

FynBus bestyrelse

Dagsorden for møde

Torsdag, den 25. oktober 2012 kl. 16.00

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 Niels Peter Ellegaard, Faaborg-Midtfyn
Bestyrelsesmedlem Bruno Hansen, Svendborg
Bestyrelsesmedlem Peter Jordhøj, Nyborg
Bestyrelsesmedlem William Jensen, Region Syddanmark

Repræsentantskabsmedlem Kim Johansen, Nordfyn
Repræsentantskabsmedlem Jens Groth-Lauritsen, Ærø
Repræsentantskabsmedlem Bjarne Møller Petersen, Langeland

Direktør Carsten Hyldborg Jensen
Økonomichef Benny H. Hansen
Kundechef Helle Nielsen
Planchef Søren Junker
Kommunikationschef Martin Bødker Krogh
Ledelseskonsulent Lars Tidemann

Mødet indledes kl. 16.00 med et oplæg ved Danske Bank om investeringsstrategi og mulighed for afdækning af risici.

DAGSORDEN

Sager til beslutning:	3
1. Aftale om takstnedsættelse mellem FynBus og Trafikstyrelsen	3
2. FynBus strategi 2013	3
3. Plan for billetsalgssteder på Fyn	4
Sager til drøftelse:	7
4. Trafikplan for den statslige jernbane og tilrettelæggelse af lokaltogsbetjeningen på Vestfyn.	7
5. Studietur for bestyrelsen i 2013	7
6. Fællesmøde Sydtrafik-FynBus' bestyrelser	8
Sager til orientering:.....	8
7. Meddelelser	8
8. Eventuelt	8

Sager til beslutning:

1. Aftale om takstnedsættelse mellem FynBus og Trafikstyrelsen

Sagsfremstilling:

Regeringen har indgået en politisk aftale, som medfører, at taksterne nedsættes for rejser med kollektiv trafik uden for myldretiden.

Trafikstyrelsen har fremsendt et forslag til aftale mellem FynBus og Trafikstyrelsen om håndteringen af rabatten.

Takstnedsættelsen uden for myldretid (såkaldt off peak) gælder for lokale rejser, som påbegyndes i perioder uden for myldretid. Med lokale rejser menes rejser, som foregår i ét takstområde. Tidsrummene 11-13 og 18-07 på hverdage samt hele lørdagen og hele søndagen (inkl. helligdage) er defineret som uden for myldretidsperioder.

Takstnedsættelsen er på 20 pct. Den implementeres på Fyn udelukkende på KVIKKortet, idet aftalen politisk er rettet mod Rejsekortbrugere. Trafikstyrelsen har anerkendt KVIKKortet som en tilsvarende rejsehjemmel i forbindelse med off peak aftalen.

FynBus kompenseres som følge af aftalen for provenutabet.

Aftalen foreligger fra Trafikstyrelsen til underskrift.

FynBus har i forvejen rabat til pensionister der rejser uden for myldretiden på KVIKKort. Rabatten, der gælder for tidsrummet 9-13 og 18-24, fastholdes.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- Godkender indgåelse af "off peak" aftale med Trafikstyrelsen.

Vedtagelse:

Bilag:

Bilag 1.1 Aftale om takstnedsættelse af 12. oktober 2012.

2. FynBus strategi 2013

Sagsfremstilling:

Udkast til strategi for FynBus for 2013-2015 med beskrivelse af indsatsområder for 2013 foreligger til bestyrelsens godkendelse.

Strategien bygger videre på det tidligere besluttede overordnede mål om flere passagerer i busserne. Målet er fortsat 2,4 % flere passagerer i forhold til året før, og et samlet mål svarende til 15 % flere passagerer fra 2010 til 2015.

Indsatsområderne er ligeledes fortsat:

1. Sikker drift
2. Bedre trafikinformation
3. Bedre kundeservice
4. Målrettet markedsføring

Der er beskrevet handleplan til hvert indsatsområde.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- Godkender udkast til Strategi 2013-2015

Vedtagelse:

Bilag:

Bilag 2.1 Udkast til FynBus' Strategi for flere passagerer 2013-2015.

3. Plan for billetsalgssteder på Fyn

Sagsfremstilling:

1. Baggrund

FynBus' salgsorganisation består af et kundecenter i Odense, et kundecenter i Svendborg samt 21 billetsalgssteder i Odense og et i Rudkøbing. Aftalerne om billetsalg er typisk indgået med kiosker og købmænd. Salgsstederne omsatte i 2010 for ca. 20 mio. kr. og i 2011 for ca. 15 mio. kr.

Billetsalgsstederne i Odense sælger produkterne Odense værdikort, 10-turs kort samt optankning af 10-turs kort og Odense-periodekort. På Rudkøbing busterminal kan der kun købes og optankes 10-turs kort.

Salgsstederne modtager salgsprovision. FynBus giver driftssupport til salgsstederne, men der er ikke foretaget nogen form for markedsføring fra FynBus' side udover en liste over salgsstederne på fynbus.dk.

