

## **FynBus bestyrelse**

### **Dagsorden for møde**

**Torsdag, den 19. januar 2011 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 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  
Planleder Søren Junker  
Kundechef Helle Nielsen  
Ledelseskonsulent Lars Tidemann

**DAGSORDEN**

1. Meddelelser .....	3
Sager til beslutning: .....	3
2. FynBus' strategi 2012 .....	3
3. Justering af zoneafstande på Fyn .....	5
4. Ansøgning vedrørende rute 800 .....	6
Sager til drøftelse: .....	8
Sager til orientering:.....	8
5. Den regionale pensionstrabat .....	8
6. Status vedrørende køreplansskift januar 2012.....	9
7. Eventuelt.....	9

## I. Meddelelser

- Landsdækkende enkeltbillet
- Beskæftigelsesprojekt vedr. markedsføring
- Nyhedsformidling og trafikinformation på skærme i busserne
- Fremvisning af kommende lokaler på Tolderlundsvej 7

## Sager til beslutning:

## 2. FynBus' strategi 2012

### Sagsfremstilling:

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

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.

Strategien for 2012 skal i vidt omfang ses som en videreførelse af de aktiviteter, der er gennemført i 2010 og 2011. Strategien hvilede på følgende indsatsområder:

### 1. Sikker drift

Bus til tiden og tilstrækkelig kapacitet er grundforudsætningen for, at alle andre tiltag har en positiv virkning og for at arbejde med imageforbedring.

### 2. 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 adgang til information udgør en forhindring for, at kunderne overhovedet anvender den kollektive trafik.

### 3. 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.

### 4. Bedre kendskab til den kollektive trafik

Mange mennesker har ingen, eller kun et ringe kendskab til den kollektive trafik. Der eksisterer på den anden side en række hårdnakkede myter om den kollektive trafik, som udgør en alvor forhindring for, at den kollektive bustrafik kan få succes. Der er således et stort behov for information til dette kundepotentiale.

FynBus generelle strategi for 2012 skal sikre, at de initiativer, der er sat i gang i 2010 og 2011, fastholdes og videreføres, således at der opnås fuld effekt. FynBus forventer, at dette

vil have en positiv indflydelse på kundetilfredsheden og FynBus' image, og dermed bidrage til en passagertilgang.

Strategi 2012 indeholder følgende indsatsområder:

1. Sikker drift

Delstrategien har til formål at styrke samarbejdet med chaufførerne og entreprenørerne via incitamentskontrakter, certificering af chauffører og chaufførinddragelse. Herudover skal der ske en løbende forbedring af køreplanerne og en tilpasning af kapacitetsudnyttelsen på baggrund af passagerdata mv. samt aftaler om nødvendige kapacitetsudvidelser.

2. Trafikinformation

I 2012 vil der blive taget udgangspunkt i personlig trafikinformation og offentlig trafikinformation.

Den personlige trafikinformation skal i fremtiden, som udgangspunkt, baseres på Rejseplanens muligheder. FynBus vil vedligeholde og markedsføre løsninger til mobiltelefon, mens løsninger til smartphone primært baseres på Rejseplanen.

Offentlig trafikinformation omfatter klassifikation af samtlige Fyns ca. 3.000 stoppesteder, og på baggrund heraf udpeges de stoppesteder, hvor der skal opsættes digitale afgangstavler. Endvidere igangsættes et projekt med det mål at udpege offentlige steder (primært indendørs), hvor det kunne være formålstjenligt at ophænge skærme med trafikinformation, eller lade trafikinformation indgå i visningen på eksisterende skærme.

3. Kundeservice

Forbedret kundeservice vil i 2012 tage udgangspunkt i øget inddragelse af kunderne og forbedret adgang til FynBus.

FynBus vil gennemføre en "kanalanalyse" med henblik på kortlægning og effektivisering af håndtering af kundehenvendelser, således at kunderne får den mest effektive hjælp. FynBus vil endvidere optimere telefonbetjeningen og skabe bedre muligheder for selvbetjening via nettet. Endelig vil FynBus på baggrund af en samlet strategi udvikle kundesalgsstederne.

4. Markedsføring

FynBus iværksætter en række salgsrelaterede initiativer, der skal bringe FynBus længere frem i folks bevidsthed og øge salget af rejser. Dette indbefatter en allerede godkendt markedsføringsplan, herunder en række trafikinformationsopgaver, en række lokale salgsindsatser, samt indsatser indenfor image, loyalitet og branding.

FynBus har udpeget en række potentielle alliancepartnere, typisk større arbejdspladser og servicevirksomheder med et stort kundepotentiale, som samtidig vil kunne opnå fordele ved at samarbejde med FynBus.

Målet er at gennemføre aktiviteter sammen med alliancepartnerne, som skal øge brugen af kollektiv trafik blandt medarbejdere og brugere, med henblik på at løse trafikale og miljømæssige udfordringer.

I samarbejde med kommunerne skal borgernes kendskab til telekørselsordningerne øges. Dette gøres gennem lokalrettede markedsføringsindsatser og samarbejder med lokalråd, plejecentre og andre relevante lokale interessenter.

Planen foreligger i sin helhed i bilag 2.1.

**Indstilling:**

Administrationen indstiller, at bestyrelsen godkender

- Strategi for flere passagerer 2012 - 2015

**Vedtagelse:****Bilag:**

Bilag 2.1                      Strategi for flere passagerer 2012-2015.

### 3. Justering af zoneafstande på Fyn

**Sagsfremstilling:**

FynBus har gennemført mange omlægninger af lokalruterne i august 2011 på grund af de nye skolestrukturer. En del af disse omlægninger har en konsekvens for de konkrete zoneafstande, da takst- og zonesystemet er direkte afledt af trafiksystemet. FynBus har nu gennemgået alle zonerelationer med henblik på at sikre, at alle zoneafstandene stemmer overens med det reviderede trafiksystem.

Tilpasningen af zoneafstandene er således nødvendig af især følgende årsager:

- sikre sammenhæng mellem periodekorts gyldighedsområde og kundens faktiske rejsemulighed
- sikre korrekt beregning af prisen i fx Rejseplanen

De forskellige omlægninger medfører ændringer på en række af FynBus' mulige zonerelationer.

Af de i alt 3.840 zonerelationer vil der overordnet set være følgende ændringer:

- 2.649 relationer forbliver uændrede i forhold til i dag.
- 600 relationer bliver 1 zone billigere end i dag
- 22 relationer bliver 2 zoner billigere end i dag
- 447 relationer bliver 1 zone dyrere end i dag
- 108 relationer bliver 2 zoner dyrere end i dag
- 14 relationer bliver mere end 2 zoner dyrere end i dag

De relationer, der forbliver uændrede, svarer til over 99,5 % af rejserne. Antallet af rejser, der vil mærke ændringerne, vil således være under 0,5 %. Der vil ikke være hverken folkeskoleelever eller uddannelsessøgende, der bliver berørt af ændringerne. Ændringerne vil samlet set ikke påvirke FynBus' indtægtsniveau.

De væsentligste ændringer i form af en dyrere rejse vil i al væsentlighed være på følgende relationer, hvor det påvirker mere end 1 rejse dagligt.

Relation		Antal rejser dagligt, der påvirkes
Svendborg	Korinth	28
Svendborg	Langeskov	20
Nyborg	Måre	20
Odense	Vester Åby	10
Grindløse	Søndersø	7
Svendborg	V. Hæsinge	4
Svendborg	Munkebo	4
Gelsted	Harndrup	4
Bogense	Gamby	4
Vindinge	Måre	4
Bogense	Otterup	3
Odense	Grindløse	2
Korinth	Vester Åby	2

På alle øvrige relationer vil der typisk være ingen eller et meget begrænset antal rejser, der bliver påvirket.

FynBus forventer at implementere disse ændringer i busserne den 1. februar 2012. I den forbindelse vil der også blive udleveret revideret zonebog til chaufførerne, da det er en del af billetteringsværktøjet.

#### **Indstilling:**

Administrationen indstiller, at bestyrelsen godkender

- Zoneafstandene justeres som beskrevet.

#### **Vedtagelse:**

### **4. Ansøgning vedrørende rute 800**

#### **Sagsfremstilling:**

John's Turist og Minibus ApS har i maj 2011 fået tilladelse fra Trafikstyrelsen til at udføre almindelig rutekørsel mellem Nykøbing F. og Odense via Færgeruten Spodsbjerg – Tårs.

John's Turist og Minibus ApS har på Rute 800 tilladelse til at optage passagerer i løbet af ruten på Fyn, Tåsinge og Langeland. Passagerer må dog ikke afsættes, før bussen er kommet i land på Falster. Omvendt må passagerer optaget på Lolland og Falster først afsættes fra Spodsbjerg Færgehavn og frem til Odense.

John's Turist og Minibus ApS har nu ansøgt FynBus om tilladelse til at afsætte passagerer på strækningen over Fyn. Ansøgningen gælder både på turen fra Spodsbjerg mod Odense og fra Odense mod Spodsbjerg. Dette betyder fx, at en passager vil kunne stå på i Odense og stå af i Rudkøbing – og omvendt.

Rute 800 har stoppesteder i Odense, Ringe, Kværndrup, Svendborg samt på Tåsinge og Langeland. Rute 800 kører i øjeblikket 6 ugentlige afgang tur/retur, mandag, torsdag, to gange om fredagen og to gange om søndagen. I sommerperioden (25/6 til 12/8) køres tur/retur en gang dagligt. Herudover kører Rute 800 en gang dagligt i forbindelse med helligdage.

Rute 800 kører næsten identisk med ruten på FynBus' rute 810. Rute 810 har 6 afgang på hverdage med pendlerafgang, tre afgang i morgentimerne og tre afgang om eftermiddagen.

FynBus vurderer, at det kun er på delstrækningen mellem Svendborg og Odense, at der kan opstå en direkte konkurrence, da ruten ikke kan konkurrere med busbetjeningen i Odense eller med betjeningen på strækningen fra Svendborg til Rudkøbing.

Rute 800's køreplan på delstrækningen mellem Svendborg og Odense er ikke tidsmæssigt sammenfaldende med FynBus' rute 810. Rute 800 kører således på tidspunkter, der ligger udenfor rute 810's afgang, og FynBus vurderer derfor, at nuværende køreplan på Rute 800 ikke er i konkurrence med rute 810.

FynBus vurderer på den baggrund, at afsætning af passagerer på ruten mellem Odense og Rudkøbing med nuværende køreplaner ikke vil konkurrere væsentligt med FynBus' busbetjening på ruten, men vil være et ekstra tilbud til passagerene på strækningen, da FynBus ikke betjener ruten på disse tidspunkter.

John's Turist og Minibus ApS har oplyst følgende billetpriser på Rute 800:

- Lolland/Falster til Odense er 225 kr.
- Rudkøbing til Odense 90 kr.
- Rudkøbing til Svendborg 45 kr.

FynBus har følgende billetpriser:

- Rudkøbing til Odense 100 kr.
- Rudkøbing til Svendborg 41 kr.
- Odense til Svendborg 81 kr.

FynBus ønsker ikke en direkte konkurrence på prisen og forudsætter for en godkendelse af afsætning af passagerer i løbet af ruten, at John's Turist som minimum følger FynBus' takster for kontantbilletter.

