

FynBus bestyrelse

Dagsorden for møde

Torsdag, den 10. februar 2011 kl. 16.00 – 18.00

Mødet afholdes på Tolderlundsvej 9, Odense

Deltagere:

Formand Torben Andersen, Kerteminde
Næstformand Lasse Krull, Region Syddanmark
Bestyrelsesmedlem Lars Kristian Pedersen, Assens
Bestyrelsesmedlem Kasper Westh, Odense
Bestyrelsesmedlem Niels Bebe, Middelfart
Bestyrelsesmedlem Kim Johansen, Nordfyn
Bestyrelsesmedlem Bruno Hansen, Svendborg
Bestyrelsesmedlem Peter Jordhøj, Nyborg
Bestyrelsesmedlem William Jensen, Region Syddanmark

Repræsentantskabsmedlem Niels Peter Ellegaard, Faaborg-Midtfyn
Repræsentantskabsmedlem Peter Lund, Ærø
Repræsentantskabsmedlem Bjarne Møller Petersen, Langeland

Direktør Carsten Hyldborg Jensen
Drifts & Kvalitetschef Jan Gudmann Hansen
Økonomichef Benny H. Hansen
Sekretariatsleder Ingrid Dissing
Kommunikationsleder Martin Bødker Krogh
Ledelseskonsulent Lars Tidemann

Møde i FynBus bestyrelse 10. februar 2011

Dagsorden:

1. Meddelelser

Sager til beslutning:

- 2. Principper for regnskabsaflæggelse for 2010.**
- 3. Gebyrpolitik for FynBus**

Sager til drøftelse:

- 4. Tilskud til uddannelseskort**

Sager til orientering:

- 5. FynBus' Strategi og –handleplan 2011 – 2015**
- 6. Skolestruktur og køreplanlægning 2011**
- 7. Eventuelt**

1. Meddelelser

- Qlikview: Præsentation af muligheder for dataanvendelse og dataanalyse på baggrund af realtidsdata fra bybusser i Odense og regionalbusser.
- Orientering om strejke blandt buschauffører.
- Henvendelse fra Natteravnene.

Sager til beslutning:

2. Principper for regnskabsaflæggelse for 2010

Sagsfremstilling:

Der er den 22. december 2010 fra Indenrigsministeriet udmeldt en opblødning i kravene til regnskabsaflæggelsen for kommuner, regioner og § 60-selskaber. Ændringerne træder i kraft med virkning allerede for regnskabsaflæggelsen for 2010.

FynBus har mulighed for at udnytte denne forenkling, som gør det frivilligt at udarbejde *det omkostningsbaserede driftsregnskab*. En beslutning herom vil medføre, at regnskabet for 2010 **ikke** indeholder:

- *Resultatopgørelse (omkostningsbaseret)*
- *Omregningstabel (redegørelse for forskellen mellem udgifts- og omkostningsbaseret regnskab)*
- *Pengestrømsopgørelse*

FynBus' kvartalsvise interne budget og regnskabsrapportering aflægges efter principperne i det udgiftsbaserede regnskab og budget. Dette er begrundet i, at denne regnskabsform tilgodeser styring af det årlige tilskud til selskabet. Bevillingsformålet er således det afgørende og dette løses i det årlige budget, herunder godkendelse af tilskud.

Det omkostningsbaserede regnskab kan ikke sammenholdes til budget eller tilskud, hvorfor dette ikke hidtil er anvendt styringsmæssigt.

Driftsregnskabet i årsregnskabet er et samlet regnskab, hvor det er resultatet af FynBus samlede aktiviteter, der fremgår. Aktiviteterne omfatter busdrift, SBH, entreprenørselskab og tjenestemandspension.

Trafikselskaberne har forskellige aktivitetsomfang. Derfor er sammenligning på det samlede niveau ikke relevant. Til analyseformål og sammenligning med andre selskaber anvender vi derfor "afdelingsregnskaber", således at busdrift sammenlignes med busdrift i andre selskaber, specialkørsel sammenlignes med specialkørsel i andre selskaber o.s.v. Hermed er tallene mulige at sammenligne, selvom der stadig skal tages højde for regionale forskelle, forskelle i størrelse, organisation og kontoplan.

Samlet betyder dette, at Fynbus' behov til:

- Styring af virksomheden, herunder bevillings- og budgetgodkendelse og opfølgning, samt
- Sammenligning med andre selskaber

løses i det udgiftsbaserede driftsregnskab, herunder udgiftsbaserede "afdelingsregnskaber". Det betyder samtidig at behovet for det omkostningsbaserede driftsregnskab alene har været at leve op til kravene fra Indenrigsministeriet.

Administrationen ønsker således at Bestyrelsen tager stilling til hvorvidt årsregnskabet i fremtiden skal indeholde både et udgiftsbaseret og omkostningsbaseret driftsregnskab eller udelukkende et udgiftsbaseret driftsregnskab.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at

- der fra og med 2010 alene udarbejdes et udgiftsbaseret driftsregnskab.

Vedtagelse:**3. Gebyrpolitik for FynBus****Sagsfremstilling:**

FynBus har undersøgt muligheden for at indføre rykkergebyr i forbindelse med inddrivelse af manglende betaling af afgifter for forkert/manglende rejsehjemmel.

Årsagen er, at FynBus oplever et stigende antal passagerer, der ikke betaler til tiden, hvilket påfører FynBus et ikke uvæsentligt merarbejde. Der forekommer ca. 200 tilfælde pr. år hvor det er nødvendigt at sende én eller flere rykkere og eventuelt overgive til inddrivelse. Hver tilfælde tager i gennemsnit 1 ½ times ressourceindsats.

Reglerne for gebyrer er fastsat i Renteloven der i § 9b angiver, at der maksimalt kan opkræves kr. 100 pr. rykker. Beløbet kan opkræves uafhængig af den faktisk medgåede tid mv. Der kan opkræves gebyr for maks. 3 rykkere.

Det bemærkes, at der i tre andre trafikselskaber og i DSB benyttes rykkergebyrer på kr. 100 – 250 mens man i to trafikselskaber ikke benytter rykkergebyrer.

