

FynBus bestyrelse

Dagsorden

Torsdag, den 11. december 2014 kl. 16.00-18.00

Mødet afholdes på Tolderlundsvej 9, Odense

Deltagere:

Formand Morten Andersen, Nordfyn
Næstformand Poul Andersen, Region Syddanmark
Bestyrelsesmedlem Jan Ole Jakobsen, Langeland
Bestyrelsesmedlem Niels Bebe, Middelfart
Bestyrelsesmedlem Per Jespersen, Nyborg
Bestyrelsesmedlem Anders W. Berthelsen, Odense
Bestyrelsesmedlem Birger Jensen, Svendborg
Bestyrelsesmedlem Søren Vestergaard, Ærø
Bestyrelsesmedlem Kristian Grønbæk Andersen, Region Syddanmark

Repræsentantskabsmedlem Kristian Nielsen, Faaborg-Midtfyn
Repræsentantskabsmedlem Jesper Hempler, Kerteminde
Repræsentantskabsmedlem Hans Bjerregaard, Assens

Direktør Carsten Hyldborg Jensen
Sekretariatschef Ingrid Dissing
Kundechef Helle Nielsen
Drifts- og kvalitetschef Jan Gudmann Hansen

DAGSORDEN:

Sager til beslutning:	3
1. Udarbejdelse af juridisk responsum vedr. kontrol af løn- og arbejdsvilkår i taxabranchen.....	3
2. Takstsamarbejde i de jysk-fynske trafikkselskaber	4
3. FynBus' strategi og handleplan 2015	5
4. Bestyrelsens mødeplan 2015	6
Sager til drøftelse:	6
Sager til orientering:.....	7
5. Status for udbud af flexkørsel	7
6. Status på Rejsekort i forbindelse med udfasning af klippekort i hovedstaden	9
7. Meddelelser	10
8. Eventuelt.....	10

Sager til beslutning:**I. Udarbejdelse af juridisk responsum vedr. kontrol af løn- og arbejdsvilkår i taxa-branchen****Sagsnummer:**

201308-8976

Resumé:

Bestyrelsen besluttede på mødet den 20. november 2014, at få udarbejdet et juridisk responsum vedr. kontrol af løn- og arbejdsvilkår i henhold til kontrakter og lovgivning.

Sagsfremstilling:

FynBus' bestyrelse drøftede på mødet den 20. november 2014 "Redegørelse til FynBus bestyrelse om kontrol med løn- og arbejdsvilkår i taxabranche" samt muligheder for kontrol af løn- og arbejdsvilkår i taxabranche.

Bestyrelsen godkendte redegørelsen og besluttede at få udarbejdet et juridisk responsum vedr. kontrol af løn- og arbejdsvilkår i henhold til kontrakter og lovgivning.

Det blev videre besluttet, at spørgeramme for udarbejdelse af et juridisk responsum forelægges for bestyrelsen den 11. december 2014.

Spørgerammen har været forelagt Region Syddanmark og Odense Kommune til udtalelse.

Spørgeramme for udarbejdelse af juridisk redegørelse fremlægges med henblik på godkendelse.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- godkender spørgeramme for udarbejdelse af juridisk redegørelse vedrørende kontrol af løn- og arbejdsvilkår i henhold til kontrakter og lovgivning.

Vedtagelse:**Bilag:**

Bilag I.1	Spørgeramme for udarbejdelse af juridisk redegørelse
Bilag I.1.1	Arbejdsklausulen. Standardbetingelser for leverandører af bygge og anlæg, drifts- og tjenesteydelser til de fynske kommuner
Bilag I.1.2	Samarbejds- og serviceaftale telekørsel-visitoreret kørsel Odense Kommune-FynBus, december 2013.
Bilag I.1.3	Fælles fynsk strategi for interessevaretagelse i FynBus.

2. Takstsamarbejde i de jysk-fynske trafikskaber

Sagsnummer:

201312-9726

Resumé:

Med henblik på at sikre koordinering på tværs af trafikskaberne, når det har betydning for kunderne, og hvis der kan opnås en mere effektiv løsning af opgaverne, har direktørerne for de vestdanske trafikskaber i foråret indledt et samarbejde.

Det forslås nu, at der igangsættes en analyse af takster og rejseregler i Vestdanmark.

Sagsfremstilling:

Med den kommende etablering af en paraply i Østdanmark bestående af Movia, DSB og Metroen vil der fra Folketingets side formentlig være øget fokus på, om der er behov for et lignende samarbejde i Vestdanmark.

Trafikstyrelsen har, sammen med Movia, DSB og Metroen gennemført en analyse af taksterne i Østdanmark, og på den baggrund er der opstillet forskellige modeller. Det overvejes i øjeblikket om der skal gennemføres en takstharmonisering gældende for hele Sjælland, incl. Hovedstaden.

Med indførelsen af rejsekortet i hele Vestdanmark, hvilket efter planen vil være gennemført inden udgangen af 2016, er der behov for at se på taksterne i Vestdanmark i samarbejdet med DSB og Arriva-tog. I dag er der eksempelvis store prisforskelle mellem bus og togrejser, især på de længere strækninger.

Trafikskaberne i Danmark arbejder sammen om kundevenlige løsninger i BUS&TOG, Rejsekort A/S, Rejseplanen A/S, FlexDanmark og TITSAM.

De Vestdanske selskaber arbejder desuden sammen om for eksempel X-busserne (i Jylland) og fælles udbud af flexkørsel (i Region Midt og Region Syddanmark).

Direktørerne for Nordjyllands Trafikskab (NT), Midttrafik, Sydtrafik og FynBus indledte i foråret 2014 et samarbejde med det formål at sikre koordinering på tværs af trafikskaberne, når det har betydning for kunderne, og hvis der kan opnås en mere effektiv løsning af opgaverne.

Blandt andet har der været nedsat en arbejdsgruppe der har analyseret den nuværende takststruktur, og identificeret områder hvor der kan være behov for en harmonisering, ikke mindst i forhold til togoperatørerne.

Direktørerne i de Vestdanske trafikskaber er enige om at foreslå selskabernes bestyrelse, at der igangsættes en analyse af takster og rejseregler i Vestdanmark. Analysen skal danne baggrund for en stillingtagen til, om der skal ske en harmonisering af takster og rejseregler på tværs af trafikskaberne.

Analysen skal gennemføres i samarbejde med Trafikstyrelsen, som har tilkendegivet en interesse i at deltage.

Analysearbejdet tænkes påbegyndt primo 2015, og forventes afsluttet således, at resultatet kan indgå i trafikselskabernes fastlæggelse af taksterne for 2016.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen godkender, at

- der igangsættes en analyse af takster og rejseregler i Vestdanmark

Vedtagelse:**3. FynBus' strategi og handleplan 2015****Sagsnummer:**

201412-11408

Resumé:

FynBus fremlægger forslag til Strategi og handleplan 2015 for bestyrelsen. Strategien skal understøtte det overordnede mål for flere passagerer i busserne, samt angive retningen for FynBus' samarbejde med interessenter og kunder.

Sagsfremstilling:

FynBus fremlægger i lighed med tidligere år forslag til Strategi og handleplan 2015 for bestyrelsen. Strategien er administrationens arbejdsgrundlag og udgangspunkt for prioritering af opgaver.

Forslaget indeholder dels indledning om strategien samt mission, vision og overordnet mål, dels beskrivelse af de strategiske initiativer, der understøtter opnåelsen af det overordnede mål.

Strategien bygger videre på det tidligere besluttede overordnede mål om flere passagerer i busserne. Målet er fortsat 2,5 % flere passagerer i forhold til året før, og et samlet mål svarende til 15 % flere passagerer fra 2010 til 2015.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen godkender

- Forslag til FynBus' strategi 2015.

Vedtagelse:**Bilag:**

Bilag 3.1 FynBus' strategi 2015.

4. Bestyrelsens mødeplan 2015

Sagsnummer:

201412-11425

Resumé:

Bestyrelsen har på møde den 23. oktober 2014 godkendt forslag til to mødedatoer i januar og marts 2015.

Administrationen fremlægger her forslag til mødedatoer for hele 2015 til beslutning.

Sagsfremstilling:

Efter aftale med formandsskabet fremlægges forslag til bestyrelsens mødekalender for 2015.

Alle kommuner og regionen har været kontaktet med henblik på allerede aftalte møder i politiske fora. En række kommuner har ikke endeligt besluttet mødedatoer og Faaborg-Midtfyn Kommune har ikke et tilgængeligt forslag. Nærværende forslag bygger således ikke på fuld klarhed over møder i kommunalt/regionalt regi.

Følgende mødedatoer foreslås for 2015:

Ordinære møder:

Torsdag den 22. januar
Onsdag den 25. marts
Tirsdag den 16. juni
Torsdag den 10. september
Tirsdag den 17. november
Torsdag den 10. december

Ekstraordinære mødedage, afholdes kun efter aftale:

Tirsdag den 21. april
Torsdag den 21. maj
Torsdag den 20. august
Tirsdag den 20. oktober

Alle ordinære møder afholdes kl. 16.00 – 18.00.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen godkender

- De foreslåede mødedatoer for 2015.

Vedtagelse:**Sager til drøftelse:**

Intet.

Sager til orientering:

5. Status for udbud af flexkørsel

Sagsnummer:

201412-11440

Resumé:

På baggrund af det nuværende udbud af variabel kørsel og flexkørsel med faste ruter gives der her en orientering om udbud af flexkørsel generelt samt de forhold, der ligger bag arbejdet med de aktuelle udbud.

Sagsfremstilling:**Baggrund**

FynBus har siden 2011 udbudt flexkørsel i samarbejde med Midttrafik og Sydtrafik.

I takt med stigende efterspørgsel fra kommuner og region, hvor de kommunale kørsler er overdraget til FynBus, er der udviklet forskellige former for udbud.

Udbud af flexkørsel sker som:

- Udbud af variabel flexkørsel
- Udbud af variabel flexkørsel med garantivogne
- Udbud af specialkørsel med faste ruter (faste kørsler)

Udbud af **variabel flexkørsel** sker hvert år med 1 årige kontrakter med kontraktstart, i marts, og omfatter typisk handicapkørsel, lægekørsel, kørsel med den siddende patientbefordring og telekørsel. Kørslen udbydes som en rammekontrakt, uden garanti for kørsel for de vognmænd, der opnår kontrakt. Antallet af tilbudsgivere med hjemsted på Fyn er steget fra ca. 30 i 2012 til ca. 45 i 2015.

Udbud for perioden marts 2015 – februar 2016 er netop gennemført. Rammekontrakterne forventes, at omfatte ca. 500 vogne fordelt på ca. 45 vognmænd.

Udbud af **flexkørsel med garantikørsel** sker ligeledes årligt med kontraktstart i marts, dog med delaftaler op til 2 år. Vognene er garanteret kørsel i et udbudt antal timer pr. dag, typisk 8-10 timer dagligt. Vognene indgår i samme "marked" som de variable biler men kan også udføre specialkørsel i faste ruter.

Udbud for perioden marts 2015 – februar 2016 er netop gennemført. Der er udbudt i alt 66 garantivogne på Fyn.

Specialkørsel med faste ruter, der kræver fast chauffør og fast bil udbydes i særlige udbud i flerårige kontrakter for de enkelte kommuner. Hidtil er disse udbud sket ved udbud af pakker, hvor FynBus planlægger og udbyder kørslen. For denne type udbud er der ca. 5-10 bydere med hjemsted på Fyn.

Status

I øjeblikket udbydes der:

- Variable flexkørsel for alle kommuner, gældende for perioden marts 2015 til februar 2016.
- Specialkørsel med faste ruter for Odense, Assens, Nordfyn og Kerteminde og enkelte områder for Nyborg, gældende for perioden marts/august 2015 – august 2016/2017, dog således at kontraktlængden for Odense Kommune endnu ikke er fastlagt.

Priserne for udbud af specialkørsel med faste ruter har indtil 2013 kun ligget marginalt højere end prisen for den variable kørsel.

Ved udbud af de faste kørsler for Nyborg i 2013, indkom der meget få tilbud med høje priser. Nyborg Kommune valgte derfor at hjemtage størstedelen af kørslerne.

Med udbud af de faste kørsler for Odense Kommune med opstart januar 2014, kom der tilsvarende få og dyre bud. Der var derfor nødvendig at genforhandle en del af kontrakterne og der blev med én entreprenør indgået en rammeaftale, med væsentlig reducere af prisen mod at vognmanden selv overtog planlægningen.

Med baggrund i de opnåede erfaringer ved de nævnte udbud i Nyborg og Odense, har FynBus afholdt en række dialogmøder med vognmænd og brancheorganisationer, med henblik på at drøfte og afdække mulighederne for ændringer i måden at udbyde disse kørsler på.

På baggrund heraf vil fremtidige udbud af specialkørsler i faste ruter kunne ske som:

- Udbud af garantivognspakker
- Udbud af rammeaftaler

Udbud af **garantivognspakker** er 1 årige kontrakter med option på forlængelse af rammeaftalen med yderligere 1 år. De faste kørsler i ruter for Assens, Nordfyn, Kerteminde og Nyborg kommune er med opstart i marts/august 2015 sket som udbud i garantivognspakker.

Historisk er der mange tilbud på disse garantivogne og prisen forholdsvis lav, idet vognmanden er sikret en fast indtægt i 1 - 2 år.

Ansvar for udnyttelse af bilen hele dagen, hvor de faste kørsler primært ligger i morgen og eftermiddagstimerne og hvor "mellemtimerne" skal udnyttes med variabel kørsel, påhviler FynBus.

Risikoen for manglende udnyttelse af garantivognene, er forsøgt minimeret ved at nedsætte antallet af garantivogne, der udelukkende udfører variabel kørsel.

Efter drøftelse med branchen er garantivogne hjemstedszone fastlagt til Odense, også for de vogne som skal udføre kørsel i kystbyerne. Det betyder, at vognene "kaldes tilbage" til

Odense efter den faste rute er gennemført, og vognene indgår derfor ikke i konkurrencen om den lokale variable kørsel i kystbyerne.

Udbud af **rammeaftaler** for flexkørsel er ikke tidligere anvendt i FynBus.

I forbindelse med dialogmøderne er denne udbudsform efterspurgt i vognmandbranchen.

Fordelen ved denne kontraktform er, at vognmanden selv varetager planlægningen og dermed opnår et incitament til effektivisering af kørslen. Derudover står vognmanden selv for den daglige koordinering med institutioner og borgere og på den måde sikres en høj grad af loyalitet mellem vognmand og brugere.

Odense Kommune har valgt at FynBus skal udbyde specialkørslen i faste ruter med opstart til august 2015. Rammekontrakterne forventer, at omfatte ca. 150 – 200 vogne, afhængigt af hvordan vognmanden sammensætter de enkelte ruter.

Udbuddet sker som et 2 årigt udbud med option på forlængelse i op til yderligere 2 år.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- Tager orientering til efterretning

Vedtagelse:

6. Status på Rejsekort i forbindelse med udfasning af klippekort i hovedstaden

Sagsnummer:

201412-11423

Resumé:

Rejsekort A/S har i forbindelse med Ekstra Bladets artikler vedrørende Rejsekortet udarbejdet baggrundsnotat mv. i forbindelse med redegørelse til Transportministeriet og de politiske ordførere. Materialet vedlægges til orientering.