### **Indstilling:**

Administrationen indstiller, at bestyrelsen godkender

- at John's Turist og Minibus ApS på Rute 800 kan optage passagerer på strækningen mellem Odense og Rudkøbing, under forudsætning af, at Rute 800 som minimum følger FynBus' takster for kontantbilletter.
- at administrationen bemyndiges til fremadrettet at vurdere, om kommende køreplaner på Rute 800 vil være i direkte konkurrence med busbetjeningen eller takster

fra FynBus, og derudfra tage stilling til eventuel godkendelse af afsætning af passagerer på Rute 800.

### **Vedtagelse:**

#### **Bilag:**

Bilag 4.1	Køreplan Rute 800
Bilag 4.2	Køreplan Rute 810

### **Sager til drøftelse:**

Intet.

### **Sager til orientering:**

## **5. Den regionale pensionistrabat**

#### **Sagsfremstilling:**

Region Syddanmark har i forbindelse med budgetforhandlingerne 2012 afsat midler til en rabatordning vedrørende busbilletter for pensionister (defineret ved at være modtagere af ældrecheck) med henblik på de regionale busser. Der er afsat samlet 3 mio. kr., som deles mellem trafikselskaberne Sydtrafik og FynBus i årene 2012 - 2013.

En praktisk udmøntning af ordningen er overladt til trafikselskaberne i fællesskab, og Region Syddanmark forventer en ensartet ordning i de to trafikselskabers områder. Ordningen kan desuden indeholde en begrænsning med hensyn til, hvilke tidsrum rabatten er gældende.

Sydtrafik og FynBus har i fællesskab udarbejdet et forslag jf. vedlagte bilag.

Forslaget har følgende hovedtræk:

- Der etableres en kontantbillet til pensionister (som er berettiget til ældrecheck).
- Mindstebetalingen fastsættes til 3 zoner for en voksen. Trafikselskaberne foreslår kr. 28 som fælles takst for billetten (svarende til Sydtrafik's takst for voksen, 3 zoner).
- Der udstedes et fælles identifikationskort på baggrund af dokumentation for status som pensionist og ældrecheckmodtager ved henvendelse til kundecentre/salgssteder/borgerservice. Kortet bliver et lamineret papkort med navn, udstedelsesdato, kortnummer og billede.
- Identifikationskortet giver adgang til rabat i begge Region Syddanmarks trafikselskaber.
- Rejsehjemmel købes i hvert enkelt trafikselskabs område.
- Rabatten gælder i perioderne kl. 9-13 og 17-24 på hverdage samt hele dagen i weekender/på helligdage.
- I Natbusser løses almindelig nattakst.
- Billetten er kun gyldig i busser.



- Der skal ske en kompensation til ejerkredsen ved alle rejser længere end 3 zoner med henblik på udligning af manglende indtægt.
- Ordningen evalueres ved udgangen af 2013.

Forslaget fremsendes til Region Syddanmark med henblik på eventuelle kommentarer og justeringer. Forslaget kan efterfølgende fremsættes til beslutning i de respektive bestyrelser.

**Indstilling:**

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- Tager orienteringen til efterretning

**Vedtagelse:****Bilag:**

Bilag 5.1

Notat Forslag vedr. pensionstrabat i Region Syddanmark

**6. Status vedrørende køreplanskift januar 2012****Sagsfremstilling:**

Den 22. januar 2012 skifter FynBus køreplaner for bybusserne i Odense og for alle regionale og fælleskommunale ruter. Køreplanen giver primært ændringer på Sydfyn, derudover sker der en række mindre ændringer flere steder på Fyn.

Kommunikationsindsatsen omkring køreplanskiftet er beskrevet i vedlagte Kommunikationsplan af 17. november.

Der vil i mødet blive givet en kort orientering om status for køreplanskiftet.

**Indstilling:**

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- Tager orienteringen til efterretning

**Vedtagelse:****Bilag:**

Bilag 6.1

Kommunikationsplan

**7. 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



**STRATEGI 2012-2015**

STRATEGI FOR  
**FLERE**

**PASSAGERER**  
VERSION MED BILAG

**FYNBUS**

---

## Indholdsfortegnelse

---

Strategi for flere passagerer 2010-2015 .....	3
Status 2010-2011 .....	4
Gennemførte aktiviteter 2010-2011 .....	5
Strategi 2012 .....	7
1. Sikker drift.....	8
2. Trafikinformation.....	10
3. Kundeservice .....	12
4. Synlighed og markedsføring.....	14
Odense Kommune .....	15
Bilag1: Trafik- og Mobilitetsplanen, status .....	
Bilag2: Årsplan for markedsføringsaktiviteter.....	
Bilag 3: FynBus' markedsføringsplan 2012.....	

---

## 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.

I Odense Kommunes Trafik og Mobilitetsplan fra 2009 er et af målene for den kollektive trafik i Odense, at der skal være en 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 2012” er en integreret del af den overordnede plan for FynBus, men i et særskilt afsnit er der særligt fokus på indsatsen i Odense.

---

## Status 2010-2011

---

Strategien for 2012 skal i vidt omfang ses som en videreførelse af de aktiviteter, der er gennemført i 2010 og 2011. Strategien hviler på, at følgende forudsætninger er opfyldt:

### **Sikker drift**

Bus til tiden og tilstrækkelig kapacitet er grundforudsætningen for, at alle andre tiltag har en positiv virkning og for at kunne arbejde med imageforbedring

### **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 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. Til gengæld florerer der en række hårdnakkede myter, som udgør en alvorlig forhindring for at den kollektive bustrafik kan få succes.

>>>

---

## Gennemførte aktiviteter 2010-2011

---

### 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 tillige en bedre dialog som middel til at forbedre kvalitetsudviklingen. Chauffører har været involveret i køreplanlægning, planlægning af nye ruter og omlægningen af OBC.
- Alle afgang er gennemgået med udgangspunkt i elektroniske køretidsdata med henblik på at reducere antallet af forsinkelser i den nye køreplan pr. januar 2012.

### 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 bussens forventede ankomst på info-skærme, internettet og mobiltelefoner, samt forbedrer driftsovervågningen.
- Der er installeret infoskærme i alle regionalbusser og bybusser i Odense. Skærmene giver aktuel stoppestedsinformation.
- Der er opsat nye skærme med dynamisk trafikinformation på OBC.
- Der er indført en SMS-service kaldet "BUSALARM", hvor kunden får information om eventuelle forsinkelser på udvalgte ruter

---

### 3. Bedre kundeservice

- FynBus involverer kunderne i kvalitetsforbedringer via internettet. Kunderne kan give sine kommentarer for hver rute eller afgang på [Fynbus.dk](http://Fynbus.dk), og informationerne bruges senere i køreplanlægningen.
- Der er etableret kundefokusgrupper på udvalgte ruter, som et led i projekt "Kundefokuseret samarbejde" og finansieret af Trafikstyrelsen (Regionalruter 151-152 og 930-932).
- 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 kommunikationsplatform i forhold til primært unge mennesker.

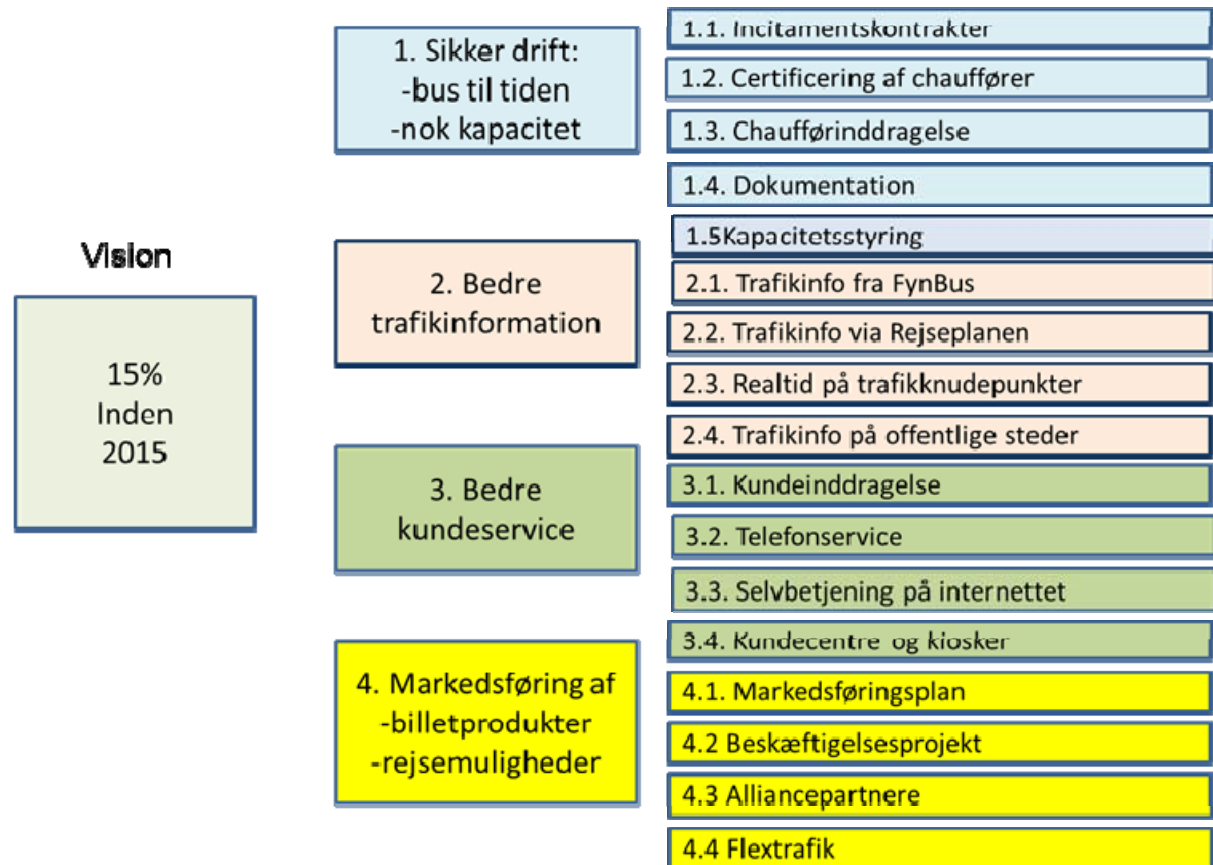
### 4. Bedre kendskab til den kollektive trafik

- 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.)FynBus' takstpolitik er at fastholde prisniveauet for periodekort, sænke priserne på KVIKKort og hæve priserne på kontantbilletter i bussen.
- Telekørsel 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 2012

FynBus generelle strategi for 2012 skal sikre, at de tidligere nævnte initiativer, der er sat i gang i 2010 og 2011 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 passagertilgang.



---

## I. Sikker drift

---

### **Fokus på chaufførerne**

Planen indeholder tre punkter, som har til formål at styrke samarbejdet med chaufførerne og entreprenørerne:

#### I.1 Incitamentskontrakter

Det sikres, at der opnås en maksimal effekt af de allerede indgåede kontrakter med Tide, Arriva og OBB. Kontraktformen skal evalueres med henblik på eventuelle justeringer i 2013.

Der indgås en incitamentsaftale for busdriften i Svendborg Kommune med udgangspunkt i de nye kontrakter, der indgås primo 2012.

#### I.2 Certificering af chauffører

Konceptet ”Vores FynBus”, som har været gennemført som forsøgsprojekt i 2011, med deltagelse af Tide, Arriva-Svendborg og OBB, indføres hos de øvrige entreprenører i løbet af 2012.