Det foreslås, at FynBus indfører et gebyr på rykkere ifm. inddrivelse af afgifter for manglende rejsehjemmel, på kr. 100. Gebyret opkræves i forbindelse med 1. – 3. rykker.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at

- FynBus indfører et gebyr for rykkere ifm. manglende indbetaling af afgifter på kr. 100 som foreslået.

Vedtagelse:

Sager til drøftelse:**4. Tilskud til uddannelseskort****Sagsfremstilling:**

Direktøren redegør i mødet for resultatet af møde afholdt den 3. februar 2011 mellem Region Syddanmark, Sydtrafik og FynBus vedrørende eventuel kompensation for højere egenbetaling til uddannelsessøgende, der benytter Uddannelseskort.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at

- Bestyrelsen drøfter sagen.

Vedtagelse:**Sager til orientering:****5. FynBus' Strategi- og handleplan 2011 – 2015****Sagsfremstilling:**

Bestyrelsen drøftede på sit møde den 7. oktober et kort oplæg om strategi og handleplan 2011 med fokus på flere passagerer i busserne, herunder fokus på marked og kunder.

Til bestyrelsesmødet den 11. november 2010 udarbejdede Administrationen et første udkast til Strategi og handleplan 2011 med henblik på efterfølgende udbygning med et sammentrag af interne handleplaner for FynBus' afdelinger. Bestyrelsen drøftede november udkastet. På baggrund af udkastet har FynBus' afdelinger udarbejdet en aktivitetsoversigt, der vedlægges strategien som bilag.

Nu foreligger FynBus' Strategi- og handleplan 2011 – 2015 i færdig udgave. Strategi- og handleplanen indeholder en kort beskrivelse af FynBus' vision og opgave som trafikselskab. Hovedoverskrifterne for arbejdet i 2011 er *kvalitet og kundefokus* som efterfølgende udmøntes i fire afsnit om indsatsområderne for 2011 med konkrete, overordnede handleplanpunkter inden for hvert område. Indsatsområderne er:

1. Sikker drift med fokus på kapacitet og rettidighed
2. Forbedret trafikinformation
3. Øget markedsføring
4. Forbedret kundeservice

Dokumentet kan efter bestyrelsesmødet 10. februar 2011 offentliggøres og formidles til FynBus' interessenter.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at

- Bestyrelsen tager orientering til efterretning.

Vedtagelse:**Bilag:**

Bilag 5.1: FynBus' Strategi- og handleplan 2011 – 2015.

6. Skolestruktur og køreplanlægning 2011**Sagsfremstilling:**

Arbejdet med ændringer i de lokale ruter i kommunerne er påbegyndt. Omfanget af ændringer er meget afhængigt af, hvor store omlægninger der sker i skolestrukturen og andre forhold, der nødvendiggør tilpasninger.

I mødet gives en orientering om stedet for processen i de enkelte kommuner.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at

- Bestyrelsen tager orientering til efterretning.

Vedtagelse:**Bilag:**

Bilag eftersendes.

7. Eventuelt

Formand
Torben Andersen

Næstformand
Lasse Krull

Bestyrelsesmedlem
Lars Kristian Pedersen

Bestyrelsesmedlem
Kasper Westh

Bestyrelsesmedlem
Niels Bebe

Bestyrelsesmedlem
Kim Johansen

Bestyrelsesmedlem
Bruno Hansen

Bestyrelsesmedlem
Peter Jordhøj

Bestyrelsesmedlem
William Jensen

Direktør
Carsten Hyldborg Jensen

FynBus' strategi for

Flere passagerer 2011-2015



Indhold

Status 2010.....	3
Opgave og vision for FynBus	5
Handlingsplan 2010-2011	6
1. Sikker drift med fokus på kapacitet og rettidighed.....	
2. Forbedret trafikinformation	8
3. Forbedret kundeservice	
4. Udbredelse af kendskab til billetprodukter og busruter	10



Strategi for flere passagerer 2010 - 2015

En kort status for 2010

Indledning

I midten af 2009 blev arbejdet med at få lagt en strategi for FynBus, der frem mod 2015 skulle understøtte en overordnet målsætning om en fremgang på 15% i passagertallet, iværksat. Da den nye bestyrelse for FynBus tiltrådte i starten af 2010 var en af de første opgave derfor at diskutere og endeligt vedtage strategien samt den konkrete handlingsplan, der i 2010 skulle hjælpe med at realisere strategiens første år.

I 2010 stod FynBus overfor en lang række udfordringer, herunder den endelige implementering af de regionale principper, der blev udmøntet i nye køreplaner i FynBus' områder pr. 1. august 2010.

Køreplanarbejdet var det endelige resultat af et bredt samarbejde mellem FynBus og ejerkredsen, der består af de ti fynske kommuner samt regionen.

Den handlingsplan, der blev lagt for 2010, så ud som følger:

1. Bus til tiden
2. Bedre information
3. Bedre tilbud til pendlerne
4. Billetter og takster
5. Bedre sammenhæng og mobilitet

Status er, at handlingsplanen for 2010 stort set er realiseret på de fleste punkter, hvilket beskrives nærmere på næste side.



Som afsæt for 2011 kan det konstateres, at:

- Busserne har opnået en acceptabel præcision, idet 80% af alle stoppesteds-afgange sker inden for 5 minutter, og 96% sker inden for 10 minutter. Der er stort set ingen forsinkelser på mere end 20 minutter. Det er primært nogle bestemte afgange, der skaber problemer. Det arbejdes der på at forbedre.
- Informationen er forbedret på en række punkter blandt andet gennem øget brug af ny hjemmeside, samt via informationsskærme i alle regionalbusser og odenseanske bybusser. Herudover udgives løbende aktuelle nyhedsbreve til chauffører, ejere og ansatte.
- Den nye regionale køreplan pr. 1. august 2010 indeholder en række forbedringer for pendlerne.
- Der er indførte nye typer rejsehjemmel som blandt andet medfører en sænkning af taksterne på visse områder. I 2011 følges der op på resultaterne.
- Der er indført teletaxa i en del kommuner, som blandt andet bidrager til at fastholde et servicetilbud i de tyndt befolkede områder.



