

## **FynBus bestyrelse**

### **Dagsorden**

**Torsdag, den 21. maj 2015 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 Jesper Hempler, Kerteminde  
Bestyrelsesmedlem Kristian Grønbæk Andersen, Region Syddanmark

Repræsentantskabsmedlem Kristian Nielsen, Faaborg-Midtfyn  
Repræsentantskabsmedlem Hans Bjerregaard, Assens  
Repræsentantskabsmedlem Søren Vestergaard, Ærø

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

**DAGSORDEN:**

Sager til beslutning: .....	3
1. Ansøgning til Yderområdepulje .....	3
2. Politik vedrørende salgssteder .....	4
3. Samarbejde om udbud af Flextrafik samt forlængelse af kontraktperioder .....	7
4. FynBus' Årsberetning 2014 .....	9
5. Status for Rejsekort .....	9
Sager til orientering:.....	12
6. Status vedrørende arbejdsklausuler .....	12
7. Præsentation af kundetilfredshedsundersøgelse 2015.....	13
8. VoresFlextrafik præsentation.....	13
9. Selvbetjening i forbindelse med Flextrafik .....	15
10. Revisorerklæring vedr. refusion.....	18
11. Meddelelser .....	18
12. Eventuelt.....	19

## Sager til beslutning:

### I. Ansøgning til Yderområdepulje

**Sagsnummer:**

201505-12289

**Resumé:**

Jf. Trafikplan 2014-17 er det målsætningen, at der etableres knudepunkter for den kollektive trafik, som med bl.a. realtidsvisning vil gøre stoppesteder tidssvarende og forbedre kundernes oplevelse af den kollektive trafik.

FynBus har søgt Trafikstyrelsens pulje for yderområder om støtte til et projekt vedr. etablering af trafikknudepunkter på udvalgte stoppesteder med 1,5 mio. kr. FynBus skal selv medfinansiere et tilsvarende beløb.

FynBus vil også afprøve mulighederne for at udvikle samarbejdsaftaler med de fynske kommuner om forbedring af stoppestederne og opgradering af nogle stoppesteder til nye og tidssvarende trafikknudepunkter af høj kvalitet.

**Sagsfremstilling:**

Lov om Trafikselskaber er blevet ændret, således at der er mulighed for, at Trafikselskaber kan eje busstoppesteder.

I henhold til trafikplan 2014-17 er det målsætningen, at der etableres knudepunkter for den kollektive trafik, som med bl.a. realtidsvisning vil gøre stoppesteder tidssvarende og forbedre kundernes oplevelse af den kollektive trafik.

På den baggrund har FynBus søgt Trafikstyrelsens pulje for yderområder om støtte til et projekt vedr. etablering af trafikknudepunkter, som skal styrke den kollektive trafik ved at forbedre de fysiske forhold og trafikinformation for passagererne på udvalgte stoppesteder. Ansøgning er vedlagt som bilag 1.1. På kortet bilag 1.2 vises placeringen af de planlagte primære forsøgs-knudepunkter med en rød ring.

Med projektet etableres et antal læskærme, der har elektronisk trafikinformation med realtidsinformation samt belysning af hensyn til tryghed, komfort og trafiksikkerhed. Konceptet implementeres på udvalgte stoppesteder, som indgår i den sammenhængende rejse mellem telekørsel, busruter og togtrafikken.

Læskærmene fremstilles CO2 neutralt, og strømmen til drift af LCD skærm og belysning leveres fra solcelleenheder.

Baggrunden for projektet er Trafikstyrelsens og FynBus' tidligere projekter "Telekørsel for pendlere i tyndt befolkede områder" i Assens og "Uddannelsesruter i tyndt befolkede områder" i Bogense. De positive erfaringer fra disse projekter ønskes overført til andre fynske yderområder.

Med projektet vil FynBus også afprøve mulighederne for at udvikle samarbejdsaftaler med de fynske kommuner om forbedring af stoppestederne og opgradering af nogle til nye og tidssvarende trafikknudepunkter af høj kvalitet.

Til finansiering af projektet har FynBus ansøgt Trafikstyrelsens "Pulje til forbedring af den kollektive trafik i yderområderne" om 1,5 mio. kr. og skal selv medfinansiere yderligere 1,5 mio. kr.

Under forudsætning af, at Trafikstyrelsen bevilliger midler til projektet, foreslås det, at FynBus' andel af finansieringen sker via FynBus' anlægsbudget 2016.

FynBus forventer at få svar på ansøgningen fra Trafikstyrelsen i juni 2015. Projektet løber fra august 2015 til august 2017, og de første trafikknudepunkter etableres i april 2016.

#### **Indstilling:**

Direktøren indstiller, at bestyrelsen godkender

- FynBus' medfinansiering af projektet via anlægsbudget 2016 med 1,5 mio. kr.

#### **Vedtagelse:**

#### **Bilag:**

Bilag 1.1	Projektbeskrivelse og ansøgning til Trafikstyrelsens "Pulje til forbedring af den kollektive trafik i yderområderne, 2. ansøgningsrunde."
Bilag 1.2	Kort med angivelse af Knudepunkter ifm. ansøgning til Trafikstyrelsen.

## **2. Politik vedrørende salgssteder**

#### **Sagsnummer:**

201505-12290

#### **Resumé:**

*FynBus betjener kunderne via en række kontaktpunkter, herunder kundecentre og betjente salgssteder. Med indførelsen af rejsekortet vil der ske ændringer af kontaktpunkterne, og der skal ske en tilpasning af FynBus' salgssteder mv., ikke mindst fordi rejsekortet primært er baseret på elektronisk selvbetjening.*

*Det vurderes, at der fremover også vil være brug for betjente salgssteder, og disse skal udstyres med særlig teknik, der kan betjene rejsekortkunder.*

*Det foreslås, at FynBus i samarbejde med de enkelte kommuner fastlægger et serviceniveau og efterfølgende etablerer dette.*

#### **Sagsfremstilling:**

FynBus betjener i dag buskunderne med kort og billetprodukter via elektroniske selvbetjeningsløsninger, FynBus' kundecentre i Odense og Svendborg, eksterne billetsalgssteder, samt salg i busserne (Eksterne billetsalgssteder er kiosker, supermarkeder og lignende steder. Herunder kaldet *salgssteder*.)

I tabel 1 herunder vises andelen af salg foretaget i betjente salgssteder for en række FynBus-produkter. I gennemsnit sælges 1/3 af FynBus' produkter gennem betjent salg.



Tabel 1: Andelen af betjent salg af FynBus' produkter

Produkt	Salg i alt, mio. kr.	Betjent salg, mio. kr.	Betjent salg i pct.
Kontantbilletter	46,8	46,8	100,0 %
Turkort	6,5	6,5	100,0 %
Kvikkort	48,9	0,0	0,0 %
Månedskort	101,2	24,1	23,8 %
Bus&Tog m.v.	31,9	0,0	0,0 %
I alt	235,3	77,4	32,9 %

Med indførelsen af rejsekortet sælges kort og billetter på følgende måde:

- kontantsalg i busser
- selvbetjening via tank-selv aftaler
- selvbetjening via manuel indbetaling af beløb (i automater, web mv.)
- optankning i kiosker mv. (her benævnt betjent salg)

I rejsekort regi forstås betjent salg som salg, optankning mv., der sker ved optankning på salgssteder, herunder kiosker mv.

FynBus kunder der i dag anvender Kvikkort, som er selvbetjent, forventes at overgå til selvbetjening på rejsekortet.

FynBus kunder, der anvender månedskort (periodekort), forventes i højere grad at gå over til selvbetjening, men der vil fortsat være behov for betjent salg, hvilket blandt andet ses ved, at halvdelen af omsætningen på salgsstederne i Odense er optankning af periodekort.

FynBus kunder, der i dag anvender turkort og værdikort, må forventes at skifte til *Rejsekort anonymt*, som henvender sig til dem, der ikke ønsker at afgive personlige oplysninger for at få et rejsekort. *Rejsekort anonymt* kan kun købes og tankes op i betjente salgssteder.

FynBus har to kundecentre i Odense og i Svendborg samt 20 eksterne billetsalgssteder i Odense og et billetsalgssted på Langeland. Der er således i alt 23 betjente salgssteder på Fyn og Langeland.

De 20 billetsalgssteder i Odense varetager primært optankning af de særlige Odense periodekort samt salg af værdikort og turkort.

FynBus' samlede salg i 2014 udgjorde 235,3 millioner kroner, og heraf blev 31,7 millioner foretaget som betjent salg, svarende til 13,4 %.

I Månedsrapport for Rejsekort for marts måned udgør salg af anonyme kort 13,5 % af det samlede rejsekortsalg for alle trafikkselskaber.

Selvom Rejsekortet primært er tænkt som et selvbetjeningsprodukt, forventer FynBus, at der fortsat vil være kunder med brug for betjent salg.

I fremtidens salgssteder efter overgang til Rejsekortet findes fire varianter af betjent salg, hvor kunderne kan modtage forskellige grader af service:

- Lille salgssted uden udstyr
- Servicecenter uden udstyr
- Mellem salgssted med BORIS (med/uden salg af rejsekort)
- Stort salgssted med BORIS (BORIS = salgsskema)

DSB har salgssteder i de større stationer på Fyn.

Ud fra en trafikanalyse gennemført af FynBus på nuværende kortkunder vil der også være et behov for betjent salg af anonyme rejsekort og manuel optankning af rejsekort i større fynske byer uden togbetjening.

På baggrund heraf er der udarbejdet en oversigt over behovet for salgssteder, herunder typer af salgssteder og deres placering i figur 1. Af figuren fremgår, at ti salgsenheder skal udstyres med udstyr (BORIS), hvorfra der kan ske betjent salg af anonyme rejsekort og manuel optankning af rejsekort.

Figur 1: Oversigt over behov for og typer af salgssteder ved overgang til Rejsekortet.

Varianter af betjent salg	Stort salgssted	Mellem salgssted	Servicecenter	Lille salgssted	Salgs-automat
Behov for fremtidige Salgssteder					
FynBus Kundecenter Odense					
FynBus Kundecenter Svendborg					
Salgssted Langeland					
Salgssteder Odense					
Salgssted Assens					
Salgssted Faaborg					
Salgssted Bogense					
Salgssted Kerteminde					
Salgssted Nyborg					
Salgssted Middelfart					
Visit Odense					
Turistkontorer alle kommuner					
DSB Odense					
DSB (7 eleven) Nyborg					
DSB (7 eleven) Middelfart					
DSB (7 eleven) Svendborg					

Omkostninger til salgsenheder med BORIS-udstyr udgør ca. 75.000 kr. pr. enhed ekskl. moms, hertil kommer ekstra omkostninger til skærme, opsætning m.v.

Det foreslås, at FynBus vurderer behovet for betjent salg og placeringen af de enkelte salgssteder i samarbejde med kommunerne.

FynBus tager kontakt til kommunerne i maj 2015, og der fremlægges en plan for FynBus bestyrelse i 4. kvartal 2015.

Salgssteder for betjent salg af Rejsekort forventes endelig etableret pr. 1. august 2016.

### Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen godkender, at

- der etableres en række salgssteder på Fyn, i forbindelse med overgang til rejsekortet, efter aftale med de enkelte kommuner.

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

Bilag 2.1

Notat. FynBus' salgssteder – status og fremtidigt behov.

**3. Samarbejde om udbud af Flextrafik samt forlængelse af kontraktperioder****Sagsnummer:**

201505-12299

**Resumé:**

*Der har siden 2012 været et samarbejde mellem trafikselskaberne FynBus, Sydtrafik og Midttrafik om udbud af Flextrafik. Trafikselskaberne har drøftet mulighederne for et videre samarbejde om udbud, eventuel forlængelse af nuværende kontrakter, samt analysearbejde om hensigtsmæssigheden af at udbyde længerevarende kontrakter.*

**Sagsfremstilling**

Siden 2012 har FynBus, Sydtrafik og Midttrafik gennemført fælles udbud af de kommunale og regionale kørselsordninger inden for Flextrafik i både Region Syddanmark og Region Midtjylland. Den udbudte kørsel omfatter FlexVariabel (FV) og FlexGaranti (FG).

Kontraktperioderne starter generelt pr. 1. marts med udløb 28. februar det efterfølgende år. Dog er der de seneste år udbudt garantivogne (FG) med 2-årige kontrakter. I kontrakterne er der mulighed for forlængelse af kontraktperioden.

Der vedlægges nærmere redegørelse herom i bilag 3.1: "Notat til bestyrelser vedrørende udbud af Flextrafik mellem FynBus, Sydtrafik og Midttrafik samt om forlængelse af kontrakter."

Udbudssamarbejdet på Flextrafikområdet

Samarbejdet evalueres løbende, og det er besluttet at udarbejde et årshjul for udbudsprocessen samt procedure for ændringer, høring og beslutningsprocesser. Dette skal sikre, at trafikselskabernes direktioner og bestyrelser løbende har mulighed for at følge udbuddet af Flextrafik, herunder væsentlige forudsætninger og ændringer af udbuddet.

Forinden opstart af en udbudsproces afholdes direktørmøde, hvor eventuelle nye tiltag, udfordringer og forskelligheder drøftes.

I udbudsprocessen bidrager hvert trafikselskab med de fagspecifikke kompetencer i en fælles udbudsgruppe, mens Sekretariatet i FynBus har det overordnede ansvar for udarbejdelsen af udbudsmaterialet.

I udbudssamarbejdet overvejes det pt. dels at forlænge de nuværende Flex-kontrakter og

dels generelt at udbyde længerevarende kontrakter.

#### Forlængelse af nuværende Flextrafik-kontrakter

Efter den nuværende tidsplan skulle den næste udbudsproces startes op i april 2015 med kontraktstart 1. marts 2016. De nuværende kontrakter giver dog mulighed for forlængelse, således at de får udløb februar 2017 i stedet for februar 2016.

Fordelen ved at forlænge kontrakterne er, at dette giver bedre tid til at indarbejde konsekvenserne af det igangværende lovforslag omkring løn- og arbejdsvilkår i de nye udbud, ligesom det giver mulighed for at arbejde med en ny ensartet metode til at håndtere entreprenørers gæld til det offentlige. Endelig minimerer en forlængelse de administrative omkostninger til udbudsarbejdet.

Ulemperne ved at forlænge kontrakterne er, at nye virksomheder og afviste virksomheder ikke får mulighed for at byde i 2016. Der er enkelte kommuner, der ikke kan ændre nuværende beslutninger om overdragelse af opgaver til trafikelskaberne, men der er dog alternativer for tilgang af opgaver for langt de fleste kommuner. Endelig vil en forlængelse betyde, at det ikke er muligt at tage højde for afgiftsharmoniseringen (dobbelt udligningsafgift og afskaffelse af frikørselsordning).

#### Længerevarende kontrakter for Flextrafik

Administrationen vil igangsætte en analyse af hensigtsmæssigheden af en eventuel generel ændring af kontraktlængder, således af f.eks. FlexVariabel udbydes for to år og FlexGaranti udbydes i op til 4-årige kontrakter. Resultatet heraf forelægges efterfølgende for bestyrelsen.

Branchen er på ordinært kontaktudvalgsmøde og dialogmøde med FynBus i april og maj måned 2015 orienteret om overvejelserne om eventuelt at udbyde længerevarende kontrakter.

#### **Indstilling:**

Direktøren indstiller, at bestyrelsen godkender

- at samarbejdet mellem FynBus, Sydtrafik og Midttrafik om udbud af flextrafik fortsættes
- at følgende kontrakter forlænges et år til udløb 28. februar 2017:
  - Toårige kontrakter i FlexGaranti, FG3
  - Hele FlexVariabel, FV4
  - Etårige kontrakter i FlexGaranti, FG4
- at der gives mulighed for administrativt at beslutte forlængelse af toårige kontrakter i FlexGaranti, FG4, efter udløb af ordinær kontraktperiode, således at de får udløb 28. februar 2018.

#### **Vedtagelse:**

#### **Bilag:**

Bilag 3.1

Notat Samarbejde om udbud af Flextrafik mellem FynBus, Sydtrafik og Midttrafik samt om forlængelse af kontrakter.

#### 4. FynBus' Årsberetning 2014

**Sagsnummer:**

201505-12292

**Resumé:**

FynBus' årsberetning for 2014 foreligger til godkendelse.

**Sagsfremstilling:**

Årsberetning for 2014 forelægges bestyrelsen med henblik på godkendelse. Årsberetningen vil herefter blive udsendt til interessenter, herunder kommuner, entreprenører m.fl.

**Indstilling:**

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- Godkender Årsberetning 2014.

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

Bilag 4.1                      Årsberetning 2014.

#### 5. Status for Rejsekort

**Sagsnummer:**

201505-12297

**Resumé:**

FynBus' bestyrelse besluttede den 23. oktober 2014 at indføre Rejsekortet på Fyn, Ærø og Langeland.

Umiddelbart derefter opstod usikkerhed om finansieringen af Rejsekort. FynBus' direktør besluttede derfor at udsætte underskift af tilslutningsaftaler mm. indtil en ny finansieringsmodel var vedtaget i Rejsekort A/S.

Ejerkredsen bag Rejsekort A/S har sammen med Transportministeriet genforhandlet en ny finansierings-, tilslutnings-, og ejerftale samt nye vedtægter. Der er ikke væsentlige ændringer i forhold til det beslutningsgrundlag, som forelå, da FynBus bestyrelse den 23. oktober 2014 besluttede at tilslutte sig Rejsekortet.

**Sagsfremstilling:**

DSB og Trafikselskaberne bag Rejsekortet A/S behandler nu de genforhandlede aftaler på deres respektive bestyrelsesmøder:

den 30. april Movia

den 12. maj DSB

den 29. maj Metro

FynBus har deltaget i genforhandlingerne, som ikke har betydet væsentlige ændringer i aftalegrundlaget. Økonomisk betyder aftalen, at de årlige udgifter til Rejsekortet reduceres jf. nedenfor om betaling på baggrund af ejernes forholdsmæssige andel af realiserede rejser og omsætning.

Når FynBus har underskrevet tilslutningsaftalen, indkalder Rejsekortet til ekstraordinær generalforsamling, planlagt til den 22. maj 2015, hvor FynBus optages i ejerkredsen.

Til orientering har Rigsrevisionen offentliggjort en beretning om Rejsekortet A/S den 21. april 2015. I beretningen er der bl.a. følgende kritik:

*”Rigsrevisionen finder det utilfredsstillende, at Rejsekort A/S og trafikelskaberne ikke i tilstrækkelig grad har sikret, at rejsekortet er brugervenligt, og at parterne ikke har håndteret de økonomiske problemer i Rejsekort A/S tilstrækkeligt effektivt. Rigsrevisionen finder det også utilfredsstillende, at den endelige version af rejsekortsystemet efter den nuværende leveringsplan bliver 6 år forsinket, hvilket har påvirket både rejsekortets brugervenlighed og økonomi negativt.”*

En del af denne kritik har Rejsekort A/S allerede håndteret i forbindelse med genforhandlingerne og i den 15. punkts plan, der i december 2014 blev aftalt med Trafikministeren.

#### Finansiering og økonomi:

Finansieringen er primært ændret, idet Rejsekortets udgifter nu betales af ejerne på baggrund af ejernes forholdsmæssige andel af realiserede rejser og omsætning, uafhængig af om omsætningen rent faktisk genereres via rejsekortet. Tidligere var kun rejser og omsætning på rejsekortet grundlag for ejernes forholdsmæssige andel.

En stor andel af de øvrige trafikelskabers omsætning genereres endnu ikke via Rejsekortet, blandt andet fordi det endnu ikke er muligt at have fastprisprodukter på Rejsekortet, og fordi afskaffelsen af klippekortet flere gange er blevet udskudt i hovedstadsområdet. Da FynBus hele tiden har forventet, at stort set hele omsætningen skal på Rejsekortet, når dette indføres på Fyn, betyder det en lavere årlig betaling til Rejsekortet end oprindeligt antaget.

Nedenfor fremgår den forventede nuværende økonomi for FynBus i forbindelse med indtræden i Rejsekortet, sammenholdt med det senest fremlagte på mødet den 23. oktober 2014. Investeringsomkostningerne fremgår af tabel 1, og driftsudgifter fremgår af tabel 2. Ud fra en forventning om en levetid på 15 år, giver det set over hele perioden en mindreudgift på 7,0 mio. kroner.

Tabel 1: Investering:

Mio. kr. (2014 priser)	Oktober 2014	Maj 2015	Forskel
Aktie- og lånekapital	48,6	49,3	-0,7
Indkøb af rejsekortudstyr	59,9	63,2	-3,3
Interne og øvrige anlægsudgifter herunder projektledelse	13,1	11,3	1,8
Udskiftning af rejsekort	0	5,6	-5,6
<b>I alt</b>	<b>121,6</b>	<b>129,4</b>	<b>-7,8</b>

Note:

Der er stadig usikkerhed om den endelige pris for indkøb af rejsekortudstyr, da der stadig pågår forhandlinger med EastWest. Arbejde der forventes udført af EastWest ifm. installation af rejsekortet medtages under Indkøb af rejsekortudstyr. Dette har givet en forskydning mellem interne anlægsudgifter og indkøb af rejsekortudstyr.

Tabel 2: Driftsudgifter i et fuldt driftsår:

Mio. kr. (2014 priser)	Oktober 2014	Maj 2015	Forskel
Rejse- og omsætningsafgift	12,3	9,0	3,3
Vedligeholdelse af udstyr	3,2	5,0	-1,8
First line maintenance	1,7	1,7	0,0
Datawarehouse og kundecenter (bus og tog)	0,5	1,2	-0,7
<b>I alt</b>	<b>17,7</b>	<b>16,9</b>	<b>0,8</b>

Note:

Vedligeholdelsesudgiften udgør kun 3,7 mio. kroner de første to år.