2. Status

På bestyrelsesmødet den 8. december 2011 godkendtes en ny plan for billetsalgssteder omhandlende:

- Revurdering af kontrakter og provision
- Vurdering af sikkerhedsstillelse

- Produkter
- Organisation
- Markedsføring

Planen blev dog ikke som forventet gennemført fra starten af 2012, idet der viste sig behov for en nærmere analyse af de produkter, der kan omsættes fra billetsalgsstederne.

Omsætningen på billetsalgsstederne i Odense er faldet væsentligt siden 2010, primært på grund af stigningen i brugen af KVIKKort. Brugen af webløsninger er næsten uændret, trods en indsats for at flytte kunderne over på selvbetjeningsløsninger.

Tabel 3.1

	2010	2011	Forventet 2012
Salgsindtægter fra billetsalgssteder	19.712.547	15.510.749	14.290.549

FynBus betaler en provision på 2 % til billetsalgsstederne af salgsindtægterne. Dog bliver billetsalgsstedet i Rudkøbing afregnet med et fast årligt beløb, Politikens kiosk får en provision på 2,5 %, mens DSB og Eurospar Vollsmose har en provision på 5 %.

På trods af den faldende omsætning vurderes der fortsat at være behov for billetsalgsstederne, idet de med få midler (en billetmaskine, support og skiltning) kan være med til at markedsføre FynBus og gøre det lettere at være kunde i FynBus.

Det overvejes at etablere billetsalgssteder på trafikknudepunkter udenfor Odense i eksempelvis Bogense, Kerteminde, Nyborg, Faaborg, Assens, Middelfart og Ringe. Derved vil FynBus komme svagere kunder (eksempelvis ældre) i møde og være mere synlig på hele Fyn. Billetsalgsstederne i disse nye byer forventes at fungere på samme måde som billetsalgsstederne i Odense, det vil sige billetsalg via allerede eksisterende kiosker og butikker.

Samtidig ønsker administrationen at evaluere billetsalgsstederne i Odense med henblik på potentielle kunder og omsætning.

3. Mål med udbygning

De primære mål med at udbygge salgsstederne er:

3.1 Overflytning af salg fra busser til salgssteder

I nedenstående tabel ses den samlede omsætning i busserne 2011 for enkeltbilletter og 10-turskort, i zonerne omkring de byområder hvor der eventuelt skal etableres salgssteder.

Til sammenligning omsætter salgsstederne i Odense for mellem ca. 100.000 kr. og 1,1 mio. kr. om året.

Tabellen viser, at der vil være et potentiale for salg af enkeltbilletter og turkort i kystbyer/knudepunkter.

Tabel 3.2

Zone	Solgte enkeltbilletter i bus		Solgte 10-turkort i bus		Samlet for enkeltbilletter og 10-turkort
	Antal	Omsætning	Antal	Omsætning	
Bogense	17.389	702.737	317	98.512	801.249
Kerteminde	54.251	1.433.381	787	190.712	1.624.093
Nyborg	85.457	2.988.234	956	300.975	3.289.209
Faaborg	58.280	2.155.254	1.091	319.660	2.474.914
Assens	29.840	1.126.555	439	134.708	1.261.263
Middelfart	24.113	476.075	583	88.416	564.491
Ringe	20.289	433.153	353	60.630	493.783
Total					10.509.002

Reduktion af kontantsalg i busserne er et stort ønske fra chaufførerne. Samtidig kan kunderne vænnes til, at billetten bør være klar, inden man træder ind i bussen, hvorved ventetiden kan reduceres.

3.2 Flere rejsehjemler sælges nær kunderne

Kunderne kan få mulighed for at bestille KVIKkort. Samtidigt vurderes muligheden for at udbrede det odenseanske Værdikort til resten af Fyn. Herved kan indføres et forudbetalt KVIKkort for små midler til alle fynboer og langelændere, der måtte ønske en sådan betalingsmulighed.

Dette vil være en serviceforbedring for en række kundegrupper og ligger i forlængelse af FynBus' strategi.

3.3 Bedre trafikinformation til kunderne

Salgsstederne vil kunne levere bedre trafikinformation til kunderne på de steder, hvor de har brug for det, tæt på busserne. Dette ligger ligeledes i forlængelse af FynBus' strategi.

3.4 Bedre markedsføring

FynBus synliggøres via salgsstederne og opnår derved en bedre profilering.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen godkender, at

- FynBus' billetsalgssteder i Odense evalueres.
- Der igangsættes et forsøg med kortsalgssteder uden for Odense i de større kystbyer/trafikknudepunkter.

Vedtagelse:

Sager til drøftelse:**4. Trafikplan for den statslige jernbane og tilrettelæggelse af lokaltogsbetjeningen på Vestfyn.****Sagsfremstilling:**

Trafikministeriet har igangsat en analyse af alternativer til den nuværende togbetjening på Vestfyn. Analysen forventes færdig i løbet af foråret 2013. Samtidig har Trafikstyrelsen fremsendt udkast til "Trafikplan for den statslige jernbane 2012-2027". FynBus er høringspart, og skal på bestyrelsens møde den 15. november 2012 drøfte og vedtage et hørings-svar.