Sagsfremstilling:

Rejsekort A/S har i en periode været mål for en række artikler og diskussioner i Ekstra Bladet og på de sociale medier med hensyn til en række fejl og mangler ved Rejsekortet.

I den forbindelse har Rejsekort A/S udarbejdet et materiale, hvori man dels redegør for situationen, dels svarer på de enkelte spørgsmål, der er rejst vedrørende Rejsekortets og det bagved liggende systems funktionaliteter.

Materialet er fremsendt pr. mail til bestyrelsen den 3. december 2014.

Efterfølgende har Transportministeren bedt Rejsekort A/S om at forholde sig til og håndtere ti specifikke forhold.

Til orientering vedlægges her baggrundsnotat, bilag til notatet samt artikel fra Jyllandsposten vedrørende ti forhold, Rejsekort A/S er blevet bedt om at håndtere.

FynBus deltager den 9. december 2014 i en minikonference afholdt af Transportministeriet om Rejsekortets økonomi. Der gives en redegørelse herom på bestyrelsesmødet den 11. december.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- Tager orientering til efterretning

Vedtagelse:**Bilag:**

Bilag 6.1	Rejsekort A/S' Baggrundsnotat
Bilag 6.2	Bilag til Baggrundsnotat v. Rejsekort A/S
Bilag 6.3	Artikel fra Jyllandsposten

7. Meddelelser**8. Eventuelt**

Formand
Morten Andersen

Næstformand
Poul Andersen

Bestyrelsesmedlem
Jan Ole Jakobsen

Bestyrelsesmedlem
Niels Bebe

Bestyrelsesmedlem
Per Jespersen

Bestyrelsesmedlem
Anders W. Berthelsen

Bestyrelsesmedlem
Birger Jensen

Bestyrelsesmedlem
Søren Vestergaard

Bestyrelsesmedlem
Kristian Grønbæk Andersen

Direktør
Carsten Hyldborg Jensen

Bilag I.1**Kontrol af løn- og arbejdsvilkår i henhold til lovgivning, arbejdsklausuler og kontrakter****Baggrund**

FynBus er et fælles kommunalt selskab etableret i henhold til lov om trafikselskaber.

I henhold til lov om trafikselskaber § 5 kan en et trafikselskab efter aftale med en kommune eller en region varetage opgaver vedrørende trafik, som kommunen eller regionen skal varetage efter anden lovgivning. FynBus udbyder og varetager på den baggrund opgaver vedr. f.eks. lægekørsel, kørsel til genoptræning, kørsel til specialskolekørsel m.m. for en række kommuner.

Det fremgår af ILO-konventionen nr. 94, at arbejdstagere skal sikres løn- og arbejdsvilkår, der ikke er mindre gunstige end dem, der gælder for arbejde af samme art inden for vedkommende fag eller industri på den egn, hvor arbejdet udføres.

På baggrund af denne konvention er udstedt cirkulære nr. 9471 af 30. juni 2014 om arbejdsklausuler i offentlige kontrakter.

For at få kontrakt på at udføre flexkørsel, skal der udstedes taxa-bevilling, OST-bevilling eller busbevilling, jf. taxaloven og busloven.

For at få bevilling skal indehaveren af en tilladelse følge de bestemmelser om løn- og arbejdsvilkår for chauffører, der findes i de pågældende kollektive overenskomster, jf. taxalovens § 5 og buslovens § 18.

Kommunerne udsteder taxi-bevilling og Trafikstyrelsen udsteder OST-bevilling og busbevilling. De samme myndigheder er ifølge loven forpligtet til at føre tilsyn med om bevillingshaverne honorerer de krav, der stilles for at opnå bevilling, også efter bevillingen er udstedt.

Der er i FynBus' kontrakt henvist til taxalovens § 5 og buslovens § 18.

De fynske kommuner har udarbejdet fælles fynsk arbejdsklausul, som kontraktterne er forpligtet til, at acceptere. (Bilag I.1.1.)

Odense Kommune har tilbudt FynBus, at anvende Kontrolenheden til kontrol af lønsedler mm, dog således at Odense Kommune ikke har et juridisk ansvar. Kontrolenheden er en enhed oprettet internt af Odense Kommune.

Afskrifter fra lovgivning og kontrakter

Nedenfor er ordlyd vedr. løn- og ansættelsesvilkår refereret.

1. ILO-konvention nr. 94

”... indeholde bestemmelser, der tilsikrer vedkommende arbejdere en løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår, som ikke er mindre gunstige end dem, der gælder for arbejde af samme art inden for vedkommende fag eller industri på den egn, hvor arbejdet udføres

2. Taxalovens § 5

”.....skal indehaveren af en tilladelse følge de bestemmelser om løn- og arbejdsvilkår for chauffører, der findes i de pågældende kollektive overenskomster”

3. Buslovens § 18

Stk. 2. Indehaveren af en tilladelse til vognmandsvirksomhed skal følge de bestemmelser om løn- og arbejdsvilkår for chauffører, der findes i de pågældende kollektive overenskomster.

Stk. 3. Tilladelsesindehaveren skal efter påbud fra transportministeren indsende dokumentation for, at virksomheden følger de bestemmelser om løn- og arbejdsvilkår for chauffører, der findes i de pågældende kollektive overenskomster

4. FynBus' kontrakt

Stk. 1. Entreprenør skal jf. Buskørselsloven § 18, Taxikørselslovens § 5 og ILO-konventionen nr. 94 om arbejdsklausuler i offentlige kontrakter, følge de bestemmelser om løn- og arbejdsvilkår for chauffører, der findes i de pågældende kollektive overenskomster.

Stk. 2. Det er den udstedende myndighed, der forestår kontrol af, hvorvidt de i stk. 1 nævnte betingelser er opfyldt. Dette kan bl.a. ske ved stikprøvekontrol.

Stk. 2.1. Såfremt udbyder modtager en klage, eller på anden måde bliver opmærksom på brud af stk. 1, vil det straks blive meddelt til rette myndighed.

Stk. 3. Såfremt entreprenør som følge af overtrædelse af stk. 1 mister sin EP/OST-tilladelse, Bustilladelse eller taxabevilling, vil dette medføre ophævelse af kontrakten, jf. § 26.

5. Arbejdsklausul - FynBus kontrakt

§ 14a Løn- og ansættelsesvilkår (Kun for vogne med kontrakt/hjemsted hos FynBus)

Entreprenør, som kører for FynBus, er forpligtet til at overholde ”Arbejdsklausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder i forbindelse med arbejde udført for fynske kommune”, jf. Bilag I.I.I (Arbejdsklausulen)

6. Arbejdsklausul

”..... har løn (herunder særlige ydelser) og ansættelsesforhold, der ikke er mindre gunstige løn- og ansættelsesforhold end de, der gælder for arbejde af samme art i henhold til en kollektiv overenskomst indgået

Spørgeramme

I forhold til 2 - 4 (Lovgivning og FynBus kontrakt)

Er FynBus generelt forpligtet til at sikre/kontrollere at en kontraktpart overholder taxa- eller buslovgivningen, når den pågældende kontraktpart har gældende kørselstilladelse, herunder om FynBus er forpligtet til at gennemføre kontrol i forhold til om entreprenørerne følger de bestemmelser om løn- og arbejdsvilkår for chauffører, der findes i de pågældende kollektive overenskomster?

Hvis ja, kan FynBus løfte pligten via Trafikstyrelsens eller relevante kommunes kontrol?

Hvis ja, kan FynBus ophæve en kontrakt efter en af FynBus gennemført kontrol, selvom en bevilling opretholdes?

Er FynBus berettiget til at gennemføre kontrol i forhold til om entreprenørerne følger de bestemmelser om løn- og arbejdsvilkår for chauffører, der findes i de pågældende kollektive overenskomster, når den pågældende kontraktpart har gældende kørselstilladelse?

Er FynBus forpligtet til at sikre/kontrollere, at en kontraktpart overholder øvrig lovgivning?

I forhold til 5 og 6 (Arbejdsklausul og FynBus kontrakt)

Er FynBus forpligtet til at anvende arbejdsklausuler, når disse er besluttet af en eller flere ejere?

Er FynBus forpligtet til at gennemføre kontrol i forhold til om entreprenørerne følger de bestemmelser om løn- og arbejdsvilkår for chauffører, der findes i de pågældende kollektive overenskomster?

Hvis ja, kan FynBus løfte pligten via Trafikstyrelsens eller relevante kommunes kontrol?

Hvis ja, kan FynBus løfte pligten via Kontrolenheden i Odense Kommune?

Kan FynBus ophæve en kontrakt efter kontrol (kontrol gennemført af FynBus selv eller via Kontrolenheden, Odense Kommune), selvom en bevilling opretholdes?

I forhold til 5 (Arbejdsklausulen og FynBus)

Finder arbejdsklausulen anvendelse i forholdet mellem FynBus og Odense Kommune, således at klausulens henvisning til ”Leverandør” henviser til FynBus, og at klausulens henvisning til ”Kommune” henviser til Odense Kommune, og endeligt at klausulens henvisning til ”Underleverandører” henviser til de leverandører, som FynBus antager til at bistå FynBus med at løse opgaver for Odense Kommune?

Påhviler der FynBus som leverandør til Odense Kommune en forpligtelse til at sikre, at forpligtelser om særlige løn- og ansættelsesvilkår i arbejdsklausulen overholdes af de underleverandører, der bistår Fynbus med at løse opgaver for Odense Kommune?

Påhviler der FynBus som leverandør til Odense Kommune en forpligtelse til at kunne dokumentere, at forpligtelser om særlige løn- og ansættelsesvilkår i arbejdsklausulen overholdes af de underleverandører, der bistår Fynbus med at løse opgaver for Odense Kommune?

Kan FynBus som et (privatretligt) retssubjekt på baggrund af en aftalebaseret forpligtelse i arbejdsklausulen være forpligtet over for sin kontraktpart Odense Kommune til at sikre visse ansatte visse arbejdsvilkår parallelt med, at en (til dels) tilsvarende forpligtelse påhviler en offentlig myndighed som følge af lovregulering?

Forhold mellem 2-3 og 5-6

Kan der være 2 forskellige men "korrekte" vurderinger af, hvorvidt kontraktparten følger bestemmelserne om løn- og arbejdsvilkår for chauffører, henholdsvis i henhold til taxa- og buslovgivning og arbejdsklausul? D.v.s. at Trafikstyrelsen eller relevante kommune ikke kan ophæve på baggrund af lovgivningen, men FynBus kan ophæve på baggrund af arbejdsklausulen?

Hvordan kan FynBus dokumentere, at kravet til løn- og ansættelsesvilkår ikke er opfyldt, således at ophævelse er berettiget?

I tilfælde af en retssag, vil en domstol lægge vægt på vurdering fra arbejdsmarkedets parter?

Ansvar

Hvem har det juridiske ansvar, hvis en ophævelse efterfølgende i en retssag erklæres uberettiget?

- Hvis FynBus ophæver på baggrund af indstilling fra Kontrolenheden, og Kontrolenheden ikke har fraskrevet sig det juridiske ansvar?
- Hvis FynBus ophæver på baggrund af indstilling fra Kontrolenheden, og Kontrolenheden har fraskrevet sig det juridiske ansvar?

Kan bestyrelsesmedlemmerne i FynBus gøres personligt ansvarlig for en uberettiget beslutning om ophævelse af en kontrakt?

Standardbetingelser for leverandører af bygge og anlæg, drifts-og tjenesteydelser til de fynske kommuner

Arbejdsklausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder i forbindelse med arbejde udført for de fynske kommuner

I. Forpligtelsen

Leverandøren forpligter sig til at sikre, at de ansatte, som Leverandøren og eventuelle underleverandører beskæftiger i Danmark med henblik på opgavens udførelse har løn (herunder særlige ydelser) og ansættelsesforhold, der ikke er mindre gunstige løn- og ansættelsesforhold end de, der gælder for arbejde af samme art i henhold til en kollektiv overenskomst indgået af de inden for det pågældende faglige områdes mest repræsentative arbejdsmarkedsparter i Danmark, og som gælder på hele det danske område, jf. Beskæftigelsesministeriets cirkulære om arbejdsklausuler i offentlige kontrakter.

I.1. Krav til medarbejderens ansættelsesforhold og identifikation

Alle medarbejdere skal inden fire uger efter arbejdets påbegyndelse have modtaget et ansættelsesbevis samt orienteres af Leverandøren om egnens gældende løn- og arbejdsvilkår. Leverandøren er endvidere ansvarlig for, at der kun anvendes medarbejdere med gyldig opholds- og arbejdstilladelse. Medarbejdere skal på forlangende kunne dokumentere deres identitet ved fremvisning af billedlegitimation.

I.2 Krav til ophold på arbejdspladsen, orientering om underleverandører samt krav til skiltning

Kommunen skal skriftligt orienteres om, hvilke underleverandører Leverandøren anvender i forbindelse med opfyldelsen af kontrakten, ved angivelse af navn og CVR.nr./RUT.nr.

Leverandøren skal endvidere på bygge-, drifts-, statusmøder eller lignende oplyse Kommunen om, hvilke underleverandører der befinder sig på arbejdspladsen i en forud defineret periode samt eventuelt hvilket arbejde, de udfører.

Kommunen kan konkret stille krav til, at Leverandøren skilter med, hvilke virksomheder der udfører arbejde på arbejdspladsen ved angivelse af navn og CVR.nr./RUT.nr.

Leverandøren er til enhver tid underlagt Kommunens instruktioner omkring ophold på arbejdspladsen. Kommunen forbeholder sig med dette krav retten til at kunne udstikke instruktioner omkring ophold på arbejdspladsen. Eksempler herpå kan være regler omkring uønsket ophold på arbejdspladsen, forbud mod overnatning på byggepladsen mv.

I.3. Krav om registrering af udenlandske tjenesteydere

Leverandøren er forpligtiget til at sikre, at såfremt Leverandøren eller dennes underleverandører har anmeldelsespligt til RUT-registret, overholder deres forpligtigelse og på eget initiativ sender en kvittering for anmeldelsen til Kommunen straks efter anmeldelsen.

2. Dokumentation for overholdelse af forpligtelsen

Der skelnes i nærværende arbejdsklausul mellem krav til dokumentation og krav til redegørelse.

2.1. Dokumentation

Leverandøren har bevisbyrden for, at forpligtelsen jf. klausulens afsnit. I er overholdt, og Kommunen kan på forlangende kræve at se dokumentation for Leverandørens og dennes underleverandørers overholdelse heraf. Kommunen kan kræve dokumentation direkte fra Leverandørens eller dennes underleverandørers medarbejdere.

Relevant dokumentation skal som minimum omfatte lønsedler, E-indkomstkvittering lønregnskaber, opholds- og arbejdstilladelser og ansættelsesbeviser samt den referenceramme, Leverandøren har anvendt i forbindelse med fastsættelsen af løn- og arbejdsvilkår for de ansatte. Herudover kan Kommunen i den konkrete sag anmode Leverandøren om at fremsende andre relevante dokumenter.