#### I.3 Chaufførinddragelse

Chaufførinddragelse og information til chauffører er en integreret del af FynBus’ aktiviteter. Der udarbejdes en plan, der sikrer inddragelse i forbindelse med:

- Rute- og køreplanlægning
- Markedsføring og bestilling af Kvikkort
- Revision af billet- og korttyper
- Kampagner på skærme i busserne (eks. kundefærd og instruktion benyttelse af kortlæsere mv.)

Der sikres en højt informationsniveau gennem chaufførportalen ”Vores FynBus”, opslag og målrettede nyhedsbreve til chaufførerne.

---

## **Kvalitets- og kapacitetsstyring**

Planen indeholder tre punkter, der skal understøtte målet om 15% flere passagerer. For det første skal der ske en løbende forbedring af køreplanerne. For det andet skal der ske en tilpasning af kapacitetsudnyttelsen på baggrund af passagertal og input fra chauffører og kunder, og for det tredje skal der indgås aftaler med ejerne om nødvendige kapacitetsudvidelser.

### 1.4 Nyttiggørelse af data

I 2011 blev forsinkelsesstatistikker på stoppestedsniveau for første gang taget i anvendelse til køreplanlægning. Metoden udvikles og forbedres i 2012, og der udarbejdes en forretningsgang der involverer Plan og Drift & Kvalitet i et fælles ansvar for køreplanernes kvalitet.

Inden udgangen af 1. kvartal skal tilsvarende data for antallet af påstigere på stoppested- og turniveau være klar til brug for køreplanlægningen i august og december.

Forsinkelsesstatistikker og passagerdata på ruteniveau skal være tilgængelige for offentligheden og interessenter inden udgangen af 1. kvartal.

### 1.5 Kapacitetsstyring

Der udarbejdes en oversigt over aktuelle kapacitetsproblemer inden udgangen af januar. Samtidigt udvikles en datamodel, der forbedrer muligheden for en mere præcis og aktuel vurdering af kapacitetssituationen.

Der indgås aftaler med de enkelte ejere om kapacitetsstyring og – udvidelse inden for nærmere fastsatte økonomiske rammer.

---

## 2. Trafikinformation

---

I år vil der blive taget udgangspunkt i personlig trafikinformation og offentlig trafikinformation.

### **Personlig trafikinformation**

Den personlige trafikinformation skal i fremtiden, som udgangspunkt, baseres på Rejseplanens muligheder, som igen er afledt af udviklingen af løsninger til Deutsche Bahn.

FynBus vil vedligeholde og markedsføre løsninger til mobiltelefon, mens løsninger til smartphone primært baseres på Rejseplanen.

#### 2.1 Bedre adgang til trafikinfo fra FynBus

FynBus vil fastholde og udbygge kendskabet til ”SMS dit Stoppested” og ”Bus-Alarm”. Begge løsninger er gode til kunder med en almindelig mobiltelefon.

Det skal afklares, om der skal opsættes ”QR-koder” på stoppesteder og afgangstavler i forbindelse med køreplansskiftet til december. Der igangsættes et forsøgsprojekt på tre udvalgte ruter inden sommerferien.

#### 2.2 Bedre adgang til trafikinfo via Rejseplanen

Rejseplanen rummer en række faciliteter som endnu ikke er bredt kendt blandt kunderne. Samtidig er der nye ting i støbeskeen. Udviklingen af løsninger til smartphones går hurtigt. I første kvartal dannes et overblik i samarbejde med Rejseplanen. På den baggrund fastlægges der en strategi- og handlingsplan for 2012-13, der har sammenhæng med aktiviteterne i Rejseplanen.

---

## **Offentlig trafikinformation**

### 2.3 Digitale standere på trafikknudepunkter

Sammen med kommunerne og Region Syddanmark foretages en klassifikation af samtlige 3.000 stoppesteder. På baggrund af denne klassifikation udpeges de stoppesteder på Fyn, hvor der skal opsættes digitale afgangstavler. Der beskrives alternative modeller for drift og finansiering.

### 2.4 Trafikinformation på offentlige steder

Der igangsættes et projekt med det mål at udpege offentlige steder (primært indendørs), hvor det kunne være formålstjenligt at ophænge skærme med trafikinformation, eller lade trafikinformation indgå i visningen på eksisterende skærme.

Rejseplanen har gennemført et forsøgsprojekt med ophængning af 100 skærme. Erfaringer fra dette projekt, herunder finansieringsmodeller, indgår.

---

## 3. Kundeservice

---

Forbedret kundeservice vil i år tage udgangspunkt i to overskrifter: Øget inddragelse af kunderne og forbedret adgang til FynBus.

### 3.1. Kundeinddragelse

FynBus har de seneste år været i dialog med kunder via hjemmesidens funktion ”Hjælp os med at gøre køreplanerne bedre”.

I år sikres det, at denne dialog fastholdes og styrkes. FynBus har i 2011 høstet erfaringer med kundefokusgrupper gennem projekt ”Kundefokus”, der gennemføres på ruterne 151-152 og 930-932. På baggrund af forsøgsprojektet vurderes det, om der er basis for en permanent ordning med fokusgrupper.

I efteråret 2011 gik FynBus på Facebook, og har på kort tid fået mange tusinde aktive ’fans’, der har bidraget med spørgsmål, ideer og inputs vedrørende den daglige drift. I år skal dette kundesamarbejde fastholdes og udvides.

### **Forbedret adgang til FynBus**

FynBus vil gennemføre en såkaldt ”kanalanalyse”, hvor samtlige henvendelser kortlægges med henblik på at effektivisere håndteringen, både set fra en kundevinkel og fra et organisatorisk perspektiv.

Målet er at kanalisere kunderne direkte til den mest effektive hjælp. Udgangspunktet er at der er tre trin:

- A. Internettet med selvbetjening
- B. Call center/trafikvagt
- C. Specialfunktioner

Kunderne skal så vidt muligt benytte sig af FynBus’ hjemmeside. Hvis svaret ikke findes her, skal størstedelen af henvendelserne besvares ved første telefoniske kontakt i et callcenter. Kun i særlige tilfælde skal det være nødvendigt at trække på særlig fageksperise.

---

### **3.2 Telefonservice**

FynBus skal have nedbragt svartiderne på telefonerne, ligesom der skal arbejdes med at optimere telefonsystemet, så kunderne ledes videre til selvbetjeningsløsninger, hvor det er muligt.

Parallelt hermed skal der fortsat arbejdes med telefonkulturen i FynBus, så kunderne får god og hurtig hjælp, når de ringer.

### **3.3 Selvbetjening på internettet**

I dag er det muligt at bestille og betale periodekort via internettet, bestille og overvåge KVIKkort, samt at overvåge sit forbrug af sms-billetter. Kunderne kan også på forskellig vis indhente trafikinformation på hjemmesiden. I starten af året gøres det endnu nemmere at bestille og betale sit periodekort, ligesom grupperejsebestillingen også gøres digital.

I år skal der undersøges, hvorvidt alle selvbetjeningsløsninger kan integreres, så kunden vil opleve større enkelthed, når der skal gøres brug af FynBus' forskellige ydelser.

### **3.4 Bedre kundecentre**

FynBus vil i starten af 2012 lægge sidste hånd på en samlet strategi for sine mange kortsalgssteder i Odense. Det skal afklares, hvordan kortsalgsstederne kan komme bedre i spil i forhold til kunderne, og der skal udarbejdes et markedsføringskoncept, så kortsalgsstederne fremstår tydeligere for kunderne.

Muligheder for FynBus-informationskærme på kortsalgsstederne skal undersøges, ligesom det skal afklares, om salgsstedernes produktkatalog kan udvides, herunder om der fx skal kunne sælges enkeltbilletter herfra.

---

## 4. Markedsføring

---

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

### **4.1 Markedsføringsplan**

FynBus bestyrelse har godkendt den samlede markedsføringsplan for 2012 på bestyrelsesmødet den 8. december 2011. Planen indbefatter en række trafikinformationsopgaver, en række lokale salgsindsatser, samt indsatser indenfor image, loyalitet og branding.

### **4.2 Beskæftigelsesprojekt**

Der indledes et samarbejde med Kerteminde Kommunes jobcenter om etablering af fire stillinger med løntilskud og fire stillinger til virksomhedspraktikanter. Projektet starter i marts 2012 og evalueres løbende. De ledige, som indgår i stillingerne, skal deltage i gennemførelsen af FynBus' markedsføringsplan.

### **4.3 Alliancepartnere**

FynBus har udpeget en række potentielle alliancepartnere, som vi vil indlede et tæt samarbejde med. Typisk er en alliancepartner en stor spiller med et stort kundepotentiale, som samtidig vil kunne opnå fordele ved at samarbejde med FynBus.

Målet er at gennemføre aktiviteter sammen med alliancepartnere, som skal øge brugen af kollektiv trafik blandt medarbejdere og brugere, med henblik på at løse trafikale og miljømæssige udfordringer.

### **4.4 Flextrafik**

I samarbejde med kommunerne skal lokalbefolkningens kendskab til telekørselsordningerne udbredes. Dette gøres gennem lokalrettet markedsføringsindsatser og samarbejder med lokalråd, plejecentre og andre relevante lokale interessenter.



---

## Odense Kommune

---

FynBus vil ud over de ovennævnte initiativer have fokus på følgende områder i 2012, i samarbejde med Odense Kommune:

### **Sammenhæng mellem cykel og bus**

Cykel og kollektiv trafik understøtter hinanden i det danske vejrlig, og de to trafiksystemer kan komme til at spille meget bedre sammen.

FynBus og Odense Kommune vil sammen undersøge mulighederne for at fremme sammenhængen mellem bycykler og busser. FynBus gennemfører et forsøg med medtagning af cykler i busserne. Forsøget er finansieret af Trafikstyrelsen. Der ses blandt andet på mulighed for at placere cyklerne forrest på bussen efter amerikansk forbillede

### **Mobility Management**

Fra FynBus' side vil der i strategien for 2012 blive fokuseret mere på "Mobility Management" for at ændre borgernes holdning og adfærd i forhold til kollektiv trafik. "Mobility Management" er efterspørgsel-orienteret i stedet for udbuds-orienteret, hvilket betyder, at FynBus vil forsøge at påvirke borgernes transportefterspørgsel, for derigennem at skabe et mere bæredygtigt transportsystem. Endvidere vil der være øget fokus på at forbedre kundetilfredsheden for at fastholde de eksisterende kunder. FynBus har i 2010-11 været i kontakt med offentlige og private virksomheder i forbindelse med et forsøgsprojekt om udbredelse af Erhvervskortet. En del af "Mobility Management" initiativerne vil tage udgangspunkt i resultaterne fra dette projekt.

---

Indsatser i 2012:

### OUH

Målet er, at OUH systematisk vejleder patienter og besøgende om muligheden for brug af kollektiv trafik, f.eks. med henvisning til [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk). Stoppestedernes placering vil blive vurderet i samarbejde med Odense Kommune, og der vil blive set på mulighederne for at forbedre trafikinformationen på OUH

### Citybussen

Samarbejde med Cityforeningen om øget brug af Citybussen. Desuden vil der arbejdes for en sammenkædning til parkeringshuse i centrum

### Odense Kommune og Erhvervskortet

Odense Kommune fravalgte i 2010 at indføre Erhvervskort som et tilbud til medarbejdere. FynBus vil genoptage dialogen med Odense Kommune om eventuelt at indføre Erhvervskortet på udvalgte områder, som led i et forsøg med Grøn Pendler i udvalgte afdelinger i Odense Kommune.