Bilag 5.1

Opgave og vision for FynBus

Opgave:

FynBus' opgave er at etablere, vedligeholde og udbygge et sammenhængende kollektiv trafiksystem, og derigennem fremme kollektiv trafik som transportform.

Vision:

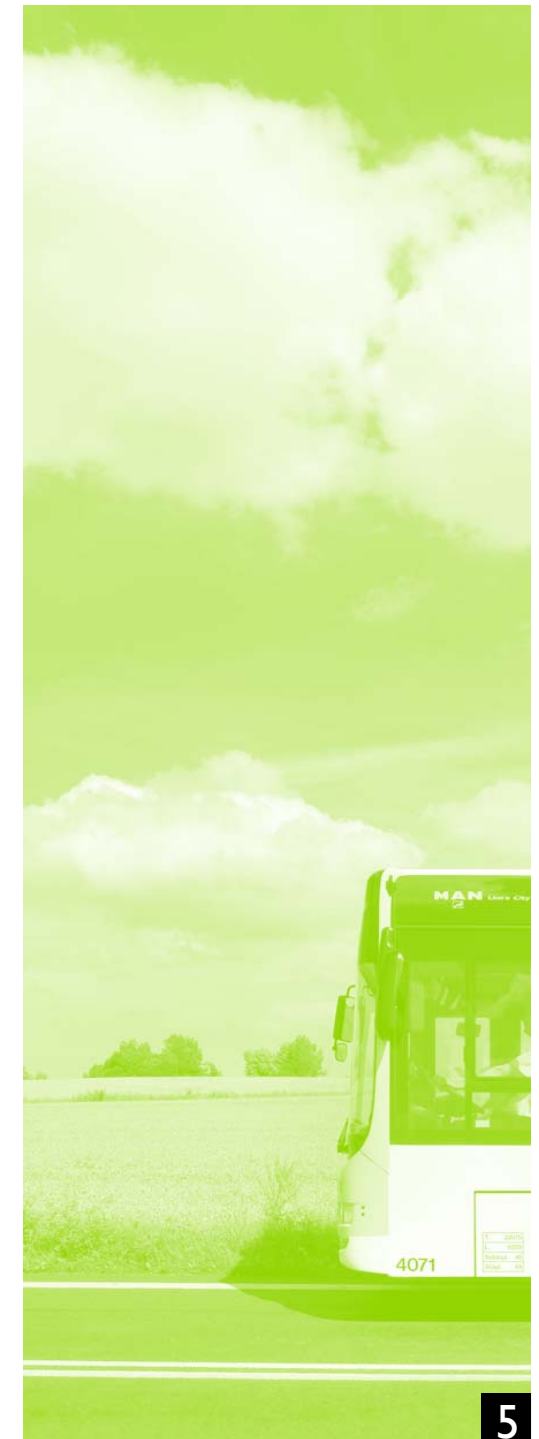
Visionen for FynBus er, at passagertallet de kommende år vil stige på baggrund af en øget andel af den samlede pendlingstrafik.

Overordnede mål:

FynBus har følgende overordnede mål for den kommende periode:

- A. Kernekunderne tilbage
- B. Bilpendlere skal i vid udstrækning vælge bussen
- C. Passagertallet skal stige med 15%

For at nå disse mål har FynBus udpeget en række delmål, som i prioriteret rækkefølge søges opfyldt. Mål og delmål fremgår af nedenstående figur.



Bilag 5.1

Handlingsplan 2011-2012

I forbindelse med realiseringen af handleplanerne for 2010 har FynBus i vid udstrækning opfyldt målsætningerne på de første trin på stigen: Sikker drift, pålidelig driftsinformation, gennemskuelige billetssystemer og køreplaner samt bedre kundeservice.

For 2011 gælder det, at der fortsat skal være fokus på trappens første trin, men parallelt hermed tager trafik-selskabet nu for alvor hul på arbejdet med at flytte kunderne fra bilen til bussen: Produktet kan fortsat udvikles - og så skal det kommunikeres. For rigtig mange handler brugen af kollektiv trafik om holdning, og det er den holdning FynBus skal påvirke gennem et forsat kvalitets- og udviklingsarbejde samt gennem markeds-kommunikation, dvs. kommerciel og målrettet markedsføring med det formål at skabe vækst.

Handlingsplanens elementer i 2011 ser derfor ud som følger

1. Sikker drift med fokus på kapacitet og rettidighed
2. Forbedret trafikinformation
3. Forbedret kundeservice
4. Udbredelse af kendskab til billetprodukter og busruter

Hovedoverskrifterne for arbejdet i 2011 er *kvalitet og kundefokus*, og i disse to ord gemmer sig ønsket om at *alle*, der arbejder for FynBus, har fokus på at sikre kvaliteten af det daglige arbejde, samt er 100% kundebevidste i alle handlinger og udsagn, hvad enten det gælder arbejdet med at sikre driften eller den direkte service-ring af kunderne. Det er væsentligt at fremhæve at FynBus parallelt med arbejdet for at skaffe nye kunder, tillige har fokus på de eksisterende.

1. Sikker drift med fokus på kapacitet og rettidighed

FynBus har arbejdet med og vil fortsat arbejde med at sikre den daglige drift. Sikker drift gælder på alle platforme og griber ind i hver eneste medarbejders daglige arbejde. Den sikre drift er løftet til kunderne om, at vi lever op til forventningerne. I arbejdet for at fastholde og udvikle er chaufførerne en meget vigtig brik, og der vil derfor blive iværksat en lang række tiltag for og med de mange chauffører, der kører for FynBus.



Bilag 5.1

Incitamentskontrakter

Arbejdet med incitamentskontrakter udbygges til også at omfatte øvrige entreprenører på Fyn, først og fremmest bybusserne i Odense og Svendborg, som der er givet støtte til via Trafikstyrelsens Grønne Puljer.

Certificering / efteruddannelse af chaufførerne

Alle chauffører, der kører for FynBus, skal løbende efteruddannes og certificeres, så vi sikrer en ensartet kvalitet og at kunderne møder et ensartet serviceniveau uanset hvilken bus, de benytter. Arbejdet skal igangsættes i 2011 og finder sted i tæt samarbejde med entreprenørerne. Herunder udarbejdelse af en kvalitetshåndbog.