2.2. Redegørelse

Såfremt Kommunen har en mistanke om overtrædelse, skal Leverandøren efter påkrav fremsende en fyldestgørende redegørelse. Parterne har endvidere pligt til egenhændigt at orientere hinanden ved mistanke om manglende overholdelse af arbejdsklausulen.

Leverandøren skal som minimum redegøre for, under hvilke forhold og/eller metoder de tjenesteydelser og bygge- og anlægsarbejder, der indgår til opfyldelsen af Kontrakten, er fremstillet. Kommunen kan i den konkrete sag anmode Leverandøren om at uddybe andre relevante forhold.

2.3. Frister

Dokumentationen skal være Kommunen i hænde senest fem arbejdsdage efter påkravets modtagelse. Redegørelsen skal være Kommunen i hænde senest 10 arbejdsdage efter påkravets modtagelse.

2.4 Videregivelse af dokumentation

Kommunen kan efter en konkret vurdering videregive informationer, som tjener som dokumentation for overholdelse af kravene i Arbejdsklausulen, jf. afsnit 2.1 til SKAT eller Arbejdstilsynet, såfremt videregivelsen vurderes at være af væsentlig betydning for myndighedernes virksomhed.

Kommunen kan efter en konkret vurdering videregive informationer, som tjener som dokumentation for overholdelse af kravene i Arbejdsklausulen, jf. afsnit 2.1 til politiet, såfremt der er mistanke om et begået strafbart forhold.

3. Sanktion for manglende overholdelse af forpligtelsen

Leverandørens eller dennes underleverandørers væsentlige overtrædelser af Arbejdsklausulen vil altid berettige Kommunen til at ophæve kontrakten helt eller delvist. Ifalder Leverandøren nedenstående sanktioner eller andre misligholdelsesbeføjelser, fritages denne ikke for pligten til at opfylde kontrakten.

3.1. Sanktioner ved Leverandørens overtrædelse til klausulens afsnit 1.

Kommunen er berettiget til at tilbageholde vederlag med henblik på at tilgodese berettigede krav fra Leverandørens eller underleverandørers ansatte.

Leverandøren ifalder bod pr. overtrædelse af klausulens afsnit 1. Bodden pr. påbegyndt arbejdsdag svarer til op til 2 promille af kontraktsummen, dog minimum 1000 kr. pr. dag, indtil overtrædelsen er bragt til ophør. Beløbet kan modregnes i Leverandørens vederlag.

Ved konkret bodsfastsættelse vil der lægges vægt på følgende:

- Kontraktens genstand og størrelse
- Overtrædelsens karakter og omfang
- Leverandørens egen medvirken til at bringe overtrædelsen til ophør.

3.2. Sanktioner ved Leverandørens overtrædelse af klausulens afsnit 2

Leverandøren ifalder bod ved overtrædelse af klausulens afsnit 2. Bodden pr. påbegyndt arbejdsdag svarer til 2 promille af kontraktsummen, dog minimum 2000 kr. pr. dag, indtil Leverandøren har imødekommet Kommunens påkrav. Beløbet kan modregnes i Leverandørens vederlag.

4. Kontrolforanstaltninger

Kommunen eller dennes stedfortræder vil i kontraktens løbetid løbende kunne gennemføre forskellige kontrolforanstaltninger, eksempelvis foretage uanmeldte kontrolbesøg på arbejdspladsen for at sikre overholdelse af Arbejdsklausulen.

**Samarbejds- og serviceaftale mellem
FynBus og Odense Kommune
om udførelse af telekørsel og visiteret kørsel**

Indhold:

1. Samarbejdet mellem Odense Kommune og FynBus	- 2 -
1.1. Grundlag og partnering	- 2 -
1.2. Samarbejde om udbud	- 2 -
1.3. Samarbejde om systemløsninger	- 3 -
1.4. Opgaver der løses af FynBus hhv. Odense Kommune	- 3 -
2. Samarbejdsproces	- 3 -
2.1. Implementeringsfase	- 3 -
2.2. Visitationsgrundlag	- 4 -
2.3. Samarbejde vedrørende drift og support	- 4 -
2.4. Sikker mail	- 4 -
2.5. Intern og ekstern kommunikation	- 4 -
2.6. Udvikling og effektivisering	- 4 -
3. Kvalitetsparametre og servicemål	- 4 -
3.1. Fastsættelse af kvalitetsparametre	- 4 -
3.2. Fastsættelse af servicemål	- 4 -
4. Klageprocedurer	- 5 -
4.1. Klageprocedure og klagehåndtering	- 5 -
4.2. Vognkontrol mv.	- 5 -
5. Tvister og konflikthåndtering	- 5 -
5.1. Tvister og konflikthåndtering Odense Kommune og FynBus	- 5 -
6. Rapportering og økonomi	- 5 -
6.1. Budgetproces	- 5 -
6.2. Afregning overfor Odense Kommune	- 6 -
6.3. Administrationsudgifter	- 6 -
6.4. Rapportering og dokumentation	- 7 -
7. Opsigelse	- 7 -
8. Kontaktpersoner	- 8 -
9. Underskrifter	- 8 -
10. Bilag	- 9 -
Bilag 1: Opgavefordeling mellem FynBus og Odense Kommune	- 10 -
Bilag 2: Årshjul og milepæle for budget- og regnskabsprocesser	- 11 -

I. Samarbejdet mellem Odense Kommune og FynBus

I.1. Grundlag og partnering

Samarbejds- og serviceaftalens parter er Odense Kommune og Trafikselskabet FynBus.

Nærværende Samarbejds- og serviceaftale vedrørende øvrig kørsel – udførsel af telekørsel og visiteret kørsel – bygger på notat af 24. april 2013 fra Odense Kommunes Økonomiudvalg: ”Ny kørsel: Fremtidens kørsel af borgerne”.

Aftalen er indgået på baggrund af Odense Kommunes ønske om at genstarte opgaven med visiteret kørsel med kommunens borgere.

FynBus er etableret i henhold til lov nr. 582 af 24. juni 2005 ”Lov om trafikselskaber” og er endvidere omfattet af § 60 i lov om kommunernes styrelse – et fælleskommunalt selskab. Kommunerne og Region Syddanmark har på den baggrund afgivet deres kompetence til FynBus på områder vedrørende den kollektive trafik. De nærmere vilkår for FynBus’ virke, er fastlagt i de vedtagne vedtægter.

FynBus kan som fælleskommunal virksomhed løse opgaver for kommunen inden for rammerne af trafikselskabsloven ved brug af de systemer FynBus til enhver tid råder over.

Formålet med Samarbejds- og serviceaftalen er at afklare og beskrive den indbyrdes opgavefordeling og vigtige processer, beskrive konkrete samarbejdsflader samt gensidige forpligtigelser mellem Odense Kommune og FynBus.

Grundlaget for samarbejdsaftalen er en fælles forståelse af opgaver, processer og samarbejdsformer, herunder den fælles vilje til dialog om løsningen af opgaverne.

Parterne forpligter sig til i fællesskab at arbejde med udvikling af samarbejdet - eksempelvis gennem integrering af kommunale kørselsordninger med rutekørslen. Parterne forpligter sig til i fællesskab at arbejde med strategiske indsatsområder.

Parterne afholder fælles workshop med henblik på fælles grundlag for og ansvarsfordeling vedrørende det aftalte. Parterne afholder endvidere workshop et år efter aftalens ikrafttræden og derefter efter behov, med henblik på evaluering af samarbejdet i relation til mål, ansvarsfordeling og eventuel opfølgning på dette.

De overordnede processer i samarbejdsmodellen er beskrevet i Odense Kommunes visiteringsgrundlag og i kommunens styrings- og administrationsgrundlag.

Fra aftalens ikrafttræden den 1. januar 2014 indgår de i projektgruppen beskrevne oversigter over kørselstyper og områder som en del af aftalen.

I.2. Samarbejde om udbud

Aftalen vedrører handicapkørsel, øvrig kommunal kørsel, skolebuskørsel og telekørsel.

Det er en forudsætning for aftalen, at kørslen udbydes i samarbejde med relevante parter eller med de øvrige kommuner i FynBus’ område.

FynBus har sammen med Sydtrafik og Midttrafik etableret samarbejde om drift af Flextrafik i Region Syddanmark og i Region Midtjylland. I dette samarbejde håndteres endvidere den siddende patientbefordring for Region Syddanmark.

Odense Kommunes formelle aftalepart er FynBus uanset samarbejdets konkrete organisering.

Odense Kommunes vedtagne sociale klausuler indarbejdes så vidt muligt i FynBus' vedtagne sociale klausuler.

1.3. Samarbejde om systemløsninger

Odense Kommune er forpligtiget til at levere data i en form, så det kan indgå i den til enhver tid af FynBus anvendte systemløsning.

Odense Kommune vælger selv hvilket system der bruges til at løse Odense Kommunes opgaver, herunder planlægning af kørsel og visitering af borgere.

FynBus og Odense Kommune er forpligtiget til fremadrettet, at medvirke til, at hinandens IT-systemer kan integreres.

1.4. Opgaver der løses af FynBus hhv. Odense Kommune

FynBus varetager udbud af kørslen i henhold til EU bestemmelser. Endvidere varetages blandt andet kontrakhåndtering ift. entreprenører, kørselskoordinering og afregning af kørsel med entreprenører.

Odense Kommunes og FynBus' opgaver er beskrevet i bilag I.

FynBus og Odense Kommune udarbejder i fællesskab en række kvalitetsparametre jf. afsnit 4 herunder.

Odense Kommune fastsætter servicemål jf. afsnit 4 herunder og visiterer borgere til kørselsordningerne.

2. Samarbejdsproces

2.1. Implementeringsfase

Aftalens første år betragtes som en implementeringsfase. Implementeringsfasen benyttes i særlig grad til konsolidering af aftalen med henblik på konkrete erfaringer og eventuelle proces- og målændringer. Der foretages en evaluering og eventuel tilpasning af aftalen efter første år.

I forbindelse med udmøntningen af aftalen forpligter Odense Kommune og FynBus sig til at have opfølgingsmøder med deltagelse af relevante personer, månedligt de sidste 2 måneder før og de første 6 måneder efter opstarten på overtagelse af de kommunale kørsler. Derefter aftales det nærmere, med hvilken frekvens og i hvilken form møderne skal afholdes. Som udgangspunkt forventes kvartalsvise møder.

Tilsvarende forudsættes der samarbejde omkring kørslernes afvikling og kontakten til entreprenørerne i overgangsperioden fra nuværende kontrakter i Odense Kommune og indtil nye udbud er effektueret.

Som en del af de samlede implementeringsomkostninger bistår FynBus Odense Kommune med planlægningsarbejdet bl.a. omkring førstegang planlægning af faste kørsler forud for udbud. Dette arbejde forudsættes igangsat og afsluttet inden endelig etablering af kørselskontoret i Odense Kommune.

2.2. Visitationsgrundlag

Odense Kommune er ansvarlig for udarbejdelse af visitationsgrundlag på baggrund af de til enhver tid gældende politiske beslutninger.

Odense Kommune visiterer borgere og udsteder bevilling til relevante kørselsordninger.

2.3. Samarbejde vedrørende drift og support

Det daglige samarbejde mellem FynBus og kørselskontoret Mobil i Odense, Odense Kommune vedrørende daglig drift, nødprocedure og kontaktoplysninger er dels beskrevet i Odense Kommunes styrings- og administrationsgrundlag og dels i en fælles driftshåndbog vedrørende effektivering af kørslerne.

2.4. Sikker mail

Udveksling af alle personfølsomme data mellem Odense kommune og FynBus sker via sikker mail.

2.5. Intern og ekstern kommunikation

Hver enhed er ansvarlig for den interne kommunikation. FynBus udarbejder løbende nyhedsbreve vedrørende Flextrafik målrettet fagforvaltninger og kørselskontor.

Odense Kommune og FynBus håndterer eventuel presseomtale i et tæt samarbejde. Ved henvendelser vedrørende kvalitetsparametre og entreprenører udarbejder FynBus en redegørelse og foretager afstemning med relevante parter med henblik på fælles kommunikation til sagens parter.

Ved henvendelser vedrørende servicemål og den kommunale administration i forbindelse med kørslen udarbejder Odense Kommune redegørelse og foretager afstemning med relevante parter med henblik på fælles kommunikation til sagens parter.

2.6. Udvikling og effektivisering

FynBus' bestyrelse fastsætter niveauet for FynBus' udviklingstiltag og omkostningseffektivitet.

3. Kvalitetsparametre og servicemål

3.1. Fastsættelse af kvalitetsparametre

Kvalitetsparametre fastsættes i samarbejde mellem Odense Kommune og FynBus. Kvalitetsparametre anvendes i nærværende aftale med henblik på fastlæggelse af kvaliteten af det aftalte produkt – handicapkørsel, øvrig kommunal kørsel, skolebuskørsel og telekørsel – og samarbejdet mellem Odense Kommune og FynBus.

Kvalitetsparametre konkretiseres i måleenhed og succeskriterier og aftales på den årlige partnering workshop, som afholdes første gang i december måned i 2013. Aftalte kvalitetsparametre indgår i løbende evalueringer med henblik på status og aftale om eventuelle forbedringstiltag.

3.2. Fastsættelse af servicemål

Odense Kommune fastsætter servicemål med udgangspunkt i det til enhver tid vedtagne Visitationsgrundlag vedrørende visitation og betjening af borgere i forhold til handicapkørsel, øvrig kommunal kørsel, skolebuskørsel og telekørsel.

Nye servicemål eller ændringer til gældende servicemål kan normalt implementeres med en måneds varsel. Giver nye servicemål anledning til fx større systemmæssige ændringer eller ændringer i kontrakter for vognmænd, kan det dog efter en konkret vurdering være nødvendigt med et længere var-

sel. Dette er under forudsætning af, at ændringerne kan indeholdes indenfor det tilladelige i forhold til de udbudsretslige regelsæt.

4. Klageprocedurer

4.1. Klageprocedure og klagehåndtering

FynBus og Odense Kommune behandler i fællesskab udredning og besvarelse af klager.

Odense Kommune behandler klager vedrørende de vedtagne/fastlagte servicemål og serviceregler, visitation m.v. og FynBus behandler klager vedrørende konkrete kørsler og vognmænd. Eventuelle grænsetilfælde udredes efter konkret aftale.

Der etableres et særligt fælles beredskab til håndtering af principielle eller vanskelige klagesager. Beredskabet bæres af udpegede funktioner i Odense Kommune og FynBus.

Klager, der henvises til FynBus kan indsendes på flextrafik@fynbus.dk og vil blive besvaret inden for 6 hverdage.

Klager, der henvises til Odense Kommune kan indsendes på nmt.bkf@odense.dk og vil blive besvaret inden for 6 hverdage.

FynBus sikrer via rammeaftaler, at entreprenørerne er forpligtet til at fremsende en redegørelse vedrørende kundeklager og forhold vedrørende kørslen.

FynBus og Odense Kommune rapporterer gensidigt månedligt om klagers art, antal og -afgørelser.