FynBus udviklede i 2010 konceptet ”Grøn Pendler”, som led i et forsøgsprojekt finansieret af Trafikstyrelsen. FynBus vil sammen med Odense Kommune arbejde på, at konceptet anvendes i udvalgte forvaltninger og afdelinger i Odense Kommune .

---

## Markedsføring

FynBus vil i år øge markedsføringsindsatsen væsentlig. Markedsføringen tager særligt udgangspunkt i at aflive myter om den kollektive trafik, med udgangspunkt i:

- Billigere end du tror
- Hurtigere end du tror
- Ofte end du tror
- Mindre forsinket end du tror
- Renere end du tror

Der vil fokuseres målrettet på udvalgte beboelsesområder (primært regionale ruter). I Odense vil markedsføringen primært fokusere på "Odense rundt for en 10'er"

I Odense er der ca. 20 kiosker med salg af FynBus billetter og kortprodukter. FynBus ønsker gennem samarbejde med kioskerne at øge FynBus' synlighed i gadebilledet.

## Fremkommelighed

En øgning af passagertallet ud over 15 % forudsætter en forbedret busfremkommelighed.

Derfor vil FynBus i samarbejde med Odense Kommune fortsat have fokus på signalprioritering og få det udvidet til større dele af byen, så busserne kan komme hurtigere igennem byen.

Endvidere har Odense Kommune projektfastsat, at flere gader i Odense bliver omlagt til kombinerede bus- og cykelgader i perioden 2012-2013.

## Trafikinformation og stoppesteder

### Stoppestedeprojektet

FynBus har med støtte fra Trafikstyrelsen gennemgået stoppestederne på Fyn, med henblik på en klassificering, og fastlæggelse af en udviklingsplan på området. Klassifikationen forventes at være færdig i løbet af i år.

---

---

Realtidsvisning på trafikknudepunkter.

På de stoppesteder, der som del af Stoppestedsprojektet udpeges som trafikknudepunkter overvejes det sammen med Odense Kommune, om der skal opsættes elektroniske tavler med realtidvisning.

## Bilag I: Trafik- og Mobilitetsplanen, - status

I forhold til Odense Kommunes Trafik og mobilitetsplan har FynBus arbejdet med følgende tiltag.

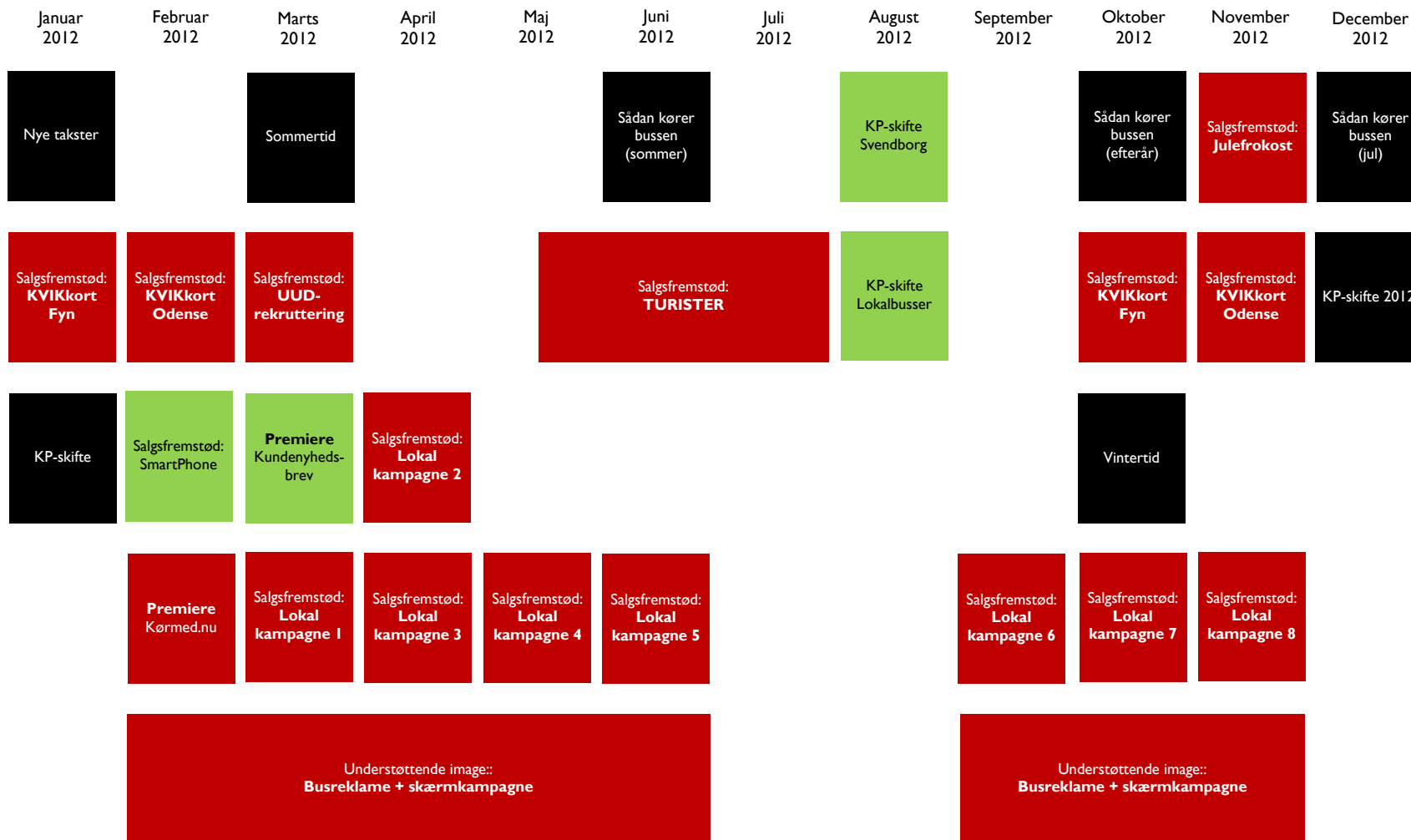
<b>Ønsker i Trafik- og mobilitetsplan</b>	<b>FynBus' kommentarer og tiltag</b>
Miljøvenlige busser	Er i vid udstrækning gennemført med EEV-busser.
Cityservicebus	Er i drift
Elektroniske skilte i bybilledet	Skal drøftes med Odense Kommune. FynBus laver indledende undersøgelse af projekt som del af Strategi 2012-2013
Busserne skal betjene de områder, hvor der er flest brugere	Er sket ved nedlæggelse af servicebusser
Takster	Forsøg med KVIKkort og Værdikort – Odense rundt for en 10'er. Indførelse af pensionstrabat
Ændring af terminalen	Er sket. Endvidere er der opsat nye elektroniske informationsskærme så passagerene lettere kan finde deres bus.
Incitamentskontrakter	Anvendes
Generel markedsføring	Øget markedsføring som intensiveres i 2012. Se desuden Bilag 2 Markedsføringsplan og Bilag 3 Notat til markedsføringsplan.
Udarbejdelse af fremkommelighedsplan set sammen med fremkommelighed for cyklister	Odense Kommune er i gang med de indledende undersøgelser

**Pilotprojekter****FynBus' kommentarer og tiltag**

<i>5-10 minutters drift i myldertiden</i>	De fleste linjer har meget hyppige afgange i myldretiden. Linje 40/41 til SDU opfylder ønskerne i for-søget.
<i>Realtidsvisning ved alle busstoppesteder</i>	Vil blive undersøgt i forhold til Strategi 2012-2013 i samarbejde med Odense Kommune
<i>Særligt komfortable busser eksempelvis med aircondition, gratis internet, info-skærme, og drikkevareautomater/vandkølere mv.</i>	Der er infoskærme i alle busserne. Som hovedregel er der ikke aircondition i bybusserne, dog visse regler i forhold til klimaanlæg osv. Aircondition kræver forholdsvis meget energi og belaster derfor miljøet mere. Især i bybusserne vil der ikke være gevinst for kunderne at indføre aircondition, da dørene åbnes og lukkes ofte. I forhold til gratis internet i bybusserne vurderer FynBus på nuværende tidspunkt, at teknologien og prisniveauet for privat mobilt internet er udviklet i en sådan grad, at det ikke vil være nødvendigt at tilbyde til kortere rejser.
<i>Markedsføring, for eksempel skattefri pendlerordning for arbejdspladser</i>	Er gennemført. FynBus tilbyder Erhvervskortet som en skattefri pendlerordning for arbejdspladser. Odense Kommune ønskede ikke at være med i ordningen.
<i>Særlige busvenlige krydsløsninger</i>	Signalprioritering er igangsat i samarbejde med Odense Kommune
<i>Ændring af terminalen</i>	Er sket. Endvidere er der opsat nye elektroniske informationsskærme så passagerene lettere kan finde deres bus.
<i>Incitamentskontrakter</i>	Anvendes
<i>Generel markedsføring</i>	Øget markedsføring som intensiveres i 2012. Se desuden Bilag 2 Markedsføringsplan og Bilag 3 Notat om markedsføring 2012.
<i>Udarbejdelse af fremkommelighedsplan set sammen med fremkommelighed for cyklister</i>	Odense Kommune er i gang med de indledende undersøgelser

# Bilag 2: FynBus' markedsføringsplan 2012

## MARKEDSFØRING 2012



- Nuværende kunder
- Nye kunder
- Trafik/kunde-information

---

## Bilag 3: FynBus' markedsføringsplan 2012

---

FynBus har siden 2010 arbejdet systematisk med kommunikation og markedsføring, herunder udarbejdelse af kommunikationsårsplaner, for at sikre en langsigtet og strategisk understøttelse af trafikskabets overordnede mål og aktiviteter. Indenfor disciplinen markedsføring opererer FynBus med tre typer markedsføringsaktiviteter:

- Trafikmarkedsføring (non-kommerciel, fx borgerhøringer, informationskampagner vedr. takster og køreplaner, trafikinformation om fx forandringer og ændringer)
- Markedsføring rettet mod eksisterende kunder (loyalitet og fastholdelse)
- Markedsføring rettet mod nye kunder (image og salg)

I 2010 var den primære opgave markedsføring rettet mod eksisterende kunder, idet der lå en enorm informationsopgave i forbindelse med implementeringen af de regionale principper, der fik betydning for både regionale og lokale kunder.

Derfor afspejlede aktivitetsniveauet i 2010 et stort kampagne-tryk rettet mod primært denne opgave.

I 2011 er der blevet arbejdet med alle tre typer markedsføringsaktiviteter, men det område, der har krævet den største opmærksomhed, har været arbejdet med gennemførelse af høringsaktiviteter, interessentinddragelse og opfølgning. FynBus har gennemført en lang række lokale tilpasninger og i denne proces har der været arbejdet med borgerinddragelse, formidling af endelige beslutninger, og implementering af nye køreplaner, ligesom FynBus også på en lang række andre områder har arbejdet med åbenhed, inddragelse og brugerreven innovation.