Chaufførinddragelse

Daglig drift og køreplanlægning

For at styrke den daglige dialog med de enkelte chauffører, iværksætter og udbygger FynBus en række initiativer, der har til formål at få en tættere dialog med frontpersonalet. Ledelsen i FynBus skal møde chaufførerne ved en række decentrale garagemøder og her give mulighed for at stille spørgsmål og få svar. Herudover stilles website og sms-kanal til rådighed, så vi sikrer os inputs fra chauffører vedr. daglig drift og køreplanlægning, som herefter håndteres af de rette kanaler i FynBus.

Chaufførpanel

Der etableres et chaufførpanel, der sikrer at FynBus får god sparring i forbindelse med nye kundetiltag samt gode ideer til at skabe bedre sammenhæng mellem trafikselskab, chauffører og kunders opfattelse af den kollektive trafik.

Dokumentation

For at FynBus kan garantere den sikre drift, er der en række værktøjer, der er nødt til at være på plads. Her tænkes primært på de dokumentationsværktøjer, der skal hjælpe os med at overvåge fx rettidighed og kapacitet og som skal hjælpe trafikselskabet med at øge den oplevede kvalitet.



Bilag 5.1

2. Forbedret trafikinformation

Viden om hvornår bussen kører og hvor den kører fra, er hjørnestenene i den daglige trafikinformation. Det er til enhver tid en stor opgave at sikre, at disse oplysninger er så tilgængelige som muligt. Derfor vil FynBus også i 2011 iværksætte initiativer, der vil give kunderne forbedret trafikinformation.

Realtid

Nye realtidsdata fra det regionale bussystem tænkes sammen med realtidsdata fra bybusserne i Odense og stilles til rådighed for kunderne. Via realtiden skal kunderne hele tiden kunne forvisse sig om sikker drift, og når bussen er forsinket, skal realtiden sikre kunderne de bedste muligheder for at få besked og kunne søge alternativer.

Forbedret skiltning på Odense Banegård Center

FynBus har ansøgt Trafikstyrelsen om 2 millioner kroner til udbygning af trafikinformationen på Fyns travleste trafikknudepunkt, Odense Banegård Center. Formålet er at skabe bedre sammenhæng mellem tog og bus, og at hjælpe kunderne frem til busserne og ind i den rigtige. Såfremt ansøgningen imødekommes vil arbejdet med dette gå i gang i starten af 2011.

Øget brug af digitale infoskærme i bybusser og regionalbusser

Ved udgangen af 2010 etableres der digitale infoskærme i alle regionalbusserne, samt i alle bybusser i Odense. Når implementeringen af disse skærme er tilendebragt skal det sikres, at skærmene leverer god og pålidelig trafikinformation under hele rejsen, således at kunderne oplever en sammenhæng mellem trafikinformationen før og under rejsen.

3. Forbedret kundeservice

Mødet med kunden har haft stort fokus i 2010. Både når mødet skete i bussen, i kundecentrene og når kunden mødte FynBus i telefonen. Selvom FynBus er i gang med forvandlingen fra forvaltning til forretning er der stadig meget, der kan gøres bedre og det skal der arbejdes videre med i 2011. Samtidig skal FynBus opleves som mere fleksibel og det skal undersøges, hvordan kunderne i endnu højere grad end i dag kan få nemmere adgang til FynBus og betjene sig selv.



Bilag 5.1

Fokusgrupperarbejde: Forbedret kundeservice

Inden der sættes en masse ressourcer ind på en forbedret kundeservice, skal vi spørge kunderne om deres forventninger. Dette er for at sikre at udviklingsarbejdet gøres rigtigt, og for at prioriteret de rigtige indsatsområder i forhold til kundernes behov.

Forbedret telefonservice

Ventetiden i telefonkøerne skal ned og antallet af ubesvarede opkald skal reduceres. Herudover skal telefonbetjeningen effektiviseres og endelig bør der i højere grad kunne henvises til web, når folk kontakter FynBus.

Udviklingen af webbaseret kundeservice

Et af de væsentlige udviklingsområder er webbaseret kundeservice, hvor kunderne sikres et hurtigt svar, hvis de mailer til FynBus. Dette ville både reducere antallet af telefonopkald, samt give mere tilfredse kunder. En sms-baseret køreplanoplysning er også en oplagt idé her.

Videreudbygning af loyalitetsprogrammet "Min FynBus"

Over 2.000 kunder har tilmeldt sig "MinFynBus.dk" som er et tilbud om direkte information i forbindelse med ændringer og målrettede relevante tilbud til kunderne. Formålet er at fastholde de eksisterende kunder i et loyalitetsforhold til FynBus. FynBus har i budgettet for 2011 afsat penge til videreudvikling af loyalitetsprogrammet, og formålene er mange:

- Give bedre trafikinformation og service
- Øget dialog med kunderne
- Oplevelse af værdi ved at være kunde ved FynBus
- Alternativ markedsføringskanal overfor kunderne, at skabe mersalg

FynBus har søgt Trafikstyrelsens Grønne Pulje om cirka 2 millioner kroner til videreudvikling af projektet, inkl. bred og massiv markedsføring.



Bilag 5.1

Kundecenter Svendborg

I starten af januar 2011 etableres et nyt bemandet kundecenter i Svendborg. Svendborg er Fyns næststørste by og her ønsker FynBus at tilbyde de samme serviceydelser som i kundecenteret i Odense.

Kundecenteret bemannes på alle hverdage og vil blive markedsført lokalt, når åbningen nærmer sig.

4. Udbredelse af kendskab til billetprodukter og busruter

Det er en grundforudsætning for flere kunder, at potentielle kunder kender vores takst- og rute-produkter. Kunderne skal vide hvor busserne kører, og hvordan de hurtigst, nemmest og billigst kommer med. Derfor ligger der fortsat en stor informationsindsats i at få udbredt den grundlæggende historie om produkterne.

I 2010 iværksatte FynBus en række målrettede markedsføringstiltag og når resultatet af disse indsatser kendes, vil de danne grundlag for lignende initiativer.