På mødet den 25. oktober gives et kort sammendrag af udkastet til trafikplan og en status på analysen af togbetjeningen på Vestfyn.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- Drøfter bidrag til høringen om den statslige jernbane

Vedtagelse:**Bilag:**

Bilag 4.1 Trafikplan for den statslige jernbane 2012-2027, udkast.

5. Studietur for bestyrelsen i 2013**Sagsfremstilling:**

En planlagt studietur i august 2012 blev aflyst. Planlægningen af en eventuel studietur i foråret 2013 tager indtil videre udgangspunkt i følgende temaer:

1. Strategier for styrkelse af den kollektive trafik regional og lokalt, eksempelvis:
 - Partnerskaber mellem region, kommuner, trafikselskab og entreprenør
 - Kombinationer mellem flextrafik (-/SBH-kørsel) og andre trafikformer
2. Byrum og offentlig trafik
 - Kampen om gaderummet; Arbejdsdeling mellem forskellige trafikformer
 - Fremkommelighed og infrastruktur
 - Stoppesteder; Tilgængelighed, udformning, drift og vedligehold, realtid på stoppested og i det offentlige rum
 - Terminalløsninger
3. Trafikinformation og trafikledelse:
 - Trafikinformation og trafikledelse, digital information
 - Central trafikovervågning

Administrationen ønsker en drøftelse af programmet.

Det foreslås at turen afholdes den 29. april til 2. maj 2013.

Administrationen vil planlægge turen med udgangspunkt i de fastlagte emner.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- drøfter indhold og tidspunkt for afholdelse af studietur 2013.

Vedtagelse:**6. Fællesmøde Sydtrafik-FynBus' bestyrelser****Sagsfremstilling:**

I lighed med tidligere år er det ønsket at afholde et fællesmøde mellem Sydtrafik's og Fyn-Bus' bestyrelser. Mødet arrangeres af FynBus og afholdes hos FynBus med frokost kl. 12.30 som start.

Det foreslås at afholde mødet enten af fredag den 18. januar eller fredag den 8. februar 2013.

Dagsorden er endnu ikke fastlagt. Forslag til emner drøftes på bestyrelsesmødet.

Indstilling:

Administrationen indstiller,

- at der afholdes fællesmøde med Sydtrafik på en af den nævnte datoer.

Vedtagelse:**Sager til orientering:**

Intet.

7. Meddelelser

- Billetsamarbejde med DSB
- Køreplan 2013
- Aftaler om dubleringskørsel
- Ledbusser i Odense
- Trængselsproblemer på OBC

8. Eventuelt

Formand
Torben Andersen

Næstformand
Lasse Krull

Bestyrelsesmedlem
Lars Kristian Pedersen

Bestyrelsesmedlem
Kasper Westh

Bestyrelsesmedlem
Niels Bebe

Bestyrelsesmedlem
Niels Peter Ellegaard

Bestyrelsesmedlem
Bruno Hansen

Bestyrelsesmedlem
Peter Jordhøj

Bestyrelsesmedlem
William Jensen

Direktør
Carsten Hyldborg Jensen



Aftale om takstnedsættelse

Aftale mellem FynBus og Trafikstyrelsen

11. oktober 2012

Indhold

1 Parterne	5
2 Formål	6
3 KVIKkort	6
4 Off peak takstnedsættelsen	6
5 Kompensation for indtægtstab	6
6 Markedsføring	7
7 Harmonisering og forenkling af takster	7
8 Overholdelse af den samlede ramme	7
9 Rapportering	7
10 Udbetaling af kompensation	8
11 Underskrift	8
Bilag 1. Afrapportering	9

1 Parterne

Mellem

Trafikstyrelsen
Edvard Thomsens Vej 14
Ørestad
2300 København S

og

FynBus
Tolderlundsvej 9
5000 Odense C

er der indgået følgende aftale om takstnedsættelser.

2 Formål

Regeringen har indgået en politisk aftale, som medfører, at taksterne nedsættes for rejser med kollektiv trafik uden for myldretiden. Nedsættelsen af taksterne gælder for lokale rejser, der foretages inden for ét takstområde.

Bag aftalen står regeringen (Socialdemokraterne, Socialistisk Folkeparti og Radikale Venstre), Dansk Folkeparti og Enhedslisten.

Takstnedsættelserne vil give et stort incitament til at overflytte folk fra bil til kollektiv transport. Takstnedsættelser uden for myldretiden vil blandt andet være til gavn for borgere, der kan benytte den kollektive trafik uden for myldretiden, fordi de er uden for arbejdsmarkedet.

Takstnedsættelsen vil ske for rejser på rejsekort hos de trafikselskaber, der har tilsluttet sig rejsekortet. Det vil bidrage til at øge efterspørgslen efter rejsekort og dermed forstærke hastigheden af rejsekortets udbredelse.

3 KVIKKort

FynBus har implementeret en elektronisk kortløsning, det såkaldte KVIKKort, som fungerer på samme vis som rejsekortet fra Rejsekort A/S.

Takstnedsættelsen off peak implementeres derfor på KVIKKortet hos FynBus.