Efter oktober 2014 er det nu blevet afklaret, at Rejsekort A/S' pulje til udlevering af gratis rejsekort til nye kunder er opbrugt, inden FynBus indtræder i Rejsekortet, og at ordningen ikke vil blive forlænget.

Administrationen finder det uhensigtsmæssigt, at FynBus' kunder skal pålægges et gebyr på 50 kr. i forbindelse med overgangen til Rejsekortet. I perioden 1. januar 2014 til 31. juli 2014 har der været 111.000 aktive kort. Såfremt FynBus kunder skal kunne konvertere deres nuværende kortløsning til et rejsekort uden at betale gebyret, giver det en anslået udgift på 5,6 mio. kroner for konvertering til Rejsekortet i 2016.

Den samlede investering i Rejsekortet forventes stadig at kunne finansieres over FynBus driftskredit.

Der er i forbindelse hermed udarbejdet en præsentation, og der gives en orientering i mødet.

### Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen godkender

- At FynBus sikrer, at nuværende kunder, der har anvendt elektronisk kort hos FynBus i 2016, ikke skal betale for overgang til Rejsekort.

- At finansieringen af betaling for aktive kunders nye Rejsekort sker via FynBus' driftskredit.

**Vedtagelse:****Sager til orientering:****6. Status vedrørende arbejdsklausuler****Sagsnummer:**

201505-12293

**Resumé:**

*På baggrund af bestyrelsens beslutning den 25. marts 2015 er der udarbejdet en forretningsgang med henblik på håndhævelse af FynBus' arbejdsklausul.*

*Der orienteres om forretningsgangen samt tidligere gennemførte kontroller i mødet.*

**Sagsfremstilling:**

På bestyrelsesmødet den 25. marts 2015 blev der truffet beslutning om indførelse af en arbejdsklausul tilpasset FynBus' kontraktforhold. Endvidere blev der truffet beslutning om FynBus' kontrol af overholdelse af denne arbejdsklausul, således at håndhævelse heraf tilrettelægges med udgangspunkt i følgende:

1. Vognmænd vil blive undersøgt enten ved stikprøvekontrol, hvis FynBus modtager information om, at et firma ikke overholder kravene i arbejdsklausulen, eller hvis FynBus finder, at der kan være tvivl om, hvorvidt firmaet overholder kravene i arbejdsklausulen.
2. FynBus indkalder dokumentation fra den/de vognmænd, som ønskes undersøgt.
3. Hvis dokumentation ikke er fyldestgørende eller indsendt rettidigt, kan der idømmes en bod/dagbøde.
4. Når dokumentationen foreligger, foretager FynBus en indledende vurdering. I tvivlstilfælde kan arbejdsmarkedets parter inddrages.
5. Parterne afgiver en skriftlig vurdering til FynBus.
6. FynBus træffer beslutning om det videre forløb.

FynBus har på baggrund af beslutningen udarbejdet en overordnet forretningsgang.

Denne indebærer, at alle vognmænd, der har kontrakt med FynBus, orienteres om arbejdsklausul og betydningen heraf. Samtidig anmoder FynBus vognmændene om oplysninger om overenskomstforhold og ansatte til brug for den videre kontrol. Afhængig af tilbagemeldingerne omkring overenskomstforhold iværksættes konkrete kontroller af løn- og arbejdsvilkår som besluttet af bestyrelsen den 25. marts 2015. Se bilag 6.1.

Der orienteres herom på bestyrelsesmødet den 21. maj 2015, ligesom der orienteres om hidtidige kontroller.

**Indstilling:**



Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- Tager orienteringen til efterretning

**Vedtagelse:**

**Bilag:**

Bilag 6.1

Forretningsgang: Kontrol af arbejdsklausuler

## 7. Præsentation af kundetilfredshedsundersøgelse 2015

**Sagsnummer:**

201505-12294

**Resumé:**

*FynBus har siden 2008 gennemført en årlig kundetilfredsundersøgelse blandt buskunderne i hhv. regionalbusser, Odense Bybusser og Svendborg Bybusser.*

*Administrationen præsenterer her resultatet af seneste tilfredshedsundersøgelse.*

**Sagsfremstilling:**

Hvert år interviewes omkring 1.100 personer af et udvalgt analyseinstitut. Der gives hermed et øjebliksbillede af tilfredsheden blandt en repræsentativ del af buskunderne.

I undersøgelsen spørges til tilfredshed, loyalitet og image. Der spørges også til kundernes møde med FynBus i form af buschauffører, kundeambassadører, kundecentre, kontrollører, hjemmeside, Facebook m. fl.

Formålet med undersøgelsen er dels at dokumentere resultaterne af årets indsatser, men også at få input til nye indsatser og kvalitetsforbedringer.

Resultaterne af den seneste kundetilfredshedsundersøgelse præsenteres i mødet.

**Indstilling:**

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- Tager orienteringen til efterretning.

**Vedtagelse:**

**Bilag**

Bilag 7.1

Kundetilfredshedsundersøgelse 2015

## 8. VoresFlextrafik præsentation

**Sagsnummer:**

201505-12295

**Resumé:**

Med udgangspunkt i de positive erfaringer fra hjemmesiden VoresFynBus.dk, der henvender sig til buschauffører, ønskes en tilsvarende konstruktiv videns- og erfaringsudveksling mellem chauffører og trafikkselskaber på flextrafikområdet. FynBus og Sydtrafik har allerede etableret et tæt samarbejde omkring udbud af kørsel, og det har derfor været naturligt at etablere et fælles projekt om en sådan hjemmeside.

**Sagsfremstilling:**

FynBus og Sydtrafik indgår sammen med Midttrafik i et udbudsfællesskab i forbindelse med flextrafik, og de tre trafikkselskaber har været i dialog om etablering af en hjemmeside til videns- og erfaringsudveksling mellem chauffører og trafikkselskaber på flextrafikområdet. Målgrupperne for en ny hjemmeside er flextrafik chauffører, flextrafik entreprenører og trafikkselskaber.

Midttrafik har foreløbig valgt ikke at gå videre, men Sydtrafik og FynBus har taget de første skridt mod sammen at kunne lancere Voresflextrafik.dk. I processen er der inddraget erfaringer fra VoresFynBus.dk og fra Nordjyllands Trafikkselskab, der i april 2015 lancerede NTflexinfo.dk til flextrafik-chauffører.

Målsætninger for Voresflextrafik.dk er:

- At få en tættere dialog mellem entreprenører, chauffører og trafikkselskaber.
- At samle den viden om flextrafik, der er nødvendig for chaufføren for at udføre opgaven, så flextrafik-kunden får en tilfredsstillende oplevelse.
- At sikre målgrupperne den grundlæggende forståelse for og kendskab til roller og rammer i Flextrafik.
- At gøre det nemt for målgrupperne altid at være opdateret med seneste nyt omkring flextrafik.
- Løbende at højne målgruppernes informations-, videns- og læringsniveau vedrørende flextrafik.
- At målgrupperne har et fælles fokus på at sikre kunden den bedste oplevelse med flextrafik inden for rammerne.
- At nuværende manuel og mailbaseret information med tiden udgår af portalen.

Sydtrafik og FynBus afholdt den 16. april 2015 et ekstraordinært kontaktudvalgsmøde med vognmandsbranchen, hvor Voresflextrafik.dk blev drøftet indgående. Kontaktudvalget for flextrafik var positive overfor projektets målsætninger, kom med konstruktive forslag og ville bakke op om projektet. Kontaktudvalget foreslog f.eks. at linke til Voresflextrafik.dk fra egne, interne hjemmesider, at samle så meget information som muligt på Voresflextrafik.dk for at øge trafikken (alt fra kort over sygehuse til salg af trappemaskiner) og – i stør-

re firmaer – også at give administrative medarbejdere adgang til siden. Der var også fokus på, at der skulle holdes et skarpt øje med debatten på websiden for at holde en sober og relevant dialog. Flere medlemmer af kontaktudvalget var desuden indstillede på at indgå i et samarbejde omkring test af hjemmesiden inden officiel lancering.

Tidsplanen for projektet er i hovedtræk:

- Forventet testperiode fra ultimo juni til august 2015
- Forventet lancering ultimo september 2015

#### **Indstilling:**

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- Tager orienteringen til efterretning

#### **Vedtagelse:**

## **9. Selvbetjening i forbindelse med Flextrafik**

#### **Sagsnummer:**

201505-12296

#### **Resumé:**

Administrationen orienterede på bestyrelsesmødet den 19. juni 2014 om selvbetjeningsløsninger på flextrafikområdet. Selvbetjeningsløsningerne har to spor, dels henvendt til administrative medarbejdere i kommunerne og dels henvendt direkte til borgerne. Der er mulighed for tidsbesparelse for borgerne og tids- og økonomisk besparelse for kommunerne ved brug af selvbetjeningsløsninger. For kommunerne er besparelsen på flere områder betinget af, at kommunerne benytter mulighederne for direkte indtastning og bestilling.

Der gives en status på kommunernes brug af selvbetjeningsløsninger og den heraf følgende økonomiske besparelse. Der gives endvidere en status på, hvilke initiativer administrationen har igangsat eller vil igangsætte overfor borgerne, og hvilke muligheder kommunerne har for at medvirke til højere selvbetjeningsprocent.

#### **Sagsfremstilling:**

##### Kommunerne:

Alle kommuner på Fyn og øerne blev i maj 2014 præsenteret for en kommune-specifik business case, der viste besparelspotentialet for kommunen på "variabel kørsel" som følge af kommuners og borgeres mulighed for selvbetjening på flextrafik. Bestyrelsen blev orienteret herom den 19. juni 2014.

Efterfølgende har alle kommuner modtaget invitation til drøftelse af besparelspotentialet med FynBus. Da flere af besparelsemulighederne indebærer, at også kommunen "betjener sig selv", er der også tale om en proces, hvor kommunen skal gennemføre anderledes interne arbejds gange.

De variable kørselsordninger:

a. Kørselsområdet ”lægekørsel” er opdelt i to opgaver:

- 1) Indtastning af borgerens stamdata i FynBus’ kørselssystem og
- 2) modtagelse af borgerens bestilling.

For at opnå en økonomisk besparelse har FynBus forudsat, at kommunen overtager begge de nævnte opgaver.

Få kommuner har vist interesse for modtagelse af borgerens bestilling af lægekørsel. Mange kommuner har vist interesse for at indtaste borgerens stamdata på lægekørsel, hvilket giver en forenklet arbejdsgang.

b. Kørselsområdet ”handicapørsel” er tilsvarende opdelt i to opgaver, der begge forudsættes gennemført, før kommunen opnår en økonomisk besparelse:

- 1) Kommunen skal selv indtaste borgerens stamdata
- 2) Borgeren skal selv bestille sin kørsel online (selvbetjeningsprocenten hos borgeren er afgørende for, hvor stor økonomisk besparelse kommunen får).

Mange kommuner har sagt ja til selv at indtaste borgerens stamdata, og er præsenteret for forskellige muligheder for at medvirke til at påvirke borgernes selvbetjeningsprocent.

c. På kørselsområdet ”telekørsel” forudsættes, at kommunen indfører FynBus’ fælles telekørselskoncept, så selvbetjening bliver muligt for borgeren. Økonomisk afhænger kommunens besparelse herefter kun af borgernes selvbetjeningsprocent.

Ad Businesscase:

I den økonomiske businesscase, der blev præsenteret for den enkelte kommune i maj 2014, er opsat en målsætning om en selvbetjeningsprocent fra borgerne på 20 %. Bilag 9.1 viser beregningerne i forbindelse med de tre kørselsområder. Den målsatte besparelse ved selvbetjening udgør i alt 1.757.096 kr.

Bilag 9.2 viser en opgørelse af hvad kommunerne har målsat, og hvad borgernes selvbetjeningsprocent faktisk er endt på. En opgørelse viser her, at der er realiseret en besparelse på 134.227 kr.

Årsagerne til forskellen er en kombination af, at kommunerne har indført selvbetjening i mindre grad end forudsat, og at borgerne endnu ikke har nået den målsatte selvbetjeningsprocent. Det betyder, at den opnåede besparelse er markant mindre end målsat på de variable kørselsordninger.

FynBus er netop nu ved at udvikle selvbetjeningsløsninger til de faste kørselsordninger, og vil – når de er klar – tilbyde dem til kommunerne. Dette forventes at ske ultimo 2015.

Borgerne:

På de variable kørselsordninger ”Handicapørsel” og ”Telekørsel” er der mulighed for, at borgerne selv bestiller deres kørsel via internettet.

For handicapkørsel har det været en mulighed igennem længere tid, men selvbetjeningsstyret er blevet markant forbedret fra november 2014.

For telekørsel blev selvbetjening en mulighed fra december 2014 i de kommuner, der har indført FynBus' fælles telekørselskoncept. I december 2014 kom der desuden en iPhone-app til bestilling af handicap- og telekørsel, fulgt op i januar 2015 med en app til android.

FynBus har i maj 2014 fastlagt selvbetjeningsprocenten til 20 % på begge kørselsordninger. Dette tal blev for teletaxi opjusteret til 30 % ultimo 2014.

Der er gennemført en analyse af selvbetjeningsandele i trafikselskaberne 2014 - januar 2015. Selvbetjeningsprocenten for FynBus er 7,5 % for de to kørselsordninger samlet set (både handicap- og telekørsel/flexitur). Dette ligger mellem Sydtrafik med 5,8 % og Midttrafik med 9,2 %. NT har ikke påbegyndt selvbetjening og Movia ligger på ca. 18 %. Se bilag 9.3 for sammenligning mellem trafikselskaberne.

I bilag 9.4 beskrives udviklingen i borgernes selvbetjening frem til og med marts 2015. Det opstillede mål for selvbetjening forekommer ambitiøst, men det vurderes, at der er brug for en længere periode med tilvænning blandt borgerne til de nye muligheder for selvbetjening.

#### Muligheder i kommunerne for at øge borgernes selvbetjeningsgrad:

FynBus vil, på baggrund af ovennævnte statistik, tage kontakt til kommunerne med henblik på at øge selvbetjeningsgraden.

Der er en række muligheder for at øge selvbetjeningsgraden, herunder:

- Opfordringer til kommunens egne medarbejdere om at tilmelde sig teletaxi-bestilling via internet (computer eller app)
- Opfordringer fra sagsbehandlere og øvrige medarbejdere til borgerne om at bestille via internet (computer eller app)
- Instruktion til borgerne om anvendelse af selvbetjeningsløsninger
- Opfordringer på kommunens hjemmeside til at bestille via internet (computer eller app)
- Opfordringer på kommunens Facebookside til at bestille via internet (computer eller app)

I bilag 9.5 beskrives en række initiativer, FynBus har igangsat for at øge selvbetjeningsgraden blandt borgerne. Endvidere beskrives initiativer-på-vej samt andre mulige tiltag.

#### **Indstilling:**

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- Tager orienteringen til efterretning

#### **Vedtagelse:**

#### **Bilag:**

---

Bilag 9.1 & 9.2	Målsat kommunal besparelse maj 2014 og Realiseret kommunal besparelse april 2015.
Bilag 9.3	Sammenligning mellem trafikselskaber januar 2015.
Bilag 9.4	Udvikling i borgernes selvbetjeningsgrad hos FynBus, marts 2015.
Bilag 9.5	FynBus-initiativer mhp. at øge borgernes selvbetjening.

## 10. Revisorerklæring vedr. refusion

**Sagsnummer:**  
201505-12332

**Resumé:**

*BDO godkender FynBus' opgørelse af refusion ifm. uddannelsessøgende samt interne arbejdsgange i forbindelse hermed for perioden 1. januar 2013 – 31. december 2014.*

**Sagsfremstilling:**

FynBus' uafhængige revisor BDO har gennemgået en opgørelse udarbejdet af FynBus over modtaget refusion vedrørende uddannelsessøgendes befordringsrabat for perioden 1. januar 2013 til 31. december 2014.

BDO finder, at opgørelsen ”i alle væsentlige henseender er udarbejdet i overensstemmelse med bekendtgørelse ...”, og at der er etableret betryggende forretningsgange i forbindelse hermed.

**Indstilling:**

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- Tager orienteringen til efterretning.

**Vedtagelse:**

**Bilag:**

Bilag 10.1                      BDO Revisorerklæring vedr. refusion

## 11. Meddelelser

**Sagsnummer:**  
201505-12298

- Ansøgning til Trafikstyrelsen om 250.000 kr. til finansiering af ”Bedre trafikinformation til yderområdernes turister.” Formålet med projektet er at udvikle en app med trafikinformation, der skal kunne integreres i allerede eksisterende turistapps og platforme, som flere kommuner har udviklet. Projektet sker i et tæt samarbejde med Region Syddanmark og Nordfyns Kommune, der hver finansierer projektet med henholdsvis 100.000 kr. og 75.000 kr. og FynBus med 75.000 kr.

- Reklamer på busser

## **12. 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  
Jesper Hempler

---

Bestyrelsesmedlem  
Kristian Grønbæk Andersen

---

Direktør  
Carsten Hyldborg Jensen



# Pulje til forbedring af den kollektive trafik i yderområder, 2. ansøgningsrunde

## Projektbeskrivelse

### 1. Projekttitle

Etablering af trafikknudepunkter med forbedret trafikinformation i de fynske yderområder i en partnerskabsaftale med de deltagende kommuner.

### 2. Resumé

I projektet etableres udvalgte knudepunkter, som skal styrke den kollektive trafik ved at forbedre de fysiske forhold på udvalgte stoppesteder og trafikinformationen for passagererne. Med projektet skal der etableres et antal læskærme, der har trafikinformation af høj kvalitet med realtidsinformation samt belysning af hensyn til tryghed, komfort og trafiksikkerhed. Konceptet skal fungere ved de primære skiftepunkter og tilbyde høj kvalitet i sømløse rejser mellem telekørsel, busruter og togtrafikken.

Busskurene fremstilles CO2 neutralt, og strømmen til drift af LCD skærm og belysning skal komme fra solcelleenheder.

Projektet skal gøre det mere attraktivt at benytte den kollektive trafik i de mindst befolkede områder på Fyn.

### 3. Baggrund

Med udgangspunkt i Trafikstyrelsen og FynBus projekter "Telekørsel for pendlere i tyndt befolkede områder" i Assens og "Uddannelsesruter i tyndt befolkede områder" i Bogense, ønskes erfaringerne med knudepunkter og forbedret trafikinformation overført til andre yderområder.

I flere kommuner er stoppestederne ikke tidssvarende, og FynBus ønsker med den ændrede Lov om Trafikselskaber, der giver mulighed for at Trafikselskaber kan eje busstoppesteder, at etablere knudepunkter med realtidsvisning, der øger passagerernes muligheder for at benytte den kollektive trafik.

Læskærmene skal samtidigt forbedre trafiksikkerheden med indlagt belysning og gøre det mere trygt for passagererne at færdes på stoppestederne om natten.

Projektet bygger således videre på de positive erfaringer, der har været i Assens og Bogense med knudepunkter og teletaxaer.

Med projektet vil FynBus afprøve mulighederne for at udvikle partnerskabsaftaler med kommunerne om forbedring af stoppestederne og opgradering af nogle til nye og tidssvarende trafikknudepunkter af en høj kvalitet.

I alle de fynske yderområder er der i dag en velfungerende teletaxaordning, som med projektet forudsættes udbygget for at sikre fortsat vækst i den kollektive trafik.

#### **4. Formål**

Ved etablering af knudepunkterne med forbedret trafikinformation gøres det mere attraktivt at benytte den kollektive trafik i de fynske yderområder.

Flere af de fynske kommuner har en befolkningstæthed på under 100 indbyggere pr. kvadratkilometer.

På grund af den lave befolkningstæthed er det vanskeligt at opretholde et rutenet og betjeningsomfang som i resten af landet. Der er samtidig en kritisk afstand til nærmeste busstoppested eller station flere steder.

Med projektet ønsker FynBus, ved investering i en forbedret infrastruktur og etablering af trafikknudepunkter med realtidsvisning, at bidrage til at gøre den kollektive trafik i yderområderne bedre.

I knudepunkterne kombineres rutekørsel med telekørsel og jernbanedrift. En informationstavle skal sikre realtidsvisning og give mulighed for at få yderligere information om rejsen.

Ved belysning i busskurene øges trafiksikkerheden også. Der vil således være en vedvarende LCD belysning, der afstemmes efter, om der er passagerer eller ej på stoppestedet. Flere stoppesteder har i dag ingen lyskilder i nærheden.

Endelig er det et krav, at busskurene fremstilles CO2 neutralt og har solceller som en vedvarende energikilde til drift af belysning og LCD informationskærm. At elforsyningen kan ske uden nedgravede elkabler, og busskurene etableres uden reklameindtægter, er en forudsætning for projektet, da flere kommuner ikke tillader dette.

Hvis Trafikstyrelsen støtter projektet, vil FynBus kontakte de fynske yderkommuner med henblik på indgåelsen partnerskabsaftaler omkring etablering og driften af trafikknudepunkter.

#### **5. Projektets indhold**

Projektet er inddelt i fire indsatsområder.

- 1) Indgåelse af partnerskabsaftaler med fynske yderkommuner omkring drift af trafikknudepunkter
- 2) Analyse og udvælgelse af trafikknudepunkter
- 3) Kravsspecifikation og etablering af busskure i trafikknudepunkter
- 4) Realtidsvisning på stoppestederne

Anlægsudgifterne til etablering af busskurene udgør ca. 2,6 mio. kr. og vurderes ikke at have en gensalgsværdi efter projektet er afsluttet.

#### **6. Passagertal før projektets gennemførelse**

FynBus har omfattende passagerdata registreret i trafikselskabets TMS system, da der på Fyn længe har været benyttet elektronisk billettering. Når der i projektet er udvalgt knudepunkter, og indgået aftaler med yderkommuner, laves der en før- og eftermåling på antallet af passagerer, og hvilke transportformer der benyttes.