4.2. Vognkontrol mv.

FynBus foretager løbende vognkontrol med tilsyn af bl.a. uniformering, udstyr og vognens beskaffenhed.

5. Tvister og konflikthåndtering

5.1. Tvister og konflikthåndtering Odense Kommune og FynBus

Eventuelle uenigheder mellem Odense Kommune og FynBus forudsættes håndteret ved dialog parterne imellem.

6. Rapportering og økonomi

Afsnittet beskriver vigtige administrative processer og rapporter med hensyn til budget, aktivitet og regnskab (idet der henvises til Bilag 3: Årshjul og milepæle for budget- og regnskabsprocesser):

6.1. Budgetproces

FynBus har i 2013 i samarbejde med kommunerne udarbejdet en model for budgetprocessen fra budgetåret 2014. Modellen er i fortsat udvikling.

Processen er aktivitetsbaseret og tager udgangspunkt i ansvarsfordelingen for bestilt kørsel mellem Kommunen og FynBus. Kommunens visitationspolitik og visitation er udgangspunkt for budgettet.

Odense Kommune indrapporterer forventningerne til det kommende års aktivitet til FynBus. Kommunen anvender hertil et excel-baseret materiale fra FynBus. Materialet, som er på kørselsordningsniveau, er forsynet med relevante historiske oplysninger og forventede priser for budgetåret. Odense Kommune indrapporterer heri antal personture i de enkelte ordninger. Materialet genererer på den baggrund udkast til budgetforslag. Kommunen har simuleringsmuligheder i materialet.

Med baggrund i den samlede ejerkreds' indrapporteringer fremkommer det samlede aktivitetsniveau. På den baggrund foretager FynBus en genberegning af budgetforslaget. Budgetforslaget forelægges FynBus' bestyrelse i maj/juni og fremsendes parallelt til Odense Kommune.

I juni og juli er Odense Kommune og FynBus i dialog om eventuelle justeringer til det endelige budget.

I august udarbejder FynBus det endelige budget, som forelægges FynBus' bestyrelse inden 15. september og parallelt fremsendes til Odense Kommune.

I forbindelse med kvartalsregnskaberne følges der op på budgettet. Heri indgår opstilling af et forventet årsregnskab efter 1., 2. og 3. kvartal. Forventningerne sammenholdes med budgettet. FynBus vil arbejde for, at aktivitetsforventningerne til reståret ligesom for budgettet fastlægges af ejerkredsen. Dette stiller krav til en hurtig udveksling af informationer og indgår i samarbejdsaftalen som en udviklingsopgave, hvor FynBus har initiativet.

6.2. Afregning overfor Odense Kommune

FynBus afregner kørselsudgifterne endeligt overfor Kommunen kvartalsvis bagud.

Afregningen finder sted ca. 1½ måned efter kvartalets afslutning.

Administrationsudgifterne afregnes aconto kvartalsvis bagud sammen med kørselsudgifterne. Endelig afregning finder sted ultimo januar.

6.3. Administrationsudgifter

FynBus indfører fra 2014 ny fordelingsmodel for de administrative udgifter i Flextrafik. Odense Kommunes kørselsordninger følger denne model.

Den nye fordelingsmodel er baseret på et kostægte princip, hvorefter hver ordning bærer sin andel af de samlede administrative udgifter i Flextrafik.

Modellen tager udgangspunkt i en opdeling af de samlede administrative udgifter i faste og variable dele.

Den variable del udgør lønudgifter til håndtering af planlægnings- og bestillingsopgaver. De variable udgifter afspejler opgaver, som den enkelte ejer kan til- eller fravælge, at trafikskabet udfører for hver enkelt kørselsordning, og udgifterne fordeles udelukkende til de ejere, der anvender trafikskabets personale til håndtering af bestillings- og planlægningsopgaverne.

Odense Kommune betaler ikke til de variable udgifter for så vidt angår anden kørsel, idet håndtering af bestillingsopgaverne ifølge oplægget til nærværende samarbejdsaftale ligger hos Kommunen. Idet omfang Kommunen ændrer sin bestilling til at omfatte håndteringsopgaver, vil de tilvalgte aktiviteter blive udgiftsbelagt i h.t. fordelingsmodellen.

Den faste del udgør alle øvrige udgifter og fordeles som udgangspunkt til samtlige ejere på baggrund af antal personture. Undtaget herfra er Region Syddanmarks udgifter til FlexDanmark og til afregningsassistance hos Midttrafik. FlexDanmark og Midttrafik opkræver disse udgifter særskilt hos Region Syddanmark. FynBus' udgifter til FlexDanmark og til afregningsassistance hos Midttrafik fordeles derfor kun til kommunerne.

Administrationsudgifterne opgøres endeligt ved regnskabsafslutningen og fordeles i den forbindelse på kørselsordninger og ejere jf. modellen.

Budget 2014 for anden kørsel vil blive baseret på aktivitets- og økonomital leveret af Odense Kommune.

6.4. Rapportering og dokumentation

FynBus udvikler løbende rapporteringerne i samarbejde med ejerkredsen. For nærværende udgør rapporteringerne:

Månedsbasis:

- Specifikation af alle kørsler til brug for analyse (ikke korrigeret – korrigeret specifikation fremsendes kvartalsvis)
- Aktivitets- og foreløbige økonomital fremsendes den 5. i den efterfølgende måned. Dokumentation er på kørselstypeniveau.
- Klagers art, antal og -afgørelser.

Kvartalsbasis:

- Endelig kørselsafregninger med tilhørende dokumentation fremsendes ca. 1½ måned efter kvartalets afslutning. Dokumentation er på personturniveau.
- Administrative udgifter afregnes aconto i h.t. budget sammen med kørselsudgifterne.
- Kvartals- og årsregnskaber fremsendes til Kommunen samtidig med forelæggelse for FynBus' bestyrelse. Regnskabsrapporteringen indeholder fremskrivning til forventet årsresultat og er sammenholdt med budgettet. Dokumentation er på kørselsordningsniveau. Regnskaberne ledsages af relevante nøgletal og kommentarer.

Odense Kommune rapporterer følgende:

Månedsbasis:

- Klages art, antal og -afgørelser.

Årligt:

- Der følges i samarbejde med FynBus op på
 - Det administrative samarbejde
 - Eventuelle justeringer af servicemålinger
 - Eventuelle udviklingsplaner for det kommende år, herunder administrative

7. Opsigelse

Nærværende Samarbejds- og serviceaftale træder i kraft den 1. januar 2014. Aftalen kan opsiges af Odense Kommune med et varsel på 6 måneder til udløb af de indgåede kontrakter om visiteret kørsel.

8. Kontaktpersoner

Følgende er kontaktpersoner for hhv. Odense Kommune og FynBus:

For FynBus:

Helle Nielsen
Tlf. 6040 5250
Mail: hen@fynbus.dk

For Odense Kommune:

Henrik Levin Høj Wiingreen
Tlf. 4029 4185
Mail: helw@odense.dk

9. Underskrifter

Odense den / -

Odense den / -

FynBus
Direktør Carsten Hyldborg Jensen

Odense Kommune
Afdelingschef Thomas Lindberg Ramsay

10. Bilag

Til samarbejdsaftalen knyttes følgende bilag:

Bilag 1: Opgavefordeling mellem FynBus og Odense Kommune

Bilag 2: Årshjul og milepæle for budget- og regnskabsprocesser

Bilag I: Opgavefordeling mellem FynBus og Odense Kommune

Nedenstående beskrivelse af opgavefordeling mellem Odense Kommune og FynBus betragtes som et dynamisk dokument. Beskrivelsen indgår i den aftalte Workshop, der afholdes efter afslutning af samarbejdsaftalens første driftsår, med henblik på evaluering og eventuel opfølgning.

FynBus varetager følgende opgaver:

- Udbud af kørsel i henhold til EU bestemmelser
- Juridiske afklaringer vedrørende eventuelle klagesager i forbindelse med udbud.
- Kontrakthåndtering vedr. entreprenører
- Overførsel af planlagte kørsler i Centersystem over til Planetsystem
- Trafikstyring
- Kontakt til og fra FlexDanmark vedr. driftsafvikling
- Modtagelse af bestillinger på handicapkørsler
- Administration af abonnementsbetaling for handicapkørslen
- Modtagelse af opkald fra institutioner og borgere i tilfælde af forsinkelser/fejl m.v.
- Systemadministration, herunder ajourføring af grunddata vedr. adresser på institutioner i GEO, køretider, serviceparametre, fakturamodtagere og lignende
- Systemudvikling
- Afregning af kørsel med entreprenører
- Budget, a conto fakturering og regnskab
- Levere dokumentation/statistik over udført kørsel efter nærmere aftale
- Uddannelse af superbrugere (personale i kørselskontor)
- Analyser i samarbejde med Kommuner
- Udredning og besvarelse af klager vedr. kørsler/vognmænd
- Aftale kvalitetsparametre jf. bilag 2
- Specialbestillinger, hvor der skal ske kontakt til vogn.

Odense Kommune varetager følgende opgaver:

- Visitering af borgerne
- Registrering af stamdata for bevilgede borgere
- Modtagelse af kørselsbestillinger fra borgere (undtagen handicapbestillinger)
- Indlæggelse af kørselsbestillinger i FynBus' systemer
- Planlægning af ruter
- Levering af faste ruter med fast chauffør til særskilt udbud i FynBus
- Levere oplysninger til log-in for institutioner / fagforvaltninger
- Kontakt med borgere/forældre, fagforvaltninger, institutioner og øvrige niveauer i Odense Kommune
- Uddannelse af eget personale i institutioner og andre steder, hvor det måtte være relevant.
- Give FynBus besked om flytninger/ændringer/oprettelser af nye institutioner/afdelinger
- Modtagelse og registrering af ændringer til planlagte kørsler
- Henvendelser fra institutioner/skoler m.v.
- Information til forældre vedr. kørselsordninger
- Besvare klager vedr. de vedtagne/fastlagte servicemål og – regler, visitation m.v.

Bilag 2: Årshjul og milepæle for budget- og regnskabsprocesser

Samarbejdet forløber efter følgende overordnede milepæle:

	Budget	Regnskab
Januar		
Februar		
Marts		Årsregnskab ved FynBus
April	FynBus fremsender materiale til budgetudarbejdelse. Kommunen udarbejder og fremsender budgetforslag	Dialog om fremskrivning af kvartalsregnskab til forventet årsregnskab på initiativ af FynBus
Maj	Budgetforslag ved FynBus	Kvartalsregnskab ved FynBus med fremskrivning til forventet årsregnskab
Juni	Dialog om budgetforslag	
Juli	Dialog om budgetforslag	
August	Samlet budget forelægges FynBus' bestyrelse	Dialog om fremskrivning af halvårsregnskab til forventet årsregnskab på initiativ af FynBus
September	Endeligt budget	Halvårsregnskab ved FynBus med fremskrivning til forventet årsregnskab
Oktober		Dialog om fremskrivning af 9 måneders regnskab til forventet årsregnskab på initiativ af FynBus
November		9 måneders regnskab ved FynBus med fremskrivning til forventet årsregnskab
December		

Fælles fynsk strategi for interessevaretagelse i FynBus

1. Formål

De 10 fynske kommuner ønsker med denne strategi for interessevaretagelse på det kollektive trafik-område at skabe en strategi for, hvordan kommunerne bedst varetager sine interesser i FynBus. Strategien er bl.a. baseret på de hidtil opnåede erfaringer.

Kommunernes daglige samarbejde med trafikkselskabet reguleres i de individuelt indgåede samarbejds- og serviceaftaler mellem FynBus og kommunerne.

2. Baggrund

På baggrund af forudgående behandling i KKR Syddanmark besluttede Borgmesterforum Fyn den 28. april 2011 at nedsætte en fynsk arbejdsgruppe med henblik på at udarbejde en fælles strategi for interessevaretagelse i det kollektive trafikkselskab FynBus.

Begrebet ”kommunerne” benyttes i det følgende som betegnelse for de 10 fynske kommuner: Odense, Middelfart, Assens, Bogense, Faaborg-Midtfyn, Kerteminde, Nyborg, Svendborg, Langeland og Ærø.

Med denne strategi ønsker kommunerne – bl.a. via kommunernes bestyrelsesmedlemmer og repræsentanter – at udøve et aktivt ejerskab og gøre deres indflydelse gældende over for FynBus.

Kommunerne vil derfor bl.a. med denne strategi medvirke til, at FynBus varetager kommunernes interesser bedst muligt og sikrer en hensigtsmæssig og afbalanceret udvikling af FynBus på kort og langt sigt til gavn for borgerne.

Kommunerne er tilfredse med det nuværende samarbejde med FynBus, og flere af elementer i ejerstrategien følges allerede. Formålet med denne ejerstrategi er derfor også at fastholde og udbygge dette gode samarbejde.

Kommunerne ønsker at udøve det aktive ejerskab i positivt samspil med Region Syddanmark og FynBus.

3. Generelle forventninger til selskabet

FynBus' opgaver er beskrevet i Lov om Trafikkselskaber.

FynBus er ansvarlig for sammenhængen i den kollektive trafik på Fyn, og fastsætter takster samt indgår kontrakter om udførsel af kørslen.

Kommunernes og Regionens rolle er at træffe beslutning om serviceniveauet i den kollektive trafik gennem fastlæggelse af principper og beslutning om ruteføring, hyppighed og tidsrum, hvor den kollektive trafik kan benyttes.

Den faglige ekspertise på trafikområdet er samlet i FynBus, og FynBus kan derfor inddrages i kommunernes planlægning og beslutninger. FynBus' faglige ekspertise stilles i rimeligt omfang vederlagsfrit til rådighed for kommunerne.

De overordnede visioner og målsætninger for den kollektive trafik på Fyn udmøntes i en årlig strategiplan og i en 4-årig kollektiv trafikplan, som FynBus skal udarbejde i henhold til Lov om Trafik-selskaber. Udarbejdelsen af trafikplanen forgår i samarbejde med kommunerne og regionen, og tager udgangspunkt i de trafiksystemer, som kommunerne og regionen hver især beslutter.

4. Dialog og samarbejde

Et aktivt ejerskab og god selskabsledelse forudsætter et godt, konstruktivt og positivt samarbejde med en åben dialog mellem de fynske kommuner, FynBus og Region Syddanmark.

Kommunerne vil derfor i god tid informere FynBus og Region Syddanmark åbent om forhold, der må antages at have interesse for selskabet og regionen.

Kommunerne forventer, at FynBus ligeledes i god tid informerer kommunerne åbent om forhold, som må antages at have kommunernes interesse. Region Syddanmark bør på tilsvarende vis tilstræbe, at informere kommunerne og FynBus i god tid. Forhold, der har interesse for kommunerne, kan blandt andet være væsentlige organisatoriske eller økonomiske ændringer, som eksempelvis budgetændringer, fusion eller byrdefordelingsmæssige ændringer.

Fra alle parter side bør det tilstræbes at informere hinanden så tidligt som muligt ud fra et princip om "ingen overraskelser".