4 Off peak takstnedsættelsen

Takstnedsættelsen uden for myldretid (såkaldt off peak) gælder for lokale rejser, som påbegyndes i perioder uden for myldretid. Med lokale rejser menes rejser, som foregår i ét takstområde.

Tidsrummene 11-13 og 18-07 på hverdage samt hele lørdagen og hele søndagen (inkl. helligdage) er defineret som uden for myldretidsperioder.

Takstnedsættelsen er på 20 pct. Den implementeres udelukkende på KVIKKort. Andre produkter såsom kontantbilletter, periodekort, SMS-produkter og tilsvarende medfører ikke rabat.

Så længe check-ind er fortaget inden for off peak perioderne er rabatten ikke afhængig af, om check-ud tidspunktet ligger uden for off peak perioderne.

5 Kompensation for indtægtstab

Trafikstyrelsen yder en "krone-for-krone" kompensation til trafikselskabet. Kompensationen udbetales på baggrund af den ydede rabat til rejser solgt i off peak perioderne.

Kompensationen beregnes som 20 pct. af den pris, som passageren *skulle* have betalt på rejsen.

Der kompenseres ikke for indtægtstab som følge af overflytning fra andre produkter til off peak rejser på KVIKKort.

Øgede indtægter som følge af passagerfremgang i off peak perioderne tilfalder trafikselskabet.

6 Markedsføring

Trafikselskabet forpligter sig til at markedsføre takstnedsættelsen for at øge opmærksomheden på den markante rabat i off peak perioderne. Rabatten vil være med til at styrke målsætningen om, at den kollektive transport skal løfte det meste af fremtidens vækst i trafikken. Målsætningen er vedtaget i "Aftaler om en grøn transportpolitik" i 2009. Bag den brede politiske aftale står partierne Venstre, De Konservative, Socialdemokraterne, Dansk Folkeparti, Socialistisk Folkeparti, Det Radikale Venstre og Liberal Alliance.

Takstnedsættelsen kan bidrage til at overflytte folk fra andre transportformer, såsom bil, til kollektiv transport eller generelt at øge passagerantallet uden for myldretid. Uden for myldretiden er der som udgangspunkt mere ledig kapacitet end i myldretiden.

Trafikselskaberne afholder selv udgifter til markedsføring samt til administration af rabatordningen.

7 Harmonisering og forenkling af takster

[Her indsættes evt. konkrete aftaler, som kan forenkle/harmonisere taksterne på et senere tidspunkt]

8 Overholdelse af den samlede ramme

Der er samlet afsat 300 mio. kr. årligt (2012 PL) til takstnedsættelserne.

FynBus har skønnet, at provenutabet ved en nedsættelse af taksterne i off peak perioderne vil udgøre ca. 2,7 mio. kr. på årsbasis. For at sikre at Trafikstyrelsens samlede bevilling ikke overskrides, er der fastsat et loft over den maksimale kompensation for FynBus på **4 mio. kr.** (2012 PL). Loftet er fastsat som FynBus' eget skøn tillagt 20 pct.

På tilsvarende vis aftales hvert år i oktober loftet for det kommende år. Dvs. loftet for 2014 aftales i oktober 2013 på baggrund af erfaringer fra første halvår af 2013.

Såfremt kompensationen til FynBus rammer loftet, ydes forsat kompensation, hvis det er muligt indenfor Trafikstyrelsens samlede bevilling.

Aftalen tages op til revision, hvis trafikselskaber og togoperatører samlet har et provenutab, der overstiger rammen på 300 mio. kr. årligt (2012 PL).

I 2013 og 2014 er der samlet afsat 50 mio. kr. til udbredelse af rejsekortet. Tilskuddet til nye (personlige) rejsekort finansieres inden for den samlede ramme.

9 Rapportering

Trafikselskabet skal månedligt opgøre den samlede ydede rabat til off peak rejser samt antallet af solgte rejser på KVIKkort, der har udløst off peak rabat. Opgørelsen afrapporteres til Trafikstyrelsen senest ved udgangen af den følgende måned.

Afreporteringen skal indeholde de oplysninger, der fremgår af bilag 1.

Trafikselskabet er desuden forpligtet til at fremsende dokumentation til Trafikstyrelsen, såfremt sidstnævnte har behov for dette. Dokumentationen skal indeholde salgsdata fra KVikkort fordelt på de kategorier, som Trafikstyrelsen ønsker.

10 Udbetaling af kompensation

Trafikstyrelsen udbetaler kompensation til trafikselskabet kvartalsvist på baggrund af den rabat, som er ydet til off peak rejser.

Trafikselskabet sender en faktura på baggrund af den samlede ydede off peak rabat i løbet af et kvartal. Trafikstyrelsen kontrollerer, at rabatten svarer til det, som fremgår af afrapporteringerne og refunderer rabatten til trafikselskabet senest to måneder efter fakturaren er modtaget.

11 Underskrift

For Trafikstyrelsen CVR nr. 27186386

Jan Albrecht, Kontorchef

Den

.....

Underskrift

For FynBus CVR nr. 29979944

Carsten Hyldborg Jensen, Direktør

Den

.....