## 7. Succeskriterier for passagertilvæksten efter projektets gennemførelse

Succeskriterierne er:

- Indgåelse af partnerskabsaftaler med de deltagende fynske yderkommuner om drift og vedligeholdelse af trafikknudepunkterne.
- Etablering af et antal trafikknudepunkter i de fynske yderområder.
- Vækst i brugen af knudepunkter fra august 2016 til juli 2017 på 5 procent.
- Passagerer skal føle sig mere trygge på trafikknudepunkter.

## 8. Øvrige succeskriterier for projektet

Udvikling af et færdigt koncept som også kan benyttes i andre fynske kommuner til at forbedre den kollektive trafik.

## 9. Projektorganisering

Projektejer/projektledelse: FynBus

Partnere: Forventet Assens, Nordfyn, Faaborg-Midtfyn og Langeland kommune

## 10. Tidsplan

Tid	Aktivitet
Marts 2015	Ansøgning til Trafikstyrelsen
Juni 2015	Tilsagn fra Trafikstyrelsen
August 2015	Udbud på baggrund af kravsspecifikation til busskure herunder batteridrift via solceller.
Oktober-december 2015	Udvikling af partnerskabsaftaler med deltagende yderområde kommuner og udpegning af knudepunkter.
December 2015	Valg af leverandør
Januar 2016	Statusrapport til Trafikstyrelsen
April-juni 2016	Etablering af busskure og markedsføring
August 2016 – juli 2017	Pilot og evaluering
Januar 2017	Statusrapport til Trafikstyrelsen
August 2017	Afrapportering til Trafikstyrelsen

## 11. Rapportering af projektet

FynBus indsender statusrapporter til Trafikstyrelsen januar 2016 og 2017 og en endelig afrapportering med en samlet evaluering af projektets forløb august 2017.

## 12. Projektets finansiering

Udgifterne er budgetteret til 3 mio. kr. FynBus finansierer 1,5 mio. kr. og Trafikstyrelsen 1,5 mio. kr. Budgettet er udspecificeret i det vedlagte budget.

Projektet er betinget af FynBus bestyrelses godkendelse på mødet d. 21. maj 2015.

Tilskud fra Trafikstyrelsen afregnes ved projektafslutning.

## Ansøgningskema: Pulje til forbedring af den kollektive trafik i yderområder

(Læs vejledningen grundigt før udfyldelse af skemaet)

1. Projekttitle	Titel: Etablering af trafikknudepunkter med forbedret trafikinformation i de fynske yderområder i en partnerskabsaftale med de deltagende kommuner.
2. Ansøger	Navn: FynBus Adresse: Tolderlundsvej 9 5000 Odense C <i>Brug gerne flere linjer i den anden formularlinje af adressen</i>
3. Kontaktperson	Navn: Søren Junker Titel: Planchef Tlf. nr. 63112259 Fax nr. E-mail: jow@fynbus.dk
4. Tegningsberettigede	Navn: Carsten Hyldborg Titel: Direktør Tlf. nr. 63112201 Fax nr. E-mail: ch@fynbus.dk
5. Samarbejdspartnere og medansøgere	Yderkommuner der indgår partnerskabsaftale med.
6. Tidsramme for projektet	Forventet startdato: Juni 2015 Forventet slutdato: August 2017
7. Ansøgt beløb	1.500.000 kr.
8. Antal rater	Nej
9. Ansøgt eller bevilget beløb fra andre puljer indenfor "En grøn transportpolitik"	Nej
10. Medfinansiering	1.500.000 kr.
11. Udbetaling	Udbetaling sker til ansøgers Nemkonto, der er tilknyttet CVR-nr.
12. Ansøgers CVR-nr.	29979944
13. Kort resumé af projektet, der er egnet til offentliggørelse (max. 6 linjer)	Med projektet skal der etableres et antal læskærme, der har trafikinformation af høj kvalitet med realtidsinformation samt belysning af hensyn til tryghed, komfort og trafiksikkerhed. Konceptet skal fungere ved de primære skiftepunkter og tilbyde høj kvalitet i sømløse rejser mellem telekørsel, busruter og togtrafikken.
14. Udførlig projektbeskrivelse vedlagt	Ja
15. Detaljeret budget vedlagt	Ja
16. Eventuelle bilag	Nej

---

26/3-15      Odense  
Dato            Sted

---

*Direktør* Carsten Hyldborg  
Titel og navn

---

Underskrift

Ansøgningen fremsendes elektronisk til: [puljer@trafikstyrelsen.dk](mailto:puljer@trafikstyrelsen.dk), mrk. Pulje til forbedring af den kollektive trafik i yderområder. Ansøgningen skal fremsendes i to eksemplarer: *Både* som en word-fil og som et indscannet dokument med underskrift.



SIGNATURFORKLARING

- Store trafikknudepunkter - alle trafikarter
- Små trafikknudepunkter - bus/tele/cykel
- Knudepunkter - tog/bus/tele/cykel
- Knudepunkter - bus/tele/cykel
- Primære forsøgsknudepunkter



## Bilag 2.1

# Notat

## FynBus' salgssteder - status og fremtidigt behov

FynBus har to kundecentre i Odense og i Svendborg samt 20 eksterne billetsalgssteder i Odense og 1 billetsalgssted på Langeland. Der er således i alt 23 betjente salgssteder på Fyn og Langeland.

De 20 billetsalgssteder i Odense varetager primært optankning af de særlige Odense periodekort samt salg af værdikort og turkort.

I busserne på Fyn kan der udover kontantbilletter købes turkort.

FynBus' samlede salg i 2014 udgjorde 235,3 millioner kroner, og heraf blev 31,7 millioner foretaget som betjent salg, svarende til 13,4 %.

Turkort, periodekort Odense og øvrige periodekorts andel af det betjente salg fremgår af figur 1. Turkort og Periodekort Odense udgør de to mest solgte produkter på salgsstederne.

Figur 1: Betjent salg fordelt på produkttype



I Månedrapport for Rejsekort for marts måned udgør salg af anonyme kort 13,5 % af det samlede rejsekortsalg for alle trafikselskaber.

Til sammenligning udgør det nuværende betjente salg i FynBus med udgangspunkt i 2014 tilsvarende 13,4 % af det samlede salg.

Selvom Rejsekortet primært er tænkt som et selvbetjeningsprodukt må det forventes, at der fortsat vil være kunder med brug for betjent salg.

I fremtidens salgssteder efter overgang til Rejsekortet findes 4 varianter af betjent salg, hvor kunderne kan modtage forskellige grader af service:

- Lille salgssted uden udstyr

- Servicecenter uden udstyr
- Mellem salgssted med BORIS (med/uden salg af rejsekort)
- Stort salgssted med BORIS (BORIS = salgsapplikation)

Figur 2: 4 typer betjent salg med beskrivelse af opgaver/service

Varianter af betjent salg	Stort	Mellem	Service-	Lille	Salgs-
Udførelse af opgaver	Salgssted	Salgssted	center	Salgssted	automat
Service vedr. brugen af rejsekort					
Service vedr. rejseregler					
Hjælp til selvbetjening via Rejsekort hjemmeside					
Oplysning om saldo på kort					
Oplysninger om rejsekorthistorik					
Bestille rejsekort					
Ændre kundetype og og serviceniveau					
Salg af forhåndsoptankede rejsekort anonym					
Optankning af alle rejsekort					
Udlevering af bestillingsedler					
Købe rejsekort personligt					
Købe rejsekort flex					
Købe rejsekort anonym					
Oprette tank-op-aftale ifbm. køb af nye kort					
Oprette tank-op-aftale på eksisterende rejsekort					
Ændre dankort på tank-op-aftale					
Ændre beløb på tank-op-aftale					
Kontant udbetaling af rejsekort-restsaldo					

I dag er der allerede mulighed for betjening af Rejsekortet via DSB salgssteder på Fyn. Placering af DSB salgssteder fremgår af figur 3.

Figur 3 DSB salgssteder

Varianter af betjent salg	Stort	Mellem	Service-	Lille	Salgs-
Nuværende salgssteder FynBus/DSB	salgssted	salgssted	center	salgssted	automat
DSB Odense					
DSB (7 eleven) Nyborg					
DSB (7 eleven) Middelfart					
DSB (7 eleven) Svendborg					

Ser man på den geografiske fordeling af salgssteder på Fyn, så er DSB salgsstederne placeret i større stationsbyer langs togstrækninger.

Ud fra en trafikanalyse på nuværende kortkunder vil der ved overgang til Rejsekortet være et behov for betjent salg til Rejsekortet vedr. salg af anonyme rejsekort og manuel optankning af rejsekort i større fynske byer uden togbetjening.

Det vurderes ligeledes med udgangspunkt i trafikanalysen, at omsætningen til det betjente salg i de nuværende billetsalgssteder i Odense udgør ca. 50 % af det samlede betjente salg i Odense Kommune, mens de resterende betjente salg foregår i FynBus' Kundecenter. Det betyder, at servicering af buskunder med behov for optankninger og køb af anonyme kort ikke alene ville kunne dækkes af DSB og FynBus kundecenter, hvorfor der vurderes behov for opretholdelse af salgssteder i Odense.

På baggrund heraf er der udarbejdet en oversigt over behovet for salgssteder, herunder typer af salgssteder og deres placering i figur 4.



Figur 4: Oversigt over behov for og typer af salgssteder ved overgang til Rejsekortet.

Varianter af betjent salg	Stort	Mellem	Service	Lille	Salgs-
Behov for fremtidige Salgssteder	salgssted	salgssted	center	salgssted	automat
FynBus Kundecenter Odense					
FynBus Kundecenter Svendborg					
Salgssted Langeland					
Salgssteder Odense					
Salgssted Assens					
Salgssted Faaborg					
Salgssted Bogense					
Salgssted Kerteminde					
Salgssted Nyborg					
Salgssted Middelfart					
Visit Odense					
Turistkontorer alle kommuner					
DSB Odense					
DSB (7 eleven) Nyborg					
DSB (7 eleven) Middelfart					
DSB (7 eleven) Svendborg					

Omkostninger til salgsheder (BORIS-udstyr) udgør ca. 75.000 kr. pr. enhed ex. moms, hertil kommer ekstra omkostninger til skærme, opsætning m.v. På baggrund af det beskrevne behov for salgssteder vil der således være behov for 10 salgsheder med BORIS-udstyr.

Det anbefales derfor, at

- Forud for endelig beslutning af omfang og typer af salgssteder på Fyn igangsættes en proces med individuel involvering af alle kommuner på Fyn.
- I processen indgår en drøftelse af nuværende salgssteder og fremtidige muligheder både i omfang og med mulige samarbejdspartnere i de enkelte kommuner. Mulige samarbejdspartnere kan være eksterne virksomheder eller kommunernes egne servicetilbud som f.eks. Borgerservice m.v.
- Processen igangsættes i maj 2015 og forventes afsluttet med udgangen af 3. kvartal 2015, hvorefter en implementeringsplan kan besluttes og igangsættes.

**Bilag 3.1****Notat****Samarbejde om udbud af Flextrafik mellem FynBus,  
Sydtrafik og Midttrafik****Baggrund**

Trafikselskaberne Sydtrafik, Midttrafik og FynBus har siden 2012 gennemført fælles udbud af de kommunale og regionale kørselsordninger inden for Flextrafik området.

Baggrunden for samarbejdet opstod da Region Syddanmark i 2012 valgte at udbyde den siddende patientbefordring via de 2 regionale trafikselskaber Sydtrafik og FynBus. Sydtrafik havde allerede på dette tidspunkt et udbudsfællesskab med Midttrafik og det blev derfor besluttet at gennemføre et udbuds- og driftsfællesskab mellem de 3 trafikselskaber.

Den nuværende samlede Flextrafik-kørsel dækker således både Region Syddanmark og Region Midtjylland.

**Fælles marked**

Efter den kommunale strukturreform er kommunerne blevet større, og der har været fokus på samordning og effektivisering - også på kørselsområdet. Gennem trafikselskaberne har kommunerne fået mulighed for en mere effektiv administration og fælles udbud med andre kommuner, hvilket giver mulighed for at placere de lokale kommunale opgaver på et større marked af tilbudsgivere. Det har gennem de sidste par år betydet, at de lokale monopoler er brudt, og kørselspriserne reduceret som følge af konkurrenceudsættelse og kørselskoordinering.

Med trafikselskabernes varetagelse af den siddende patientbefordring for Region Syddanmark og Region Midtjylland er opgaven nu tilgængelig for alle vognmænd, der via det fælles udbud får en rammeaftale med trafikselskaberne. Det betyder, at markedet er blevet større, idet taxivogne i Region Midtjylland og Region Syddanmark indgår i den samme kørselsplanlægning, ligesom vogne med OST-tilladelse indgår.

I 2013 indgik Finansministeriet og Kommunernes Landsforening en aftale om, at kommunerne skal søge at effektivisere kørselsopgaverne mest muligt. Bloktilskuddet vil blive reduceret, med udgangspunkt i et sparekrav på ca. 420 mio. kr., som kommunerne skal have realiseret inden 2017. Efter indførelsen af sparekravet, er der sket en markant udvikling i brugen af Trafikselskaberne til kommunal kørsel.

Med et øget antal kørsler udbudt og koordineret i en fælles pulje, er markedet for kommunal kørsel, siddende patientbefordringer og kørsel der ellers varetages af trafikselskaberne (handicapkørsel) blevet mere gennemsigtigt og konkurrencen er blevet skærpet.

### **Fælles indkøb**

Den udbudte kørsel omfatter variabel kørsel, der bestilles fra gang til gang. Derudover omfatter den udbudte kørsel fast bestilt variabel kørsel, der er faste bestillinger af variabel kørsel for en længere periode. Ved variabel kørsel er der ingen garanti for kørselsomfanget. Kørselsomfanget er afhængigt af bestillinger der kan varierer fra dag til dag.

Udbyder indgår parallelle rammeaftaler med flere entreprenører, men udbyder er ikke forpligtiget til at købe et bestemt antal kørsler eller overhovedet at købe nogen kørsler.

Der tildeles rammeaftale på op til 3300 vogne i de 3 trafiksselskaber.

Den udbudte kørsel omfatter endvidere variabel kørsel med garantiperiode (garantivogne) der udføres af de faste entreprenører, der vælges blandt de indkomne udbud.

Uanset om der tildeles kørsel til garantivognene eller ej, er entreprenøren garanteret betaling for et fast antal timer pr. dag i et nærmere defineret tidsrum (garantiperioden).

Tildelingskriteriet for udbuddet er laveste pris.

### **Fælles udbud**

De tre Trafiksselskaber har siden 2012 udbudt og indgået årlige kontrakter. Kontraktperioderne er generelt med opstart 1. marts med udløb 28. februar efterfølgende år. De tre trafiksselskaber har netop indgået kontakter pr. 1. marts 2015 i det fjerde fælles udbud.

Udbud af variabel kørsel benævnes FV og for variabel kørsel med garantiperiode FG med efterfølgende tal for antal udbud. Kontraktstart 1. marts 2015 er således benævnt FV4 og FG4.

De seneste par år er der udbudt garantivogne med 2 årlige kontrakter og der er således igangværende kontrakter FG3 som først udløber 28. februar 2016.

Hvert trafiksselskab bidrager med de fagspecifikke kompetencer i en fælles udbudsgruppe. Sekretariatet i FynBus har det overordnede ansvar for udarbejdelsen af udbudsmaterialet. I starten af hver udbudsproces afholdes direktørmøde med drøftelse af indstilling fra cheferne om eventuelt nye tiltag, udfordringer og forskelligheder

### **Fælles drift**

Alle kørsler for de 3 trafiksselskaber koordineres i et fælles planlægningssystem PLANET. Systemet tildeler kørsler til de enkelte vogne ud fra den billigste pris for turen, der sikrer kundens behov for vogntype (fx liftvogn), den lovede service og tidspunkter samt ud fra vognens aktuelle geografiske placering.

Alle kørsler indgår i en fælles driftsovervågning, der håndteres af alle 3 trafiksselskaber og i samarbejde med FlexDanmark (trafiksselskabernes IT leverandør for FlexTrafik) i en fælles overvågning alle døgnets 24 timer primært af hensyn til den siddende patientbefordring. Der er fælles telefon-system med fælles agenter og med mulighed for at yde assistance de tre selskaber imellem.

### **Forskelligheder i et fælles samarbejde**

Der er i trafiksselskaberne enighed om, at der i udbudssamarbejdet er behov for og plads til forskelligheder og forskellige krav. Det tilstræbes, at der opnås enighed på de fleste områder.

Såfremt der på enkelte områder ikke kan opnås enighed, udformes udbud, så specifikke krav for de enkelte trafiksselskaber fremgår særskilt.

I øjeblikket er der forskellige bestemmelser i de gældende udbud på følgende områder:

- Pausefunktioner
- Uddannelseskrav
- Vogntyper
- Kørselens udførelse for garantivogne
- Arbejdsklausuler
- Garantivognspakker
- Vores Flextrafik

### **Fremtidigt udbudsarbejde**

Samarbejdet evalueres løbende. Det er besluttet, at udarbejde et årshjul for udbudsudarbejdelse og en procedure for ændringer, høring og beslutningsprocesser. Dette skal sikre, at direktioner og bestyrelser løbende følger udbuddet af Flextrafik, herunder væsentlige forudsætninger og ændringer af udbuddet.

En af de igangværende overvejelser er, at udbyde længere varende kontrakter for Flextrafik. Forudsætningerne for ændring vil være bestyrelsesbehandling og orientering af brancheorganisationerne i de 3 trafiksselskaber. For at skabe overblik over fremtidige processer, effektivisering af arbejdet m.v. er muligheden for at forlænge nuværende kontrakter drøftet.

I den nuværende tidsplan skulle udbudsprocessen for FV5 og FG 5 startes op i april 2015. I indeværende kontrakter er der mulighed for at forlænge kontrakter med normal udløb i februar 2016. Det vil sige, at FG3 og FG4 (etårige) FlexGaranti og FV4, FlexVariabel kan forlænges til februar 2017.

### **Fordele ved forlængelse**

En forlængelse af kontrakterne vil give mulighed for

- At indarbejde/afklare konsekvenser af igangværende lovforslag omkring løn- og ansættelsesvilkår – som konsekvens af ”Færch sagens” afgørelse i Højesteret.
- At arbejde med ny ensartet metode til at håndtere gæld til det offentlige.
- At fastsætte procedure for beslutningsprocesser ved udarbejdelse af udbudsmateriale.
- At Minimere de administrative omkostninger til udbudsarbejde.

### **Ulemper ved forlængelse**

Ulemperne ved en kontraktforlængelse er:

- At nye virksomheder og afviste virksomheder ikke får mulighed for at byde i 2016.
- At enkelte kommuner ikke kan ændre nuværende beslutninger om overdragelse af opgaver til trafikelskaberne (der er dog sat optioner for tilgang af opgaver for langt de fleste kommuner).
- At det ved forlængelse ikke vil være muligt kunne tage højde for udligningsafgiften eller andre lovmæssige indgreb, idet dette ikke er benævnt i udbudsmaterialet i FG4 og FV4.

Der vil efterfølgende blive igangsat en analyse af mulighederne for generel ændring af kontrakts længder eks. at FV (Flex-Variabel) udbydes for to år, og at GV-kontrakter (Flex-Garanti) udbydes i op til 4 årige kontrakter.

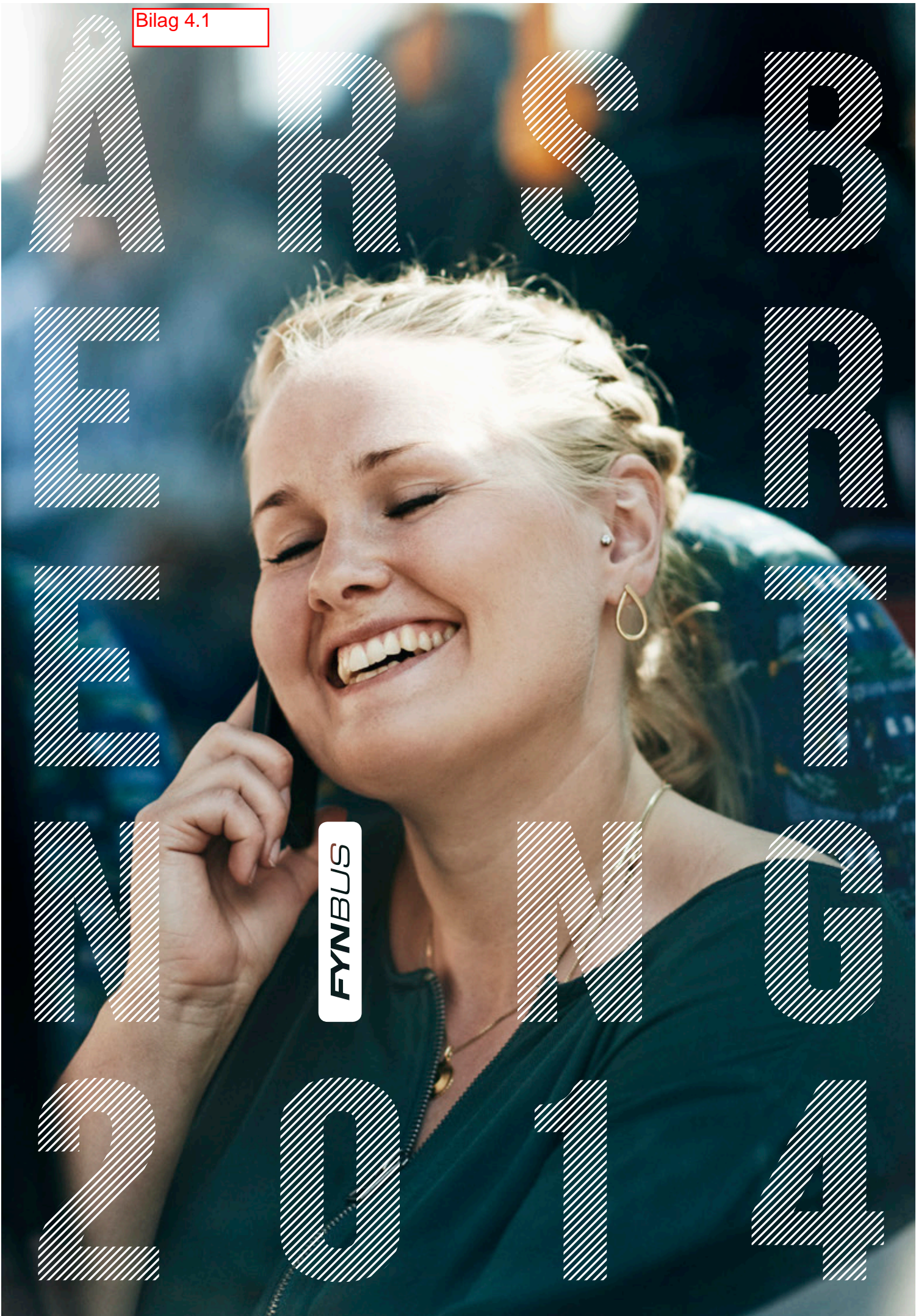
### **Indstilling:**

Respektive trafikelskaber udarbejder egne sagsfremstillinger med følgende indstillinger til beslutning:

- Samarbejdet er evalueret og drøftet, der er enighed om at fortsætte udbudssamarbejdet.
- Det indstilles, at indeværende kontrakter forlænges et år. Det drejer sig om toårige vogne i FG3, hele FV4 og etårige vogne i FG4. For FG4 toårige vogne vil en forlængelse kunne diskuteres på et senere tidspunkt.
- Orientering af branchen via de respektive kontaktudvalg inden endelig beslutning.
- At mulighederne for at udbyde længere kontrakter for Flextrafik analyseres med henblik på en senere indstilling til endelig bestyrelses beslutning.