FynBus foranlediger, at der mindst en gang årligt afholdes et møde mellem FynBus' politiske og administrative ledelse, kommunale og regionale embedsmænd og udvalgsformænd, som er ansvarlige for det kollektive trafikområde. Mødet har til formål at sikre dialog og vidensdeling på tværs af ejerne, vedrørende emner af fælles interesse.

Såfremt der fremsættes ønske herom, foranlediger FynBus også, at der afholdes møder mellem FynBus og kommunerne, hvor eksempelvis FynBus' varetagelse af kommunernes interesser kan drøftes.

5. Forsyningssikkerhed og effektivisering

FynBus skal vægte såvel driftssikkerhed som konkurrencedygtige priser højt. For at sikre et fornuftigt prisniveau forudsættes det, at FynBus løbende har fokus på effektiviseringer.

Kommunerne forventer, at FynBus agerer under de samme økonomiske rammevilkår, som kommunerne er underlagt som helhed. Derfor har kommunerne en forventning om, at FynBus arbejder for

en nulvækst ekskl. pris- og lønregulering svarende til KL's gennemsnitlige skøn i udgifterne til den kollektive trafik, forudsat uændret serviceniveau.

Kommunerne ønsker, at Fynbus gennemfører benchmarkingundersøgelser med andre trafikskaber, og at FynBus i den forbindelse arbejder for, at det bliver muligt at benchmarke trafikskaberne. Benchmarkundersøgelserne forventes at fremgå af årsrapporten.

6. Samarbejde

FynBus' samarbejde med kommunernes større virksomheder og centrale arbejdspladser samt uddannelsesinstitutioner skal fortsat prioriteres højt.

FynBus skal fortsat løbende styrke samarbejdet med myndighederne, øvrige trafikskaber samt øvrige samarbejdspartnere på trafikområdet. FynBus bør især have fokus på, hvorvidt der med fordel kan etableres samarbejder med andre trafikskaber, og FynBus skal til stadighed have fokus på stordriftsfordele og faglig kompetenceudvikling.

En fusion mellem de regionale trafikskaber i Region Syddanmark er ikke aktuel på nuværende tidspunkt.

7. Bæredygtighedsprofil

Kommunerne ønsker, at FynBus fortsat arbejder for, at selskabet bevarer og udvikler en miljømæssig og social bæredygtig profil, således at FynBus bl.a. bidrager til, at miljøet generelt forbedres samtidig med, at der tages sociale hensyn i forhold til kommunernes borgere og omverdenen.

8. Økonomi

Betalinger for kørslen i FynBus sker efter aftale mellem de enkelte kommuner og selskabet, og er reguleret i de individuelt indgåede samarbejds- og serviceaftaler. Væsentlige ændringer i budget eller takster meddeles den anden part hurtigst muligt, så der er en rimelig mulighed for at agere ud fra de ændrede forudsætninger.

9. Offentlighed

FynBus skal løbende have fokus på en åben og troværdig kommunikation, der gør det muligt for borgerne at få indsigt og indflydelse.

Kommunerne ønsker, at FynBus – med behørig inddragelse af kommunerne – sikrer en bred dialog med offentligheden og særlige interessenter (fx uddannelsesinstitutioner) om ændringer i kommunens og regionernes rutenet eller større ændringer af køreplaner.

FynBus er ifølge lovgivningen omfattet af offentlighedsloven.

10. Strategiperiode

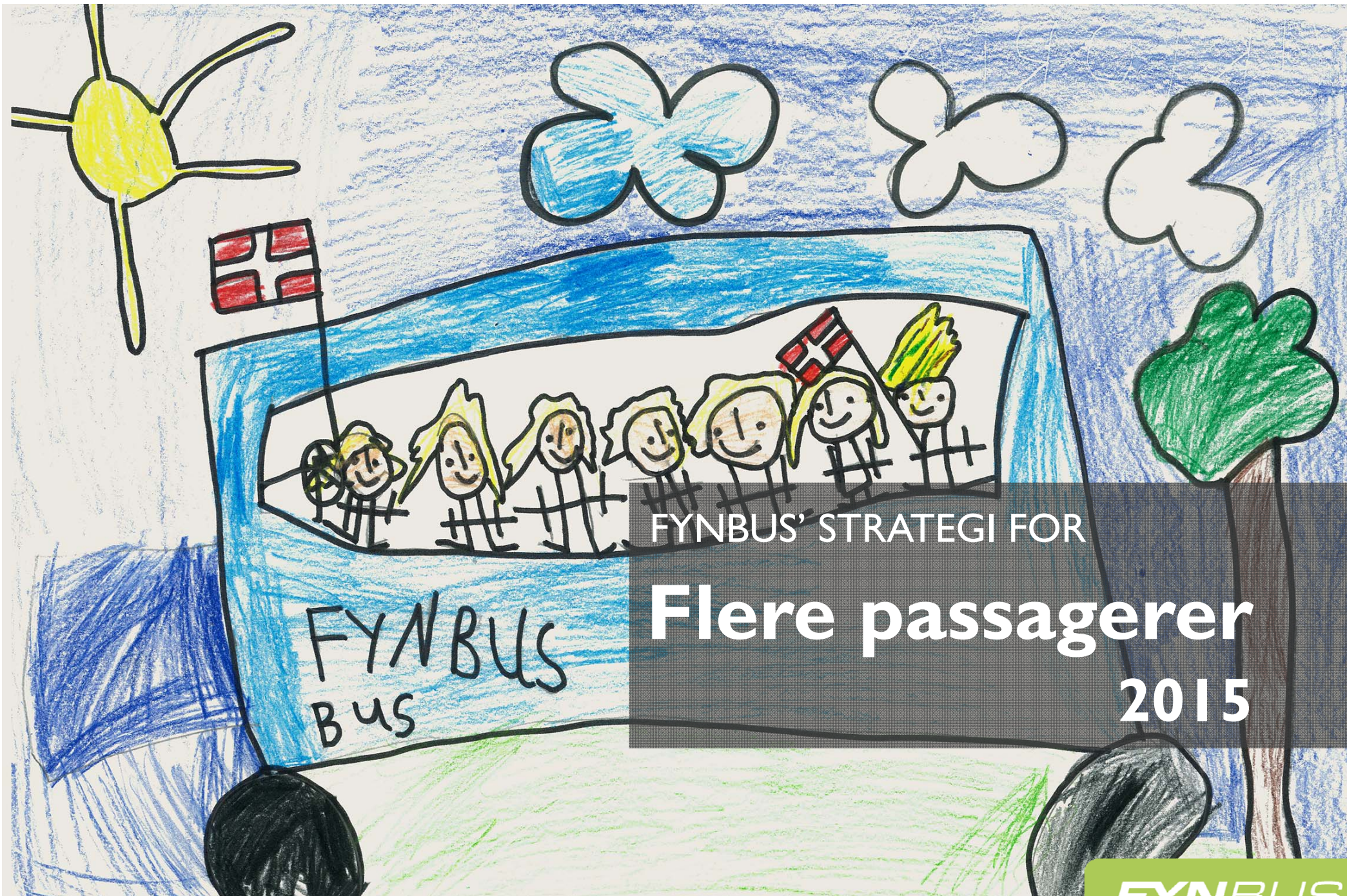
Strategien er gældende for perioden fra vedtagelsen til 31/12 2014.

Bestyrelsesmedlemmerne i FynBus er valgt for den kommunale valgperiode. Ved at lade strategiperioden løbe et år ind i en ny valgperiode sikres det, at en nyvalgt bestyrelse får et grundigt kendskab til selskabets forhold, inden der i et samarbejde mellem kommunerne og FynBus skal formuleres en ny strategi for den næste 4 års periode.

Strategien vedtages af de enkelte kommuner.

Der kan i strategiperioden opstå behov for opfølgning eller justering af strategien, f.eks. som følge af ny lovgivning eller andre ændrede forhold. Kommunerne kan til enhver tid tage strategien op til revision, og foretage ændringer eller justeringer efter forudgående dialog og godkendelse af de enkelte kommuner.

Såfremt strategien ikke revideres efter udløb af strategiperioden gælder den fortsat uændret, indtil der vedtages en ny strategi for interessevaretagelse mellem FynBus og kommunerne.



FYNBUS
BUS

FYNBUS' STRATEGI FOR

Flere passagerer

2015

FYNBUS

Indhold

Om FynBus' strategi for flere passagerer 2015	3
Strategiens grundlag	4
Fra strategi til virkelighed	5
Strategiens indsatsområder	6
Strategi 2015	7
1. Udvikling baseret på markedskendskab	
2. Målrettet salg og markedsføring.....	8
3. Alliancepartnere.....	9
4. Forbedring af basisforudsætninger.....	10
Øvrige væsentlige projekter	11
Opsamling.....	12

Om FynBus' strategi for flere passagerer 2015

FynBus har til opgave at sørge for offentlig servicetrafik til borgerne på Fyn, Ærø og Langeland. Det er i de senere år lykkedes FynBus at sikre en vækst i antallet af borgere, der benytter de fynske busser, i et antal der overstiger tidligere års mål om 2,5 % flere passagerer i busserne.

Væksten i passagertallet er forudsat som både et overordnet nationalt mål og som et lokalt mål på Fyn. Nationalt forventes den offentlige servicetrafik – busser og tog – at skulle løfte passagertransporten med 50 % fra 2010 til 2030. Det er et stort og ambitiøst mål, som FynBus' passagerer hidtil har medvirket til at nå.

For at sikre en fortsat vækst i passagertallet ønsker FynBus at tage nye initiativer i anvendelse, baseret på en vision om at understøtte borgernes forventning: Det skal give mening, når man vælger den ene eller den anden form for transport. Det skal give mening for den enkelte og for helheden. Det giver ikke mening at tage bilen til bageren nede på hjørnet – man tager cyklen i stedet eller går. Det giver heller ikke mening at tage cyklen til København – man tager toget. Hvornår giver det mening at tage bussen? Det er det grundlæggende spørgsmål, FynBus vil hjælpe borgerne med at tage stilling til.

Borgerne tager i flere og flere situationer aktivt og bevidst stilling til, hvordan deres behov for transport bedst løses, med de muligheder, der foreligger.

FynBus vil gerne vise kunderne, at bussen giver mening i rigtig mange situationer i dagligdagen på vej til arbejde og uddannelse, i weekenden, i festligt lag, på vej til butikkerne i centrum og i mange andre situationer, hvor bussen bare er det mest fornuftige og den bedste løsning.

Borgerne er i FynBus' optik ikke trafikanter, de er *mobilister*. Mobilister er defineret ved, at de vælger bevidst mellem forskellige trafikformer, for på den måde at tilpasse trafikform i forhold til deres individuelle behov og de værdier, de har med hensyn til at have transport inden for rækkevidde, i forhold til at have travlt, i forhold til miljøpåvirkning etc.

”Når det giver mening” er derfor et præcist billede af de fynske borgere og deres ønske om at vælge transportform. FynBus ønsker at understøtte disse valg, at gå i dialog med mobilisten om konkrete valgmuligheder, og at gennemføre den transport, der foregår med bussen og teletaxien på den bedst tænkelige måde, på rette tid og sted.

Kort sagt vil FynBus medvirke til at skabe mening med den kollektive trafik for den enkelte og for helheden.

Strategiens grundlag

Mission:

Et kollektivt trafiksystem som tilbyder et konkurrencedygtigt alternativ til bilen

Vision:

At trafikanterne vil indarbejde den kollektive trafik i de daglige transportvaner,
og benytte kollektiv trafik, når det giver mening

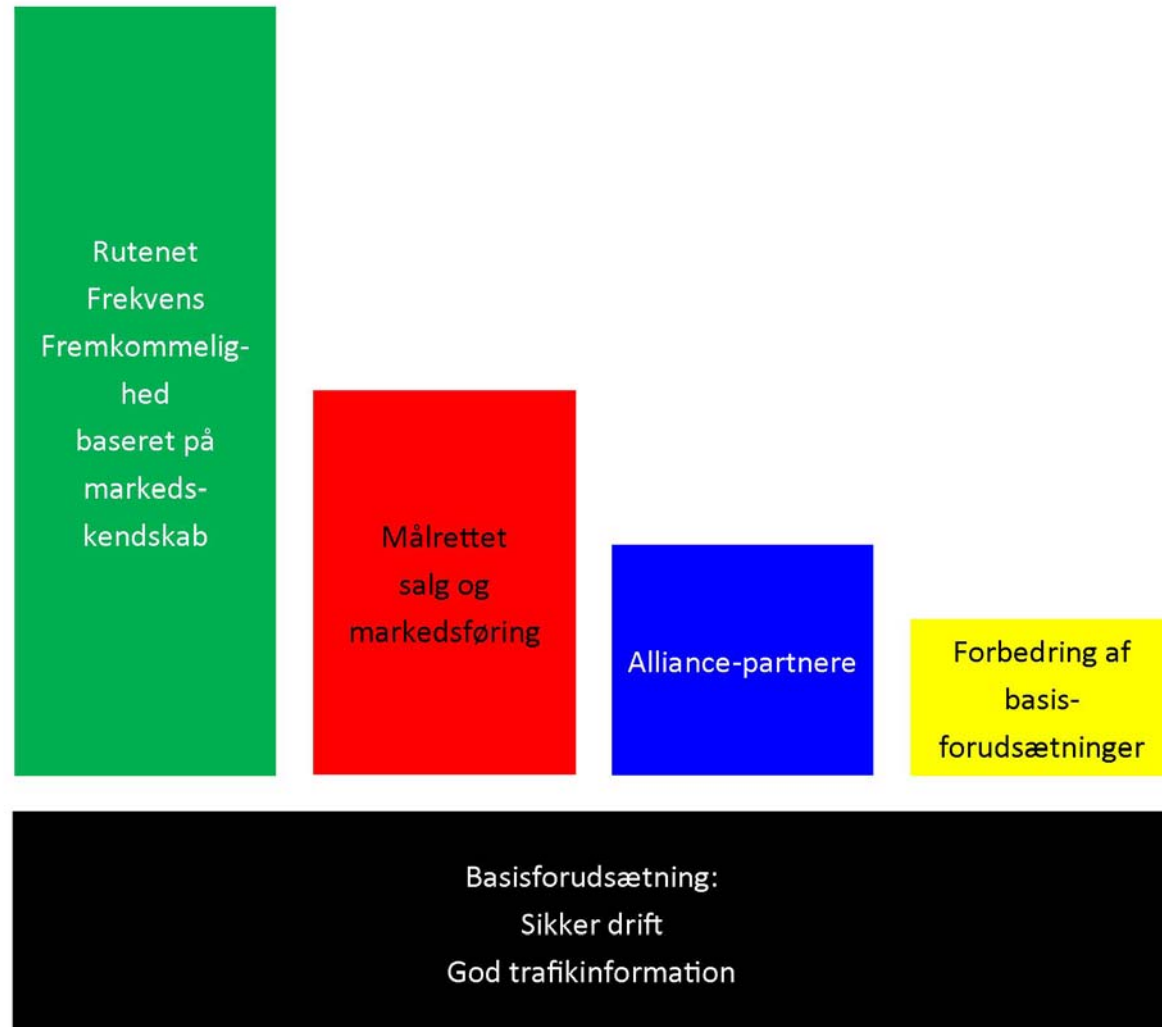
Mål:

En vækst på 2,5 % om året frem til 2030

Fra strategi til virkelighed

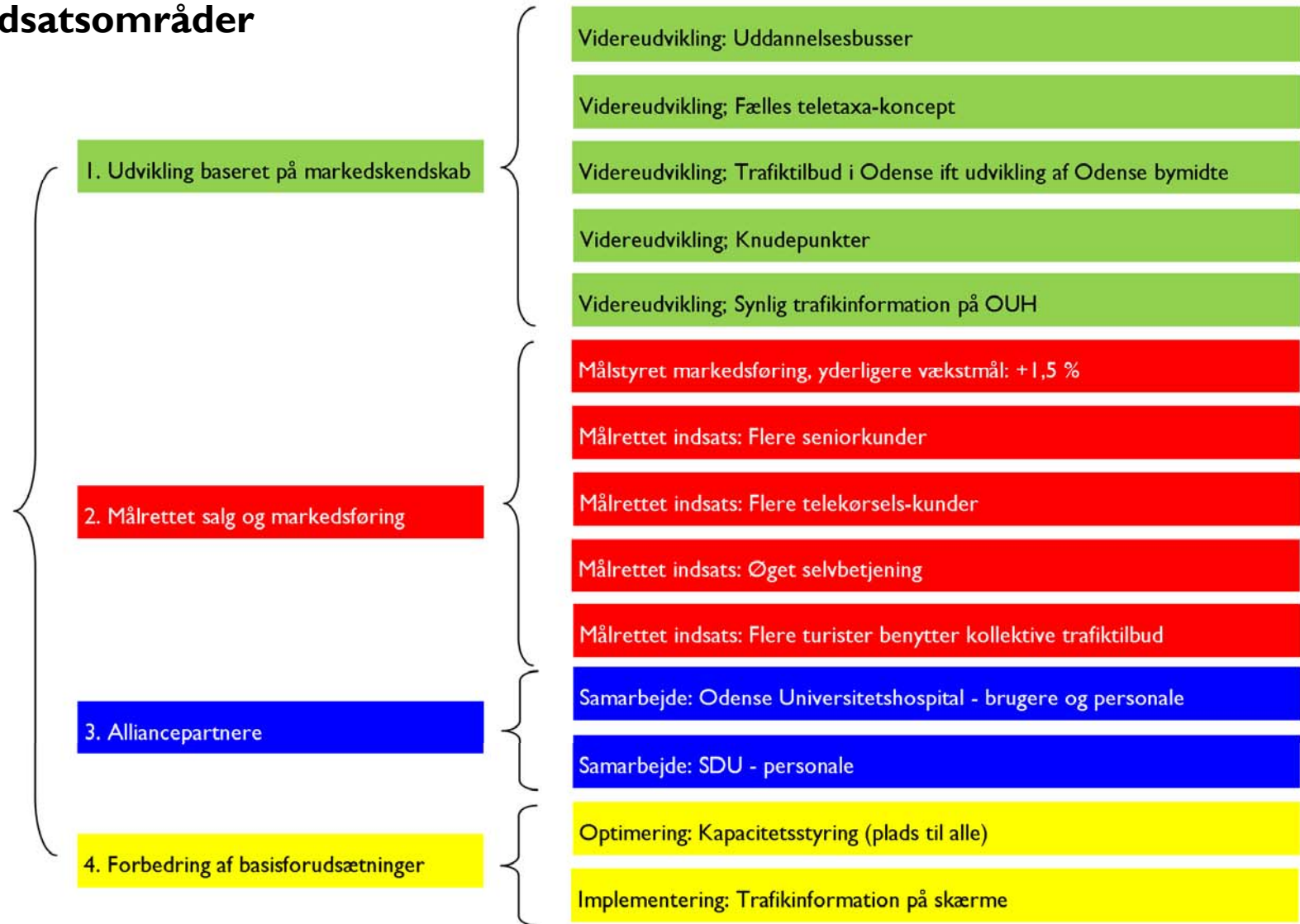
I de foregående fire års strategier for flere passagerer har FynBus taget udgangspunkt i sikker drift, bedre information og kvalitet. Fra 2015 vil FynBus prøve at komme tættere på markedet og de enkelte kunder.

Derfor tages der fra og med i år udgangspunkt i en ny model, som helt overordnet set bygger på et kundeorienteret perspektiv. Herudover tager strategien også sit afsæt i den fælles vision for den kollektive trafik i Syddanmark, der baseres på tre betjeningsprincipper for den kollektive trafik på Fyn og øer: Et højfrekvent regionalt bussystem, et højfrekvent bybussystem i de største byer og et velfungerende kollektivt trafiktilbud i landdistrikterne, der understøtter bosætning, vækst og udvikling.



Strategiens indsatsområder

Vision:
Årlig passagervækst
på 2,5 % frem til
2030



I. Udvikling baseret på markedskendskab

En af de primære opgaver i trafikselskabet er en konstant tilpasning af rutenet, frekvens og fremkommelighed, som er baseret på viden om kundernes behov og rejseønsker, samt udvikling i den trafikale situation. FynBus vil arbejde på at få et mere præcist billede af markedet, og på den baggrund gennemføre kampagner for at få flere kunder.

Fokuspunkter i 2015:

- Tilbuddet om uddannelsesbusser følges, udvikles og tilpasses skolernes og kundernes behov.
- Der arbejdes på at udbrede og fortsat udvikle et ensartet teletaxi-koncept i hele trafikselskabets område.
- I forhold til omdannelsen af Odenses bymidte foretages en løbende tilpasning af trafiktilbuddet i tæt dialog med Odense Kommune.
- Øge kendskabet til kollektive trafiktilbud via skiltning på fx trafikknudepunkter.
- Udvikle synlig trafikinformation på OUH, så den kollektive trafik bliver mere synlig.

TELEKØRSEL
NORDFYNS KOMMUNE

Uddannelsesruter

Her kan du se oversigten over de målrettede uddannelsesruter.
Rutene er åbne for alle, ikke kun elever på uddannelserne. Afgangstiderne er tilpasset møde- og sluttider på de uddannelsesinstitutioner, de kører til og fra.
Ud over de målrettede uddannelsesruter kan du også benytte mange af de samme ruter som i sidste skoleår.
Se et [kort over alle uddannelsesruterne her](#).
Det særlige forsøg med rute 811, 812 og 813 i Assens Kommune fortsætter også.
[Du kan læse mere om forsøget med pendler-ordningen her](#).

Kold College, Syddansk Erhvervsskole med mere

808U	Faaborg - Nørre Søby - Nr. Lyndelse - Kold - SDE
809U	Nyborg - Ullerslev - Langeskov - Aasum - Mølleme - SDE
810U	Rudkøbing - Svendborg - SDU - (Kold) - SDE - UCL (Blangstedgårdsvej)
811U	Assens - Glamsbjerg - Bellinge - Kold - SDE
812U	Ebberup - Haarby - Nørre Broby - Skt. Klemens - Kold - SDE
813U	Ørsted - Aarup - Vissenbjerg - Kold - SDE
814U	Bonense - Sønderse - Næsby - SDE - Kold
815U	Otterup - Mølleme - SDE - Kold

Tidligere kendt som 810P
Via Odins Bro
Via Odine Bro

8. september 2014

FYNBUS

2. Målrettet salg og markedsføring

Viden om det gode tilbud skal udbredes, og det foregår via målrettet salg og markedsføring. Her defineres kundepotentialer, og markedsføringen skræddersys i forhold til kundegrupperne. Der skelnes her mellem markedsføring og salg rettet mod hhv. eksisterende kunder (fastholdelse og mersalg) og nye kunder (salg).

Fokuspunkter i 2015:

- Der iværksættes en ekstraordinær markedsføringsindsats med det formål at medvirke til en yderligere defineret passagervækst rettet mod tre specifikke målgrupper: Regionale pendlere, ungdomsuddannelses-studerende og Odense-kunder.
- Der iværksættes indsats mod senior-kunder, for at de skal opnå større kendskab til den kollektive trafik.
- Der iværksættes målrettet kampagne for at udbrede kendskab til og brugen af telekørsel.

- Der iværksættes indsats for at flere kunder til at betjene sig selv via FynBus.dk både inden for bus- og telekørsel.
- FynBus ønsker flere turister i busserne og derfor iværksættes målrettet kampagne rettet mod danske og udenlandske turister.



3. Alliancepartnere

Udover en række definerede kundegrupper, som tilgås via præcis viden om målgrupperne, søger FynBus også alliancepartnere, der kan hjælpe til at opnå målet om flere passagerer i den kollektive trafik. Målet er her at indgå strategiske samarbejder med partnere, der har adgang til store kundepotentialer, som fx Odense Universitetshospital, Syddansk Universitet m.fl.

Fokuspunkter i 2015:

- Iværksættelse af samarbejde med OUH med henblik på at få de ansatte til at benytte det kollektive trafiktilbud til og fra arbejde.
- Iværksættelse af samarbejde med SDU, Syddansk Universitet med henblik på at få de ansatte til at benytte den kollektive trafik til og fra arbejde.



4. Forbedring af basisforudsætninger

Hvert år sker der løbende forbedringer af basisforudsætningerne. Køreplanerne bliver bedre, trafikinformationen forbedres, og trafikselskabet arbejder med at optimere kapaciteten af busser i forhold til passagerer.

Fokuspunkter i 2015:

- Fortsat fokus på kapacitetsstyring i busserne med det formål at indsatte det korrekte antal busser i forhold til passagemængden.
- Rejseplan og/eller stoppesteds-realtidsinformation på lokale skærme på skoler, ungdomsuddannelser mm.



Øvrige væsentlige projekter

Parallelt med de nævnte aktiviteter, der alle har til formål at understøtte målet om flere passagerer i busserne, foregår en række andre projekter, der er kendetegnet ved, at de er ressourcetunge, og som alle påvirker strategiprojekterne.

- **Rejsekortet:** Implementeringen af rejsekortet pr. august 2016 vil allerede i 2015 påvirke FynBus og det fremadrettede arbejde med kunderne.
- **Udbud af Odenses bybusser:** I 2015 starter en ny kontraktperiode for bybusserne i Odense. De nye kontrakter betyder blandt andet nye busser og ændret udstyr, men også overgangen til el som drivmiddel.
- **Realtidssystem:** I 2015 fortsætter arbejdet med at udbrede realtiden til alle FynBus' busser. Når det projekt er realiseret, vil det betyde bedre trafikinformation for kunderne.

- **Selvbetjeningsløsninger:** Udviklingen af flere og bedre selvbetjeningsløsninger vil bidrage til ønsket om, at kunderne i høj grad skal være i stand til at betjene sig selv når de skal købe billet, planlægge rejsen eller bestille en teletaxi.
- **Byomdannelse:** Omdannelsen af Odense påvirker al gennemkørende trafik og således også hele arbejdet med planlægningen af den kollektive trafik, ligesom det ikke kan udelukkes af vejarbejde og omkørsler også kan påvirke væksten negativt.



Opsamling

Strategi for flere passagerer i 2015 har til formål at skitsere det overordnede mål for 2015, samt at redegøre for, hvilke tiltag der vil blive taget i anvendelse for at nå målet.

Strategien skal suppleres med konkrete handleplaner, der redegør for de enkelte tiltags konkrete initiativer, tidsplaner, forventede ressourcetræk og effekter. Handleplanerne udarbejdes af de ansvarlige afdelingschefer, der herefter sikrer, at handleplanerne gennemføres.

FynBus, december 2014

Baggrundsnotat til transportordførerne forud for mødet 2. december 2014 om rejsekortet

Notat

1. december 2014

CHv/MBL

3613 1803

mbl@busogtog.dk

Status på rejsekort i forbindelse med udfasning af klippekort i Hovedstaden

Baggrund

Den 8. februar 2015 stopper salget af de papirbaserede klippekort i Hovedstaden. Herefter skal kunderne vælge rejsekort, enkeltbilletter, mobilbilletter eller mobilklippekort til deres rejse med bus, tog og Metro.

Dette baggrundsnotat giver en status på udfasningen af det papirbaserede klippekort i Hovedstaden og på udrulningen af det landsdækkende rejsekort siden statusmødet med Transportudvalget den 5. september 2013.

Udfasning af det papirbaserede klippekort i Hovedstadsområdet

Når salget af papirbaserede klippekort stopper, kan kunderne bruge deres klippekort frem til den 30. juni 2015. Herefter kan kunderne få deres penge tilbage for ubrugte klippekort frem til og med den 8. februar 2018.

Passagerer i Hovedstaden skal fremover i stedet vælge et rejsekort, enkeltbilletter, mobilklippekort eller periodekort.

Mange passagerer i Hovedstaden har allerede i dag valgt at skifte til rejsekort. I Hovedstadsområdet foretages i dag over 100.000 rejser om dagen på rejsekort. 410.000 rejsekort har været i brug de sidste tre måneder i Hovedstadsområdet, hvilket svarer til, at 24 % af befolkningen i Hovedstadsområdet over 11 år har rejst på rejsekort i denne periode.

Salget af klippekortet er omvendt kraftigt nedadgående i Hovedstadsområdet. I 2013 blev der solgt ca. 6,6 mio. klippekort, mens der i de første ni måneder af 2014 er der solgt 3,9 mio. klippekort i Hovedstadsområdet.

Kunderne er generelt glade for rejsekortet: 79 % af rejsekortbrugerne i hele landet siger, at det er en god eller meget god idé at indføre et rejsekort i kollektiv trafik. 82 % vil anbefale det til andre (41 % i meget høj grad eller høj grad) (Kundeundersøgelse af Rejsekort, december 2013, Epinion). Senest viser DSB's kundeanalyse fra 3. kvartal 2014, at DSB's kunder oplever, at rejsekortet er den nemmeste måde at bestille billet på, hvorimod klippekortet opleves som det sværeste i S-tog (DSB Kundekompasset, 3. kvartal 2014).

Klippekortet er udfaset succesfuldt i Nordjylland, Syddjylland, Syd- og Vestsjælland. Ingen af disse steder har udfasningen givet anledning til problemer.

Udfasningen af klippekortet i Hovedstaden er som bekendt blevet udskudt flere gange. Senest blev det planlagte stop for salg af klippekort i oktober 2014 udskudt, fordi Rejsekort A/S og trafiksselskaberne ikke ønskede at påbegynde udfasningen umiddelbart efter en opdatering af det software, der ligger til grund for rejsekort. Opdateringen blev gennemført den 28. september 2014. Opdateringen giver kunderne en bedre rejsehistorik, mulighed for at bruge Nem-ID, en status for optankninger og kortbestillinger og flere andre forbedringer, således at rejsekortsystemet nu efterkommer forbrugerombudsmandens henstillinger. Den senere udfasning betyder også, at der har været tid til at udvikle Rejsekort Erhverv til virksomheder og institutioner (herunder daginstitutioner, skoler mv.), som en afløser for det papirbaserede klippekort.