Underskrift

Bilag 1. Afrapportering

Den samlede ydede rabat samt information om de solgte rejser i off peak perioderne fordelt på zonelængde skal indrapporteres i nedenstående skema.

Tabel 1. Opgørelse af ydet rabat for FynBus, [XX] måned.

Antal zoner	Antal rejser	Samlet ydet rabat

Indberetningsformat til at opgøre provenutabet for off peak rabat.

*Trafikstyrelsen
Edvard Thomsens Vej 14
DK-2300 København S*

*info@trafikstyrelsen.dk
www.trafikstyrelsen.dk*



FYNBUS' STRATEGI FOR

Flere passagerer

2013-2015

Indholdsfortegnelse

Strategi for flere passagerer 2010-2015	3
Status 2010-2012	4
Gennemførte aktiviteter 2010-2012	5
Strategi 2013.....	7
1. Sikker drift	8
2. Bedre trafikinformation	10
3. Bedre kundeservice	12
4. Målrettet markedsføring.....	14

Strategi for flere passagerer 2010 - 2015

FynBus har siden starten af 2010 tilrettelagt opgaver og projekter med udgangspunkt i en strategi for flere passagerer.

Hovedpunkterne i denne strategi er:

- Bus til tiden
- Bedre information
- Bedre tilbud til pendlerne
- Billetter og takster
- Bedre sammenhæng og mobilitet

Målet er at opnå en passagervækst på 2,5 % om året, under overskriften ”15 % flere passagerer i 2015”. Det har været nødvendigt at nedjustere vækstmålene i forhold til de reduktioner, der er sket i kørselsudbuddet, men målet er fortsat en vækst på 2,5 % i forhold til året før.

Flere passagerer i Odense Kommune

I Odense Kommunes Trafik og Mobilitetsplan fra 2009 er et af målene for den kollektive trafik i Odense, at der skal være fremgang i passagertallet på 33 % inden 2020.

For at opnå dette ambitiøse mål er det nødvendigt med en fokuseret og koordineret indsats og et tæt samarbejde mellem Odense Kommune, entreprenørerne Tide Bus og Odense Bybusser samt FynBus.

”Strategi for flere passagerer i Odense i 2013” er en integreret del af den overordnede plan for FynBus

Status 2010-2012

Strategien for 2013 skal i vidt omfang ses som en videreførelse af de aktiviteter, der er gennemført i 2010, 2011 og 2012.

Strategien hviler på, at følgende forudsætninger er opfyldt:

Sikker drift

Bus til tiden og tilstrækkelig kapacitet er grundforudsætningen for, at alle andre tiltag i FynBus' strategi har en positiv virkning og for arbejdet med imageforbedring for den kollektive trafik.

Bedre trafikinformation

Kunderne forventer at have nem adgang til trafikinformation både når en rejse skal planlægges, når den skal tjekkes undervejs og når der sker afvigelser. Vanskelig eller manglende adgang til information udgør en forhindring for, at kunderne overhovedet anvender den kollektive trafik.

Bedre kundeservice

Kunden skal opleve en relevant og imødekommende service i alle møder med den kollektive trafik. Det vil sige hos chaufføren, i telefonen, i Kundecentret, på internettet og ved smartphone-/mobilløsninger.

Bedre kendskab til den kollektive trafik

De fleste mennesker, det vil sige det uudnyttede kundepotentiale, har intet, eller kun et ringe kendskab til den kollektive trafik. Det handler derfor om at få øget befolkningens kendskab til det offentlige trafiktilbud, og dermed få dem til at betragte bussen som et reelt alternativ til bilen.

Gennemførte aktiviteter 2010-2012

I. Sikker drift

- Der er indgået incitamentskontrakter med de største entreprenører med det formål at øge entreprenørernes kundefokus.
- Der er etableret et online certificeringsprogram for chauffører med det formål at forbedre kundeservice og øge kvaliteten i forbindelse med billettering.
- Certificeringsprogrammet sikrer også en bedre dialog som middel til at forbedre kvalitetsudviklingen. Chauffører har været involveret i køreplanlægning, planlægning af nye ruter og omlægningen af holdepladserne på OBC.
- Alle afgang er gennemgået med udgangspunkt i elektroniske køretidsdata, med henblik på at reducere antallet af forsinkelser i nyudgivne køreplaner.

2. Bedre trafikinformation

- Der er indført realtid i regionalbusserne. Realtid har i en årrække været til stede i bybusserne i Odense. Realtid giver mulighed for at formidle aktuel information om busens forventede ankomst på infoskærme, internettet og mobiltelefoner, samt forbedrer driftsovervågningen.
- Der er installeret infoskærme i alle regionalbusser og bybusserne i Odense og Svendborg. Skærmene giver aktuel stoppestedsinformation.
- Der er opsat nye skærme med dynamisk trafikinformation på OBC.
- SMS-servicen "BUSALARM", hvor kunden får information om eventuelle forsinkelser på udvalgte ruter, er udbredt.