I 2012 vil det være markedsføring rettet mod nye kunder, der vil få den største opmærksomhed. Trafiksystemerne er ved at være på plads. Nu skal det fortælles. I den forbindelse har FynBus lagt en ambitiøs plan, der både arbejder horisontalt og horisontalt i forhold til kunder.



---

### **Horisontale aktiviteter:**

Aktiviteter, der tager udgangspunkt i et enkelt produkt eller en enkelt begivenhed, men som markedsføres bredt, nærmest som massekommunikation,

#### KVIKkort, relancering

Bred kampagne, der retter sig mod nuværende og nye kunder med brug af klassiske medier, kombineret med hjælp fra lokale chauffører. *Januar 2012.*

#### Køreplanskifte, region og Odense

Bred informationskampagne, der retter sig mod eksisterende kunder, og som vedrører information om nye køreplaner for Odense og regionaltrafikken. *Januar 2012*

#### Smartphonebillet

Bred informationskampagne rettet mod eksisterende kunder, men samtidig en imagekampagne rettet mod nye kunder. *Februar 2012*

#### Køreplanskifte, lokalbusser

Informationskampagne for lokalbusser og telesystemer rettet mod eksisterende kunder i lokalområderne. *August 2012*

#### Køreplanskifte, Svendborg

Informationskampagne rettet mod eksisterende og nye kunder, der fortæller om forandringerne og præsenterer det nye trafiksystem. *August 2012*

#### Attraktionsbilletter

Salgskampagne rettet mod endags- og ferie-turister i samarbejde med fynske turistattraktioner. *Maj til oktober 2012*

#### Eventbilletter

Datostyrede enkeltkampagner knyttet til events, hvor FynBus evt. i samarbejde med DSB tilbyder billig bustransport jf. principperne. *2012*

### **Vertikale aktiviteter:**

Salgsaktiviteter, der tager deres udgangspunkt i lokale områder, men med fokus på markedsføring af hele den brede produktpalette.

#### 8 lokalkampanjer

Otte lokalområder udvælges på baggrund af kundepotentiale og trafikbetjening. Der iværksættes lokalkampanjer i hvert område, hvor man typisk koncentrerer sit opsøgende salg i fx 4 uger ad gangen. Aktiviteten er primært rettet mod nye kunder:

- Lokalrettede annoncer
- Lokalrettede uddelingsaktioner
- Lokalrettede stoppestedsaktioner
- Lokalrettet opsøgende salg

*Februar til november 2012*

#### Kampagnesite

Etablering af kampagnewebsite, der med udgangspunkt i 5 myter om kollektiv trafik skal fungere som understøttende website for de 8 lokalkampanjer. Websitet er primært rettet mod nye kunder.

Sitets 5 temaer, som dokumenteres på sitet:

- Hurtigere end du tror! (tid)
- Mere rettidig end du tror! (præcision)
- Ofte end du tror! (frekvens)
- Billigere end du tror! (pris)
- Renere end du tror! (miljø)

*Premiere: Februar 2012*

### **Loyalitets-aktiviteter**

Udover de horisontale og vertikale aktiviteter iværksættes også aktiviteter, der primært retter sig mod eksisterende kunder, og som har til formål at knytte kunderne tættere til trafikselskabet og påvirke image i positiv retning.

#### Facebook

FynBus' populære og meget aktive Facebook-side skal fortsat udvikles, og de mange fans skal inddrages i det videre arbejde med at forbedre produktet og øge salget.

*2012*

---

### Kundenyhedsbrev

Fire gange om året udsender FynBus et digitalt kundemagasin med fokus på nye og eksisterende produkter og aktiviteter.

*Premiere: 1. kvartal 2012*

### **Fælles udtryk**

Alle aktiviteter i 2012 forsøges bundet sammen under et fælles udtryk og formålet er at øge kendskabet til FynBus og understøtte strategien om flere passagerer i bussen. Parallelt med de beskrevne aktiviteter arbejdes der bred markedsføring af FynBus' mange digitale tjenester, der jo primært retter sig mod nuværende kunder, men som også vil have en afsmittende effekt på ikke-brugernes opfattelse af FynBus og kollektiv trafik.

FynBus vil i 2012 intensivere samarbejdet med en lang række oplagte samarbejdspartnere og etablere strategiske fællesskaber med større arbejdspladser, koncert- og event-arrangører, uddannelsesinstitutioner med henblik på at skaffe sig adgang til større potentielle kundegrupper og udvikle skræddersyede løsninger, der kan øge salget.

### **Økonomi**

Det økonomiske grundlag for afviklingen af markedsføringsaktiviteterne for 2012 udgøres dels af trafikselskabets ordinære trafikinformations- og markedsføringsbudget, dels af ekstraordinære midler til salgsrelaterede aktiviteter og dels af en ekstraordinær bevilling fra Region Syddanmark til salgs- og markedsføringsaktiviteter.

# Rute 800

- Nykøbing F  
- Tårs-Spodsberg  
- Odense

## Nykøbing F - Odense

via Tårs - Spodsberg

### Rute 800 Nykøbing F - Rudkøbing - Svendborg - Odense

	Mandag	Torsdag	Fredag	Fredag	Søndag	Søndag
Nykøbing Rutebilstation	08:40	13:40	08:40	13:40	10:40	13:40
Toreby	08:47	13:47	08:47	13:47	10:47	13:47
Radsted	08:56	13:56	08:56	13:56	10:56	13:56
Sakskøbing Station	09:03	14:03	09:03	14:03	11:03	14:03
Våbensted Skole	09:09	14:09	09:09	14:09	11:09	14:09
Årbo Station	09:17	14:17	09:17	14:17	11:17	14:17
Stokkemærke	09:31	14:31	09:31	14:31	11:31	14:31
Halsted Kirke	09:40	14:40	09:40	14:40	11:40	14:40
Nakskov Station	09:49	14:49	09:49	14:49	11:49	14:49
Tårs Færgehavn	10:05	15:05	10:05	15:05	12:05	15:05
Spodsberg Færgehavn	11:00 C	16:00 C	11:00 C	16:00 C	13:00 C	16:00 C
Rudkøbing Busterminal	11:08 C	16:08 C	11:08 C	16:08 C	13:08 C	16:08 C
Lundby	11:16 C	16:16 C	11:16 C	16:16 C	13:16 C	16:16 C
Bregninge	11:19 C	16:19 C	11:19 C	16:19 C	13:19 C	16:19 C
Vindeby	11:21 C	16:21 C	11:21 C	16:21 C	13:21 C	16:21 C
Sundbrovej/Broen	11:23 C	16:23 C	11:23 C	16:23 C	13:23 C	16:23 C
Svendborg Rutebilstation	11:31 C	16:31 C	11:31 C	16:31 C	13:31 C	16:31 C
Kvænderup Nord v/motorvejen	11:47 C	16:47 C	11:47 C	16:47 C	13:47 C	16:47 C
Ringe / Ørbækvej v/motorvejen	11:52 C	16:52 C	11:52 C	16:52 C	13:52 C	16:52 C
Ørbækvej / Holluf Pile Stien	12:10 C	17:10 C	12:10 C	17:10 C	14:10 C	17:10 C
Odense Congress Center	12:13 C	17:13 C	12:13 C	17:13 C	14:13 C	17:13 C
Rosengårdcentret / Ørbækvej	12:17 C	17:17 C	12:17 C	17:17 C	14:17 C	17:17 C
Benedikts Plads	12:21 C	17:21 C	12:21 C	17:21 C	14:21 C	17:21 C
Overgade	12:23 C	17:23 C	12:23 C	17:23 C	14:23 C	17:23 C
Odense Rutebilstation	12:30 C	17:30 C	12:30 C	17:30 C	14:30 C	17:30 C

C = Kun afsætning af passagerer, ankomst er ca.tidpunkt.

Se sommer- og helligdagskøreplan.

## Odense - Nykøbing F

via Spodsberg - Tårs

### Rute 800 Odense - Svendborg - Rudkøbing - Nykøbing F

	Mandag	Torsdag	Fredag	Fredag	Søndag	Søndag
Odense Rutebilstation	12:38	17:38	12:38	17:38	14:38	17:38
Albani Torv	12:40	17:40	12:40	17:40	14:40	17:40
Benedikts Plads	12:42	17:42	12:42	17:42	14:42	17:42
Rosengårdcentret / Ørbækvej	12:47	17:47	12:47	17:47	14:47	17:47
Odense Congress Center	12:51	17:51	12:51	17:51	14:51	17:51
Ørbækvej / Holluf Pile Stien	12:53	17:53	12:53	17:53	14:53	17:53
Ringe / Ørbækvej v/motorvejen	13:06	18:06	13:06	18:06	15:06	18:06
Kvænderup Nord v/motorvejen	13:09	18:09	13:09	18:09	15:09	18:09
Svendborg Rutebilstation	13:28	18:28	13:28	18:28	15:28	18:28
Sundbrovej / Broen	13:37	18:37	13:37	18:37	15:37	18:37
Vindeby	13:38	18:38	13:38	18:38	15:38	18:38
Bregninge	13:41	18:41	13:41	18:41	15:41	18:41
Lundby	13:44	18:44	13:44	18:44	15:44	18:44
Rudkøbing Busterminal	13:52	18:52	13:52	18:52	15:52	18:52
Spodsberg Færgehavn	14:00	19:00	14:00	19:00	16:00	19:00
Tårs Færgehavn	15:00	20:00	15:00	20:00	17:00	20:00
Nakskov Station	15:15	20:15	15:15	20:15	17:15	20:15
Halsted Kirke	15:21	20:21	15:21	20:21	17:21	20:21
Stokkemærke	15:28	20:28	15:28	20:28	17:28	20:28
Årbo Station	15:43	20:43	15:43	20:43	17:43	20:43
Våbensted Skole	15:48	20:48	15:48	20:48	17:48	20:48
Sakskøbing Station	15:55	20:55	15:55	20:55	17:55	20:55
Radsted	16:00	21:00	16:00	21:00	18:00	21:00
Toreby	16:06	21:06	16:06	21:06	18:06	21:06
Nykøbing Rutebilstation	16:15	21:15	16:15	21:15	18:15	21:15

Se sommer- og helligdagskøreplan.

## Køreplan

Fra 1/12-2011

Til 1/12-2012

### Julen 2011

21/12 køres som torsdag  
22/12 køres som torsdag  
23/12 køres som fredag  
24/12 køres ikke  
25/12 køres som mandag  
26/12 køres som mandag  
27/12 køres som mandag  
28/12 køres som mandag  
29/12 køres som mandag  
30/12 køres som mandag  
31/12 køres ikke  
01/01 køres som søndag

### Store Bededag 2012

03/05 køres som fredag  
04/05 køres som fredag  
05/05 køres som mandag  
06/05 køres som søndag

### Kristi Himmelfart 2012

16/05 køres som fredag  
17/05 køres som torsdag  
18/05 køres som fredag  
19/05 køres som mandag  
20/05 køres som søndag

### Påsken 2012

04/04 køres som fredag  
05/04 køres som torsdag  
06/04 køres som fredag  
07/04 køres som mandag  
08/04 køres som mandag  
09/04 køres som søndag

### Pinsen 2012

25/05 køres som fredag  
26/05 køres som mandag  
27/05 køres som søndag  
28/05 køres som søndag

### Sommerkøreplan - 25/6 til og med 12/8 2012

	Fra Nykøbing Afgang	Fra Odense Afgang
Mandag	10:40	14:38
Tirsdag	10:40	14:38
Onsdag	10:40	14:38
Torsdag	10:40	14:38
Fredag	10:40	14:38
Lørdag	10:40	14:38
Søndag	10:40	14:38

### Billetpriser i DKK, enkelt

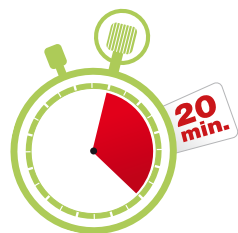
Voksen	225,-
Pensionist/studerende (med legitimation)	180,-
Barn til og med 12 år	135,-
Endagstur, tur/retur	270,-
Cykel/barnevogn	90,-
Pakke, maks. 20 kg.	90,-

2 børn (op til 12 år) kan medbringes pr. voksen uden betaling.