Systemleverandøren af rejsekort oplyser, at der ikke er kapacitetsproblemer i rejsekortsystemet, heller ikke i en situation, hvor alle rejser foretaget med papirbaserede klippekort fra den ene dag til den anden konverteres til rejser foretaget med rejsekort.

For at sikre en god overgang fra klippekort til rejsekort i Hovedstadsområdet informerer Rejsekort A/S og trafikvirksomhederne passagererne om udfasningen af de papirbaserede klippekort og vejleder passagererne i valg mellem de forskellige alternative billetsystemer. Det sker bl.a. gennem trafikvirksomhedernes billetsalg og kundeservice, gennem direkte kundekommunikation (som fx DSB Plus) og på trafikvirksomhedernes hjemmesider.

Rejsekort – status på anvendelse og udbredelse

Den politiske ambition i Danmark om et landsdækkende rejsekort er også kommet tættere på at blive realiseret, efter at flere regionale trafiksselskaber i 2014 har tilsluttet sig rejsekort. Udrulningen af rejsekort i Midttrafik område er i gang og afsluttes i første halvår af 2015. FynBus har politisk besluttet at tilslutte sig rejsekort med fuld udrulning i løbet af 2016. Herefter mangler kun Bornholm, før rejsekort er landsdækkende.

Rejsekort kan i dag bruges i 2600 busser (fra foråret 2015, når Midttrafik har indfaset rejsekortet fuldt vil det være i 3100 busser), på 461 togstationer og på 22 Metrostationer. Der er med udgangen af november 2014 udstedt over 1 mio. rejsekort i Danmark.

Alene i de første ti måneder af 2014 er der udstedt 301.466 rejsekort, og der blev i samme periode gennemført 42 mio. rejser. Det svarer til halvdelen af det samlede antal rejser, der er gennemført med rejsekort siden rejsekort for første gang i 2011 blev udstedt til betalende kunder. Det betyder, at rejsekort er blevet mange danskeres foretrukne billet til bus, tog og Metro.

Cirka 900.000 af de udstedte 1 mio. rejsekort er aktive og 640.000 rejsekort været brugt inden for de sidste 3 måneder, hvorimod resten af kortene bruges mere sjældent. De ca. 100.000 rejsekort, der ikke er aktive, er kort udstedt efter 2011, som siden er blevet lukket.

Brugere af rejsekort er tilfredse og oplever fordele i hverdagen

Rejsekort kan købes online på rejsekort.dk. Et rejsekort personligt eller flex kan også købes på 12 salgssteder over hele landet. Og et rejsekort anonymt kan købes på 158 salgssteder og i rejsekort-automaterne på stationerne.

Passagerer, som rejser på rejsekort, oplever at de med en digital løsning som rejsekort altid har en gyldig billet i lommen, uanset hvor i landet de rejser – naturligvis under forudsætning af at de har forudbetalt 50 kr. (for en voksen, for et barn 25 kr.) svarende til forudbetalingen. Passagerer kan løbende sætte penge ind på rejsekortet efter deres rejsebehov, og de slipper for eksempel for at binde mange penge i et papirbaseret klippekort, hvor man skal forudbetale for op til 10 rejser. Derfor er de fleste brugere af rejsekort tilfredse med den digitale løsning.

Mange indehavere af rejsekort er også glade for den automatiske optankningsaftale. 42 % har valgt denne mulighed til, således der altid er penge på deres rejsekort. Antallet af kunder, der har en Tank-Op Aftale, er generelt stigende med kundernes alder.

En kundeundersøgelse fra september 2014 blandt kunder med rejsekort i NT viser en markant stigning i den generelle tilfredshed med rejsekort fra 70 % til 85 % siden sidste undersøgelse. Kunderne fortæller, at de rejser mere med kollektiv trafik, efter de har fået rejsekort. Kunder med en Tank-Op Aftale er generelt de mest tilfredse kunder.

Den 24. november 2014 blev den årlige landsdækkende kundeundersøgelse fra Epinion om oplevelsen med - og holdningen til - rejsekort både blandt brugere af rejsekort og ikke-brugere af rejsekort sat i gang. I undersøgelsen spørges ca. 2500 rejsekort-kunder og ca. 1000 brugere af kollektiv trafik i befolkningen (som ikke bruger rejsekort).

Forandringen fra de velkendte klippekortsautomater til de nye standere med Det Blå Punkt, hvor man i stedet for at klippe skal huske 'Check-ind' og 'Check-ud', har naturligvis været en af flere ting som har krævet en tilvænning hos passagererne. Men alligevel afsluttes 98 % af rejserne i hele landet i dag med 'Check ud'. I områder, der længe har haft rejsekort, afsluttes mere end 99 % af rejserne med 'Check ud'. Rejsekort A/S vejleder på rejsekort.dk passagerer med forklaringer og instruktionsfilm, der beskriver rejseadfærd, brug af udstyr, brug af selvbetjening, Tank-Op mv. Trafik-

virksomhederne har også gennemført introduktionsforløb for målgrupper med særlige behov, herunder ældre, hvor trafikselskaberne har samarbejdet med Ældresagen. Flere Borgerservicecentre har desuden afholdt introduktionsforløb om rejsekort, herunder selvbetjening, kortbestilling, Tank-Op mv.

En yderligere fordel for passagererne er, at rejsekort giver dem bedre mulighed for at få mængderabat, men ud fra mere dynamiske principper end på det papirbaserede klippekort. I de områder, hvor der gives mængderabat, vil passagerer med rejsekort, der rejser meget, få størst rabat. Passagerer med rejsekort, der sjældent bruger offentlig trafik, optjener færre rabatpoint, og de vil med rejsekort ikke få den samme rabat, som de fik med det papirbaserede klippekort.

I Hovedstadsområdet er priserne på rejsekort og klippekort de samme af hensyn til at give kunderne en enkelt og letforståelig pris uanset billettype.

Rejsekort betyder bedre planlægning og dermed bedre service til kunderne

Trafikvirksomhederne får med rejsekortet et bedre værktøj til planlægning af den kollektive trafik. Med de informationer om passagerernes rejsemønstre, som trafikvirksomhederne får fra rejsekortsystemet, kan de lave bedre køreplaner og tilrettelægge afgange, så de kan bidrage til at nedbringe trængsel i bus, tog og Metro til glæde for passagererne. Siden indførelsen af rejsekort, har trafikvirksomhederne uddannet 20.000 medarbejdere i rejsekortsystemet, så de er godt rustet til at vejlede passagerne i deres valg.

Udbredelsen af rejsekort i Danmark kan også aflæses i trafikvirksomhedernes tal:

- Omsætningen på rejsekort forventes at ligge på 1,2 mia. kr. i 2014
- Der gennemføres forventeligt 50 millioner rejser i 2014 med rejsekort
- Rejsekortindtægter vurderes at ville udgøre knap 34 % af Movias indtægter i både Movia Vest og i Movia Syd i 2014. Rejsekortindtægter udgør ca. 16 % af de samlede indtægter i Hovedstadsområdet i årets første 10 måneder.

Aktionslisten

Efter mødet i Transportudvalget den 25. juni 2013 og udsættelsen af udfasningen af det papirbaserede klippekort i Hovedstaden, udarbejdede Rejsekort A/S på Transportudvalgets opfordring i samarbejde med trafikselskaberne den såkaldte 'Aktionsliste'. Aktionslisten indeholdt de 30 hovedaktiviteter, som skulle løse de udfordringer og børnesygdomme, som passagerne på det tidspunkt oplevede med rejsekort. Den skulle samtidig give et overblik over en del af de valg, der er gjort omkring brugen af rejsekort, med særlig fokus på de områder, der berørte kunderne og generelt havde været oppe i den offentlige debat forud for mødet. Aktionslisten viste også den ansvarsfordeling, der er mellem trafikselskaberne og Rejsekort A/S, hvor trafikselskaberne har ansvaret for produkter, priser, rabatter og kundeservice og al kundekontakt, herunder Rejsekort Kundecenter, og Rejsekort A/S leverer og driver selve rejsekortsystemet.

Aktionslisten har siden august 2013 været tilgængelig på rejsekort.dk, og på den måde har alle interesserede hele tiden kunne følge med i, hvordan arbejdet med de forskellige punkter er skredet frem.

Ud af de 30 hovedaktiviteter på aktionslisten er alle nu håndteret på nær punkt 10 'Rejsekort er ikke altid billigst'. Det skyldes, at Bus & Tog samarbejdet i juni 2014 har besluttet ikke at ibrugtage et landsdækkende enkeltbilletsystem, fordi prisudsvingene for rejser over takstgrænserne især på Sjælland blev vurderet at være for store ved ændringen.

Den fremadrettede aktionsliste

Trafikvirksomhederne og Rejsekort A/S følger den videre udrulning af rejsekort nøje. Det gælder både i regioner, hvor rejsekort allerede virker, og i de nye regioner som i de kommende to år skal rulle rejsekortsystemet ud. Der er – og vil også fortsat være – små og store udfordringer i forbindelse med udrulningen af et så ambitiøst, landsdækkende rejsekortsystem. Flere hundrede tusinde nye passagerer kommer de kommende år på rejsekort, og de skal i en overgangsperiode vænne sig til et nyt system og en anden adfærd i den kollektive trafik. Rejsekortsystemet vil løbende blive forbedret, og det kan kortvarigt betyde gener for passagererne, når der skal foretages opdateringer af funktionaliteter i rejsekortsystemets software i lighed med de opdateringer, vi kender fra andre store, digitale systemer som fx Dankort.

Trafikvirksomhederne og Rejsekort A/S har derfor i Bus & Tog samarbejdet i oktober 2014 sat et arbejde i gang med at opdatere aktionslisten fra august 2013, så den fra 2015 kan beskrive nye fremadrettede hovedaktiviteter. De fremadrettede aktiviteter vil basere sig kundeforhold og kundehenvendelser samt på de udfordringer med rejsekortet, som trafikvirksomhedernes og Rejsekort A/S's omfattende kundeundersøgelser om brug af rejsekortet dokumenterer, der er.

Derved vil trafikvirksomhederne og Rejsekort A/S understøtte ambitionen om at fastholde og udbygge kundernes tilfredshed med et landsdækkende rejsekort.

Bilag:

- *Svar på de 20 påståede "rejsekort-fælder" i Ekstra Bladet den 21. november 2014.*

Svar på de 20 påståede ”rejsekort fælder” i Ekstra Bladet den 21. november 2014

Bilag

2. december 2014

1. Glemmer at checke ud

Ekstra Bladet:

Folk bliver konstant pålagt bøder på 50 kr. for at glemme at checke ud. I hundredvis af tilfælde er deres kort blevet spærret. Det formodes, de snyder.

Hvorfor betales 50 kr. ved glemt check ud?

Rejsekort virker på den måde, at når kunden checker ind, trækkes der 50 kr., der er en forudbetaling for rejsen. Hvis kunden ikke checker ud, kan prisen ikke beregnes, og rejsens pris bliver 50 kr., uanset om den ville have kostet 15 kr. eller 79 kr. ved korrekt check ud.

Ved check ud bliver de overskydende penge betalt tilbage på kundens rejsekort. Koster rejsen mere, trækkes det resterende beløb.

Ved over 98 pct. af alle rejsekortrejser husker kunderne at checke ud, når de afslutter deres rejse. I de områder, hvor rejsekortet har været i brug længst, husker kunderne at checke ud på mere end 99 pct. af rejserne.

Hvis et rejsekort bliver spærret, fordi der ikke er blevet checket ud, sker det først efter to skriftlige advarsler og en individuel vurdering af, om der kan være tale om misbrug.

Henvender en kunde sig, fordi kortet er spærret, vil trafikvirksomhederne vurdere henvendelsen og beregne, hvad rejserne ville have kostet. Hvis kunden indbetaler beløbet plus gebyr, kan vedkommende købe et nyt rejsekort.

2. Check ind, check ind ved skift og check ud

Ekstra Bladet:

Man skal ikke kun checke ind ved rejsens begyndelse og ud ved dens afslutning, men også checke ind, når man skifter bus eller tog undervejs. Mange glemmer skifte-check-ind: Straf: 50 kr.

Hvorfor skal man checke ind igen ved skift?

Reglen om at der skal checkes ind ved skift, er valgt af trafikvirksomhederne for at lave en regel, der gør det muligt at bruge rejsekort på den samme måde, uanset om man rejser i bus, tog eller metro og uanset, om man rejser kort eller langt.

Ved lange rejser er skifte check ind nødvendig for at sikre, at det er den korrekte pris, kunden betaler for rejsen.

På busrejser kan chaufføren kun se, at kunderne har gyldig rejsehjemmel, hvis de checker ind, når de stiger ind i bussen.

De data, trafikvirksomhederne får fra kundernes brug af rejsekort, kan herudover bruges til at forbedre den kollektive trafik og styre omkostningerne bedre, f.eks. ved at opformere/nedformere tog eller ved at reducere/øge antallet af indsatte busser.

3. Bøvlet at skifte dankort

Ekstra Bladet:

For at skifte det dankort, der er tilknyttet rejsekort, skal man bl.a. lave to udflugter til en vilkårlig station for at foretage en proforma-rejse.

Der er to måder at skifte dankort på en tank-op-aftale:

- Via Rejsekort Kundecenter – let og enkelt:
En kunde kan ændre betalingskort til sit rejsekort ved at ringe til Rejsekort Kundecenter og bestille ændringen. Næste gang, kunden bruger sit rejsekort, er det nye kort tilknyttet rejsekort.
- Via selvbetjening på rejsekort.dk – det er stadig lidt bøvlet:
En kunde kan selv ændre dankortoplysningerne via rejsekort.dk.
Rejsekort A/S er opmærksom på, at den nuværende selvbetjeningsprocedure ved ændring af betalingskort til en tank-op-aftale på rejsekort.dk er for besværlig. En forenklet selvbetjening på rejsekort.dk er bestilt og aftalt til levering senest til februar 2015.

Trafikvirksomhederne er enige i, at den selvbetjente løsning ikke er god nok, så derfor er det selvfølgelig i orden, at kunderne beder om hjælp via Rejsekort Kundecenter. I februar 2015 bliver rejsekorts hjemmeside mere brugervenlig på dette felt.

4. Besøg station for at aktivere aftale

Ekstra Bladet:

Bestiller man en tank-op-aftale skal man inden for 10 dage fysisk troppe op på en station og checke ind og ud. Ellers annulleres aftalen.

Det er rigtigt, at hvis en kunde allerede har et rejsekort uden tank-op-aftale, så kan kunden senere beslutte at få en tank-op-aftale til sit kort via rejsekort.dk. Her skal kunden inden 10 dage hente tank-op-aftalen ved at checke ind på en kortlæser eller lægge sit kort i en rejsekortautomat for at overføre tank-op-aftalen til sit rejsekort. Ellers bliver bestillingen slettet. Denne regel har trafikvirksomhederne besluttet for, at "uafhængede" bestillinger ikke skal hobe sig op og derved gøre rejsekortudstyret langsommere at bruge for kunderne.

Hvis kunden derimod bestiller et rejsekort med en tank-op-aftale, så er kortet klar til brug idet, det modtages med posten. Der er ikke krav om at besøge en station eller kortlæser inden for 10 dage.