Gennemførte aktiviteter 2010-2012

3. Bedre kundeservice

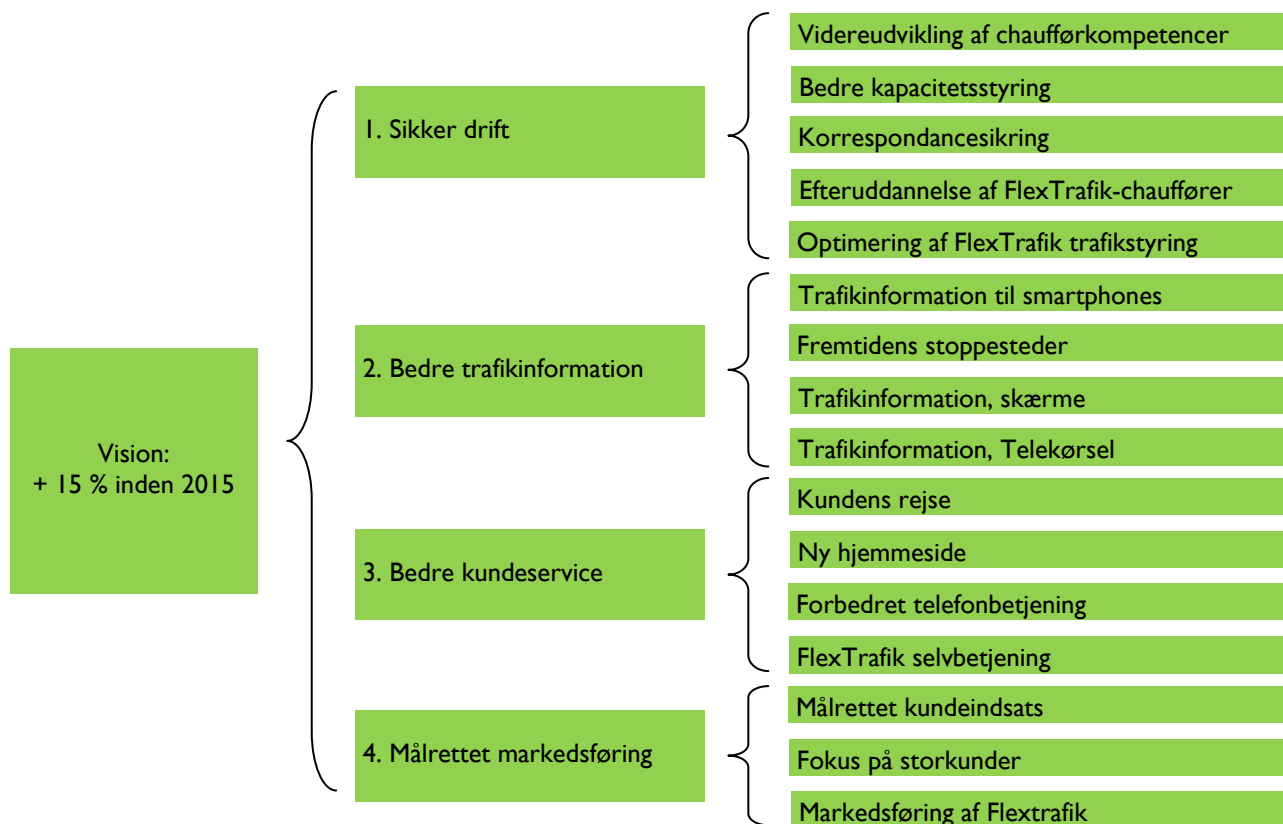
- FynBus involverer kunderne i kvalitetsforbedringer via internettet. Kunderne kan give sine kommentarer for hver rute eller afgang, og informationerne bruges senere i køreplanlægningen.
- Der er etableret kundefokusgrupper på udvalgte ruter, som et led i projekt "Kundefokuseret samarbejde", der er finansieret af Trafikstyrelsen (Regionalruter 151 og 930).
- Hjemmesiden udvikles løbende, og der er etableret mulighed for øget selvbetjening på internettet.
- FynBus er gået på Facebook, som har vist sig som en stærk kommunikations platform i forhold til primært unge mennesker.

4. Bedre kendskab til den kollektive trafik

- Der er indført en række nye billettyper og rabatter:
 - Odense Kommune: "Odense rundt for en 10'er"
 - Pensionistrabat uden for myldretiden (på KVIKkort)
 - Eventbilletter (koncerter, arrangementer og lign.)
- Teletaxa er indført i en række tyndtbefolkede områder som alternativ til bussen. I den forbindelse er der gennemført en omfattende markedsføring og afholdt borgermøder.
- Der er generelt et øget fokus på markedsføring og ekstern kommunikation.
- Der er indført Rejsetidsgaranti. Det vil sige, at kunderne kan tage en taxa og få regningen refunderet af FynBus, hvis betingelserne for Rejsetidsgarantien er opfyldt.

Strategi 2013

FynBus generelle strategi for 2013 skal sikre, at de tidligere nævnte initiativer, der er sat i gang i 2010, 2011 og 2012, fastholdes og videreføres, således at der opnås fuld effekt. FynBus mener, at dette vil have en positiv indflydelse på kundetilfredsheden og FynBus' image, og dermed bidrage til en passager-tilgang.