Segmentering af kundegrupper ift. trafiksystem

For at kunne målrette salgsindsatsen i forhold til kunderne, er det nødvendigt at vide hvem nuværende og potentielle kunder er, og hvilke ønsker de har. Denne viden skal indhentes gennem markedsanalyser og kundeundersøgelser. Formålet er at indhente præcis viden om, hvor der skal sættes ind og hvilke virkemidler, der skal tages i anvendelse.

Salg

FynBus' medarbejdere skal tænke i målrettet salg til kunderne. Der sker både igennem markedsføringen, men også i mødet med kunden. Således skal både chauffører og frontpersonale hjælpes til at kunne udføre et salg ved mødet med kunden. Endelig arbejder FynBus målrettet med salg til fynske virksomheder via et erhverspendlerprojekt og erhvervskortsalg.

Billetter og kort

FynBus har en lang række takst-produkter, som ikke kendes lige godt af alle kunderne. I 2011 vil et af indsatsområderne være at give kunderne større viden om FynBus' produkter. FynBus skal undersøge om de eksisterende produkter er gode nok, eller om kunderne efterlyser helt andre løsninger. Dette arbejde skal igangsættes ved hjælp af interviews og fokusgrupper.

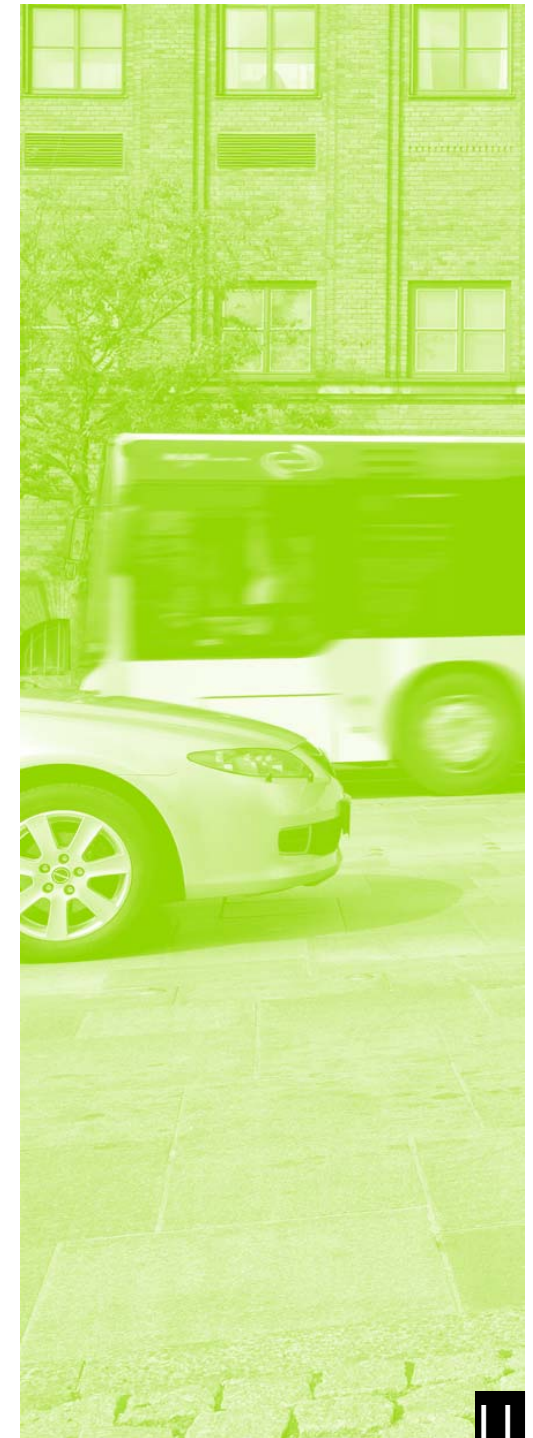


Bilag 5.1

Endelig skal FynBus udvide samarbejdet med relevante partnere, som fx DSB, om udvidelse af billetsamarbejde på Fyn. Fx kunne man forestille sig fælles sms-billet, fælles weekendbillet, samt den definitive afskaffelse af girokortet.

Service og salg til kommunerne

Også vores ejere er kunder, og her består opgaven i at såvel plan-afdeling som SBH-afdeling fortsat er i dialog med ejerne om løbende udvikling af løsninger, både hvad angår optimering af de eksisterende løsninger, men også helt nye.



Indsatsområde	Begrundelse	Mål	Sammenhæng eksternt og internt
Kundecenter			
Øget salgsindsats, bedre service og produktudvikling i FynBus kundecenter.	<p>Indsatsen understøtter FynBus strategi i forbindelse øget pasgertilgang: Delstrategi Forbedret kundeservice.</p> <p><i>Tidshorisont: Januar til september måned 2011.</i></p>	<p>At klæde medarbejderne i FynBus' kundecenter bedre på til det opsøgende salgsarbejde, at yde service på rette niveau, at give en bedre service til kunder der henvender sig telefonisk samt at give kunderne en mulighed for øget grad af selvbetjening.</p> <p>Projektet er rettet mod direkte kundekontakt.</p>	<p>Fælles projekter med Drift og Kvalitet, IT afdelingen og eksterne konsulenter.</p>
Kommunikation			
10plus2	<p>Med 10+2 tilbydes kunderne nem kollektiv trafik til en god pris. Markedsføringsindsatsen understøtter strategien for flere passagerer: Delstrategi Billetter og kort.</p> <p><i>Tidshorisont: Januar/februar 2011</i></p>	<p>At udbrede kendskab til produktet og dermed øge antallet af kunder, der betaler kollektiv trafik via PBS og reducere antallet af kunder, der møder op for personlig kortfornyelse.</p>	<p>Sammenhæng med Kundecenter.</p>
Markedsføring af Odense 10 kr.	<p>Understøtter målet om flere passagerer i busserne: Delstrategi Billetter og kort.</p> <p><i>Tidshorisont: Januar/februar 2011</i></p>	<p>At øge kendskabet til og salget af rejser i Odense for 10 kroner.</p>	<p>Sammenhæng med kundecenter, sammenhæng med Odense-projekt, hvor det undersøges om takstreduktion kan give flere kunder i busserne.</p>
Rute 810	<p>Understøtter målet om flere passagerer i busserne: Delstrategi Udbredelse af kendskab til</p>	<p>At øge kendskabet til og brugen af rute 810</p>	<p>Sammenhæng med andre afdelinger.</p>