John's Turistfart  Nykøbing F.

Tlf. 5482 2726

Tag bussen med  
**EKSTRA FORDELE**



Hvis bussen er mere end 20 minutter forsinket, giver vi en taxa

Med rejsetidsgarantien tager FynBus ansvaret for, at du når frem. Sms "garanti" til 1204, så får du den nødvendige instruktion. Du kan også tjekke [Rejsetidsgaranti.dk](http://Rejsetidsgaranti.dk)



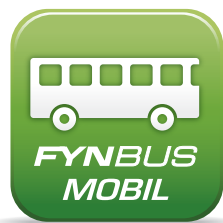
Spar op til 47% med et KVIKkort

Glem alt om kontanter. Kør flere på samme kort. Få en brochure i bussen eller tjek [KVIKkort.dk](http://KVIKkort.dk)

Mobil køreplan til din smartphone

Vil du altid have køreplanen ved hånden?

Send sms med teksten "smart" til 1204.



## 810P Rudkøbing - Svendborg - Odense

Hverdag

Rutennr.	Rudkøbing Busterminal	Lundby / Sundbrovej	Vindeby / Sundbrovej	Sundbrovej / Broen	Sygehus Fyn / Svendborg	Vestergade / Bycenter	Aldersro	Johs. Jørgensens Vej	Faaborgvej / Kværndrup	Ringø / Ørbækvej	Holluf Pile Stien	Gangbroen / Ørbækvej	Odense Congress Center	SDU / Indgang C	Bilka	Rosengårdcentret	SDE / Munkebjergvej	Overgade	OBC Plads D
810P	06.26	06.37	06.42	06.44	06.47	06.49	06.52	06.52	07.04	07.11	07.24	07.25	07.26	07.32	07.36	07.38	07.42	07.52	07.56
810P	07.16	07.27	07.32	07.34	07.37	07.39	07.42	07.42	07.54	08.01	08.14	08.15	08.16	08.22	08.26	08.28	08.32	08.42	08.46
810P	08.26	08.37	08.42	08.44	08.47	08.49	08.52	08.52	09.04	09.11	09.24	09.25	09.26	09.32	09.36	09.38	09.42	09.52	09.56
810P					12.47	12.49	12.52	12.52	13.04	13.11	13.24	13.25	13.26	13.32	13.36	13.38	13.42	13.52	13.56
810P					13.47	13.49	13.52	13.52	14.04	14.11	14.24	14.25	14.26	14.32	14.36	14.38	14.42	14.52	14.56
810P					14.57	14.59	15.02	15.02	15.14	15.21	15.34	15.35	15.36	15.42	15.46	15.48	15.52	16.02	16.06

## 810P Odense - Svendborg - Rudkøbing

Hverdag

Rutennr.	OBC Plads D	Albani Torv	SDE / Munkebjergvej	Rosengårdcentret	Bilka	SDU / Indgang C	Odense Congress Center	Gangbroen / Ørbækvej	Holluf Pile Stien	Ringø / Ørbækvej	Faaborgvej / Kværndrup	Johs. Jørgensens Vej	Aldersro	Vestergade / Bycenter	Sygehus Fyn Svendborg	Skt. Jørgens Vej / Broen	Vindeby / Sundbrovej	Lundby / Sundbrovej	Rudkøbing Busterminal
810P	08.10	08.13	08.17	08.21	08.22	08.30	08.35	08.36	08.36	08.52	08.56	09.08	09.08	09.12					
810P	08.50	08.53	08.57	09.01	09.02	09.10	09.15	09.16	09.16	09.32	09.36	09.48	09.48	09.52					
810P	10.00	10.03	10.07	10.11	10.12	10.20	10.25	10.26	10.26	10.42	10.46	10.58	10.58	11.02					
810P	14.00	14.03	14.07	14.11	14.12	14.20	14.25	14.26	14.26	14.42	14.46	14.58	14.58	15.02	15.03	15.05	15.07	15.09	15.29
810P	15.00	15.03	15.07	15.11	15.12	15.20	15.25	15.26	15.26	15.42	15.46	15.58	15.58	16.02	16.03	16.05	16.07	16.09	16.29
810P	16.10	16.13	16.17	16.21	16.22	16.30	16.35	16.36	16.36	16.52	16.56	17.08	17.08	17.12	17.13	17.15	17.17	17.19	17.39

A Korrespondance ved Rudkøbing Busterminal til rute 912 og 913

**Pendlerafgang (P) kører kun pendlerdage - se i kalenderen**

## Billettyper, kort og rabatter

Takster for billetter og turkort finder du i den gældende taksttabel på [www.FynBus.dk](http://www.FynBus.dk). Taksttabellen fås også i bussen, FynBus' Kundecenter på Odense Banegård Center eller på salgsstederne i Svendborg og Rudkøbing.

## Sommertid / vintertid

Ved overgang fra sommertid til vintertid kører natbusserne hele natten efter sommertiden, mens der ved overgang fra vintertid til sommertid køres efter vintertid hele natten. Natbusser er markeret med "N" i køreplanen.

## Praktiske oplysninger

De angivne tider i køreplanen er tidligste afgangstider fra stoppestederne. I myldretiden kan der forekomme forsinkelser.

Oplysning om aktuelle omkørsler, forsinkelser og driftsforstyrrelser – se [www.FynBus.dk](http://www.FynBus.dk) eller kontakt køreplansoplysningen på tlf. 6311 2233

Ansvar i forhold til driftsforstyrrelser – se rejsegeregler.

FynBus' Rejsetidsgaranti træder i kraft, hvis bussen er mere end 20 min. forsinket. Læs mere på [www.rejsetidsgaranti.dk](http://www.rejsetidsgaranti.dk)

Glemte ting og sager - kontakt entreprenøren. Husk at angive rutenummer, retning og tidspunkt.

Bestilling af periodekort: tlf. 6311 2211  
Køreplansoplysning: tlf. 6311 2233  
Hittegods – Arriva: tlf. 4130 5370

[www.FynBus.dk](http://www.FynBus.dk)

[www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk)



Følg Fynbus på Facebook:  
[facebook.com/minfynbus](https://facebook.com/minfynbus)



Køreplanen er trykt på CyclusOffset  
Trykt af PROffset ApS

Forsidefoto: P. Wessel

FynBus tager forbehold for trykfejl og ændringer i de trykte køreplaner. De opdaterede køreplaner kan ses på [www.FynBus.dk](http://www.FynBus.dk)

**Rudkøbing - Odense**

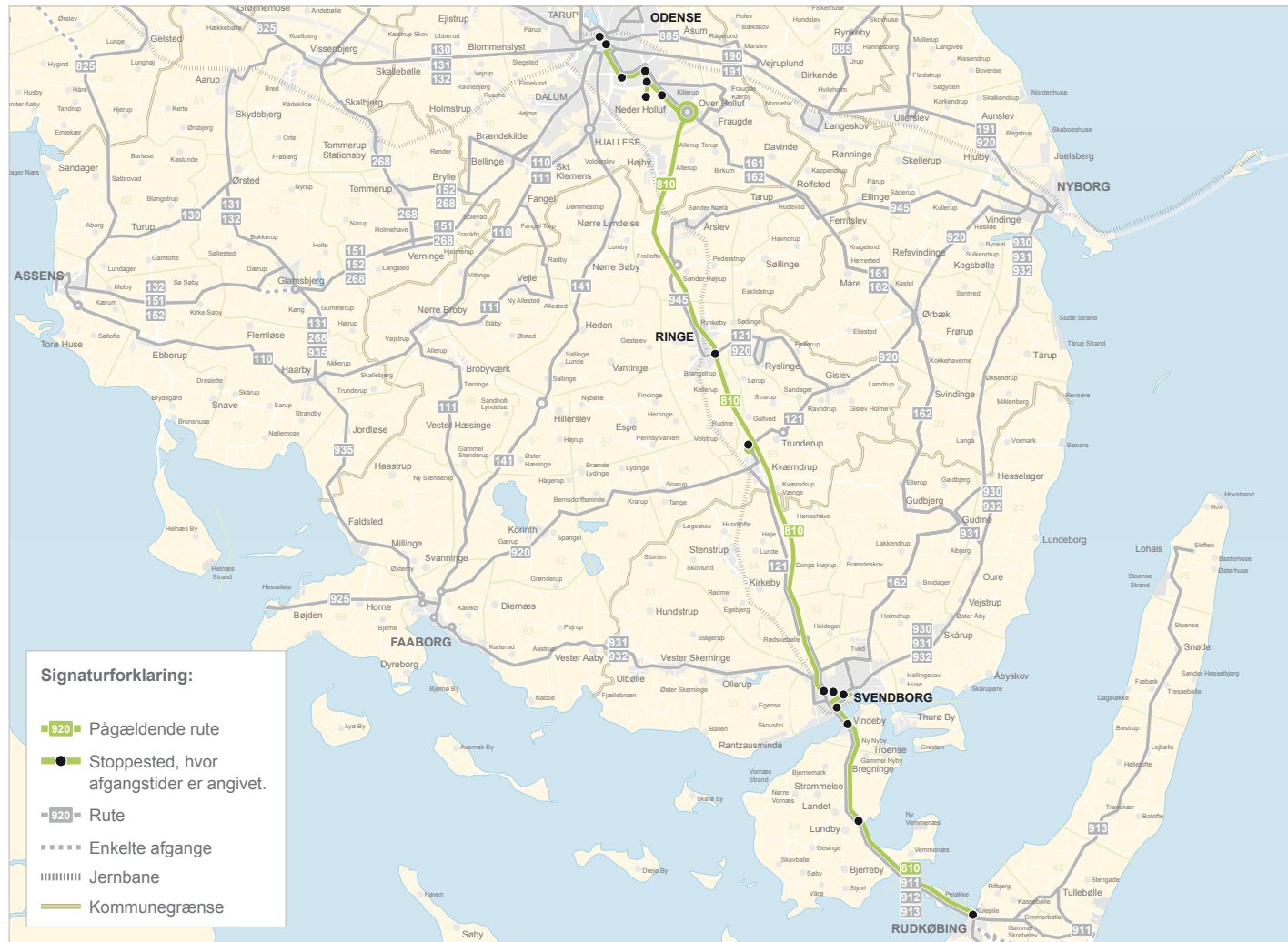
- 04 Rudkøbing Busterminal
- 40 Lundby
- 03 Vindeby / Sundbrovej
- 03 Sundbrovej / Broen
- 03 Sygehus Fyn Svendborg
- 03 Vestergade / Bycenter
- 03 Aldersro
- 03 Johs. Jørgensens Vej
- 53 Faaborgvej / Kværndrup
- 05 Ringe / Ørbækvej
- 01 Holluf Pile Stien
- 01 Gangbroen / Ørbækvej