5. Hop af for at checke ind

Ekstra Bladet:

Folk, der har et periodekort til for eksempel København, og som ønsker at rejse ud af byen med rejsekortet, må stige af toget på vejen for at checke ind med rejsekortet og vente på et nyt tog.

Sådan er det fordi rejsekort skal checkes ind derfra, hvor rejsen forlænges. Ellers har kunden ikke gyldig billet. Derfor anbefaler trafikvirksomhederne, at man ikke bruger rejsekort som tillægsbillet til periodekort.

Trafikvirksomhederne anbefaler i stedet periodekortkunderne at købe en tillægsbillet for den del af rejsen, som periodekortet ikke dækker. Tillægsbilletterne kan købes i bussen, i en automat på stationen eller via en af trafikselskabernes mobil-apps.

Trafikvirksomhederne er ved at se på forskellige pendlerløsninger, som gør det lettere at forlænge sin rejse.

6. Rejsekort er dyrere

Ekstra Bladet:

Det kan være dyrere at bruge rejsekortet end at købe en billet.

Det er korrekt, at det kan være billigere at bruge billetter eller klippekort ved rejser mellem takstområder med DSB og Arriva Tog end med rejsekort. Det skyldes at ved rejser mellem takstområder, er prisen på billetter, klippekort og periodekort beregnet ud fra DSB's nuværende zonesystem, der følger togskinneerne.

Rejsekort prissættes derimod efter det samme zonesystem som ved lokale rejser. Så prisen for lokale rejser med rejsekort følger det samme zonesystem, som gælder for andre kort og billetter.

I hovedstadsområdet gælder de samme priser på rejsekort som på klippekort, bortset fra, at man med et rejsekort får 20 pct. rabat på rejser uden for myldretiden.

Man kan læse om prisstrukturen på rejsekort.dk. Og man kan selv sammenligne rejseprisen på rejsekort med forskellige andre typer af kort og billetter på www.rejseplanen.dk.

7. Vent på en ny bus for at checke ud

Ekstra Bladet:

Har man glemt at checke ud af en bus, må man vente på en ny bus for at undgå en bøde.

Kunden skal checke ud, så prisen for rejsen kan beregnes efter endt rejse. Der er ikke tale om en bøde. Forudbetalingen bliver beholdt, eftersom rejsens pris ikke kan beregnes, når der ikke er checket ud. Rejsens pris kan både være højere eller lavere end det forudbetalte beløb.

Er man i nærheden af en station, kan man checke ud her eller i en anden bus.

8. Hvad koster det?

Ekstra Bladet:

Selv om Rejekort A/S med en prisberegner på nettet kan oplyse om, hvad en rejse kommer til at koste, oplyser mange, at priserne ikke passer.

Hvordan ser man prisen på rejsekort rejsen?

På rejsekort.dk kan man beregne prisen på rejsen, hvis man indtaster sit rejsekortnummer og foretager rejsen på samme tidspunkt som angivet ved prisberegningen.

Hvis man ikke har brugt sit rejsekort i nogen tid, vil rabatoplysningerne i prisberegneren ikke være opdaterede, og prisberegneren kan derfor vise forkert rabat. Rabatoplysningerne opdateres først, når rejsekort bruges igen.

9. Ingen kvittering

Ekstra Bladet:

Man kan ikke få en kvittering for rejsen. Så har man fået en bøde, kan man ikke bevise, at man har checket ind.

Hvorfor får man ingen kvittering?

Hvis kunden ved check ind og check ud har fået et OK-signal fra kortlæseren, er det registreret i rejsekortsystemet. Proceduren har været behandlet i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, som har fundet den tilfredsstillende.

Hvis man har været forhindret i at checke ind eller ud, skal man kontakte Rejekort Kundecenter.

I øvrigt kan man printe sine rejsekorttransaktioner via selvbetjeningsiden på rejsekort.dk og bruge det som en kvittering. Man kan også se en oversigt over sine rejser på en rejsekortautomat.

10. Rejs langt for at ændre rejsekort

Ekstra Bladet:

Rejsekort-brugere, der fylder 16 eller 65 år og skal skifte rejsekort-type, skal troppe fysisk op på de officielle salgssteder for at ændre deres kort. Nogle må rejse langt.

Det er rigtigt, at det er nødvendigt at møde personligt op for at ændre kundetype på et rejsekort. Det skyldes, at der skal skrives en del nye oplysninger ind på rejsekort. I en del tilfælde kræves der også foto på rejsekort, når man skifter kundetype, f.eks. fra voksen til pensionist.

11. Personfølsomt

Ekstra Bladet:

Mange er utrygge ved, at Rejsekort registrerer rejsemønstre, adresser, cpr-numre og dankort-oplysninger.

Realiteten er, at Rejsekort ikke registrerer personfølsomme oplysninger eller oplysninger om dankortnumre. Dankortoplysninger registreres i Nets' systemer.

Rejsekort overholder gældende lovkrav og regler, herunder lov om beskyttelse af personoplysninger og er underlagt Datatilsynets tilsyn.

Pligt til registrering af CPR-numre følger af lovgivningen, og rejsemønstre registreres af hensyn til kundernes indsigelsesadgang og bogføringsloven. Rejsekort er forpligtiget til at opbevare disse oplysninger i fem år, jf. bogføringsloven.

12. Skrabet version

Ekstra Bladet:

Vil man ikke afgive personlige oplysninger, kan man få et rejsekort anonymt, som ikke giver de samme rabatter.

Man får bedst rabatter med et rejsekort personligt, fordi der er større sikkerhed for betalingen for trafikskaberne med en kendt kortindehaver.

Prisen for rejser med rejsekort er den samme uanset korttype ved rejser i Hovedstadsområdet, Vestsjælland eller Sydjylland.

Der gives større rabatter ved rejser i Nordjylland, Sydsjælland og ved rejser mellem takstområder til brugere, der har et rejsekort personligt eller flex, end for kunder, der har et rejsekort anonymt.

13. Går i sort

Ekstra Bladet:

Rejsekort-systemet har været gået helt eller delvist ned. I februar medførte det kaos blandt rejsende i hele den kollektive trafik. I perioder lukker rejsekort ned for selvbetjening online.

Rejsekortsystemet er et driftsikkert system. De driftsforstyrrelser, der har været, er sket i forbindelse med opdatering af rejsekortsystemet. Dette sker om natten eller i en weekend, så eventuelle lukninger af selvbetjeningen er korte og generer så få kunder som muligt. Der informeres herom i så god tid som muligt.

14. Kør landet rundt for en 50'er

Ekstra Bladet:

Rejsende kan spekulere i at undlade at checke ud. På andres bekostning kan de nøjes med at betale en bøde på 50 kr. for eksempelvis turen København-Frederikshavn. Normalpris 451 kr.

Ja, det er muligt at snyde med rejsekort. Det er blandt andet derfor, der bliver trukket en forudbetaling på 50 kr. for at sikre en vis betaling for rejsen, og det er derfor, reglerne om spærring er indført.

Rejsekort følger tæt op på snyd og overvåger rejser, der kan føre til spærring af kundens rejsekort ved gentagelser. Bruger man rejsekort, vil man undervejs få sat en række elektroniske "mærker" på sit rejsekort, når kortet bliver kontrolleret. Mærkerne hjælper trafikvirksomhederne med at anslå en rejsepris baseret på det seneste kontrolpunkt.

15. Svært at forstå

Ekstra Bladet:

Mange forstår ikke at bruge rejsekort, så mange steder afholdes rejsekort-kurser.

Ja det er en svært med nye ting.

Rejsekort indebærer en stor ændring af både købs- og brugsvaner i forhold til andre billetter og kort.

Der informeres på flere medier, herunder på tv, i tog og busser samt på rejsekort.dk, hvor man bl.a. kan se film, der viser hvordan kortet bruges korrekt. Som en ekstra service har trafikvirksomhederne – i samarbejde med fx Ældresagen og flere Borgerservicecentre – lavet introduktionsforløb om rejsekort.

Kunderne skal ændre deres vaner både i forhold til at købe og bruge rejsekort. Erfaringerne viser imidlertid, at kunderne tager rejsekort til sig og langt de fleste er tilfredse med kortet.

16. Unfair dumme-bøde

Ekstra Bladet:

Hvis du venter på en bus, der aldrig dukker op, bliver du straffet med en bøde på 50 kr. for ikke at checke ud.

Kunden skal altid checke ud.

Hvis man er usikker på, om man kan nå at skifte til en bus, så er det bedre at checke ud. Kan man nå den næste bus, checker man ind igen, og hvis det er sket inden for en halv time og i samme zone, registreres det som en almindelig fortsat rejse.

Har det ikke været muligt at checke ud, skal man kontakte Rejsekort Kundecenter. Her vil man refundere beløbet, som vil blive overført automatisk til ens NemKonto.

17. Terminaler i busser er offline

Ekstra Bladet:

Rejsekort-terminalerne i busser opdateres kun en gang i døgnet. Så fylder man penge på et rejsekort tidligt om morgenen, går der et døgn, før man kan bruge det.

Sådan er det, fordi mobildatanettet i Danmark er ikke tilstrækkeligt dækkende til, at busserne kan være online overalt. Derfor bliver de opdateret med bestillinger fra rejsekort.dk, når de kører i garage og tilslutter sig netværket. Det betyder, at der kan gå op til 24 timer, før en overførsel af penge til rejsekort via rejsekort.dk er ude på udstyret i busserne. Ofte sker det dog langt hurtigere.

På udstyret på stationer er overførslerne ude inden for fem timer.

Kunderne kan i stedet vælge at gå til en station og få overførslen registreret direkte på rejsekort enten via et salgssted eller en rejsekortautomat. Alternativt kan man oprette en tank-op aftale, så pengene automatisk bliver sat ind på rejsekort, når man checker ind.

18. Langsom optankning

Ekstra Bladet:

Hvis man ikke har automatisk optankning, går der mange timer, før beløbet er registreret på rejsekortet. Man må vente med at rejse.

Det er delvist rigtigt. I Danmark har vi valgt, at en ordre om at sætte penge ind på et rejsekort, bestilt via rejsekort.dk, sendes ud til alt rejsekortudstyr i landet.

Udstyret opdateres hver femte time på stationer. For bussernes vedkommende sker opdateringen, når de kører i garage. Derfor kan der gå op til 24 timer, før en overførsel af penge til rejsekort foretaget via rejsekort.dk er ude på udstyr i busserne. Ofte vil det dog ske langt hurtigere.

Men i stedet kan kunden....tanke op på et salgssted eller en rejsekortautomat. Gør man det, overføres beløbet til ens rejsekort med det samme.

Vil kunden sikre sig og altid have penge på rejsekort, anbefaler trafikvirksomhederne, at man opretter en tank-op-aftale. Det har 42% af rejsekortkunderne allerede gjort.

19. Betalt for en længere rejse

Ekstra Bladet:

I nogle tilfælde har udstyret været forkert indstillet, så kunderne er blevet opkrævet penge for en længere rejse, end de har foretaget.

Det kan desværre en sjælden gang ske at, rejsekortudstyret kan være forkert indstillet, f.eks. hvis medarbejdere i en bus fejlbetjener udstyret.

Kunder, der oplever forkerte priser, skal henvende sig til Rejsekort Kundecenter, der vurderer sagen og refunderer det, der er betalt for meget.

20. Hul i tank-op-aftale.

Ekstra Bladet:

Rejsekort hævder, at du 'med en tank-op-aftale altid har penge på dit rejsekort, så du er klar til at hoppe på bussen eller toget, når det passer dig'. Ukorrekt: For kører man langt, bruger man et stort beløb, og så kan en tank-op-aftale ikke altid nå at overføre nok penge til rejsekortet, som man derfor ikke kan bruge.

Det er rigtigt, fordi der af forbrugerbeskyttelseshensyn er indført mulighed for, at en kunde selv kan begrænse sit tank-op-beløb og det maksimale antal gange, som kortet kan tankes op pr. dag. Hvis kunden har valgt et for lavt tank-op-beløb i forhold til rejsebehovet, vil der ikke være penge nok på kortet.

Som udgangspunkt er tank-op-beløbet på en tank-op-aftale sat til 300 kr., og der kan tankes op to gange pr. døgn. Det dækker de flestes behov.

Før en længere rejse kan man vælge at indbetale et beløb svarende til rejsens pris på sit rejsekort eller at ændre tank-op-beløbet og antallet af tank-op pr. dag på selvbetjeningen på rejsekort.dk, så man er sikker på, at der er penge nok på kortet.

Rejsekort: Her er hele oprydningslisten

AF MARCHEN NEEL GJERTSEN

Transportminister Magnus Heunicke (S) og Folketingets transportordførere åbner for mere lempelige regler, når rejsende glemmer at tjekke ud.

Lempeligere regler for rejsende, som glemmer at tjekke ud med det lille plastickort og en mere hjælpsom kundeservice. Det er nogle af punkterne på den "oprydningsliste," som transportminister Magnus Heunicke (S) sammen med Folketingets partier har oversendt til Rejsekortet A/S.

Inden jul skal selskabet bag det elektroniske billetsystem, som omfatter trafiksselskaber i det meste af Danmark, levere en køreplan for, hvornår der rettes op på fejl og mangler.

Politikernes plan følger i kølvandet på hård kritik af kortet.

Her er hele "Oprydningensplanen":

1. Mulighed for at få "en chance til": Kunder, der får spærret kortet, skal have mulighed for at købe et nyt kort, forudsat at de betaler for de udestående rejser – evt. mod et gebyr.
2. En app til glemt check ud: Der kan udvikles en app, så kunder, der glemmer at checke ud, får mulighed for at rette fejlen.
3. Check ud-kampagner: Mårettede kampagner, evt. happenings, mhp. at folk husker at checke ud.
4. Lettere at ændre dankortoplysninger: Det skal være slut med den besværlige procedure med ventetid og ekstra rejser for at ændre sine dankortoplysninger til sin tank-op aftale.
5. Lavere afgift for glemt skifte-check ind: I dag opkræves en afgift på 50 kr. ved glemt check ind ved skift. Det forekommer ikke rimeligt, når kunden allerede har checket ind én gang.
6. Mere tryghed om kundernes personfølsomme oplysninger: Det skal kommunikeres klarere, hvad data bruges til, og at rejsekort overholder alle gældende lovkrav og regler.
7. Flere tank-op aftaler: Kunder med tank-op aftaler er de mest tilfredse, så andelen skal øges. Derudover skal kunderne informeres bedre om muligheden for at tilpasse tank-op aftalen efter rejsebehov.
8. Bedre information om check ud under fortsatte rejser: Det skal kommunikeres bedre, at man godt kan checke ud "for en sikkerheds skyld", hvis man ikke ved, hvordan man ønsker at rejse videre.
9. Mere ud af Rejsekort Kundecenter: Bedre information om hvad RejsekortKundecenter kan hjælpe kunderne med og bedre svar til kunder, der retter henvendelse til Kundecenteret.
10. Lettere procedure for ændring af rejsekort kundetype. Det skal være nemmere at ændre sit rejsekort fra f.eks. ung til personligt."