# AARSBERG FEEFEN 2014

FYNBUS





2

3

1

4



# FORORD

---

I 2009 satte FynBus sig et ambitiøst mål om at skaffe 15 % flere passagerer i busserne inden udgangen af 2015.

Ved udgangen af 2014 var målet tæt på at være nået. En samlet vækst på 13,1 % siden 2009 er ganske tilfredsstillende, når man tænker på, at de regionale køreplantimer blev reduceret med 35 % i 2010.

At målet alligevel var tæt på at være nået i 2014 vidner om, at FynBus' mange initiativer og indsatser har båret frugt. Ser man tilbage på de seneste årsberetninger fra FynBus, vil man se iværksættelsen af en lang række kundeorienterede initiativer, der alle har haft til formål at skaffe flere kunder i bussen. Sådan var det også tilfældet i 2014.

Over årene er det lykkedes for FynBus at samle en stor viden om kunderne. Vi ved, hvor de rejser hen, vi ved hvor tit de rejser, og hvornår de rejser. Vi ved, hvad de er tilfredse med, og hvad de ikke synes om. Al denne viden forsøges omsat til initiativer, der skal gøre det nemmere og mere attraktivt at bruge den kollektive trafik.

Et eksempel på sådan et initiativ var, da FynBus i sommeren indviede mere end 30 nye uddannelsesruter, der havde til formål at gøre livet lettere for en lang række elever på de fynske ungdomsuddannelser. Et solidt kendskab til denne kundegruppe muliggjorde de nye busruter, der allerede fra starten blev ganske populære.

Parallelt med de nye tiltag, som man vil kunne læse om i beretningen, har der også i 2014 været fokus på sikker drift, som oversat betyder: Bus til tiden og pladser til alle. Arbejdet med at sikre, at kunderne opfatter FynBus som troværdig og pålidelig, er alfa og omega, hvis de eksisterende kunder skal fastholdes, samtidig med at der arbejdes på at skaffe nye. Og de skal fastholdes!

Til trods for at den samlede passagervækst for 2014 "kun" lå på 1,6 %, er det forsat ambitionen, at der skal skaffes flere kunder i busserne på Fyn og øer. I 2015 fortsætter FynBus arbejdet med at tiltrække nye passagerer og holde fast i de eksisterende.

---

**FORMAND MORTEN ANDERSEN**  
**DIREKTØR CARSTEN HYLDBORG JENSEN**

# INDHOLD

---

- 04: OM FYNBUS**
- 05: BESTYRELSEN**
- 06: ORGANISATIONEN**
- 07: VIDSTE DU AT FYNBUS...**
- 08: ÅRET DER GIK**
- 14: TIL OG FRA UDDANNEELSE I LYNTEMPO**
- 18: VI VIL HAVE SENIORERNE MED I BUSSEN**
- 22: NYE TIDER I ODENSE**
- 24: VORES FYNBUS - ET SOCIALT MEDIE**
- 28: FLEXTRAFIK PÅ NYE VEJE**
- 32: PASSAGERTAL OG RETTIDIGHED**
- 36: OVERBLIK 2012-2014**
- 38: ÅRSREGNSKAB LIGHT**
- 40: FREM MOD 2015**



# OM FYNBUS

---

Trafikselskabet FynBus er et offentligt § 60-selskab stiftet den 1. januar 2007 ud fra loven om trafikselskaber. Selskabet er etableret for Region Syddanmark og kommunerne på Fyn, Langeland og Ærø. FynBus' vision er at skabe et fremsynet og veldrevet FynBus med basis i sikker drift.

*FynBus planlægger lokal-, by- og regional buskørsel for Region Syddanmark og de 10 kommuner på Fyn, Langeland og Ærø.*

*Det er regionen og de 10 kommuner, der ejer FynBus. Ejerne beslutter rammerne for, hvordan busserne skal køre, og bestiller de ruter, de ønsker hos FynBus. FynBus rådgiver ejerne om, hvordan buskørslen kan planlægges bedst muligt og laver køreplanerne. Passagerindtægterne dækker kun en del af den samlede udgift, og den ejer, der har bestilt en rute, betaler resten af udgifterne.*

*Selve buskørslen sendes i udbud, som eksterne entreprenører byder på. Den entreprenør, der vinder et udbud, udfører kørslen med sine egne busser og chauffører.*

*FynBus er ledet af en bestyrelse, der består af repræsentanter for ejerne, dvs. Region Syddanmark og de 10 kommuner. Bestyrelsen bestemmer blandt andet, hvad passagerne skal betale for at køre med busserne. Ud over buskørsel koordinerer FynBus også Flextrafik, som blandt andet omfatter kørsel for svært bevægelseshæmmede, specialskolekørsel, aktivitets- og genoptræningskørsel, lægekørsel mv.*

# BESTYRELSEN



**MORTEN ANDERSEN (V)**  
NORDFYNS KOMMUNE  
**FORMAND**



**POUL ANDERSEN (A)**  
REGION SYDDANMARK  
**NÆSTFORMAND**



**JAN OLE JACOBSEN (V)**  
LANGELAND KOMMUNE



**PER JESPERSEN (A)**  
NYBORG KOMMUNE



**NIELS BEBE (V)**  
MIDDELFART KOMMUNE



**ANDERS BERTHELSEN (A)**  
ODENSE KOMMUNE



**BIRGER JENSEN (V)**  
SVENDBORG KOMMUNE



**SØREN VESTERGAARD (ÆRØ PLUS)**  
ÆRØ KOMMUNE



**KRISTIAN GRØNBÆK ANDERSEN (B)**  
REGION SYDDANMARK



**KRISTIAN NIELSEN (V)**  
FAABORG-MIDTFYN KOMMUNE  
**1. SUPPLEANT**

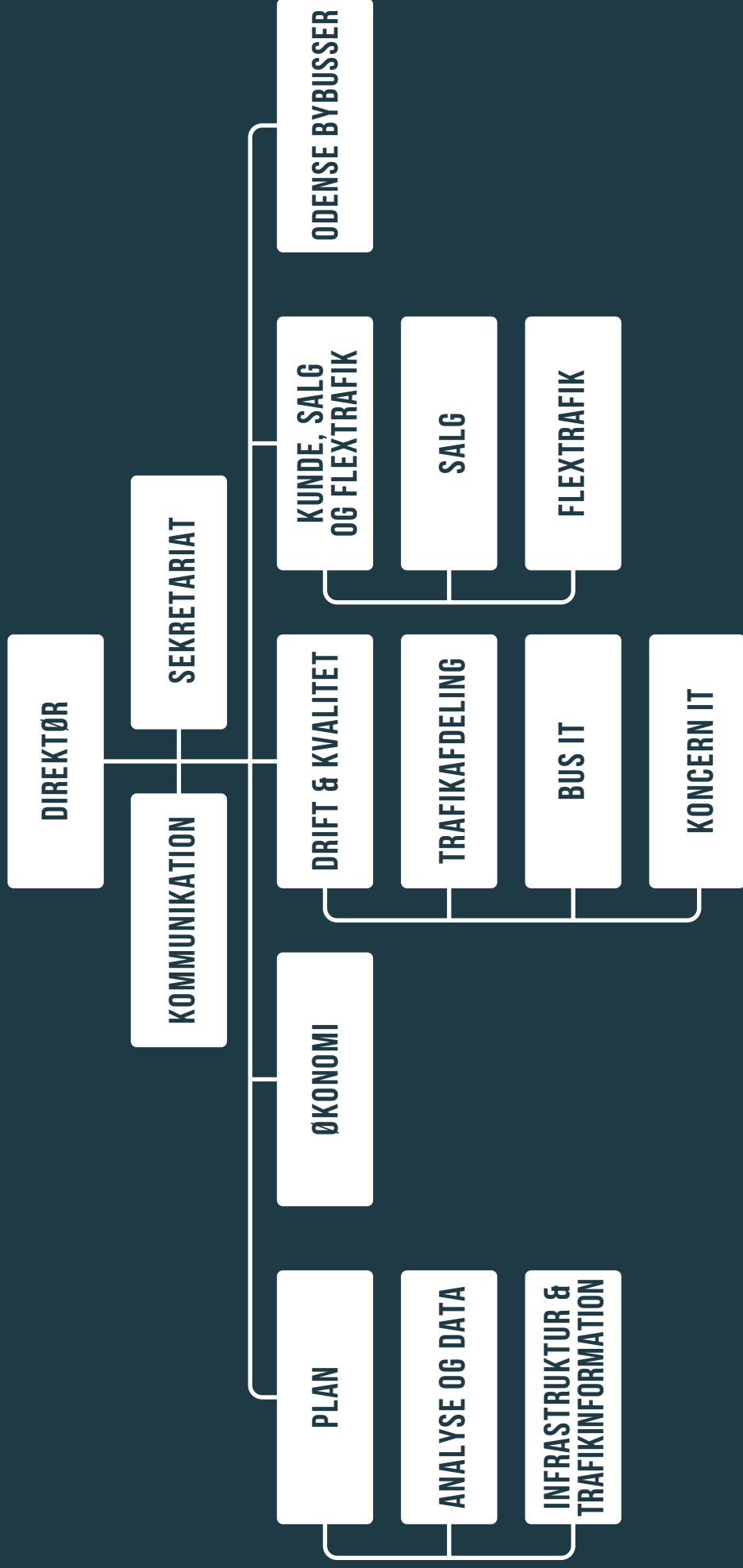


**JESPER HEMPLER (SF)**  
KERTEMINDE KOMMUNE  
**2. SUPPLEANT**



**HANS BJERREGAARD (DF)**  
ASSENS KOMMUNE  
**3. SUPPLEANT**

# ORGANISATIONEN







I 2014 BETJENTE CIRKA

4.000

STOPPESTEDER

I 2014 HAVDE CIRKA

18.390.000

PASSAGERER/PÅSTIGNINGER

I 2014 VAR PÅ VEJENE I

610.415

KØREPLANTIMER

I 2014 HAVDE UDSTEDT

130.099

KVIKKORT

I 2014 HAVDE

10.607

FØLGERE PÅ FACEBOOK

I 2014 HAVDE

10.406

KUNDEHENVENDELSER PÅ FACEBOOK

# ÅRRET

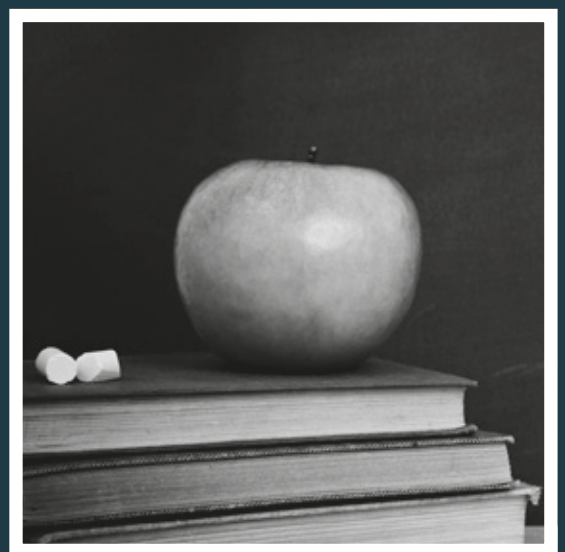


## VELKOMMEN TIL EN NY BESTYRELSE

FynBus sagde goddag til en næsten helt ny bestyrelse på det første bestyrelsesmøde i januar 2014. Valg til kommuner og region betød helt nye lokale konstitueringer, og dermed også en helt ny bestyrelse i FynBus, hvor Niels Bebe fra Middelfart Kommune faktisk var den eneste ganganger fra den forrige bestyrelse. Til trods for, at der således sad næsten nye ansigter på alle pladserne ved det første bestyrelsesmøde, blev der allerede i årets første måneder lagt grunden til et godt og bredt samarbejde, der har medført mange gode diskussioner og beslutninger. Helt i den gamle bestyrelses ånd blev der ikke gennemført én eneste afstemning på bestyrelsesmøderne i hele 2014.

## KUNDERNE ER GLADE OG TILFREDSE

I foråret 2014 gennemførte FynBus den årlige kundetilfredshedsundersøgelse, og den bød endnu engang på fremgang på alle parametre. FynBus har fået både markant flere tilfredse og mere loyale kunder i 2014. Den største fremgang i undersøgelsen var imidlertid kundernes vurdering af FynBus' image. Og det til trods for at resultatet for 2013 også lå højt. Kunderne opfatter FynBus som både mere troværdig, mere pålidelig og som et selskab med et rigtig godt omdømme. Også forholdene i busserne fik flotte vurderinger af kunderne, der især vurderede chaufførernes kørsel, kundeservice og præcision meget højt. Der er fortsat fokus på alle punkter og især på passagerernes generelle opfattelse af FynBus samt rettidigheden af busserne. Der skal stadig arbejdes på at forbedre loyalitet og image, specielt blandt den yngre målgruppe. Læs hele kundetilfredsundersøgelsen på [FynBus.dk/konomi-og-statistik](http://FynBus.dk/konomi-og-statistik)



## FYNBUS SKAL PÅ REJSEKORTET

2014 var året, hvor FynBus' bestyrelse besluttede, at FynBus skal på rejsekortet. FynBus har siden 2004 haft elektronisk billettering i busserne, og i forbindelse med at det nuværende system skal udskiftes inden for en kort årrække, vurderes det, at rejsekortet vil være det bedste og mest fremtidssikrede alternativ. Ikke mindst set i lyset af, at FynBus er det sidste trafikselskab i Danmark, der ikke er tilsluttet. Tilslutningen forventes at ske til august 2016, og det store forberedelsesarbejde er nu sat i gang, så de mange eksisterende kunder vil opleve overgangen så problemfri som muligt.

## FOLKESKOLEREFORMEN

I 2013 var hele Danmark ramt af lærerlockout på baggrund af overenskomstforhandlinger mellem Lærernes Centralorganisation og KL. Men efter lange forhandlinger og et lovindgreb fra Folketinget blev der indgået en aftale. Konsekvenserne af en ny folkeskolereform viste sig for alvor i 2014. Den nye reform havde ikke kun betydning for de mange elever og for selve skoledagen, den medførte også store ændringer for de lokale busser i form af ændrede ruter og nye tider. Derfor gennemførte FynBus i samarbejde med kommunerne i løbet af foråret og sommeren 2014 en tilpasning af køreplanerne for alle skoleruter, så busser og skemaer kunne hænge sammen, da reformen trådte i kraft efter sommerferien.

# DER



## NY HJEMMESIDE

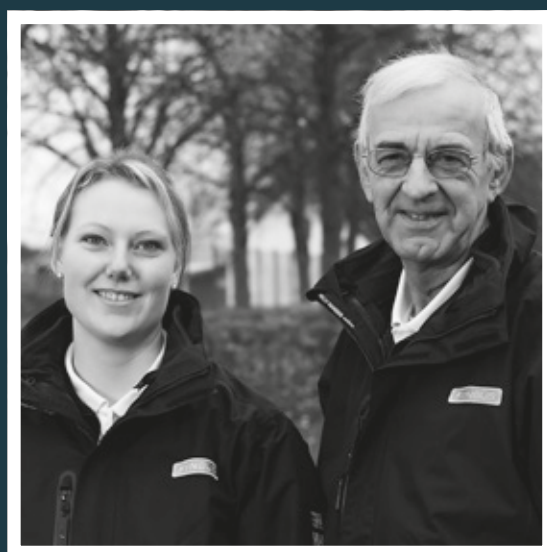
FynBus' hjemmeside er populær og besøges dagligt af over 5.000 kunder. De søger alt fra køreplaner, priser, bestilling af buskort, ruteændringer eller glemte paraplyer. Hvor størstedelen af alle hjemmesideklik for få år tilbage blev foretaget via computeren, har dette ændret sig markant, og i dag foregår de fleste besøg på FynBus.dk via smartphone eller tablet. Netop derfor, og fordi kunderne generelt forventer, at det skal være nemt og overskueligt at benytte de digitale tilbud, fik FynBus ny hjemmeside i foråret 2014. Formålet var at skabe en hjemmeside, hvor det kræver så få klik som muligt at komme derhen, hvor man vil, samt at bygge en hjemmeside, der er nem at tilgå, hvad enten det foregår via pc eller smartphone. Trods de store daglige trafiktal, og trods det faktum, at kunderne generelt ikke bryder sig om forandringer, var der ikke mange negative kunde-reaktioner at spore ved overgangen til den nye side.

## FYNBUS PÅ AFVEJE

Når der skal graves huller i vejen eller holdes gadefest, skal busserne ud på omveje. I 2014 var det nødvendigt at lave omkørsler for de fynske busruter mange steder – blandt andet som konsekvens af omfattende fjernvarmearbejde i Næsby og i forbindelse med HCA Festivals og Karrusel-gadefesterne i Odense bymidte i sensommeren. Hver gang stiller det store krav til informationsindsatsen, så kunderne ikke går til deres sædvanlige stoppested for så at finde ud af, at bussen er kørt en anden rute end den plejer. FynBus har heldigvis et godt samarbejde med chauffører og entreprenører, så selv om busserne nogle gange skal omdirigeres med kort varsel, kan meget lade sig gøre. Over de kommende år bliver udfordringerne ikke mindre, da den omfattende byudvikling i Odense vil stille store krav til bussernes og kundernes fleksibilitet – blandt andet når der skal lægges skinner til letbanen tværs gennem byen.



# GIK



## ÅRETS REFLEKSDAG

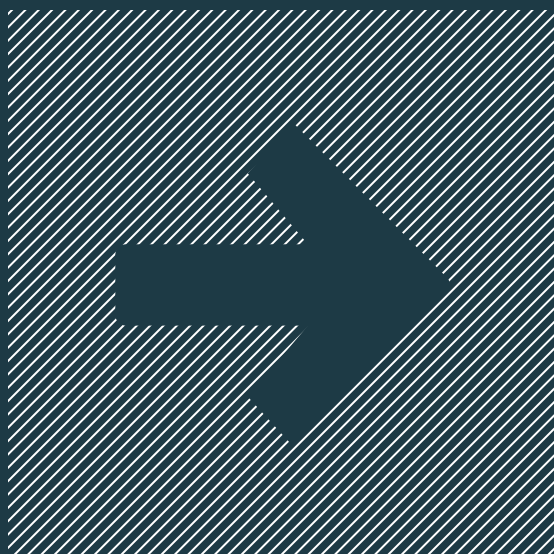
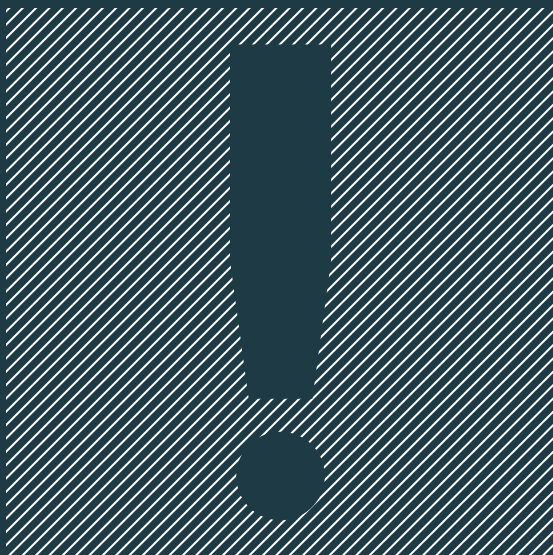
Når dagene bliver mørkere og længere, bliver det ekstra vigtigt, at de bløde trafikanter, specielt skolebørn, kan ses i trafikken, når bussen nærmer sig et stoppested på de mørke landeveje. Derfor uddelte chaufførerne i de fynske busser 10.000 reflekser i anledning af Årets Refleksdag 2014.

Ligesom i 2013 valgte FynBus derfor at indgå samarbejde med Børneulykkesfonden om årets refleks. Årets Refleksdag afholdes altid torsdag inden overgangen til vintertid og arrangeres af Børneulykkesfonden i samarbejde med Codan Forsikring.