Bilag 5.2

FynBus' handleplaner 2011 på afdelingsniveau

Indsatsområde	Begrundelse	Mål	Sammenhæng eksternt og internt
	billetprodukter og busruter. <i>Tidshorisont: Februar 2011</i>		
Handicappede i de regionale busser	FynBus ønsker at udbrede brugen af kollektiv trafik og dermed skaffe flere kunder i busserne. Understøtter delstrategi Udbredelse af kendskab til billetprodukter og busruter. <i>Tidshorisont: Januar/februar 2011</i>	At fortælle handicappede borgere om muligheden for at benytte regionale lavgulvsbusser og idet hele taget om mulighederne i busserne. At udbrede kendskab til handicapvenlige busser.	
Kommunikation via elektroniske skærme i busserne	Understøtter strategi om flere passagerer, idet det indgår i ønsket om et løft af den oplevede kvalitet: Delstrategi Øget brug af digitale infoskærme i bybusser og regionalbusser. <i>Tidshorisont: Januar/februar 2011</i>	At øge kundernes kendskab til produkter og relevante information i busserne. At understøtte FynBus' kommunikation ved hjælp af 'egen medie-kanal' i busserne. Lettere adgang til relevante tilbud til kunderne, samt infotainment i busserne.	Sammenhæng med Drift & Kvalitet.
Relancering af Bus-alarm	Understøtter strategi om flere passagerer, idet det indgår i ønsket om et løft af den oplevede kvalitet: Delstrategi Forbedret trafikinformation. <i>Tidshorisont: Januar/februar 2011</i>	At kunderne skal have lettere adgang til informationer om forstyrrelse i driften. At øge kundernes tilfredshed med trafikinformationen. At øge antallet af tilmeldte til busalarm.dk	Sammenhæng med Drift & Kvalitet/Trafikvagten.

Indsatsområde	Begrundelse	Mål	Sammenhæng eksternt og internt
Fokusgruppe(r)	<p>For at understøtte ambitionen om målrettet, markedsorienteret salgsindsats nedsætter FynBus en eller flere fokusgrupper, der skal hjælpe os med at gøre produktet bedre. Understøtter delstrategi Fokusgruppearbejde: Forbedret kundeservice.</p> <p><i>Tidshorisont: Afklaring: Januar 2011.</i></p>	<p>At afklare hvad kunderne ønsker og efter-spørger samt hvordan vi når ud med budskabet?</p> <p>At afvikle fokusgruppe-møder med det formål at indhente viden om kundernes ønsker og forventninger. Emner kvalitet, serviceniveau, produkter, køreplaner.</p>	<p>Tæt sammenhæng til Plan, Kundecenter og Takstgruppe alt afhængig af, hvad fokusgruppen (fokusgrupperne) skal spørges om og forholde sig til.</p>
Opstart chaufførpanel	<p>Understøtter indsats forsikker drift og øget kvalitet ved chaufførinddragelse. Ved at inddrage chaufførerne trækkes de tættere på FynBus og vi får adgang til værdifuld information om kunderne og busproduktet.</p> <p><i>Tidshorisont: Iværksættelse i januar 2011.</i></p>	<p>At få en god dialog med chaufførerne, samt at indhente vigtig viden om, hvordan vi ved hjælp af chaufførerne kan opfylde målene vedr. flere passagerer i busserne og forbedret kvalitet.</p> <p>At understøtte delstrategi for chaufførinddragelse, der udover chaufførpanelet indbefatter chaufførportal, sms-tjeneste og besøg på garageanlæggene.</p>	<p>Samarbejdsprojekt mellem Drift og Kvalitet og Kommunikation, hvor D&K hjælper os med dialogen til entreprenørerne.</p> <p>Projektet er desuden tæt forbundet med hele incitamentsprojektet.</p>
FynBus på Facebook; Afklaring og strategi	<p>FynBus vil gerne tættere på kunderne, og dermed understøtte målet om flere passagerer i busserne. Delstrategi Forbedret kundeservice.</p> <p><i>Tidshorisont: Forår 2011</i></p>	<p>Ud fra erfaringer fra andre ind- og udenlandske trafikselskaber, undersøges det om FynBus via Facebook kan tilbyde kunderne en tættere dialog og på sigt tage det sociale medie i brug til daglig formidling af fx trafikinformation.</p> <p>At øge kundernes adgang til relevant information om drift og produkter.</p>	<p>Sammenhæng med Drift & Kvalitet/Trafikvagten.</p>

Indsatsområde	Begrundelse	Mål	Sammenhæng eksternt og internt
Odense Bybusser			
Incitamentskontrakter	Understøtte delstrategi for sikker drift.	At undgå forsinkelser samt annullerede ture.	Sammenhæng med Drift & Kvalitet og Sekretariat.
Løbende uddannelse mht. billettering.	Understøtte delstrategi Efteruddannelse af chauffører samt Forbedret kundeservice.	At der undervises i alle funktioner i billetmaskinen, da man er tilbøjelig til at glemme funktioner som ikke bruges så tit. At der foretages korrekt billettering over for vore kunder.	Sammenhæng med Drift & Kvalitet.
Kundeservice	Understøtter delstrategi Forbedret kundeservice.	At alle chauffører forstår hvilken service den offentlige bustrafik yder til kunderne – og at vi er de bedste til det!	Sammenhæng med Drift & Kvalitet.
Vedligeholdelse af materiel og rengøring	Understøtter delstrategi Forbedret kundeservice.	At der arbejdes med optimering af rengøringen i busserne. At der foretages efterspænding af busserne med henblik på fjernelse af udenomsstøj når der køres. Dette vil bevirke at kunden får en langt bedre oplevelse af befordringen.	Sammenhæng med Drift & Kvalitet.
Drift og Kvalitetsafdeling			
Harmonisering af teletaxaordninger	FynBus har i 2010 implementeret en række teletaxaordninger, der håndteres under SBHs bestillingssystem. Disse ordninger er på forskellige parametre afvigende, hvilket stiller ekstra krav til bestillingsmodtagelsen samt planlægningssy-	At der sikres en harmoniseret FynBus model for håndtering af teleordninger	Tæt samarbejde mellem SBH og PLAN Ressourceoptimering og intern procesoptimering.