- 01 Odense Congress Center
- 01 Campusvej
- 01 SDU / Hovedindgang
- 01 SDU / Indgang C
- 01 SDU / Indgang B
- 01 SDU / Hovedindgang
- 01 Bilka
- 01 Rosengårdcentret
- 01 SDE / Munkebjergvej
- 01 Overgade
- 01 OBC Plads D

**Odense - Rudkøbing**

- 01 OBC Plads D
- 01 Albani Torv
- 01 SDE / Munkebjergvej
- 01 Rosengårdcentret
- 01 Bilka
- 01 Campusvej
- 01 SDU / Hovedindgang
- 01 SDU / Indgang C
- 01 SDU / Indgang B
- 01 SDU / Hovedindgang
- 01 Odense Congress Center
- 01 Gangbroen / Ørbækvej

- 01 Holluf Pile Stien
- 05 Ringe / Ørbækvej
- 53 Faaborgvej / Kværndrup
- 03 Johs. Jørgensens Vej
- 03 Aldersro
- 03 Vestergade / Bycenter
- 03 Sygehus Fyn Svendborg
- 03 Skt Jørgens Vej v/broen
- 03 Vindeby / Sundbrovej
- 40 Lundby
- 04 Rudkøbing Busterminal



# 810P

Rudkøbing - Svendborg - Odense

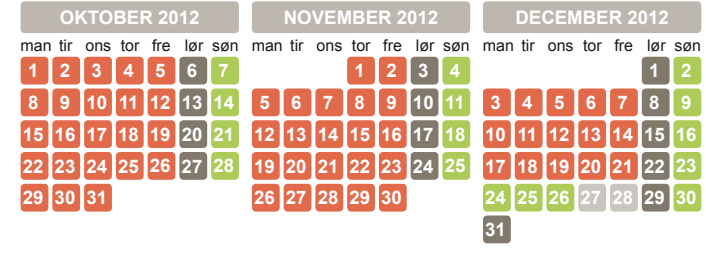
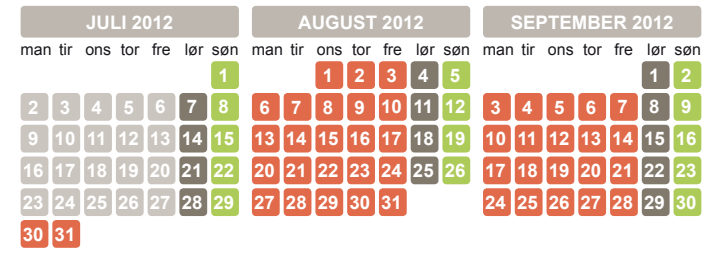
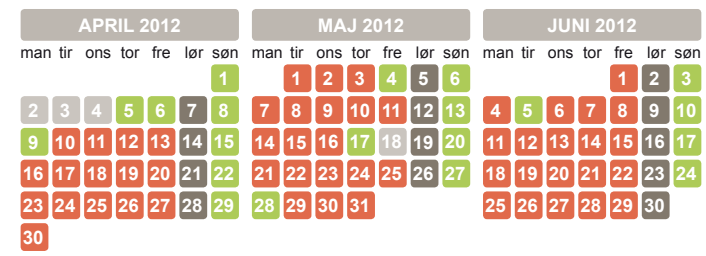


Kl. 09.10: På vej til forelæsning.  
Gyldig fra 22. januar 2012



Kalender 2012/2013 - regionale ruter

I kalenderen kan du se, hvilken busdrift vi tilbyder de enkelte dage.  
Afgangstider finder du på de næste sider.



Bilag 5.1

## Notat

### Forslag vedr. pensionistrabat i Region Syddanmark

#### Baggrund:

Region Syddanmark har i forbindelse med budgetforhandlingerne 2012 afsat midler til en rabator-  
ning vedrørende busbilletter for pensionister (defineret ved at være modtagere af ældrecheck)  
med henblik på de regionale busser. Der er afsat samlet 3 mio. kr. som deles mellem trafikskaba-  
erne Sydtrafik og FynBus for årene 2012 - 2013.

En praktisk udmøntning af ordningen er overladt til trafikskaberne i fællesskab, og regionen for-  
venter en ensartet ordning i de to trafikskabers områder. I referatet fra regionsrådsmødet hed-  
der det:

Der reserveres 3,0 mio. kr. pr. år i 2012 og 2013 finansieret af råderummet – Ordningen eva-  
lueres inden periodens udløb.

Ordningen kan desuden indeholde en begrænsning med hensyn til hvilke tidsrum rabatten er gæl-  
dende.

Nærværende forslag beskriver de principper, en udmøntning af ordningen trafikskaberne fore-  
slår.

#### Forslag vedrørende udmøntning af pensionistrabat:

Sydtrafik og FynBus foreslår en ordning baseret på nedennævnte forhold. Forslaget bygger på en  
forudsætning om en samlet ressourceramme på kr. 3 mio. tilsammen til trafikskaberne.

- Der etableres en kontantbillet til pensionister (som er berettiget til ældrecheck).
- Mindstebetalingen fastsættes til 3 zoner for en voksen. Trafikskaberne foreslår kr. 28 som fælles takst for billetten (svarende til Sydtrafik's takst for voksen, 3 zoner).
- Der udstedes et fælles identifikationskort pba. dokumentation for status som pensionist og ældrecheckmodtager ved henvendelse til kundecentre/salgssteder. Kortet er et lamineret papkort med navn, udstedelsesdato, kortnummer og billede.
- Identifikationskortet giver adgang til rabat i begge regionens trafikskaber.
- Der løses billet ved forevisning af identifikationskort og der betales kontant.
- Rejsehjemmel købes i hvert enkelt trafikskabs område.
- Rabatten gælder i perioderne kl. 9-13 og 17-24 på hverdage samt hele dagen i weeken-  
der/på helligdage.
- Der skal ske en kompensation til ejerkredsen ved alle rejser længere end 3 zoner med  
henblik på udligning af manglende indtægt.
- I Natbusser løses almindelig nattakst.
- Billetten er kun gyldig i busser.
- Trafikskaberne markedsfører pensionistbilletten på hjemmesider, skærme i busserne og  
evt. med hængeskilte i busserne.

- Ordningen evalueres ved udgangen af 2013

For sammenligningens skyld vises herunder priser for pensionister i forbindelse med en række forskellige rejsehjemler. De skraverede felter viser billigste billettype op til 28 kr. i hhv. FynBus og Sydtrafik:

Antal zoner	Billettype*				
	RSD Ældre-checkbillet	FynBus Kontantbillet	FynBus KVIKKort**	Sydtrafik pensionistbillet	Sydtrafik titurskort
1	28	19	-	13	11
2	28	21	8,00	13	11
3	28	31	12,50	19	16,50
4	28	41	16,00	26	22
5	28	51	19,50	32	27,50
6	28	61	23,30	39	33
7	28	71	26,80	46	39
8	28	81	30,30	52	45
9	28	91	34,30	59	50,50
10	28	100	36,30	66	

\* Periodekort er ikke medtaget i sammenligningen grundet den principielt anderledes prisstruktur forbundet med betaling for en periode og ubegrænset antal rejser inden for perioden.

\*\* KVIKKort rejser sammenlignes kun for priser for 20 rejser eller færre.

Produktion af identitetskort sker i trafikelskaberne inden for eksisterende rammer.



## Bilag 6.1

# Kommunikationsplan

Køreplanskifte 22. januar 2012

Den 22. januar 2012 skifter FynBus køreplaner for bybusserne i Odense og for alle regionale og fælleskommunale ruter.

Denne køreplan giver primært ændringer på Sydfyn, hvor der vil komme til at køre direkte busser mellem Rudkøbing og Nyborg, hvilket også medfører øget frekvens mellem Nyborg og Svendborg. Derudover sker der en række mindre ændringer flere steder på Fyn.

GPS-data for alle afgangene er gennemgået, og disse data har sammen med observationer og henvendelser fra chauffører og kunder været grundlag for en justering af køretiden på mange ruter.

Ønsker fra kunder og chauffører er vurderet, og implementeret i køreplanerne, hvor det har været muligt.

På grund af ombygningen af Odense Banegård Center kan alle busser fra 22. januar ankomme og afgang fra pladser på selve terminalen, så det ikke længere er nødvendigt at benytte holdepladser på Østre Stationsvej. For at fordele busserne bedre på terminalen er en række ruter flyttet til andre holdepladser.

Bussernes køreplaner er også tilpasset den nye DSB-togplan, der træder i kraft 12. december.

Køreplanen for Svendborg bliver genoptrykt fordi de regionale ruter også er i folderen, men der sker ingen ændringer i bybusserne i denne omgang. Det helt nye busnet i Svendborg træder først i kraft til august 2012, og det arbejdes der stadig på.

I det følgende beskrives kommunikationsindsatsen omkring køreplansskiftet d. 22. januar. De faktiske ændringer i køreplanerne for de regionale ruter og bybusserne i Odense er beskrevet i separate notater.

### **Budskaber**

De fleste kunder vil opleve, at den nye køreplan betyder justerede køretider og mindre ændringer i afgangstidspunkter. Mange vil også blive påvirket af omrokeringen af busser på OBC. Hovedbudskabet i kommunikationsindsatsen er derfor, at man skal være opmærksom på, at der kommer en ny køreplan, som man skal gøre en indsats for at forsyne sig med.

Tidligere har borgerne i Odense været vandt til, at en ny køreplan blev husstandsomdelt. Man har derfor i mindre grad skullet være opmærksom på, hvornår køreplanen skiftede og man har ikke selv skulle anskaffe sig en fysisk udgave. Det er derfor særligt overfor Odense-borgerne nødvendigt at understrege, at man op til 22. januar selv skal finde en ny køreplan på web, i bussen, i et kundecenter el. lign.

I Svendborg bliver der udgivet en ny samlet køreplan, men der er ingen ændringer i bybusruterne, kun på de regionale ruter, der også findes i folderen. For at undgå forvirring med det kommende reviderede busnet i Svendborg (august 2012) er det derfor vigtigt at understrege, at der er tale om et genoptryk og ikke en ændring i bybuskøreplanen.

Ud over de generelle justeringer, er der en række ændringer på enkelte ruter, som påvirker specifikke målgrupper, men har begrænset relevans for busbrugerne generelt. Den mest markante ændring er direkte busser mellem Rudkøbing og Nyborg, og den øgede frekvens mellem Nyborg og Svendborg. Se under afsnittet om målgrupper.

Som altid, når der skal kommunikeres forandringer, handler det om at fortælle den enkelte modtager: Hvad sker der? Hvad betyder det for mig? Og hvorfor sker det?

#### **De primære budskaber i kommunikationsindsatsen er:**

- **Ny køreplan 22. januar – Tag / download en!**
- **Husk at mange busser kører fra andre pladser på OBC**
- **Vær opmærksom på specifikke ændringer på de ruter du bruger**

#### **Sekundære budskaber:**

- **Vi har lyttet til borgere og chauffører, implementeret forbedringer og justeret køretider**

### **Målgrupper**

**Chaufførerne** er en vigtig målgruppe, da de i tiden op til og efter køreplansskiftet vil blive mødt med en række spørgsmål fra kunderne, som de forhåbentlig kan klædes på til at svare på. I praksis er det også dem, der skal udføre forandringen.