## AMBASSADØRERNE SLOG TIL

FynBus' kundeambassadører kan se tilbage på endnu et travlt år, hvor tiden er gået med at tale med både nuværende og fremtidige kunder. Små 10.000 uddelte breve er det blevet til i den række af byer, som ambassadørerne besøgte i 2014. Over 4.000 nye kunder har talt med ambassadørerne i forbindelse med besøg i lokale supermarkeder, på informationsmøder eller i forbindelse med deltagelse i events. Samtidig har over 3.000 eksisterende kunder talt med ambassadørerne og her modtaget råd om den billigste billettype eller selvbetjening på internettet, så den månedlige udflugt til FynBus' kundecenter helt kan undgås. I forbindelse med den senere omtalte ældreindsats har ambassadørerne ligeledes fået talt med næsten 800 seniorer, i forbindelse med afholdelse af lokale informationsmøder, typisk arrangeret af lokale ældreorganisationer eller ældreklubber på Fyn.





## I BUSSERNE VAR DET LØRDAG HELE WEEKENDEN

I anledning af julemåneden og de mange handlende ændrede FynBus en lille smule på køreplanerne og tilbød flere afgang. FynBus kørte nemlig efter lørdagsplanen på mange ruter alle 4 søndage i advent i 2014 – så der var flere busser end normalt til de mange, der skulle købe bløde og hårde pakker til at fylde under de fynske juletræer.

Som de foregående år kørte de gratis Citybusser i Odense også rundt i de odenseanske gader de 4 søndage i advent, så det var let at komme rundt i centrum.

## Lakrids STIK PIBEN IND!

I sommeren 2014 besluttede FynBus' bestyrelse at følge DSB's beslutning om at indføre røgfrit miljø på perronerne, og pr. 1. juli indførte FynBus røgfri Busterminal på Odense Banegård Center

I forvejen var der allerede røgfrit miljø inde i centret og i busserne.

Efter et par måneder måtte FynBus dog konstatere, at en del rygere ikke overholdt påbuddet om røgfrit terminal, og andre midler måtte til.

Den 5. december troppede FynBus-medarbejdere derfor talstærkt op på Odense Busterminal. Med sig havde de ikke løftede pegefingre, skæld ud eller bøder. Til gengæld havde de poserne fulde af lakridspiber og budskabet om "at vise hensyn til hinanden er ikke noget at pibe over". FynBus ønsker ikke at genere rygerne, men man ønsker ikke, at røgen skal genere andre. Bussen og terminalen er nemlig for alle.





**TIL OG FRA  
UDDANNELSE  
I LYNTEMPO**



*Transport og rejsetid kan være en stor barriere for mange unge, når de efter folkeskolen skal vælge uddannelsessted. Flere af de tyndt befolkede fynske områder har været hårdt ramt, og uddannelsesniveaet blandt de unge har flere steder været lavt. I 2013 startede FynBus et projekt i samarbejde med Assens Kommune, Region Syddanmark og Syddansk Erhvervsskole om bedre kollektiv trafik for uddannelsessøgende. Man startede op med 3 uddannelsesruter fra Assens Kommune mod Odense, og her har udviklingen og responsen været positiv. Derfor udvidede FynBus tilbuddet, og fra sommeren 2014 kunne FynBus tilbyde i alt 34 uddannelsesruter, der dækker Fyn og reducerer rejsetiden, så de unge har bedre muligheder for at få en ungdomsuddannelse.*

### **DET STARTEDE I ASSENS...**

I 2009 indledte FynBus et samarbejde med Region Syddanmark samt flere parter i uddannelsessektoren og erhvervslivet. Et af de store hovedmål er at styrke de unges fuldførelse af ungdomsuddannelser i Region Syddanmark. Målet er, at minimum 95 % af en årgang skal gennemføre en ungdomsuddannelse. Transport og rejsetid kan ofte være en medvirkende faktor til valg af uddannelsessted, og med et øget fokus på kortere rejsetid, skal samarbejdet mellem FynBus og Region Syddanmark munde ud i en intensivering af pendler- og uddannelseskørsel.

Siden opstarten af det egentlige projekt i Assens Kommune i 2013, hvor man udbød 3 uddannelsesruter samt en telependlerordning, har projektet kun udviklet sig positivt. Pr. august 2014 er der oprettet 34 uddannelsesruter i alt. Busserne er primært finansieret af Region Syddanmark.

Formålet med uddannelsesrutekonceptet er at give studerende og uddannelsessøgende en hurtig og direkte rute til deres uddannelsessted. Bussernes tidsplan er tilpasset efter skolernes møde- og slut-tider, så busserne kører morgen og eftermiddag. Uddannelsesruterne må selvfølgelig benyttes af alle, og udvidelsen af uddannelsesruterne har haft den positive virkning, at det har skabt mere plads i regionalbusserne til de almindelige pendlere.

### **...MEN NU DÆKKER ORDNINGEN HELE FYN**

Siden oprettelsen af de mange uddannelsesruter har FynBus i samarbejde med Region Syddanmark og diverse uddannelse- og erhvervssteder prøvet at justere køreplanerne, så alle studerende på Fyn har en chance for komme til et uddannelsessted, uanset hvor på Fyn de bor.

Uddannelsesbusserne kører til udvalgte uddannelsesinstitutioner i Odense Kommune, Nyborg Kommune, Middelfart Kommune, Faaborg-Midtfyn Kommune, Svendborg Kommune, Assens Kommune og Nordfyns Kommune. Dette har muliggjort, at en studerende fra fx Munkebo kan komme hurtigt og direkte på Nyborg Gymnasium med rute 833U.

### **DE UNGE HENTES PÅ DERES BOPÆL**

Flere kommuner oplever, at det ikke kun er rejsetiden med bussen, som kan være en barriere. I de mere tyndt befolkede områder kan der også være langt fra bopæl til stoppested. Derfor indførte FynBus en telependlerordning. Ordningens primære funktion er, at man som studerende kan blive hentet på hjemmeadressen af en taxi og kørt til det nærmeste stoppested, som har en afgang med en uddannelsesrute. Ordningen er en fast aftale, der bliver lavet for 14 dage af gangen. Det betyder, at den studerende bliver hentet på sin bopæl om morgenen og kørt til nærmeste stoppested og omvendt om eftermiddagen.

I 2014 har Assens, Nyborg, Nordfyn, Svendborg og Faaborg-Midtfyn Kommune tilmeldt sig telependlerordningen, og FynBus regner med, at flere kommuner er på vej.

## UDVIDELSE GIVER VÆKST

Da FynBus i august 2014 valgte at udvide konceptet bag uddannelsesbusserne, skete det på baggrund af den positive udvikling i passagertallene på ruterne fra Assens. Samtidig havde forsøget fået meget positiv respons, både fra de studerende og uddannelsessteder. De første 6 måneder indtil sommerferien 2014 havde uddannelsesbusserne 81.009 rejser fordelt på rute 810 - 813, 825-826 & 842. Fra skolestart i august, hvor de mange ekstra ruter blev oprettet, og til slutningen af 2014 blev der foretaget 280.893 rejser på de nu 34 uddannelsesruter.

## ANTALLET AF STUDERENDE VOKSER

Undersøgelser viser en positiv fremgang i antallet af studerende på ungdomsuddannelser, og man forventer et rekordstort optag i 2015. Om uddannelsesbusserne og dermed en reducere af rejsetid har været bidragende til den positive udvikling kan være svært at konkludere. Dog viser en opgørelse fra Danmarks Statistik, at flere studerende i Region Syddanmark fuldfører en gymnasial uddannelse. Fra 2011 – 2014 viser undersøgelsen, at der var en vækst på 21,25% af unge, som fuldførte en uddannelse.

Den positive tendens blandt studerende til at tage bussen kan også ses på opgørelsen over brug af Ungdomskort. Ungdomskortet, som giver de unge en fordelagtig pris med kollektiv trafik, hvis de er på en ungdomsuddannelse, har haft en positiv udvikling i løbet af 2014. De første 5 måneder var Ungdomskortet blevet brugt 238.068 gange i gennemsnit pr. måned, hvorimod i de sidste 4 måneder af 2014 blev Ungdomskortet brugt i gennemsnit 264.460 gange pr. måned. Den positive udvikling skal ses i lyset af, at FynBus i august måned valgte at udvide med nye uddannelsesruter på Fyn.

## KØRT TIL UDDANNELSESSTEDET I GODT SELSKAB

De unges reaktion på indførelsen af uddannelsesbusserne har stort set kun været positiv. Hovedmålene for Region Syddanmark og FynBus angående fuldførelse af uddannelse og reduceret rejsetid til uddannelsessteder har de studerende og uddannelsesinstitutionerne kunne mærke. En stor del af de unge fremhæver den kortere rejsetid som den væsentligste faktor for brug af uddannelsesbusserne - mange unge sparer helt op til

1½ time i forhold til de ordinære regionalbusser.

Dog har de sociale relationer i bussen også været en tiltrækningsfaktor for de unge. Før implementeringen var flere af de studerende spredt over flere regionalbusser, men på grund af mulighederne med uddannelsesbusserne er mange studerende blevet samlet med deres klassekammerater i busserne. Mange ser det som en motivation for at tage bussen - at møde sine kammerater før skole.

Flere nævner også, at de har haft stor gevinst af den ekstra tid fx i forhold til lektier og diverse skoleopgaver. Den rejsetid, som de unge spare, har også givet dem mulighed for at passe deres fritidsarbejde. Pga. den tilpassede ruteplanlægning kan flere nå til og fra skole og samtidig nå til deres arbejdsplads.

Flere ungdomsuddannelser melder også om, at de kan mærke en forandring efter flere uddannelsesbusser blev indsat. Fraværsprocenten er blevet reduceret flere steder - heriblandt på HTX i Odense, og det bygger primært på de muligheder med kollektiv trafik, som de unge har i dag. Udviklingen med tiltrækning af nye studerende har også vist sig fra den positive side. Ungdomsuddannelser på Fyn oplever en højere kommunespredning af deres elever. Uddannelsesbusserne har forøget tiltrækningskraften for de fynske ungdomsuddannelser, så de får elever fra flere kommuner på Fyn end tidligere.

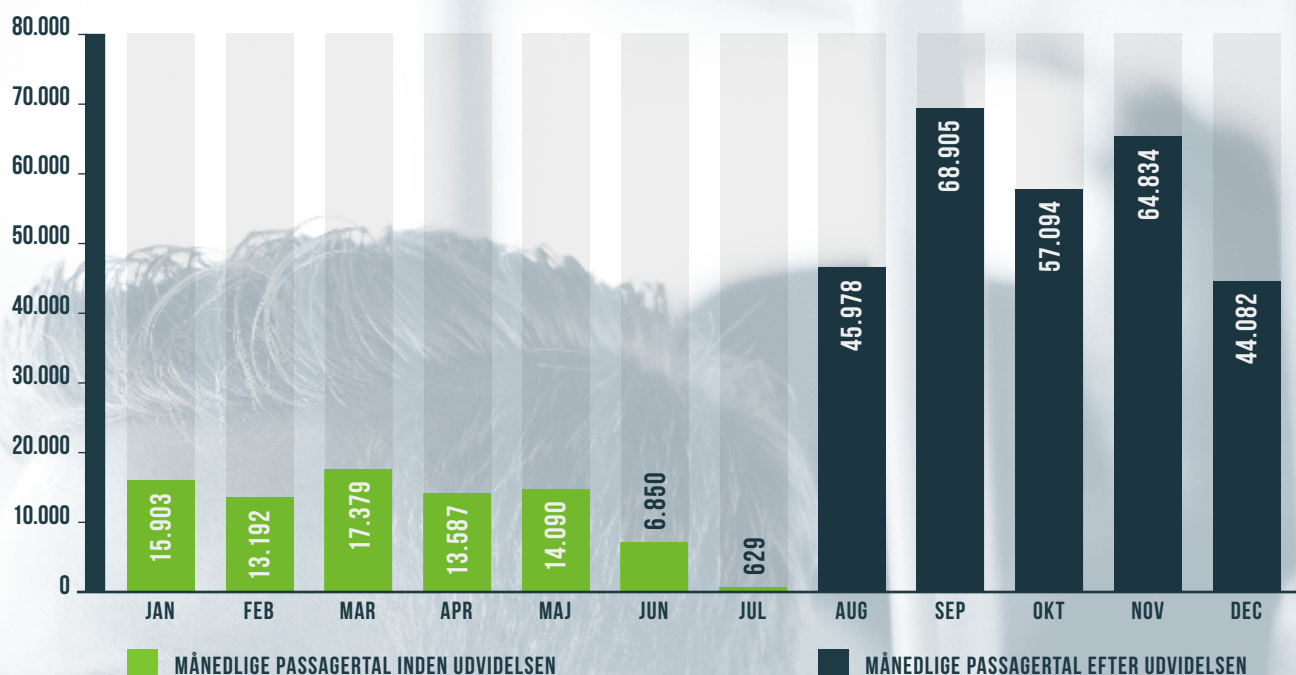
## FREMTIDEN FOR U-BUSSERNE

Udfordringerne for FynBus har været at holde på de unge, så de også bliver i bussen, når de fylder 18. Her begynder bilen nemlig at trække mere end bussen. Fremtiden for uddannelsesbusserne ser dog lys ud. Kommende markedsføringstiltag vil fokusere på at fastholde de nuværende kunder, samt tiltrækning af nye og kommende uddannelsessøgende.

På baggrund af de kundeambassadører, som FynBus allerede har, og den store succes det har været, har man valgt at udvide markedsføringsinitiativerne i 2015 ved at igangsætte et projekt med en ungdomsambassadør, som skal have fokus på fastholdelse af de unge i busserne. Fokus vil primært være på de unge på uddannelsesstederne, som har passeret 18 år og fået kørekort.

Ud fra de positive vækstrater fra diverse uddannelsessteder, forbrug af ungdomskort og responsen fra de unge, ser fremtiden for uddannelsesruterne positiv ud.

# PASSGERUDVIKLING PÅ U-RUTERNE



## UNGDOMSKORTKUNDER

	JANUAR	FEBRUAR	MARTS	APRIL	MAJ	JUNI
ANTAL REJSER PÅ UNGDOMSKORT**	256.173	223.904	278.162	210.267	221.836	124.543
GENNEMSIT JAN. - MAJ*	238.068					


	JULI	AUGUST	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DECEMBER
ANTAL REJSER PÅ UNGDOMSKORT**	39.563	182.042	289.058	262.571	288.348	217.863
GENNEMSIT SEP. - DEC*				264.460		

\*JUNI, JULI OG AUGUST ER UDELDAT AF GENNEMSITBEREGNINGERNE, DA DER HER ER FORHOLDSVIS FÅ REJSER PGA. EKSAMENSPERIODE OG FERIE  
 \*SAMLET ANTAL REJSER PÅ UNGDOMSKORT, PÅ ALLE BUSRUTER





**VI VIL HAVE  
SENIORERNE  
MED I BUSSEN**



*Tendensen viser, at der et stigende antal ældre borgere på Fyn, og ifølge Danmarks Statistik vil andelen af den danske befolkning, der er fyldt 65 år, stige, så de udgør lidt under en fjerdedel af den samlede danske befolkning i 2042.*

*Det betyder dog ikke, at man oplever et stigende antal af svage ældre. I dag er de ældre meget rørige og aktive i deres seniorår. De kan selv komme rundt, og er generelt meget selvhjulpne, men der kan stadig være årsager, fysiske som økonomiske, der gør, at de ældre må ændre på deres tidligere vaner fx i forhold til transport.*

FynBus vil derfor gerne informere den voksende gruppe af seniorer om, hvor nemt og billigt det er at bruge den kollektive trafik, også selvom man fortsat har en bil holdende i garagen. Bussen skal ses som et alternativ til bilen, når det giver mening. Men på grund af den meget stærke seniorgruppe, som har været vant til at klare sig selv, er det nødvendigt med klare og informative kampagner, som fortæller, at bussen - eller for den sags skyld teletaxien - kan være rigtig godt alternativ til transport i egen bil.

## **ÆLDREFORENINGER SOM SAMARBEJDSPARTNERE**

FynBus' ambassadører har de sidste par år oparbejdet en del erfaring med foredrag i diverse foreninger. Foreninger, som FynBus selv har opsøgt, men flere af foredragene er også blevet arrangeret i samarbejde med det kommunale bagland. I 2014 tog FynBus dog den beslutning at invitere repræsentanter fra forskellige ældregrupper ind til et besøg hos FynBus, netop for at ramme den stigende gruppe af ældre i samfundet. Første foredrag blev holdt i FynBus' egne lokaler, og gæsterne var repræsentanter fra Odenses Ældre- og Lokalråd. Baggrunden for, at Odense blev valgt i første omgang, var, at Odense by de næste mange år skal gennemgå store forandringer, som også kommer til at have stor indflydelse på den kollektive trafik. FynBus vil derfor gerne give Ældre- og Lokalrådet et direkte talerør ind i den kollektive trafiks maskinrum, således at de har en bedre mulighed for at aflevere deres observationer direkte til FynBus. FynBus håber også,

at samarbejdet kan blive en tovejskommunikation, således at FynBus også får et talerør ud til de ældre. Formålet med mødet var blandt andet at oplyse om, hvordan FynBus hænger sammen og fortælle dem, hvad FynBus kan tilbyde dem. Efter mødet bød FynBus på en bustur, som skulle demonstrere, hvordan man tager bussen. FynBus har allerede nu skabt en god dialog med gruppen, som nu kan være med i processen i Odense, som den skrider frem. Det er aftalt, at der indkaldes til møde hos FynBus, når store ændringer er på vej.

Efter et succesfuldt møde besluttede FynBus at inddrage Ældre Sagen og de øvrige fynske ældreråd. Der har derfor været holdt adskillige møder hos forskellige interessenter. FynBus' kundeambassadører er blevet taget godt imod, og der har været stor åbenhed og forståelse mellem alle parter.

## **PENSIONISTFORENINGER FÅR EN AHA-OPLEVELSE.**

Rygtet løber hurtigt, og FynBus' 2 kundeambassadører får hurtigt fyldt deres kalendere op. Der er nemlig rift om deres foredrag om kollektiv trafik i de mange fynske pensionistforeninger. Nord, syd, øst og vest er besøgt, og flere besøg er på vej. Men det er ikke altid lige nemt for de 2 ambassadører.

Under overfladen lurer nemlig skepsis, manglende viden og fordomme. Bussen er altid forsinket, det er alt for dyrt, det tager længere tid med bus end bil. Spørgsmålene er mange, og brugen af kollektiv trafik er ofte sparsom.



## PÅ BESØG HOS OK I GRÆVLINGEHUSET

40 pensionister er mødt op i Grævlingshuset i Odense en tirsdag eftermiddag til foredrag om kollektiv trafik i deres nærområde. På besøg er nemlig FynBus' 2 kundeambassadører, som skal komme både skepsis og fordomme til livs. Efter en kop kaffe og et stykke kage er de fremmødte spændte på, hvad der nu skal ske. Ambassadørerne starter ud med at fortælle, hvordan FynBus er skruet sammen – hvem betaler, bestemmer og udfører. Allerede under første punkt må der trækkes på smilebåndene og forståelsen for den komplicerede verden, som kollektiv trafik er, øges. Som foredraget drejer hen på priser ændres ansigtstrækkene til forundrede, positive og tankevækkende. Deres viden bliver større og deres fordomme bliver gjort til skamme. Med den fysiske tilstedeværelse af FynBus' kundeambassadører og det høje niveau af viden har FynBus vundet en del mere på image-kontoen hos den voksende gruppe af seniorborgere. Et foredrag sluttes næsten altid med "Håber virkelig at I snart kommer igen". Og det gør FynBus selvfølgelig gerne, hvis der er behov for det.

## HJÆLP TIL DIGITAL SELVHJÆLP

Men FynBus holder ikke kun foredrag om køreplaner og priser. I en tid hvor tingene bliver mere og mere digitale, er der fra alle sider stort fokus på, hvordan man kan hjælpe befolkningen, og specielt den ældre del af befolkningen, med at blive fortrolige med de nye digitale selvbetjeningsmuligheder. Og hos FynBus er der ingen undtagelse. Udbuddet af selvbetjeningsløsninger hos FynBus bliver også større, og det er vigtigt at lære folk at bruge dem. FynBus tilbyder blandt andet webbaseret prisberegner, rutekort, Rejseplanen, selvbetjening ved bestilling af flexkørsel etc. Derfor startede FynBus i efteråret 2014 så småt op

med at tilbyde it-kurser. Formålet er at udvikle ældres muligheder for at bruge it- og mobilteknologi til brug og planlægning af deres rejser med kollektiv trafik. Det er et mål at fastholde ældre som buskunder og tiltrække nye kunder i ældregruppen.