Indsatsområde	Begrundelse	Mål	Sammenhæng eksternt og internt
	<p>stemet. Ved en harmonisering vil der kunne opnås sikker drift samt administrative og driftsmæssige besparelser.</p> <p><i>Tidshorisont: Sommer 2011</i></p>		
Incitamentsaftaler	<p>Incitamentsaftaler med FynBus' entreprenører skal være med til at sikre flere passager i bussen samt øge passagertilfredsheden. Delstrategi Incitamentsaftaler.</p> <p><i>Tidshorisont: Efteråret 2011</i></p>	<p>Der skal med virkning fra 1. januar 2011 indgås incitamentsaftaler for den regionale kørsel og for bybusserne i Odense og Svendborg.</p> <p>For bybusserne i Odense og Svendborg skal der ligeledes etableres kundetilfredsmålinger samt målinger af passagertilfredshed.</p>	<p>Chaufførcertificering og kvalitetssikring af busproduktet.</p>
Business Intelligence	<p>Bedre mulighed for opfølgning på drift med henblik på at understøtte sikker drift og forudsætninger for præcis kundeinformation samt tilpasning af FynBus' telefonindsats. Delstrategi Dokumentation.</p> <p><i>Tidshorisont: Efteråret 2011</i></p>	<p>Færdig implementere BI projekt, støttet af trafikstyrelsen, med passagerdata, rejsehjemmeldata og køretidsdata.</p> <p>Integrere telefonstatistik samt kundecenterstatistik (fysiske kundebesøg) og udarbejde standardrapporter og layout.</p>	<p>Kvalitetssikring af informationer til ejere og ledelse.</p>
Bedre stoppesteder	<p>Forholdene omkring stoppesteder er ofte meget lidt passagervenlige. Ansvar for dette område ligger ikke hos Trafikselskabet, men hos vejmyndigheden og der er af hensyn til kollektive trafiks image brug</p>	<p>Udvikle kvalitetsstandard for stoppesteder og terminaler i det fynske område.</p> <p>Styrke samarbejdet mellem FynBus og kommunernes vejafdelinger.</p> <p>Analysere tilgængelige modeller for finansiering af vedligeholdelse af terminaler og stoppesteder.</p>	<p>Projektet er finansieret med støtte fra Trafikstyrelsen og gennemføres i samarbejde med konsulentfirmaet Imagita.</p> <p>Eksterne samarbejdsrelationer til kommuner</p>

Indsatsområde	Begrundelse	Mål	Sammenhæng eksternt og internt
	<p>for en højere og mere ensartet standard.</p> <p><i>Tidshorisont: efterår 2011</i></p>		<p>og region samt harmoniseret tilgang til stoppesteder/terminaler.</p>
Systemforbedringer og værktøjer	<p>For at lette det administrative arbejde i FynBus vil der blive foretaget en række systemforbedringer og indført nye værktøjer. Delstrategi Sikker drift.</p> <p><i>Tidshorisont: Efteråret 2011</i></p>	<p>Udskiftning af chipkortprintere i Odense og Svendborg.</p> <p>Opdatering af TMS til dot.net og Windows 7.</p> <p>Opdatering af arbejdsstationer til Office 2010.</p> <p>Udbygning af intranet med manualer, printerinstallationer, referater mv.</p> <p>Opdatering af zonebog og viazoner.</p>	<p>Tæt samarbejde med kundecenter omkring især chipkortprintere og TMS.</p> <p>Intern effektivisering.</p>
Forbedring af interne procedurer	<p>Formålet er at sikre de bedste helhedsløsninger for FynBus og at forbedre og effektivisere de interne samarbejdsflader i forhold til IT/data. Delstrategi Sikker drift.</p> <p><i>Tidshorisont: Efteråret 2011</i></p>	<p>Udarbejde drejebog for køreplanskift, herunder sikre IT/data's aktive deltagelse ved køreplanskift og –evaluering, at sikre tid til kvalitetskontrol af dataleverancer og afklare dataleverancer.</p> <p>Tættere dialog med alle afdelinger om afklaring af organisatoriske og arbejdsmæssige snitflader.</p> <p>Årligt møde med chauffører vedrørende billettering og Bus IT.</p> <p>Fokus på budgetopfølgning.</p>	<p>Kvalitetssikring af data.</p>
Servicekursus	<p>Øget kundefokus. Understøtter delstrategi Forbedret kundeservice.</p> <p><i>Tidshorisont: Marts 2011</i></p>	<p>At sætte medarbejderen i stand til at yde ret service til kunden.</p>	<p>Fællesprojekt i Trafikafdeling, Kundecenter og SBH</p>

Indsatsområde	Begrundelse	Mål	Sammenhæng eksternt og internt
Planlægningsafdeling			
Realtid på Rejseplanen	Understøtter delstrategi Forbedret trafikinformation.	At færdiggøre projekt med afgangstavler via Rejseplanen / Hacon mhp. at realtidinformation er tilgængelig på flest mulige kanaler. At information der understøtter alle Fyn-Bus elektroniske services, annonceres når ARRIVAs realtidssystem er færdiggjort.	Sammenhæng med Arriva.
Revision af trafik- og køreplaner i Middelfart Kommune	Understøtter delstrategi for sikker drift pba. ændringer af skolestrukturen og deraf følgende ændret behov for transport.	At lave et trafiksystem der passer til den nye skolestruktur.	Kommunikation, Drift- og Kvalitet, Økonomi.
Revision af køreplaner i Odense Kommune	Understøtter delstrategi for sikker drift pba. ændringer i ressourceallokering.	At lave et trafiksystem der passer til Odenses vedtagne økonomi.	Kommunikation, Drift- og Kvalitet, Økonomi.
Revision af trafik- og køreplaner i Faaborg-Midtfyn Kommune	Understøtter delstrategi for sikker drift pba. ændringer af skolestrukturen og deraf følgende ændret behov for transport.	At få lavet et trafiksystem der passer til den nye skolestruktur.	Kommunikation, Drift- og Kvalitet, Økonomi.
Revision af trafik- og køreplaner i Nyborg Kommune	Understøtter delstrategi for sikker drift pba. ændringer af skolestrukturen og deraf følgende ændret behov for transport.	At få lavet et trafiksystem der passer til den nye skolestruktur.	Kommunikation, Drift- og Kvalitet, Økonomi.
Flextrafik	Understøtter delstrategi Service og salg til kommunerne. Der er indført teleløsninger i	At få lavet et harmoniseret servicetilbud tilpasset den enkelte kommunes økonomi.	Kommunikation, Drift- og Kvalitet, Økonomi.