I. Sikker drift

Busdrift

1.1 Videreudvikling af chaufførkompetencer

Chaufføren er den vigtigste medarbejder i mødet med kunden. Derfor er der fortsat fokus på udvikling af chaufførernes kompetencer vigtigt for FynBus. I 2013 skal FynBus:

- Indgå i projekt om fælles fokus på kundeservice sammen med de andre trafikselskaber.
- Udbygge dialog og vidensdeling via Vores FynBus om køreplanlægning, kapacitetsstyring og kvalitetsforbedringer.

1.2 Bedre kapacitetsstyring

FynBus har et mål om, at ingen rejsende skal stå op i bussen over længere strækninger. FynBus skal fortsat arbejde professionelt med kapacitetsstyring, og inden for de budgetmæssige rammer sikre den bedst mulige service for kunderne. I 2013 skal FynBus arbejde med følgende initiativer:

- Vurdere mulighederne ved at udbyde al fast dubleringskørsel i en samlet pakke.

- Totalregistrering af passagerer, også registrering af ikke elektroniske rejsehjemler.
- Kapacitetstilpasningssystem.

Sidstnævnte to initiativer skal medvirke til at indfri ambitionen om at kunne synliggøre kapacitetsproblemer og ledig sædekapacitet overfor kunderne.

1.3 Korrespondancesikring

Der er i dag korrespondancesikring udenfor myldretiden på centrale trafikknudepunkter, men tilbuddet skal udbygges yderligere for, bedst muligt, at sikre passagerernes overgang fra busser til tog eller mellem busser.

Herunder gennemføres følgende tiltag:

- Udvikling af statistikværktøj, der overvåger korrespondancer på trafikterminalerne i Odense, Nyborg og Svendborg.

I. Sikker drift

- Gennemførelse af korrespondancesikringsforsøg i Svendborg Bybusser i samarbejde med Rejseplanen.

FlexTrafik

I.4 Efteruddannelse for taxachauffører v. FlexTrafik

FynBus forventer, at betjeningen af passagerne i FlexTrafik sker på en god og forsvarlig måde. Derfor er der i udbud af FlexTrafik for 2012 varslet gennemførelse af en ny uddannelse med en fem-dages modulopbygget uddannelse, hvoraf første modul, som er af én dags varighed, skal være gennemført for alle chauffører inden 1. marts 2014. Uddannelsen vil blive gennemført med erfaringer fra Movia og afholdes af FynBus som et AMU-kursus.

Det vil i 2013 blive afklaret, om der kan/skal gennemføres certificeringer via fx portalen *Vores FynBus*.

I.5 Optimering af trafikstyring i FlexTrafik

Trafikstyringen i FlexTrafik er afgørende for en tilfredsstillende driftsafvikling. En effektiv trafikstyring betyder, at de individuelle servicemål overholdes, at der sikres en økonomisk effektivisering, og at der opretholdes et konstruktivt samarbejde med entreprenørerne.

Trafikstyringen i FlexTrafik blev først etableret pr. 1.4.2012, og målene for området er i 2013 at:

- Nedbringe antallet af forsinkede ture.
- Nedbringe ventetiden yderligere på telefonen.

Dette skal bl.a. ske gennem erfaringsudveksling med de øvrige trafikselskaber, udvikling af kompetencer i PLANET-systemet hos trafikstyrerne i FynBus, samt ved samarbejde med entreprenører og internt i teamet.

2. Bedre trafikinformation

2.1 Trafikinformation til smartphones

Med henblik på at lave bedre trafikinformation til kunderne via smartphone på stoppesteder, udvikles mobile applikationer i samarbejde med Rejseplanen.

Første skridt bliver at introducere QR-koder på stoppestederne ved det regionale køreplansskifte til januar 2013, som gør det muligt at forsyne kunderne med aktuel stoppestedsbaseret trafikinformation som fx realtidsinformation.

2.2 Fremtidens stoppesteder

Indsatsområdet 'Bedre stoppesteder' har til formål at forbedre kvaliteten af stoppestederne i FynBus område ved en gradueret kategorisering og tilpasning i forhold til fx den reelle benyttelse.

Kommunerne har driftsansvaret for stoppestedernes placering, fysiske indretning og det udstyr, der supplerende placeres på stoppesteder og terminaler.

FynBus har ansvaret for trafikinformationen, og entreprenørerne, der kører der hver dag, kunne have det daglige opsyn med kvaliteten af den fysiske fremtoning og trafikinformation. I 2013 skal der arbejdes med:

- Koncept for kvalitetssikring af information ved stoppesteder
- Klassificering af stoppesteder
- Tilpasning af stoppesteder til klassificering
- Hvilken information skal tilbydes
- Designløsninger
- Implementering af indberetningsmodul
- Digitale stoppesteder

2. Bedre trafikinformation

2.3 Trafikinformation, skærme

Der findes informationsskærme rigtig mange steder i det offentlige rum, og FynBus skal tilbyde aktuel trafikinformation på de skærme, hvor det er relevant. Rejseplanen har udviklet en model for at bringe trafikinformation ud på skærmene, og FynBus går nu i gang med at undersøge, hvordan denne løsning kan udbredes på følgende steder:

- Ungdomsuddannelser; gymnasier, tekniske skoler m.fl.
- Biblioteker og borgerservice i kommunerne
- Kommercielle miljøer: posthuse, butikker osv.