## MÅLGRUPPEN FOR FYNBUS' KURSER KAN INDELES I 3 MINDRE GRUPPER:

### DE IT-PARATE

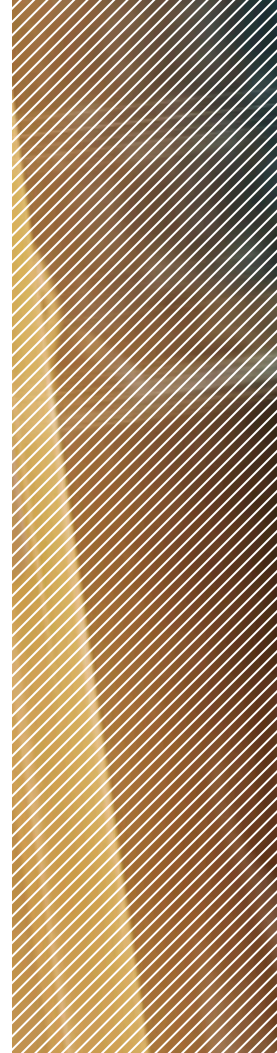
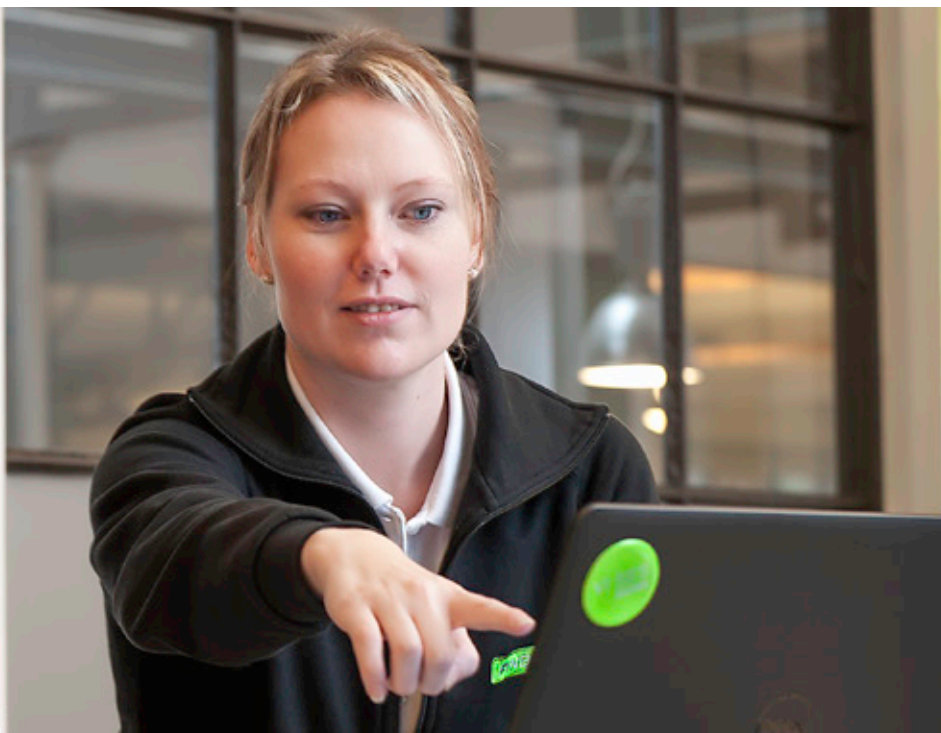
Her er der tale om en gruppe ældre, som allerede er meget selvhjulpne, og hvor brugen af de digitale medier er en naturlig del af hverdagen. Denne gruppe vil nemt ved hjælp af øget information og simple instrukser selv kunne gøre brug af de digitale løsninger, som FynBus tilbyder.

### DE IT-SVAGE

Denne gruppe af ældre mennesker har stiftet bekendtskab med it. De ejer både computer og mobiltelefon, men de finder det ikke naturligt at begå sig på de digitale medier, og de har brug for hjælp til at forstå tingene. Denne gruppe har brug for en grundigere instruktion i, hvordan tingene fungerer, men for dem vil en gruppeundervisning kunne dække deres behov. Altså fx undervisning via storskærm evt. med brug af egen computer.

### ANSIGT-TIL-ANSIGT

Denne gruppe af ældre har meget svært ved brugen af digitale medier, og de ejer måske ikke en computer. Hvis de ejer en computer, vil de have brug for en-til-en undervisning med en udførlig instruks med trin-for-trin. Gruppen vil i nogle tilfælde have brug for hjælp til selvbetjening. Hjælpen ville kunne udføres af fx pårørende, hjemmehjælpere eller andet plejepersonale.





## ET BREDT PROGRAM MED VALGMULIGHEDER

FynBus har derfor sammensat et undervisningsprogram, som består af 6 følgende moduler: Hjemmeside, Billetter og kort, Flextrafik, Køreplaner, Rejseplanen og Prisberegner. I samarbejde med de enkelte interessenter og kursister udvælges de moduler, som man ønsker undervisning i. Oftest ønskes alle moduler, men så byder dagen også på et langt og komprimeret program.

Målet er at skabe kontakt til de lokale datastuer og it-cafeer, hvor det ofte er it-stærke ældre, som hjælper de mindre stærke. FynBus håber at kunne uddanne nogle undervisere i at undervise i FynBus' digitale løsninger. Blandt andet har FynBus haft besøg af 3 it-frivillige fra Ældre Sagen, som fik undervisning i alle 6 moduler, og sigtet med undervisningen er, at de kan gå hjem til deres bagland af kursister og lære dem om de muligheder, der er for selvhjælp inden for kollektiv trafik.

## LOKALRÅD BLIVER TAGET MED PÅ RÅD

FynBus arbejder hele tiden for at komme tættere på kunderne, og det handler ikke kun om seniorgruppen. Man vil gerne ud i de små afkroge af Fyn, hvor borgerne ofte føler sig overset med hensyn til kollektiv trafik, og her fortælle om de muligheder, der

så er. Mange lokalsamfund organiserer sig i lokalråd, borgerforeninger og landsbyråd, og FynBus udvalgte i efteråret 2014 10 foreninger, som man tog kontakt til. Udvælgelsen skete blandt andet på baggrund af aktivitetsniveau på egen lokal hjemmeside. De 10 foreninger blev inviteret til et stormøde lignende det, der blev holdt for seniorgrupperne. Formålet var igen at informere og skabe en dialog med de mindre samfund, så de føler, at de får et talerør ind i organisationen, og FynBus får en kanal direkte ud til brugerne. Også dette møde har affødt en foredragsrække i de mindre fynske samfund.

## FREMTIDEN

De 4 stormøder, som har været afholdt med henholdsvis Odenses Ældre- og Lokalråd, Ældre Sagen, repræsentanter for de fynske ældreråd og fynske lokalråd har fyldt kalenderen godt op hos FynBus' to ambassadører. Der er nemlig stor efterspørgsel på deres foredrag også langt hen i 2015.

Der er fortsat fokus på, hvordan man kan udbrede budskabet om den kollektive trafik og dens muligheder, og man søger hele tiden nye samarbejdsmuligheder, som er til gavn for alle parter.



*Den 28. juni blev Thomas B. Thriges Gade i Odense definitivt lukket. Gaden, der skar Odense centrum over i to, har i mange år været genstand for debat og kritik af den store mængde gennemgående trafik i bymidten.*

# NYE TIDER I ODENSE

## NYE TIDER - OGSÅ FOR BUSSENERNE

Gaden blev lukket mellem Nørregade og Østre Stationsvej, og det sendte ikke kun tusinder af bilister ad andre veje - Thomas B. Thriges Gade var nemlig også benyttet af mange busruter, som nu skulle omlægges. Da lukningen havde store konsekvenser for mange ruter, valgte FynBus også denne dato til et generelt køreplansskifte, så det var stort set alle Odenses bybusser og regionale ruter over hele Fyn, der fik nye køreplaner samtidig.

## FYNBUS VAR TIL STEDE

Det krævede en omfattende informationsindsats, da mange buspassagerer skulle tillære nye vaner. FynBus arbejdede derfor hårdt på at få budskabet om de mange ændringer ud til alle kunderne i en bred vifte af medier.

Heldigvis fik lukningen af Thomas B. Thriges Gade også massiv omtale i de lokale medier, så det var nok de færreste odenseanere, der ikke havde opdaget, at gaden skulle spærres.

I lukningsweekenden indbød Odense Kommune til fest i gaden, der nu var tom for biler. Mange odenseanere kom forbi for at få et rundstykke, køre sæbekassebilsræs, høre koncerter eller gå en tur gennem den mørke tunnel. FynBus var også til stede med en infobus på Flakhaven. Her kunne borgerne få svar på alle deres spørgsmål om de mange forandringer i bustrafikken – og en ny trykt køreplan. Infobussen var en stor succes – det store

hold af medarbejdere fik talt med mange mennesker og delt mange tusinde køreplaner ud.

## BILISTER FANDT NYE VEJE

De mange bilister, der skulle finde nye veje, gav udfordringer for bustrafikken i ugerne efter lukningen. En del privatbilister måtte indkassere en bøde fra politiet, da de trods skiltningen valgte at køre gennem de ensrettede gader Frederiksgade og Nørregade. De største problemer opstod dog i Vindegade, der i starten af august, hvor odenseanerne vendte tilbage fra ferie, i perioder næsten sandede til i kø. Mange chauffører og passagerer var frustrerede over busser, der holdt og blev forsinkede af den megen trafik i den smalle gade. Både FynBus, Odense Kommune og politiet så på mange muligheder for at løse op for situationen. Problemerne forsvandt heldigvis igen i løbet af august, efterhånden som bilisterne lærte at finde nye veje gennem byen, og bustrafikken gled igen.

## FREMTIDEN

Over de kommende år rykker Thomas B. Thriges Gade-projektet sydpå og i vejret. Det, der lige nu ligner et stort hul midt i Odense, vil blive fyldt ud med en stor underjordisk parkeringskælder og en masse nye, flotte bygninger og pladser. Og letbanen vil som et helt nyt element i den kollektive trafik forbinde det hele med resten af byen.

VORLES FÜR BUSFAHRER

LEBENSWEITEN  
TATSACHEN  
SOCIETY



*I 2011 lød startskuddet for portalen Vores FynBus, hvor chaufførerne er i centrum. Forøget vidensdeling og kundeservice fra chaufførerne var målet i portalens opstart, men en positiv udvikling har fået redskabet til at blive en social chaufførportal til gavn for både FynBus, chaufførerne og entreprenørerne. Et system, som er det første af sin slags i et dansk trafikselskab, og som har gjort, at FynBus er kommet tættere på chaufførerne.*

## DET HELE STARTEDE MED...

Grundlaget for Vores FynBus stammer tilbage fra oktober 2011, hvor FynBus' bestyrelse besluttede sig for, at chaufførerne skulle certificeres. Redskabet Vores FynBus er blevet udviklet i et samarbejde mellem FynBus og busselskaberne Arriva, Odense Bybusser og Tide Bus, samt leverandøren af systemet A Close Shave. Testfasen for projektet kørte i et år, hvor det var frivilligt for chaufførerne, om de ville være en del af Vores FynBus. Efterhånden som testfasen blev afsluttet, valgte FynBus i samarbejde med entreprenørerne at udarbejde nye kontrakter i bl.a. Svendborg, Nyborg og Odense. I kontrakten blev det understreget, at man som chauffør skulle være en del af Vores FynBus og være aktiv bruger af portalen, der skulle opfattes som et arbejdsredskab. Kontrakter til kommende vognmænd vil også indeholde dette fokuspunkt.

Til at starte med var Vores FynBus primært rettet mod, at chaufførerne skulle dygtiggøres og certificeres i deres daglige job. Baggrunden for det byggede på, at FynBus anbefalede, at flere chauffører skulle højne deres niveau af kundeservice og viden og dermed kunne servicere kunderne bedre i tilfælde af diverse spørgsmål. Introduktionen af systemet fik en positiv modtagelse fra chaufførerne, som samtidig følte at afstanden mellem dem og FynBus blev reduceret.

## ET BANEVRYDENDE REDSKAB

Da Vores FynBus blev startet op, var det banebrydende for et dansk trafikselskab. FynBus var de første med idéen om at certificere chaufførerne og samtidig øge fokus på chaufførerne og deres hverdag. Systemet var oprindeligt skabt til telebranchen, men er i dag brugt af Bog & Idé, Dansk Supermarked og FONA osv. På Vores FynBus kan chaufførerne tage diverse certificeringer, som FynBus udbyder, og de optjener point alt efter hvor dygtige og aktive de er. Det gælder bla. certificering omkring den kommende udrulning af rejsekort. Systemet er ligeledes udstyret med sider som Forum og Din Mening, som giver chaufførerne mulighed for komme med forslag til køreplaner, indberette uhenigtsmæssigheder, stille spørgsmål osv. Derudover har systemet den unikke egenskab, at hver enkelt chauffør kan abonnere på en bestemt rute, som personen ofte kører. Ved hjælp af abonnement kan chaufføren følge med i ændring af rute, følge spørgsmål og svare på dem.

## DEN SOCIALE ROLLE

De seneste år har Vores FynBus udviklet sig gevaldigt. Fra at være et sted hvor man certificere og dygtiggøre sig, til at være et socialt medie som nu også kan benyttes til brug i sociale sammenhæng med ens kolleger. Tjenester såsom Forum og Din Mening har gjort, at både ansatte hos FynBus og chauffører hos eksterne entreprenører kan komme med deres syn på forskellige mærkesager og samtidig dele det med de øvrige chauffører på Vores FynBus.

## FYNBUS KOMMER TÆTTERE PÅ

FynBus har de seneste par år haft stor fokus på chauffør- og entreprenørsamarbejde, og med Vores FynBus er FynBus kommet tættere på både entreprenører og chauffører.

Responstiden mellem FynBus og chaufførerne er blevet reduceret ved hjælp af Vores FynBus, og nu kan chaufførerne skrive direkte til en planlægger, og der kommer svar hurtigst muligt, hvor det efterfølgende bliver taget med i det videre arbejde.

Vores FynBus er under konstant udvikling, og der tilføjes løbende nye muligheder. En af de nyeste muligheder er, at man kan lave lukkede grupper. Det betyder, at driftslederen hos den enkelte vognmand har mulighed for at udsende information via Vores FynBus, som er rettet mod bestemte grupper.

## CHAUFFØRERNES MENING

Chaufførernes tilfredshed med redskabet vægtes utrolig højt. Vores FynBus skal nemlig ses som et redskab primært rettet mod chaufførerne.

Tendensen viser, at chaufførerne synes, at Vores FynBus er et brugbart redskab, og specielt Forum og Din Mening vægtes højt. Det hjælper da også, at der hver uge bliver trukket lod om biografbilletter og ved særlige lejligheder større præmier. Konkurrenceelementet i at optjene point og muligheden for at vinde præmier ses som et sjovt tiltag og er i sig selv en motivationsfaktor til at hoppe forbi Vores FynBus.

## EN MILEPÆL OPNÅET!

I oktober 2014 havde Vores FynBus 3 års jubilæum, men udover det opnåede man en stor milepæl. 2014 var nemlig året, hvor Vores FynBus rundede 100 mio. optjente point. FynBus valgte at markere denne milepæl ved at udlevere en gave til chaufføren, som rundede Vores FynBus' 100 mio. point.

FynBus udleverede et 55" fladskærmsfjernsyn, som blev bragt personligt ud til vinderen i Middelfart.

## FREMTIDEN FOR VORES FYNBUS

Fremtidsplanerne for Vores FynBus bygger på at gøre det så simpelt og enkelt som muligt både for FynBus, chaufførerne, samt entreprenørerne. I dag får chaufførerne både informationer på Vores FynBus og pr. mail, men planerne er dog, at man vil fokusere på, at Vores FynBus skal være den primære informationskanal ud til chaufførerne.

Tablets i busserne er også en del af de fremtidige planer, så hver chauffør har en mulighed for at benytte sig af Vores FynBus. Planen er, at de skal primært benytte sig af muligheden, når der holdes pause ved endestationer.

# UDVIKLINGEN FOR VORES FYNBUS

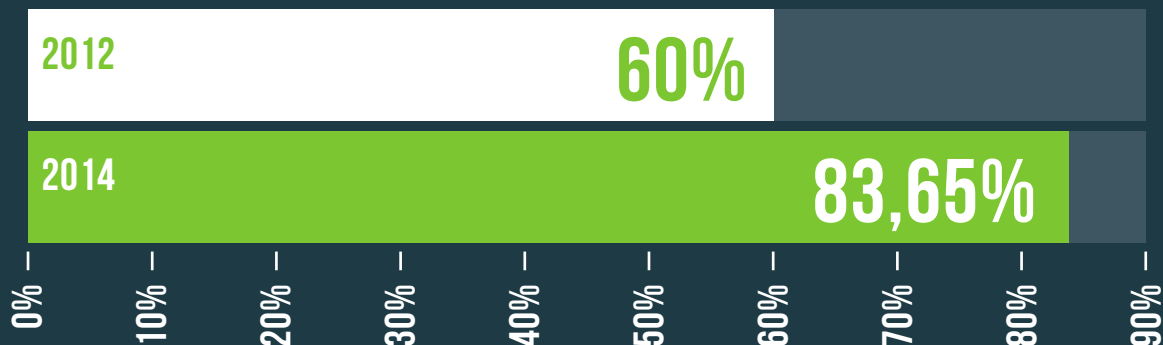
## CHAUFFØRER PÅ KURSUS:

I marts 2012 havde man haft 250 chauffører på kursus i Vores FynBus, og i 2014 havde 850 chauffører gennemført kurset.



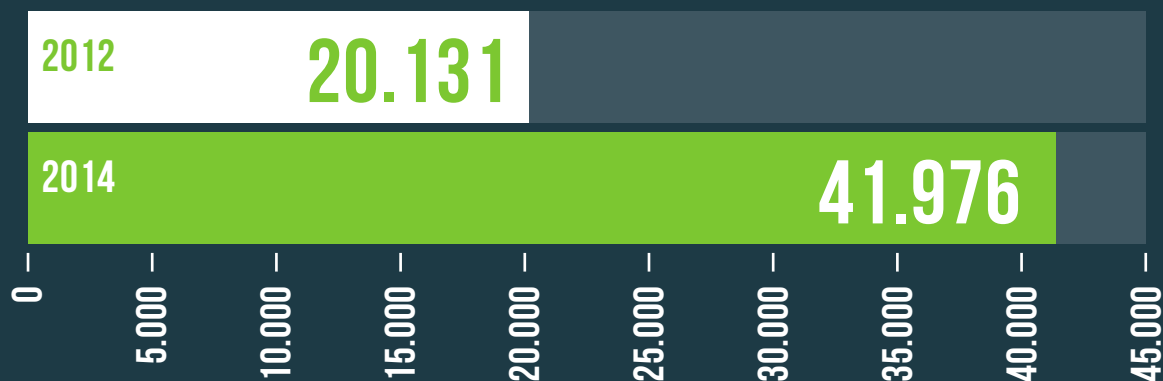
## GENNEMFØRTE CERTIFICERINGER:

Siden 2012 er fuldførelse af certificeringer steget med 23,65 %. Det betyder for FynBus, at 83,6 % af chaufførerne pr. 2014 har gennemført certificeringer på Vores FynBus og derved forøget deres viden til fordel for kunderne



## STØDT STIGENDE BESØGSTAL:

Besøgstallet og besøgstiden på Vores FynBus er stødt stigende. Gennemsnitstiden pr. besøg er steget med 1,53 minutter, hvilket afspejler chaufførernes villighed i at gennemføre certificeringer og forøget interesse i diverse informationer på Vores FynBus.





# FLEXTRAFIK PÅ NYE VEJE

**2014 bød på stor travlhed for hele Flexområdet. Ikke mindst set i lyset af den meget store opgave med overtagelsen af alle kommunale kørsler for Odense Kommune, som betød en fordobling af antallet af alle flexkørsler i 2014 i forhold til tidligere år. På trods af en svær start, lykkedes det at opnå en gennemsnitlig rettidighed på 95 %, hvilket var målet.**

**Denne opgave, kombineret med implementeringen af det fælles fynske telekørselskoncept, udvidelse af telekørsel for pendlere og forøget fokus på kontrol af løn- og ansættelsesvilkår for de mange chauffører, der kører flexkørsel, gav et turbulent og travlt, men også tilfredsstillende år for flextrafikken.**



## FÆLLES TELEKØRSELSKONCEPT

I 2014 nikkede en lang række kommuner til foreslåede forbedringer af den lokale telekørsel. Forbedringen har betydet en markant forøget betjening fra tidlig morgen til sen aften, samtidig med at telekørslen er blevet billigere og mere fleksibel for mange borgere.

Teletaxi er en fleksibel kørselsordning, som de fleste fynske kommuner tilbyder. Ordningen er et alternativ i de tidsrum og på de steder, hvor det økonomisk ikke kan betale sig at have busser kørende. Siden opstarten af telekørsel har de enkelte kommuner haft individuelle løsninger, og det har været svært for borgerne at finde ud af, hvordan man kunne bruge teletaxi.

Det har derfor været et stort ønske fra flere sider, at man arbejdede hen mod et fælles fynsk telekoncept. Det fælles koncept bygger på, at priser, tidsrum mm. kommer til at ligne hinanden. Ordningen er fortsat fleksibel for de enkelte kommuner, der selv kan vælge, hvilke moduler de vil tilbyde. Kommunerne bestemmer ligeledes selv inddelingen af teleområder.

Siden FynBus begyndte at tilbyde telekørsel, har der været et tæt samarbejde mellem Flextrafik og planafdelingen. Flextrafik modtager ofte ønsker til forbedringer i de enkelte teleordninger. Det tætte samarbejde har medført, at der flere steder er fundet bedre og mere effektive teleløsninger, som er til gavn for borgerne. Det gælder fx teletaxierne til færger i Spodsbjerg. Udvidelsen af telependlerordningen har også haft stor succes i 2014. Telependler er en hjælp til borgere, der måske ellers ikke ville bruge den kollektive trafik, fordi de har for langt til stoppestedet eller stationen. Tilbuddet giver borgerne mulighed for at blive kørt i taxi mellem hjemmet og udvalgte knudepunkter, hvor man kan tage busser eller tog. Telependler kræver, at man i forvejen er kunde i den kollektive trafik, og at man tilmelder sig over en periode på 14 dage ad gangen. Ordningen begyndte som et forsøg i Assens Kommune i forbindelse med projektet omkring direkte busser til uddannelsesstederne i Odense. I sommeren 2014 valgte man at tilbyde ordningen til de øvrige kommuner på Fyn.

Telependlerordningen gælder fortsat for de studerende, som skal til en uddannelsesbus. En teletaxi ankommer på hjemmeadressen og kører den studerende til det nærmeste knudepunkt, hvorfra der går en uddannelsesbus. Ved at kombinere en direkte bus med en teletaxi sikrer man uddannelsessøgende en hurtig transport mellem hjem og uddannelsessted.