Indsatsområde	Begrundelse	Mål	Sammenhæng eksternt og internt
	næsten alle kommuner. Løsningerne er meget forskellige.		
Dokumentation	Understøtter delstrategi Sikker drift og Dokumentation.	At billetsystemet på lokalruterne leverer tilstrækkeligt detaljerede data på rute- og turniveau som erstatning for manuelle tællinger. At skabe grundlag for opdatering af køreplaner i Kerteminde, Nordfyn og Assens kommuner.	Revision/udarbejdelse af trafikplaner i Middelfart, Svendborg, Faaborg-Midtfyn og Nyborg kommuner.
GeoidentifikationSystem	Understøtter generelt delstrategier vedrørende ledelsesinformation, sikker drift og flere passagerer i busserne.	At centrale forhold omkring brug, kunder og fremkommelighed er GIS-dokumenteret og indført generelt i Fyn-Bus. At ledelsesværktøjerne forbedres gennem visualisering og integreret anvendelse af GID.	Sammenhæng med Datagruppen.
Økonicenter			
Samarbejde med ejere.	Understøtter samarbejde med ejerkreds mhp. sikker drift og udvikling.	Fortsætte de 2 årlige besøgsrunder med ejerkredsen for løbende at sikre forventningsafstemning. Udvikle kvaliteten og indholdet i rapporter til bestyrelse og ejerkreds, herunder bl.a. ruteøkonomi, passageranalyser og samstemning af opstillingsformer, som anvendes i andre trafikselskaber og Trafikstyrelsen.	Sammenhæng med PLAN
Samarbejde med entreprenører.	Understøtter samarbejde med ejerkreds mhp. sikker drift og udvikling.	Gennemføre løbende kvalitetsmåling på entreprenørsamarbejdet i ØKO.	Sammenhæng med flere andre afdelinger.
Synliggøre sammenhæng	Understøtter delstrategi Do-	At synliggøre sammenhængen mellem akti-	Sammenhæng med Drift

Indsatsområde	Begrundelse	Mål	Sammenhæng eksternt og internt
mellem markedstiltag og resultater.	kumentation.	viteter/markedstiltag og resultater på pas-sagertal og -indtægter.	& Kvalitet.
Qlikview og ledelsesinfor-mation	Understøtter delstrategi Do-kumentation.	Implementering og udvikling af Qlikview. At udvikle generel ledelsesinformation (90%) og gøre denne tilgængelig for ejere og bestyrelse. At udvikle speciel ledelsesinformation (10%) som understøttelse af markedsstra-tegi.	
Intern udvikling i Økono-micentret.	Understøtter delstrategi for sikker drift.	At udvikle Data- og Analysegruppen mhp. understøttelse af FynBus' kundevendte aktiviteter. At sikre det interne samarbejde om afreg-ninger, afstemningsrutiner mv.	Sammenhæng med Fyn-Bus' afdelinger.
Sekretariat			
Udbud 2011	Indsatsen understøtter FynBus' delstrategi vedrørende sikker drift.	Udarbejde udbudsmateriale, varetage ud-bud, udarbejde kontrakter mv. ifm. de kommunale udbud i 2011.	Sammenhæng med ejer-kreds og PLAN.
ERFA-gruppen	Indsatsen understøtter FynBus' delstrategi vedrørende forbed-ret kundeservice.	Etablere sekretariat for ERFA-gruppen mhp. nye mål og nye samarbejdsflader ifm. erfa-gruppen.	Sammenhæng med ejer-kreds og andre afdelin-ger.
Grønne puljer	Indsatsen understøtter FynBus' delstrategi vedrørende forbed-ret kundeservice.	Etablere 'sekretariat' for projektformule-ring mv. ifm. Grønne Puljer.	Sammenhæng med ejer-kreds og andre afdelin-ger.
Kvalitetssikre leverancer	Indsatsen understøtter FynBus' delstrategi vedrørende sikker drift.	Kvalitetssikre bestyrelsesmateriale, leder-mødemateriale og ledelsesinformation	Sammenhæng med ejer-kreds og andre afdelin-ger.
Kvalitetssikre sagsange	Indsatsen understøtter FynBus' delstrategi vedrørende sikker	Jf. begrebet God Forvaltningsskik sikre sagsange i FynBus, herunder ikke mindst	Sammenhæng med an-dre afdelinger.

Bilag 5.2

FynBus' handleplaner 2011 på afdelingsniveau

Indsatsområde	Begrundelse	Mål	Sammenhæng eksternt og internt
	drift.	ift. ledermøder og bestyrelsesmøder.	
Evaluere lønadministration	Indsatsen understøtter FynBus' delstrategi vedrørende sikker drift.	Evaluere den nuværende lønadministration og fremlægge beslutningsgrundlag vedrørende eventuelle ændringer.	
Fratrædelsesordning	Indsatsen understøtter FynBus' delstrategi vedrørende forbedret kundeservice.	Indgå i samarbejde med de enkelte ledere/medarbejdere om indgåelse af fratrædelsesordninger samt medvirke til evaluering af aftalerne.	Sammenhæng med andre afdelinger.
Øvrige	Indsætterne understøtter dels bedre kundeservice og dels sikker drift, herunder effektiviseringer.	Tiltag: <ul style="list-style-type: none">• Telefonstandard ift. kunder• Kvalitetssikre projektkoordination• Nyt elektronisk journaliseringssystem• Evaluere flex- og overarbejdssystem• Indarbejde OK II i lønsystemer• Sekretariatsbistand til afdelinger	Intern tilpasning til kundebehov og effektiviseringer.