Specielt de ændrede pladser på OBC kræver en særlig indsats overfor chaufførerne, da det er vigtigt, at busserne kommer den rigtige vej ind i terminalen for at undgå forstyrrelser. (Håndteres af D&K)

Den nye køreplan påvirker primært chauffører hos Arriva, Tide, OBB og Bergholdt.

Chaufførerne har været inddraget i arbejdet med at forbedre køreplanerne, primært ift. bedre køretidsfordeling.

**Internt i FynBus** er der også brug for at klæde medarbejderne på til at kunne håndtere kundernes henvendelser. Der rundsendes relevant information, og medarbejdere fra kommunikation deltager i afdelingsmøder hos Kundecenteret og Drift & Kvalitet for at informere om ændringer og besvare eventuelle spørgsmål.

### **Kunderne**

De fleste kunder vil opleve mindre ændringer, primært justerede afgangstider og en ændring i, hvor busserne holder på OBC. Det er derfor disse budskaber, som bliver kommunikeret bredt til kunderne i løbet af kampagneperioden.

Mange pendlere og hyppige kunder har busrejsen som en integreret del af hverdagen vil have en naturlig opmærksomhed på information om en ny køreplan, mens mere sporadiske kunder er sværere at nå, da de ikke kommer i nærheden af læskærme, busser, FynBus.dk og andre "egne platforme" så tit som de mere hyppige kunder. I Odense vil mange af disse sporadiske kunder være vandt til at en ny køreplan automatisk dumper ind ad brevsprækken – fra og med det begrænsede køreplansskifte 11. september har man selv skulle gøre en aktiv indsats for at få en ny.

- På OBC vil den forbedrede trafikinformation bidrage til at hjælpe kunderne til de rigtige pladser, men det er vigtigt, at budskabet alligevel kommer ud, så målgruppen bliver opmærksom på, at vanerne skal brydes – man skal ikke bare tage bussen derfra hvor man plejer, men orientere sig på infoskærmene, i køreplanen eller lignende. De første dage vil der være FynBus-medarbejdere til stede i terminalen til at hjælpe kunderne.  
En vigtig forudsætning for, at kunderne oplever en smertefri overgang, er, at chaufførerne kommer rigtigt ind i terminalen og kører til de korrekte pladser.
- De største ændringer i de nye køreplaner er de direkte busser mellem Rudkøbing og Nyborg og den øgede frekvens mellem Nyborg og Svendborg. Dette giver en bedre samlet rejse med mindre ventetid og bedre togtilpasning. De daglige pendlere og hyppige kunder skal gøre opmærksom på disse ændringer, men der er også et potentiale for at tiltrække nye kunder, eller kunder der er faldet fra, fordi busserne ikke passede til deres rejsemønster.  
Derfor er nuværende og potentielle rejsende mellem Nyborg, Svendborg og Rudkøbing (og til dels Ærø) en væsentlig målgruppe. Der er der lidt færre afgangse mellem Svendborg og Faaborg, men primært i myldretiden, hvor busserne kører hyppigt.
- For at forbedre togtilpasningen og den samlede rejsetid mellem Nyborg og Svendborg kører langt færre afgangse på rute 930-932 fra 22. januar igennem Gudme. I den nye køreplan er der kun ca. 15 daglige afgangse igennem Gudme, tilpasset mødetiderne for elever på ungdomsuddannelserne i Nyborg og Svendborg.  
Beboerne i Gudme skal derfor gøres opmærksomme på, at der etableres en teletaxi-ordning, der lader passagerer komme mellem stoppestederne på hovedvejen og Gudme-området. Der har ikke tidligere været teletaxi-ordning i området, så målgruppen skal også vide, hvordan en sådan ordning fungerer.
- Ligeledes kører rute 911 ikke længere til Spodsbjerg, da meget få passagerer har rejst til og fra færgen med bus. Beboere i Spodsbjerg vil dog opleve en forringelse. Her bliver der også etableret en teletaxi-ordning, så man kan komme mellem Spodsbjerg og Rudkøbing. Ligesom i Gudme har der ikke tidligere været teletaxi i området, så igen skal der gøres opmærksom på, hvordan teletaxi fungerer.

- Citybussen i Odense får ny køreplan, så den vil køre oftere, af en lidt ændret rute, og få flere stoppesteder. Brugere af Citybussen er på grund af de hyppige afgange ikke så afhængige af en køreplan, men forbedringerne kan med fordel kommunikeres generelt i Odense, blandt andet med henblik på at øge antallet af passagerer.
- Rute 40-41 mellem SDU og OBC vil om eftermiddagen få ændret hver anden afgang til rutenummer 42 – disse afgange vil ikke køre omkring Bilka og Rosengårdscentret, men ad Ørbækvej. Dette giver lidt kortere rejsetid mellem OBC og SDU. Bilka og Rosengårdscentret vil dog opleve en halvering af afgangene – der er derfor behov for at kommunikere ændringerne til disse destinationer og til passagerer, der skal til og fra, så de ikke fejlagtigt tager en rute 42-afgang, der ikke kommer ind omkring de sædvanlige stoppesteder.

**Pressen** vil forhåbentlig kunne bruges som hjælpeafsender, men kan også risikere at blive en modstander, fx med historier om mennesker, der mister busforbindelse (fx i Spodsbjerg og Gudme).

## Indsatser / udførelse

Kampagnen, der skal gøre opmærksom på køreplansskiftet starter for alvor i januar, men information og køreplaner er tilgængelige fra november. Pressearbejdet er også en løbende proces.

<p><b>FynBus.dk: Information om ændringerne.</b> Overordnet information om, hvad der sker på de enkelte ruter er lagt på FynBus.dk, udsendt internt i FynBus og lagt på VoresFynBus til chaufførerne.</p>	<p><b>Primo november</b> <b>Info på forsiden primo januar.</b></p>
<p><b>FynBus.dk: Køreplaner</b> Fra 21. november er de nye køreplaner tilgængelige på FynBus.dk, så interesserede kan orientere sig i god tid. Der udsendes pressemeddelelse og mail til entreprenører. Der lægges link på VoresFynBus.dk.</p> <p>Fysiske køreplaner distribueres i starten af januar til KC, entreprenører, Billetsalg mm., og bør være tilgængelige for kunderne <b>senest</b> mandag d. 9. januar, hvor kampagnen begynder.</p>	<p><b>Medio november.</b></p>
<p><b>Facebook</b> FynBus på facebook vil før og efter 22. januar understøtte kommunikationen om køreplansskiftet, blandt andet med nyheder til "fans" samt ved at svare på spørgsmål og håndtere kritik. Facebook vil samtidig kunne give en tidlig advarsel om potentielle problemer.</p>	<p><b>Løbende.</b></p>
<p><b>Facebook-annoncer</b> m. link til vores facebook-side, der får nyt forside-billede og profilbillede + boks med link til nye køreplaner på FynBus.dk.</p>	<p><b>Uge 2, 3 og 4. Primært uge 3.</b></p>
<p><b>Brug af FynBus Billetsalg-butikker</b> til også at hjælpe med at formidle budskabet om nye køreplaner. Infobrev om kpskifte mm. (ASP)</p>	<p><b>Primo januar.</b></p>
<p><b>Digitale skilte til infoskærme</b> i by- og regionalbusserne. Kommunikation laver skilte om de forskellige ændringer. I perioden op til og lige efter køreplansskiftet kan disse køre som det eneste indhold på infoskærmene. Også infoskærme i Kundecentrene kan benyttes.</p> <p>Vi har nu muligheden for skilte tilpasset de enkelte regionale ruter – det er især relevant for at formidle lokale forandringer, fx på rute 911-913 og 930-932.</p> <p><b>Odense bybuskærme</b> <b>Kundecenter-skærme</b> <b>Videowall</b> <b>Regionalbuskærme (2 versioner, lokalt tilpasset)</b></p>	<p><b>Uge 2</b></p>

<b>Trykte hængeskilte</b> om køreplanskifte i alle busser (reg + odense, 440 stk, 2 pr bus)	<b>Primo januar</b>
<b>A3-Skilte til læskærme</b> i Odense med generel information om de kommende ændringer. GD.	<b>Yan og Alfred hænger op i uge 1</b>
<b>Radiospots</b> i Voice Fyn, Radio 3 og mere specifikt Sydfynspot i Radio Diablo/Alfa	<b>Uge 3</b>
<b>Annoncer i ugeaviser (100% Fyn)</b> i to forskellige versioner (Generel + Nyborg/Svendborg/Langeland om 911/930)  Generel annonce overføres til FS + FAA 22. jan.  Ekstra annoncer i Ugeavisen Svendborg + Øboen om teletaxi-ordninger (Spodsbjerg og Gudme), også i uge 3 og 4.	<b>Uge 3 og 4</b>
<b>Annonce i Ugeavisen Ærø</b> om regionalt køreplanskifte	<b>Uge 3</b>
<b>Banner-annoncer på Fyens.dk</b> med generel information om de kommende ændringer.	<b>16.-22. jan.</b>
<b>Annonce til Fyens Stiftstidendes inforskærm</b> overfor OBC med generel information om de kommende ændringer.	<b>16.-22. jan.</b>
<b>Sticker om ny køreplan</b> til alle busser i Odense og på de regionale ruter.	<b>Primo januar</b>
<b>Infosedler på stoppesteder</b> , der mister bus (Gudme og Spodsbjerg.)	<b>Drift &amp; Kvalitet</b>
<b>Pressen</b> kan anvendes til at hjælpe med at sprede budskabet om, at der ikke længere husstandsomdeles køreplaner i Odense, men at man selv skal anskaffe sig dem (og i øvrigt kan anvende smartphone, web osv.)  Briefing af Rune fra Fyens. Aftal med EKL.	<b>PM om ny KP + manglende husstandsomdeling til Odense-medier (tors d. 19?)</b>  <b>PM om ny KP på Sydfyn (tors 19.)</b>  <b>PM til Ærø (senest 13.)</b>
<b>Målrettet info</b> til udd. inst, skoler og andre større rejsemål – hvordan påvirker det den enkelte modtager. MMH laver generel intro, Plan eller implementeringsgruppen den specifikke info til den enkelte modtager. Primært relevant til de mange udd. inst. der betjenes af målrettede afgange, der kan være svære at se i køreplanen.	<b>Primo januar</b>
<b>Info til Spodsbjergfærgen.</b> Plakat + foldere eller lignende. Info på færgens website.	<b>Primo december / januar</b>

Indsats	ex moms	incl moms				
Fyens.dk, 180.000 visninger	29500	36875				
Fyens storskærm, 1 uge	12500	15625				
Bussticker, 220 stk, 3 farver	11200	14000				
2 x 100% Fyn	57117	71396				
Radio Alfa + Diablo	8568	10710				
Spotproduktion x 2	5000	6250				
Radio 3						
Facebook-annoncering, NM	12500	15625				
Læskærme, produktion	1100	1100				
Paphængeskilte x 440 x 11,50	5060	6325				
Annonce i ugeavisen ærø	2349	2936				
Annonce x2 i SvB og Øboen	8700	10875				
FS + FAA A5 22. jan (overførsel)	5000	6250				
<b>I alt</b>	<b>158594</b>	<b>197967</b>				