBUS' ARBEJDSKLAUSUL

Resumé:

FynBus har haft arbejdsklausul siden 2015. Der orienteres på mødet om arbejdet med arbejdsklausulen.

Sagsfremstilling:

Dagbladet Politiken har i den seneste tid haft fokus på arbejdsforholdene i Flextrafikken og har bragt artikler om bl.a. træthed hos chauffører, der udfører Flextrafik, på grund af for lange arbejdsdage.

FynBus har siden 2015 haft en arbejdsklausul og har siden da kontrolleret løn- og ansættelsesforhold hos stort set alle vognmænd, der udfører flextrafik for FynBus. Kontrol af løn- og ansættelsesforhold sker i samarbejde med et Kontrolpanel, hvor der sidder repræsentanter fra 3F, ATAX, Kristelig Arbejdsgiverforening og Det faglige hus.

Der har hidtil været fokus på, at chaufførerne får den rigtige timeløn og pension, og FynBus vurderer i dag, at chaufførerne overordnet set får korrekt timeløn og pension. Der er dog undtagelser, som findes i forbindelse med kontrollen, hvorefter vognmanden retter op på de enkelte forhold.

På det nuværende grundlag kan FynBus dog ikke være sikre på, at de timer, som fremgår af lønsedlerne, også svarer til den faktisk udførte arbejdstid. Derfor indførte FynBus fra 1. marts 2021 et krav om elektronisk tidsregistrering af den enkelte chauffør med henblik på validering af time- og lønsedler. Elektronisk tidsregistrering vil samtidig gøre det muligt at få et mere præcist billede af, om arbejdstiderne er lovlige og forsvarlige.

FynBus har dog konstateret, at ikke alle tidsregistreringssystemer er anvendelige til formålet, samt at ikke alle vognmænd har forstået kravet. Der er derfor igangsat et arbejde, hvor FynBus i samarbejde med ATAX, Kristelig Arbejdsgiverforening og 3F undersøger hvordan det sikres, at tidsregistreringssystemet kan anvendes efter formålet.

Der orienteres på mødet om arbejdet med arbejdsklausulen.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

Vedtagelse:

Orienteringen taget til efterretning.

7. KUNDEUNDERSØGELSER FOR FLEXTRAFIK - 2021

Resumé:

Hvert andet år gennemfører FynBus en kundetilfredshedsundersøgelse vedr. Flextrafikken. I november 2021 forelå resultatet af den seneste kundetilfredshedsundersøgelse.

Sagsfremstilling:

FynBus har gennemført en kundetilfredshedsundersøgelse, der viser brugernes tilfredshed med flextrafik. Undersøgelsen er udført af Wilke A/S og udviklet i et samarbejde mellem Sydtrafik og FynBus.

Målingen af kundetilfredsheden er udført i en periode, hvor Corona-pandemien har sat sit aftryk over alt, også i passagerernes forventninger til flextrafik.

Wilke konstaterer på baggrund af erfaringer fra flere undersøgelser i "corona-tiden", at der er sket en grundlæggende forandring af livssynet, herunder hvor meget man ønsker at være, tæt, sammen med andre.

Ifølge Wilke påvirker dette besvarelsen af tilfredshedsundersøgelser i negativ retning, og det kan derfor være svært at sammenligne resultaterne fra denne med tidligere undersøgelser.

På trods af en forventning om, at tilfredsheden generelt vil falde i en "corona-tid", er konklusionen, at der fortsat er høj tilfredshed, som det også var gældende i 2019. Der konstateres et fald på stort set alle parametre, men det til trods, ligger kundetilfredsheden i 2021 fortsat i den højeste ende af skalaen på "Meget god".

Den samlede tilfredshedsundersøgelse kan ses i Bilag 7.1 "FynBus – Kundetilfredshedsundersøgelse Flextrafik".

Det samlede resultat er baseret på interviews med 658 kunder, der netop har været ude at køre, altså kunder på de kørselsordninger, der er i hver kommune.

Den totale tilfredshed med "seneste tur med Flextrafik" i den samlede tilfredshedsundersøgelse ligger på 83 på en skala, der går til 100 – det svarer til skalaens højeste vurdering "Meget god".

Resultatet er baseret på 658 svar, og har derfor høj statistisk pålidelighed.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

Vedtagelse:

Orienteringen taget til efterretning.

Bilag:

Bilag 7.1 *FynBus – Kundetilfredshedsundersøgelse Flextrafik*

8. OPDATERING AF SELVBETJENINGSLØSNING FLEXTRAFIK

Resumé:

Den 8. februar 2022 opdaterer trafikselskaberne i Danmark selvbetjeningsløsningen til hjemmeside- og appbestilling af både Flextur og rejser med handicapkørsel. Opdateringen betyder, at kunderne skal oprette sig med NemID/MitID, første gang de logger på den opdaterede løsning. Herefter er løsningen både mere brugervenlig og mere sikker. FynBus orienterer løbende kunder og andre interessenter om ændringen.

Sagsfremstilling:

Den 8. februar 2022 opdateres selvbetjeningsløsningen til hjemmeside- og appbestilling af både Flextur og rejser med handicapkørsel. Løsningen er udviklet i samarbejde mellem trafikselskaberne Movia, Sydtrafik, Midttrafik, Nordjyllands Trafikselskab, FynBus og FlexDanmark.