2.4 Trafikinformation, Telekørsel

Telekørsel vil blive det primære tilbud om kollektiv trafik i tyndt befolkede områder, og det skal sikres, at kunderne har kendskab dertil.

I 2013 skal der arbejdes med:

- Strategi for information om telekørsel.
- Strategien skal indeholde både information i form af køreplaner, hjemmeside, skiltning på trafikknudepunkter osv.
- Implementering af strategien, blandt andet belært af erfaringer fra Spodsbjerg og Svendborg.
- Skabe sammenhæng til den øvrige kollektive trafik vedrørende fx køreplaner og hjemmeside.
- Intern information i bestillingscentral og CallCenter.

3. Bedre kundeservice

3.1 Kundens rejse

Der gennemføres en kortlægning af hele kundens møde med FynBus med henblik på forenkling af alle kundevedtede processer. Kortlægningen skal resultere i:

- En mere kundevedt hjemmeside
 - Forbedring af trafikinformation
 - Input til strategi for fx anvendelse af informationsskærme
- Endvidere skal der udvikles en strategi for anvendelse af informationsskærme.

3.2 Ny hjemmeside

FynBus.dk er et af FynBus' vigtigste informationskanaler, og derfor skal det sikres, at siden er nem og logisk at bruge, og fortsat er det mest oplagte sted for kunderne at slå op, når de skal have viden om kollektiv trafik. I 2013 udvikles en ny hjemmeside, der skal opfylde nye krav om anvendelighed og brugervenlighed:

- Det skal være nemmere at betjene sig selv.
- Trafikinformationen skal være hurtig og nem at finde.
- Hjemmesiden skal kunne tilgås fra flere platforme, herunder smartphones og tablets.

3.3. Telefonsystem

Der er konstant pres på FynBus' telefonsystem. I 2012 blev systemet udbygget i Trafikstyringen for FlexTrafik. I 2013 udbygges systemet, så fundamentet for målsætning om hurtigere svar-tider og bedre telefonisk kundeforvaltning kan nås. Systemet Trio, der blandt indeholder kø-funktion og callback-funktion udvides til:

- Callcenter for køreplans- og kortoplysninger
- Trafikstyringen for busserne
- Bestillingscentral i FlexTrafik

3. Bedre kundeservice

3.4 Flextrafik selvbetjening

For at lette ventetiden på telefonerne og tilbyde en øget fleksibilitet ved bestilling af FlexTrafik skal de nuværende og fremtidige webløsninger implementeres.

I individuelle løsninger pr. kørselstype gives der mulighed for borgere, kommuner, lægecentre og øvrige interessenter at få adgang til webbestillinger af FlexTrafik.

Webløsningerne skal endvidere medvirke til en løbende effektivisering af de administrative processer.

4. Målrettet markedsføring

FynBus har en lang række produkter, som kunderne skal lære bedre at kende. Derfor iværksætter FynBus i 2012 en række salgsrelaterede initiativer, der skal bringe FynBus længere frem i folks bevidsthed og øge salget af rejser.

4.1 Målrettet kundeindsats

FynBus gennemførte i 2012 en lang række kunderettede aktiviteter i 8 udvalgte fynske byer. I 2013 fortsætter den målrettede kundeindsats, hvor FynBus' ambassadører igen skal besøge byer og tale med kunder:

- FynBus' ambassadører besøger 20 udvalgte byer i FynBus' område og gennemfører uddelingsaktiviteter og opsøgende salgsaktiviteter i bycentre.
- FynBus iværksætter målrettet indsats overfor seniorkunder og ungdomskunder, herunder salgspredrag og lokale kampagner.
- FynBus fortsætter sit arbejde med rådgivning af kunder i busser og kundecentre.

4.2 Fokus på storkunder

FynBus fortsætter og udbygger sit samarbejde med OUH og Odense Kommune. Herudover indleder FynBus en besøgsrække til de fynske ungdomsuddannelser, et samarbejde der har til formål at skabe et tæt samarbejde om fælles berøringspunkter, som fx rekruttering, planlægning, fastholdelse af kunder, daglig drift og kortsalg. Det er filosofien, at et tæt samarbejde samlet set kan betyde en generelt mere positiv opfattelse af kollektiv trafik, og dermed sikre visionen om flere passagerer.

4.3 Markedsføring af FlexTrafik

Med fortsat udbygning af FlexTrafik er der stort behov for at kendskabet til telekørsel udbygges overfor kommunerne. Derfor skal der i 2013 arbejdes med:

- Konceptbeskrivelse til kommuner og samarbejdspartnere
- ERFA-møder med kommuner vedr. FlexTrafik
- Udarbejdelse af strategi/forretningsplan