## KUNDERNE BETJENER SIG SELV

Det blev nemmere at være telekørsels- og handicapkunde, da FynBus i 2014 satte mere fokus på selvbetjeningsløsninger på nettet.

Kunder på handicapkørselsordningen har i længere tid haft muligheden for selvbetjening. Når kunderne selv bestiller deres ture på nettet, sparer de ventetid i telefonen. Ordningen har dog været relativt lidt brugt. En årsag kan være, at der her ofte kan være tale om svage og ældre borgere, som ikke føler sig trygge ved de digitale løsninger.

Med en ny bestillingsside, som åbnede i efteråret 2014, tilbyder FynBus nu en smartere, nemmere og mere nutidig selvbetjeningsløsning. Håbet er, at brugen af selvbetjening på Handicapområdet vil stige, og at man eventuelt kan nå ud til andre end selve slutbrugerne - pårørende og eventuelt plejepersonale kan fx have stor gavn af at kunne bestille ture på alle tider af døgnet.

FynBus har været i tæt dialog med de fynske kommuner om at få gjort opmærksom på selvbetjeningsmuligheden. Alt informationsmateriale vedrørende handicapkørsel er også blevet opdateret, så selvbetjeningsmuligheden springer i øjnene.

I årets sidste måned blev det også muligt for brugere af den almindelige teletaxi at bestille ture via computer, tablet eller smartphone, de steder hvor det fælles telekørselskoncept er trådt i kraft. Kunderne skal blot oprette en profil via [FynBus.dk/Flexbestilling](http://FynBus.dk/Flexbestilling), og herefter har de mulighed for at bestille, se de ture, som allerede er bestilt, og eventuelt afbestille.

Efter oprettelse af profil er det muligt at hente en app til sin smartphone, således at man altid har muligheden for selvbetjening ved hånden. For teletaxi-kunder er det desuden smart, at man ved at bestille online slipper for at huske kontanter til chaufføren, da betalingen automatisk kan trækkes på et dankort.

Selvbetjening bliver også et stort område i 2015, og FynBus har planlagt flere initiativer til at øge selvbetjeningsgraden.

## KONTROL

Ord som kontrol og arbejdsklausuler har været hyppigt brugt i 2014.

Kontrol af dokumentation i forbindelse med udbud er blevet skærpet, og arbejdsklausuler skal være med til at sikre, at der er orden på arbejds- og lønvilkår hos eksterne entreprenører. FynBus indledte i 2014 et samarbejde med kontrolenheden i Odense Kommune netop vedrørende løn- og ansættelsesvilkår.

Parallelt har FynBus etableret et dialogforum med Dansk Taxiråd, Danske Busvognmænd og kommunerne om branchens forhold og vilkår. I 2015 fortsætter arbejdet med at sikre ordentlige forhold for chaufførerne, og med at de, der byder på kontrakterne, gør det på lige vilkår.

Der bliver desuden løbende udført kontrol på alle biler, der kører for Flextrafik. Og hvis der kommer en anmeldelse på en bil, kaldes den ind til FynBus. Et eksempel på en mangel kunne være, at chaufføren ikke har erhvervskørekort, som selvfølgelig er et krav.

FynBus gennemførte i 2014 en lang række ekstraordinære vognkontroller. Året bød også på et par sager, hvor FynBus var nødsaget til at opsige samarbejdet med nogle leverandører efter at have konstateret uorden i forholdene.

## KUNDERNE ER TILFREDSE

FynBus gennemførte i 2014 for første gang en kundetilfredshedsundersøgelse på hele flexområdet. Undersøgelsen blev udviklet i tæt samarbejde med analyseinstituttet Wilke og Sydtrafik, og på området vedrørende Siddende patientbefordring var der tale om en fælles undersøgelse for Sydtrafik og FynBus. Både rapporten vedrørende tilfredsheden med den Siddende patientbefordring og rapporten for den øvrige flextrafik under FynBus (Handicapkørsel, Kommunal kørsel og Telekørsel) dokumenterede en samlet tilfredshed på et meget højt niveau.

På en skala, hvor værdierne 65-74 svarer til "God/Godt" og 75-100 svarer til "Meget god/godt", opnåede de 3 FynBus-kørselsordninger Handicapkørsel, Kommunalkørsel og Telekørsel en samlet tilfredshed på 83. Tilfredsheden med bestillingen af kørsel og tilfredsheden med bilen og køreturen scorede ligeledes en høj tilfredshed.

Sidstnævnte omfatter chaufførerne, og den høje tilfredshed fra kundernes side viser, at de beklagelige enkeltsager, der fra tid til anden dukker op i medierne, ikke afspejler en generel tendens – tværtimod er chaufførerne noget af det, som kunderne er så tilfredse med, at det næsten ikke kan gøres bedre.

Undersøgelsen viste også, at det kan være svært for kunderne at vide præcis hvornår de kan forvente at blive afhentet. Som konsekvens af undersøgelsen er kommunikationen omkring forventet afhentningstidspunkt derfor blevet forbedret.

Denne første tilfredshedsundersøgelse på flexområdet blev gennemført fra 1. maj til 6. juni 2014. I 2015 forventer FynBus at gennemføre en tilsvarende undersøgelse sidst på efteråret.

## VORES FLEXTRAFIK

FynBus har haft stor succes med portalen Vores FynBus blandt buschaufførerne. Her kan chauffører holde deres viden ved lige ved at tage certificeringer, vidensdele, komme i dialog med FynBus, interagere med andre kolleger, etc.

Redskabet har været så stor en succes, at Flextrafik i 2015 sammen med Sydtrafik vil indføre Vores Flextrafik, som er en pendant til Vores FynBus. Her vil chauffører, der kører flexkørsel, få nogle af de samme muligheder som på Vores FynBus.

Håbet er, at det vil give en tættere og mere åben dialog mellem chauffører, vognmænd og Flextrafik, og et højere fælles vidensniveau, der i sidste ende gerne skal komme kunderne til gavn.

# HVOR TILFREDS ER DU MED...

<b>TILFREDSHED GENERELT (TOTAL, N=634)</b>	<b>83</b>
--	-----------

HVOR TILFREDS ER DU GENERELT MED FLEXTRAFIK?	78
HVOR TILFREDS ER DU ALT I ALT MED DIN SENESTE TUR MED FLEXTRAFIK?	87

<b>BESTILLING OG BEHOV (TOTAL, N=553)</b>	<b>87</b>
---	-----------

ALT I ALT MED BESTILLING AF DIN REJSE	87
VENTETIDEN I TELEFONEN, DA DU BESTILTE TUREN	82
MEDARBEJDERNES VENLIGHED, DA DU BESTILTE TUREN	92

<b>BILEN OG KØRETUREN (TOTAL, N=553)</b>	<b>92</b>
--	-----------

AFHENTNINGSTIDSPUNKTET	87
ANKOMSTTIDSPUNKTET	88
RENGØRINGEN AF BILEN (BÅDE INDVENDIGT OG UDVENDIGT)	93
BILENS INDRETNING OG KOMFORT	89
CHAUFFØRENS KUNDESERVICE (VAR CHAUFFØREN SMILENDE OG HJÆLPESOM)	92
CHAUFFØRENS KØRSEL	93
CHAUFFØRENS VILLIGHED TIL AT HJÆLPE DIG IND/UD AF VOGNEN, HVIS DU HAVDE BEHOV FOR DET	94
CHAUFFØRENS SERVICE IFM. AT FASTSPÆNDE KORREKT OG FORSVARLIGT UNDER TUREN	93
TURENS VARIGHED	92
PRISEN	95

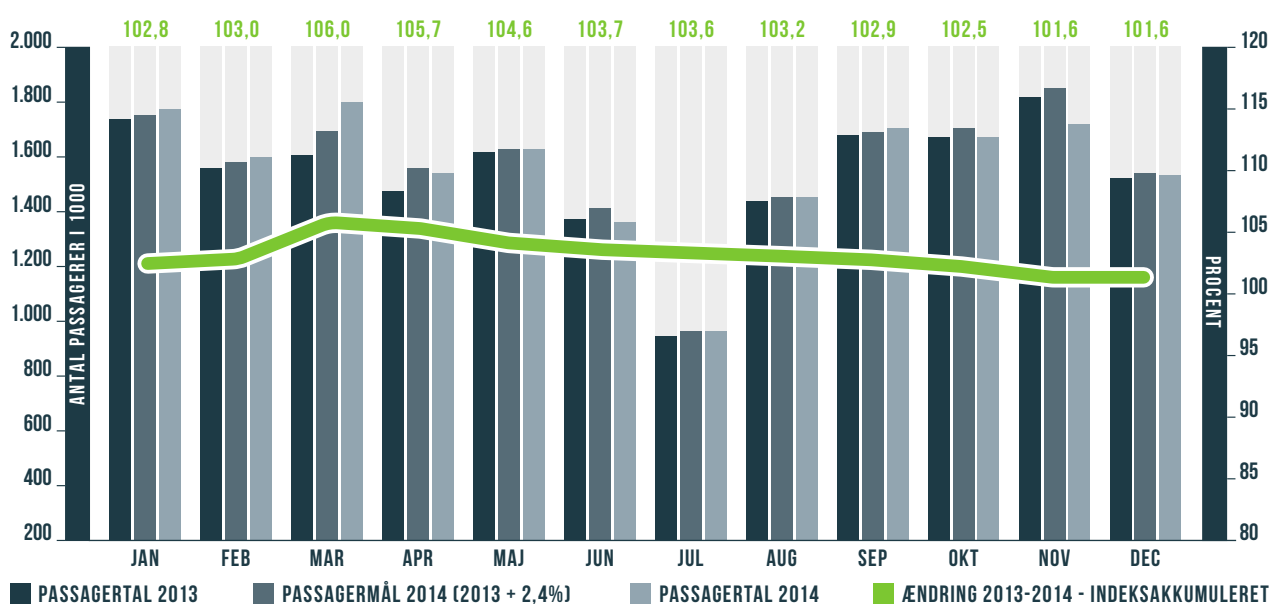
<b>KONTAKT VED FORSINKELSE (TOTAL, N=41)</b>	<b>83</b>
--	-----------

HVOR TILFREDS ER DU MED FLEXTRAFIKS HJÆLP, DA DU HENVENDTE DIG OMKRING FORSINKELSEN ELLER UDEBLIVELSEN?	73
---	----

# PASSAGERTAL OG RETTIDIGHED

I 2009 satte FynBus sig et ambitiøst mål om 15 % flere passagerer i busserne inden udgangen af 2015. Ved udgangen af 2014 lå den samlede vækst på 13,1 %. Totalt set havde regionalbusserne sidste år en fremgang på 1,5 %, bybusserne i Odense 1,6 %, mens de øvrige ruter havde en fremgang på 1,9 %. Samlet set havde FynBus en passagervækst på 1,6 % i 2014.

## MÅNEDLIG PASSAGERUDVIKLING 2014



## PASSAGERUDVIKLING 2010-2014 (PASSAGERTAL I 1.000)

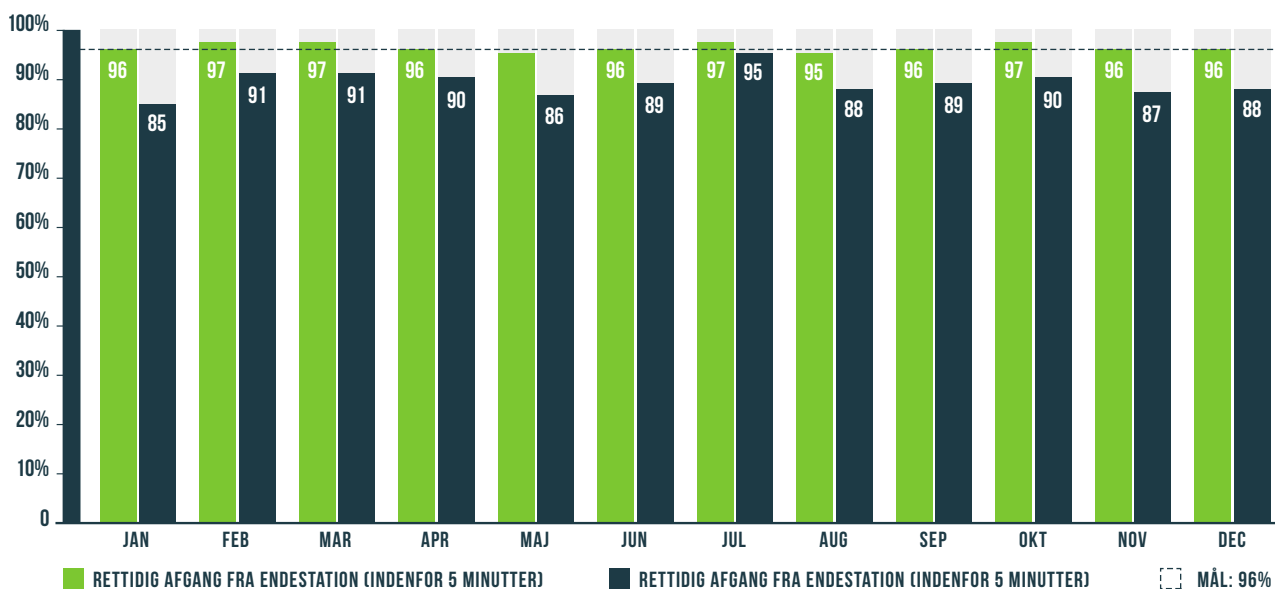


## BUSSER TIL TIDEN

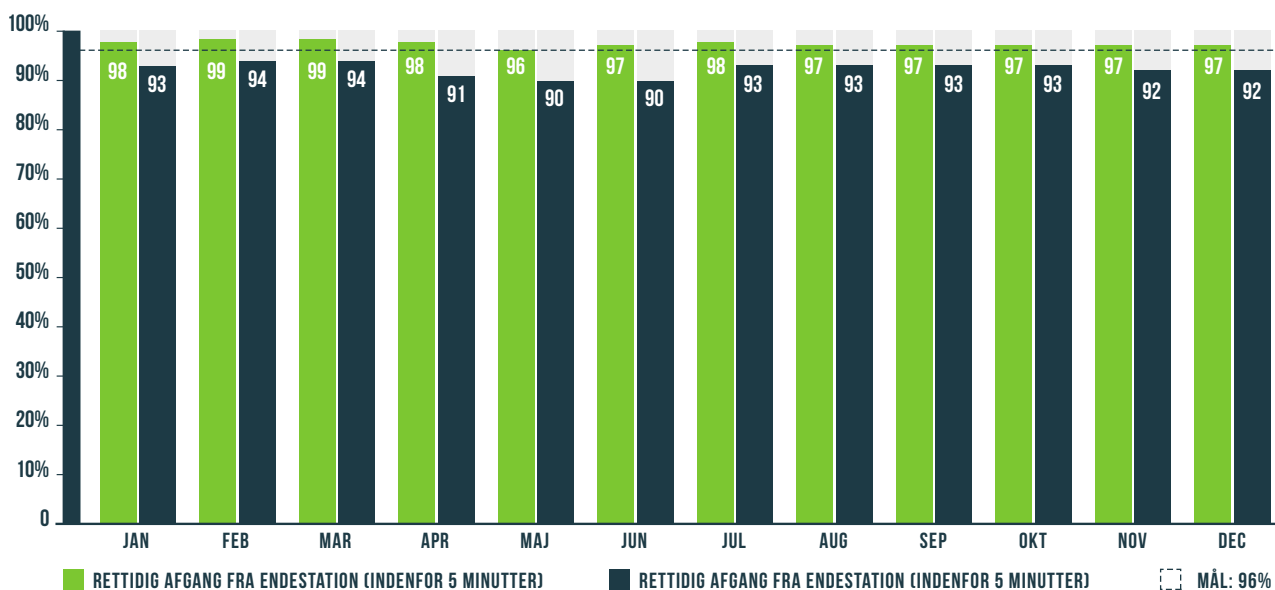
Den høje tilfredshed med FynBus hænger blandt andet sammen med den præcision, kunderne oplever. Her var 2014 også et tilfredsstillende år, der bød på den højeste rettidighed nogensinde. FynBus er i stand til at følge bussernes præcision ved hjælp af GPS-teknologi, og i 2014 afgik 97 % af alle busser til tiden. Dertil

kommer, at mængden af udgået kørsel var den laveste nogensinde - under 200 køreplantimer måtte udgå i hele 2014. De flotte tal er resultatet af forbedrede køreplaner, forbedret overvågning af den daglige drift, øget buskapacitet og kapacitetsstyring, samt et godt og stabilt driftsår.

## RETTIDIGHED TIL/FRA ENDESTATION (REGIONALE RUTER)



## RETTIDIGHED TIL/FRA ENDESTATION (ODENSE)



## FÅ DIG NU ET BUSKORT!

FynBus har et ønske om få flest mulige kunder over på et kortprodukt, således at der er færre kontantkøb i busserne. Ved udgangen af 2014 afspejlede passagertallene da også et markant fald på billetter solgt i bussen. En af årsagerne kan være KVIKkortet, som fortsat er meget populært hos fynboerne. Tallene viser tydeligt en markant stigning i brugen af KVIKkort. Også Ungdomskortet har oplevet en markant stigning.

De flere rejser på Ungdomskort skyldes højst sandsynligt den udvidede mulighed for at anvende kortet til rejser uden for skoletiden, hvor man har mulighed for at rejse hvorhen på Fyn, man ønsker. Men også muligheden for at komme direkte til sin uddannelsesinstitution med en uddannelsesbus kan have øget interessen for denne korttype.

## FORDELING AF BILLET- OG KORTTYPER, 2010 - 2014

	2010	2011	2012	2013	2014	ÆNDRING 2013 - 2014	
						ANTAL	%
<b>ENKELTBILLETTER:</b>							
BILLETTER SOLGT I BUS	3.549.330	2.600.443	2.089.981	1.844.472	1.716.857	-127.615	-6,9%
SMS+MOBILBILLET	104.230	180.187	228.314	244.807	276.862	32.055	13,1%
<b>ENKELTBILLETTER I ALT</b>	<b>3.653.560</b>	<b>2.780.630</b>	<b>2.318.295</b>	<b>2.089.279</b>	<b>1.993.719</b>	<b>-95.560</b>	<b>-4,6%</b>
<b>TURKORT:</b>							
TURKORT (ALM.)	392.919	264.532	195.013	138.713	102.133	-36.580	-26,4%
TURKORT (VÆRDIKORT)	292.874	430.008	509.784	574.440	594.959	20.519	3,6%
<b>TURKORT I ALT</b>	<b>685.793</b>	<b>694.540</b>	<b>704.797</b>	<b>713.154</b>	<b>697.092</b>	<b>-16.062</b>	<b>-2,3%</b>
<b>KVIKKORT</b>	<b>790.959</b>	<b>2.012.662</b>	<b>3.116.140</b>	<b>4.159.201</b>	<b>4.588.451</b>	<b>429.250</b>	<b>10,3%</b>
<b>PERIODEKORT:</b>							
SKOLEKORT	886.073	1.204.383	1.325.098	1.240.414	1.269.337	28.923	2,3%
HYPERCARD/UNGDOMSKORT	1.333.257	1.441.783	1.958.881	2.085.382	2.459.478	374.096	17,9%
PERIODEKORT (ALM.)	5.682.479	5.052.197	4.736.526	4.374.947	3.916.325	-458.622	-10,5%
<b>PERIODEKORT I ALT</b>	<b>7.901.809</b>	<b>7.698.363</b>	<b>8.020.505</b>	<b>7.700.743</b>	<b>7.645.140</b>	<b>-55.603</b>	<b>-0,7%</b>
<b>BEREGNEDE PASSAGERTAL*</b>	<b>3.698.787</b>	<b>3.235.767</b>	<b>3.336.515</b>	<b>3.437.812</b>	<b>3.464.790</b>	<b>26.978</b>	<b>0,8%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16.730.908</b>	<b>16.421.962</b>	<b>17.496.252</b>	<b>18.100.189</b>	<b>18.389.192</b>	<b>289.003</b>	<b>1,6%</b>

\*BEREGNEDE PASSAGERTAL = BUS&TOG, OMSTIGNINGER, GRATISBØRN



# I 1992 kostede det kun 10 kr. at tage bussen i Odense.

- Og det gør det stadig **!!!**

ALT DET BUSTUR DU ORKER  
I HELE ODENSE KOMMUNE  
FOR EN FLAD TIER  
MED ET KVIKKORT



## Kender du KVIKKortet?

...og vidste du, at du kan køre ligeså langt, du orker i hele Odense Kommune, for en flad tier? De 10 kroner er ovenikøbet kun den maksimale pris. Hvis du kører udenfor myldretiden, skærer vi nemlig 20% af prisen. Og som om det ikke var nok, belønner vi dig med yderligere rabatter, jo mere du rejser!

## KVIKKortet kort:

- Det er gratis at få sig et KVIKKort
- Du betaler kun for det, du rejser
- Der er ingen skjulte afgifter eller gebyrer
- "Mængderabat": Rejs mere - betal mindre
- 20% ekstra rabat uden for myldretiden
- Du slipper for at bekymre dig om kontanter til busbilletten.

## Hvordan?

Læs mere og bestil dit KVIKKort på [KVIKKort.dk](http://KVIKKort.dk), eller få hjælp til at bestille kortet på dit lokale bibliotek, i FynBus' kundecentre eller ved at ringe på **6311 2200**.