Siden den nuværende selvbetjeningsløsning blev lanceret, er der sket en del på den tekniske og lovgivningsmæssige front. Dette omfatter blandt andet øgede krav til sikkerhed for brugernes personfølsomme data og webtilgængelighed. Det har derfor været nødvendigt at etablere en mere tidssvarende løsning. I udviklingsarbejdet har trafikselskaberne inddraget både nuværende brugere og kunder, som ikke tidligere har bestilt flextrafik online. Det har resulteret i et bedre bestillingsflow og generelt en mere brugervenlig selvbetjeningsløsning.

Efter opdatering af selvbetjeningsløsningen, skal kunderne fortsat benytte den samme hjemmeside eller app som i dag. Både hjemmeside og app opdateres, så kunden automatisk møder den opdaterede løsning via de kanaler, de plejer at bruge. Har kunden allerede bestilt ture – via den gamle selvbetjening eller via telefon – vil turene blive afviklet som bestilt. Første gang kunden møder den opdaterede selvbetjeningsløsning, skal kunden oprette sig med NemID/MitID.

De kunder, som foretrækker at bestille deres rejser med Flextur eller Handicapkørsel via telefon, kan fortsætte med dette. Det samme gælder for de kunder, der er vant til at bestille deres Flextur eller Plustur på Rejseplanen, da der ikke sker ændringer ved bestilling via Rejseplanen.

FynBus og de øvrige trafikselskaber er opmærksomme på, at alt nyt kan være vanskeligt, ikke mindst på grund af de nye krav om anvendelse af NemID/MitID og to-faktor-godkendelse. Der er derfor udarbejdet informationsmateriale og vejledning i forbindelse med lanceringen til kunderne og til bl.a. kommuner og Handicaporganisationer.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

Vedtagelse:

Orienteringen taget til efterretning.

9. REJSEKORT OG REJSEPLANENS KUNDEUNDERSØGELSER 2021

Resumé:

Rejsekort og Rejseplanen har i 2021 gennemført kundeundersøgelser. De tre vigtigste resultater for kundeundersøgelserne fremgår nedenfor.

Sagsfremstilling:

Rejsekort og Rejseplanen har i 2021 gennemført kundeundersøgelser. Ud fra disse kundeundersøgelser konkluderes det, at startvanskelighederne med Rejsekort er glemt og danskerne er i dag tilfredse med både Rejsekort og Rejseplanen.

I Tabel 1 fremgår de tre vigtigste resultater for Rejsekort. NPS (Net Promotor Score) er et udtryk for kundernes loyalitet. NPS havde en score på -17 i 2015, hvor den i 2021 er steget til +20. Øvrige resultater fremgår af Tabel 1.

Tabel 1: De tre vigtigste resultater for Rejsekort

Resultat	Uddybning
NPS er 20	Anbefalingsvilligheden hos kunderne er steget støt de sidste tre år (11 i 2019 og 15 i 2020)
Kundernes tillid til Rejsekort er fortsat stor	På en fem punktskala er tilliden over 4 ift., at check ind og ud registreres korrekt, og at det er det korrekte beløb, som trækkes på kundens Rejsekort
Kunderne synes, at Rejsekort gør det lettere at rejse med kollektiv trafik	På en fem punktskala er tilfredsheden over 4 ift. spørgsmålet om Rejsekort gør det lettere eller mere besværligt at rejse med kollektiv trafik

I Tabel 2 fremgår de tre vigtigste resultater for Rejseplanen. Kundernes loyalitet overfor Rejseplanen viser, at Rejseplanens app scorer højere end Rejseplanens hjemmeside. Øvrige resultater fremgår af tabel 2.

Tabel 2: De tre vigtigste resultater for Rejseplanen

Resultat	Uddybning
NPS er 23	Brugerne der primært anvender App, er de mest anbefalingsvillige med en NPS på 32, mens hjemmeside brugerne er på 10
Størstedelen finder, hvad de leder efter på Rejseplanen	90% af brugerne finder, hvad de leder efter på Rejseplanen. Priser og information om forsinkelser kan med fordel gøres mere gennemskuelige.
Kunderne synes, at Rejseplanen gør det lettere at rejse med kollektiv trafik	På en fem punktskala er tilfredsheden næsten 4,2 ift. spørgsmålet om Rejseplanen gør det lettere eller mere besværligt at rejse med kollektiv trafik

Begge kundeundersøgelser kan ses på Rejsekort og Rejseplanens hjemmeside via dette link [Publikationer | rejsekort.dk](https://publikationer.rejsekort.dk)

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

Vedtagelse:

Orienteringen taget til efterretning.

Bilag:

Bilag 9.1 *Pressemeddelelse: Rejsekort og Rejseplanen kundeundersøgelser 2021*

10. MEDDELELSER

- Retssag - flextrafik

11. EVENTUELT

Formand
Morten Andersen

Næstformand
Kim Johansen

Bestyrelsesmedlem
Jim Staffensen

Bestyrelsesmedlem
Kristian Nielsen

Bestyrelsesmedlem
Anne Fiber

Bestyrelsesmedlem
René Larsen

Bestyrelsesmedlem
Regitze Tilma

Bestyrelsesmedlem
Ole Tyrsted Jørgensen

Bestyrelsesmedlem
Claus Skjoldborg Larsen

Bestyrelsesmedlem
Lars Erik Hornemann

Bestyrelsesmedlem
Jesper Kiel

Direktør
Carsten Hyldborg Jensen