# OVERBLIK

# 2012 - 2014\*

## BUSDRIFT

(1.000 KR.)	2012	2013	2014
INDTÆGTER	226.949	229.264	235.268
BRUTTOUDGIFTER	491.577	504.400	510.718
ÅRETS EJERBIDRAG **	326.107	338.279	338.337

## NØGLETAL

	2012	2013	2014
INDBYGGERTAL	485.190	485.672	486.709
PASSAGERANTAL	17.496.000	18.101.000	18.390.000
KØREPLANTIMER	610.640	612.097	610.415
KØREPLAN KM	19.063.530	18.989.198	18.603.703
PASSAGERER/KØREPLANTIMER	28,7	29,6	30,1
PASSAGERER/ANTAL INDBYGGERE	36,1	37,3	37,8
EJERBIDRAG/KM (KR.)	17,1	17,8	18,2

\* Tallene er excl. Telekørsel

\*\* Ejerbidraget er incl. rammestyring og anlægsudgifter

# ÅRSREGNSKAB LIGHT

Følgende er hovedtal fra FynBus' årsregnskab 2014.  
Find det samlede årsregnskab på  
[FynBus.dk/konomi-og-statistik](http://FynBus.dk/konomi-og-statistik)

(1.000 KR.)

BUSDRIFTEN	REGNSKAB 2012	REGNSKAB 2013	BUDGET 2014	REGNSKAB 2014
PASSAGERINDTÆGTER MV.	-226.949	-229.264	-239.726	-235.268
ENTREPRENØRUDGIFTER MV.	491.577	504.400	516.789	510.718
FÆLLESUDGIFTER	61.479	63.143	64.730	62.887
ÅRETS EJERBIDRAG BUSDRIFT	326.107	338.279	341.793	338.337

TELEKØRSEL	REGNSKAB 2012	REGNSKAB 2013	BUDGET 2014	REGNSKAB 2014
PASSAGERINDTÆGTER MV.	-575	-1.067	-961	-1.436
ENTREPRENØRUDGIFTER MV.	3.717	8.259	7.087	11.060
FÆLLESUDGIFTER	540	1.365	3.346	5.016
ÅRETS EJERBIDRAG TELEKØRSEL	3.682	8.557	9.472	14.640

FLEXTRAFIK	REGNSKAB 2012	REGNSKAB 2013	BUDGET 2014	REGNSKAB 2014
PASSAGERINDTÆGTER MV.	-6.411	-6.269	-6.005	-6.549
ENTREPRENØRUDGIFTER MV.	48.504	51.536	93.833	119.759
FÆLLESUDGIFTER	24.250	22.991	18.616	22.554
ÅRETS EJERBIDRAG FLEXTRAFIK	66.343	68.257	106.443	135.765

TJENESTEMÆND	REGNSKAB 2012	REGNSKAB 2013	BUDGET 2014	REGNSKAB 2014
INDTÆGTER I ALT	-7.211	-5.617	-4.340	-9.050
UDGIFTER I ALT	8.061	8.697	8.920	9.804
ÅRETS RESULTAT TJENESTEMÆND	850	3.080	4.580	754

## AKTIVER

(1.000 KR.)	ULTIMO 2013	ULTIMO 2014
<b>MATERIELLE ANLÆGSAKTIVER</b>		
GRUNDE OG BYGNINGER	50.844	48.739
TEKNISKE ANLÆG M.V.	7.157	4.628
INVENTAR MV.	228	267
ANLÆG UNDER UDFØRELSE	0	0
<b>IMMATERIELLE ANLÆGSAKTIVER</b>		
IMMATERIELLE ANLÆGSAKTIVER	4.236	3.899
ANLÆG UNDER UDFØRELSE	0	115
<b>MATERIELLE/IMMATERIELLE ANLÆGSAKTIVER I ALT</b>	<b>62.465</b>	<b>57.648</b>
<b>FINANSIELLE ANLÆGSAKTIVER</b>	<b>49.413</b>	<b>18</b>
<b>ANLÆGSAKTIVER I ALT</b>	<b>111.878</b>	<b>57.666</b>
<b>OMSÆTNINGSAKTIVER</b>		
TILGODEHAVENDER	76.825	72.125
LIKVIDE BEHOLDNINGER	106.863	152.361
<b>OMSÆTNINGSAKTIVER I ALT</b>	<b>183.892</b>	<b>224.486</b>
<b>AKTIVER I ALT</b>	<b>295.566</b>	<b>282.152</b>

## PASSIVER

(1.000 KR.)	ULTIMO 2013	ULTIMO 2014
<b>EGENKAPITAL</b>	<b>7.850</b>	<b>3.856</b>
HENSATTE FORPLIGTIGELSER	237.255	229.536
LANGFRISTEDE GÆLDSFORPLIGTIGELSER	6.535	12.462
KORTFRISTEDE GÆLDSFORPLIGTIGELSER	43.926	36.298
<b>PASSIVER I ALT</b>	<b>295.566</b>	<b>282.152</b>





F R E M

W O D

2 0 1 5



*Jo mere viden, vi har om kunderne, desto tættere kan vi komme på at skaffe flere. Det er en af de filosofier, som vil ligge til grund for arbejdet med at skaffe nye kunder i busserne i 2015. Og flere kunder skal der til, hvis vi fortsat skal kunne drive og udvikle den kollektive trafik som et reelt alternativ til bilen.*

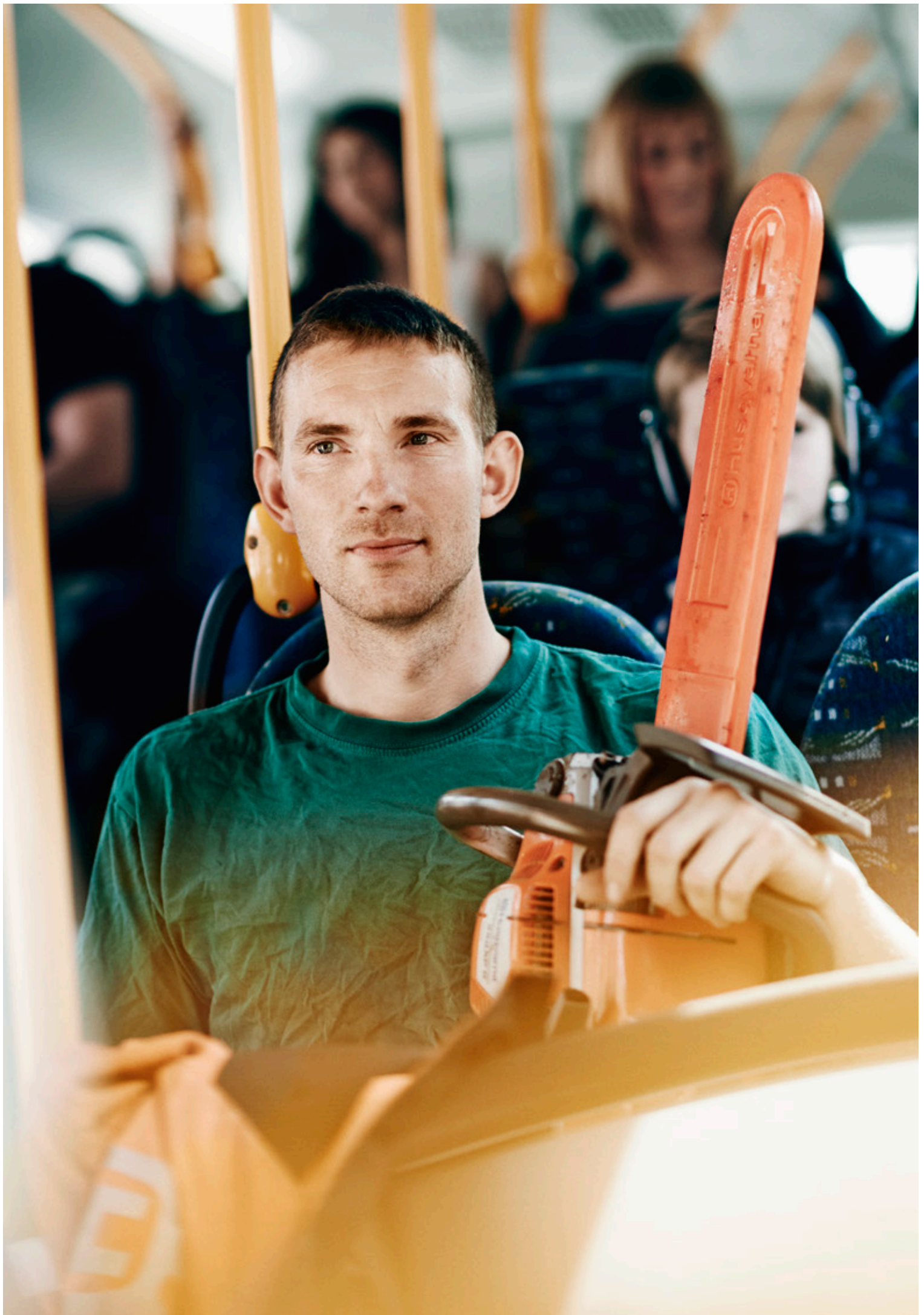
*FynBus' bestyrelse var i sommeren 2014 på studietur i Göteborg og blev her inspireret af Västtrafiks flotte resultater i arbejdet med at skaffe flere passagerer i busserne. Med inspiration fra Sverige, men også som et resultat af mange års viden og erfaring bliver der iværksat nye kunderettede initiativer, der skal få flere erhvervspendlende bilister til at tage bussen, samtidig med at der gøres en indsats for at få unge mennesker under uddannelse til at blive i bussen, fremfor at vælge bilen, når kørekortet er i hus.*

*Disse indsatser kombineret med nye initiativer overfor såvel senior-kunder, som folkeskoleelever skal bidrage til væksten og vil forhåbentlig mere end rigeligt bidrage til, at ambitionen om 15 % flere passagerer inden udgangen af 2015 nås.*

*Parallelt med arbejdet med at sikre en fortsat vækst ligger der store udfordringer i at få buskørslen i Odense til at passe sammen med arbejdet med at anlægge Odense Letbane. En lang række forandringer vil skabe udfordringer for alle, der har deres gang i og omkring bymidten i Odense. For FynBus handler det om at sikre den bedst mulige busbetjening, således at kunderne fortsat vil opleve bussen som et godt alternativ til bilen og som en god løsning, når turen går til eller gennem bymidten.*

*Endelig skal FynBus og fynboerne til at gøre klar til rejsekortet, der vil afløse det nuværende billetsystem i sommeren 2016. Allerede i 2015 vil rejsekort-udstyr blive sat i busser på udvalgte ruter, så man kan begynde arbejdet med at gøre rejsekortet lige så populært og anvendeligt som det nuværende elektroniske billetsystem, der nærmer sig pensionen.*

*I 2015 hedder nøgleordene fortsat samarbejde og inddragelse, temaet er fortsat kundefokus og vækst, og metoderne er de samme som de foregående år; ildhu, entusiasme og professionalisme.*











Bilag 6.1

### Forretningsgang for FynBus' kontrol af arbejdsklausuler - flextrafik

Trin 1.	I forbindelse med opstart af ny kontraktperiode	<b>Brev til vognmænd:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Orientering om arbejdsklausul og betydning heraf.</li><li>b. Anmodning om oplysning om overenskomstforhold.</li><li>c. Anmode om liste over samtlige (eventuelle) ansatte.</li><li>d. Anmodning om efterfølgende orientering ved ændringer i ovenstående.</li></ul>
Trin 2.		<b>Kontrol af overenskomstforhold</b> (trin 1) – evt. stikprøve
Trin 3.	3-6 måneder inde i kontraktperioden eller ved mistanke	<b>Kontrol af arbejdsklausul</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hvis medlem af arbejdsgiverforening eller tegnet overenskomst =&gt; kun kontrol ved konkret mistanke.</li><li>• Hvis følger overenskomst =&gt; kontrol.</li></ul>
Trin 4.		<b>Kontrol:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Brev om indhentelse af dokumentation (lønsedler, e-indkomst, ansættelsesbevis mv.)<ul style="list-style-type: none"><li>i. Frist 5 arbejdsdage.</li><li>ii. Konkret beslutning om der indhentes dokumentation på alle chauffører, på udvalgte (navngivne) chauffører eller på en procentdel.</li></ul></li><li>b. Opfølgning på modtaget materiale<ul style="list-style-type: none"><li>iii. Evt. rykker.</li><li>iv. Evt. bod.</li></ul></li><li>c. Kontrol af indhentet materiale<ul style="list-style-type: none"><li>v. Hvis ok =&gt; brev til vognmand med resultat.</li><li>vi. Hvis tvivl =&gt; arbejdsmarkedets parter spørges<ul style="list-style-type: none"><li>1. hvis ok =&gt; brev til vognmand med resultat.</li><li>2. hvis overtrædelse =&gt; brev til vognmand med resultat (sanktion).</li></ul></li><li>vii. Klar overtrædelse (f.eks. ren provisionsløn) =&gt; brev til vognmand med resultat (sanktion).</li></ul></li></ul> <p>Alternativt: Kontrol ved besøg hos vognmand - evt. i forbindelse med kontrol af vogne.</p>





# Fynbus - Kundetilfredshedsundersøgelse

Q1 2015

Anne Katrine Zahle & Daniel Kargaard Svendsen

# Indholdsfortegnelse

Indhold	Side
Formål	3
Overblik	5
Anbefaling	8
Konklusioner	9
Tilfredshedsmodel	12
Resultater – Overordnede parametre	17
Resultater – Generelt	25
Resultater – Bussen og køreturen	28
Holdningsspørgsmål	30
Resultater – Fordelt pr. bustype	32
Resultater - Kontaktpunkter	40
Baggrund – Rejsemønster og demografi	44
Om undersøgelsen	49
Kontakt	54

# Formål

Formålet med indeværende måling er, at evaluere tilfredsheden blandt FynBus' passagerer. Dette gøres både for den overordnede tilfredshed og loyalitet samt for konkrete delområder. Undersøgelsen gennemføres hvert år, så udviklingen i tilfredsheden kan følges.

Målinger af tilfredsheden foretages både i FynBus bybusser og regionalbusser, og resultaterne er i nogle tilfælde opdelt for at FynBus kan vurdere passagerernes tilfredshed med de to operatører, Arriva og Tide (samt FynBus' egne chauffører).

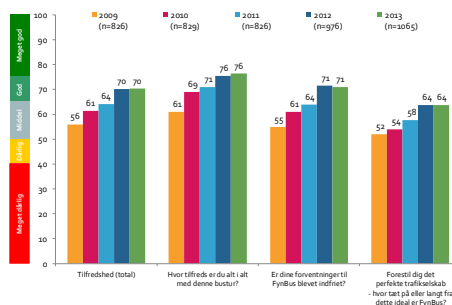
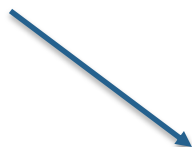
Til denne måling udarbejdes desuden en model, der har til formål at identificere de konkrete forhold, der har størst betydning for passagerernes overordnede tilfredshed med busturen. Dette betyder, at FynBus kan arbejde strategisk og taktisk med relevante områder i forhold til forbedring af passagerernes tilfredshed.

# Undersøgelses metode – forklaring af grafikker

Meget god	75 - 100
God	65 - 74
Middel	50 - 64
Dårlig	40 - 49
Meget dårlig	0 - 39

Gennem denne rapport, bruges der indekstal for de fleste spørgsmål. Dette betyder, at respondenternes svar genberegnes i en skala fra 0-100. Gennem en lang række undersøgelser, er der konsensus om fortolkningen af hvert niveau. Måden hvorpå de enkelte niveauer skal fortolkes er vist til venstre.

Alle værdier på 75 og derover, skal fortolkes som "meget god". Dette signalerer, at det er mere vanskeligt at forbedre tilfredsheden fra 80 til 90, end det er 60 til 70, selv om forskellen i absolutte tal er den samme.



# Overblik





# Udvikling fra 2014 til 2015

	Indeks score	Udvikling fra 2014 -> 2015
<b>Tilfredshed (total)</b>	74	↗ 0,4
Hvor tilfreds er du alt i alt med denne bustur?	80	↗ 0,6
Er dine forventninger til FynBus blevet indfriet?	75	↗ 0,5
Forestil dig det perfekte trafikskelskab hvor tæt på eller langt fra dette ideal er FynBus?	67	↗ 0,1
<b>Loyalitet (total)</b>	69	↘ -0,1
Hvor attraktiv er FynBus i forhold til andre transportformer?	61	↘ -0,6
I hvilken grad ville du anvende FynBus, hvis du havde andre transportmuligheder på samme strækning?	46	↘ -1,9
I hvilken grad vil du anbefale FynBus til andre, fx. venner, familie og kolleger?	71	↗ 1,3
Hvor sandsynligt er det, at du vil vælge at køre med FynBus igen?	96	↗ 0,6
<b>Image (total)</b>	75	↗ 2,3
I hvilken grad oplever du FynBus som et troværdigt busselskab?	78	↗ 2,1
I hvilken grad oplever du FynBus som et pålideligt busselskab?	75	↗ 1,9
I hvilken grad oplever du FynBus som et busselskab der har et godt omdømme?	70	↗ 3,0
<b>Incitamentsfaktorerne</b>		
Indeklimaet i bussen	73	↗ 3,6
Den indvendige rengøring	74	↗ 1,8
Chaufførens kørsel	82	↗ 4,2
Chaufførens kundeservice	82	↗ 3,5
Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse	71	↘ -2,5
Bussens overholdelse af køreplanen	78	↗ 4,0

- ↗ Positiv udvikling (indeks bedre end 2 i forhold til sidste måling)
- ↘ Positiv tendens (indeks 0 til 2 i forhold til sidste måling)
- ↖ Negativ tendens (indeks -2 til 0 i forhold til sidste måling)
- ↙ Negativ udvikling (indeks dårligere end -2 i forhold til sidste måling)

# Anbefaling og konklusioner



# Anbefaling



FynBus er igen i år gået frem på langt de fleste forhold og den samlede tilfredshed er på det højeste niveau til dato, hvilket er en flot bedrift.

Således lyder den overordnede anbefaling på at vedligeholde det arbejde, der allerede er igangsat på identificerede indsatsområder.

FynBus vil kunne opnå den højeste tilfredshed med busturen og dermed FynBus, ved især at fokusere på forhold der vedrører opfattelsen af FynBus, men fokus på rettidigheder af busserne – og opfattelsen heraf - vil også skabe mere tilfredshed.

# Konklusion



## Tilfredshed

+

- Den samlede tilfredshed med busturen er på det højeste niveau til dato. Dette gælder for alle tre overordnede tilfredshedsspørgsmål.
- For at sikre og vedligeholde den høje tilfredshed i fremtiden bør FynBus primært fokusere på optimering af...
  - opfattelsen af FynBus
  - rettidighed
- Rettidighed er et af de forhold der oftest nævnes i forlængelse af gode oplevelser med busturen.

-

- Når tilfredsheden med FynBus opdeles på undergrupper er der signifikante forskelle på tilfredsheden afhængig af alder. De yngre aldersgrupper er mindre tilfredse. Tilfredshed stiger med alderen.
- Ses der på aldersfordelingen generelt udgør de yngre passagerer (15-29 år) 59%. Der er altså et vækstpotentiale i, at få passagerenes levetid til at vokse.
- Turens varighed og manglende siddepladser er de forhold som oftest giver dårlige oplevelser med busturen.

Fokusområde

Primære fokus på indsatsområder fra tilfredshedsmodellen (opfattelse, rettidighed)

FynBus bør fortsat have den yngre målgruppe i fokus for at forbedre tilfredsheden samlet set. Dog er det vigtigt at holde sig for øje, at aldersfordelingen på tværs af målingerne er forholdsvis ens. Derfor skyldes den positive udvikling, som FynBus har været igennem de seneste år, også en større tilfredshed blandt de yngre passagerer. Indsatserne virker altså!

# Konklusion

## Loyalitet

+

- Loyaliteten overfor FynBus er på samme niveau som sidste års måling, hvor FynBus oplevede det bedste resultat til dato.
- På tværs af undergrupper forventer stort set alle passagerer, igen i år, at benytte FynBus igen.

-

- Signifikante demografiske forskelle på loyalitet.
- Alle aldersgrupper undtagen 50+ scorer dårligt eller meget dårligt, når de bliver spurgt om, hvorvidt de ville benytte FynBus, hvis de havde andre alternativer.

Fokusområde

Imødekomme de yngre målgruppers behov, så det bliver attraktivt at tage FynBus på trods af andre muligheder.

## Image

+

- Signifikante stigninger i opfattelsen af FynBus' image
- Især aldersgruppen 50+ har en meget god opfattelse af FynBus' image.

-

- På trods af ovenstående opfatter passagerer i aldersgruppen 15-19 år fortsat FynBus' image dårligere end de resterende passagerer.

Fokusområde

Image har en central position for opfattelsen af FynBus, hvorfor det er vigtigt at vedligeholde det nuværende niveau.



# Konklusion

## Incitamentskontrakt

+

- Chaufførens kundeservice og kørsel er steget signifikant fra sidste måling og ligger på et meget godt niveau blandt alle aldersgrupper.
- Indeklimaet er ligeledes steget signifikant og ligger på højeste niveau til dato.

-

- De yngre passagerer er samlet set mindre tilfredse med forholdene i incitamentskontrakten end gennemsnittet.
- Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse oplever et signifikant fald.

Fokusområde

Forholdene i incitamentskontrakten scorer alle højt, hvorfor fokus bør være på vedligeholdelse af positionen

## Kontaktpunkter

+

- Hjemmesiden er fortsat det primære kontaktpunkt for FynBus' passagerer. Brugsfrekvensen af de enkelte kontaktpunkter holder endvidere de samme niveauer som i sidste års måling.
- Brugen af digitale kanaler følger aldersgrupperingerne. Brugen falder med alderen.

-

- Telefonisk kontakt oplever den laveste tilfredshed (74 ud af 100).
- Dog er indeks 74 en høj score, hvorfor det generelle kundeserviceniveau (på tværs af kanaler) må betragtes som godt.

Fokusområde

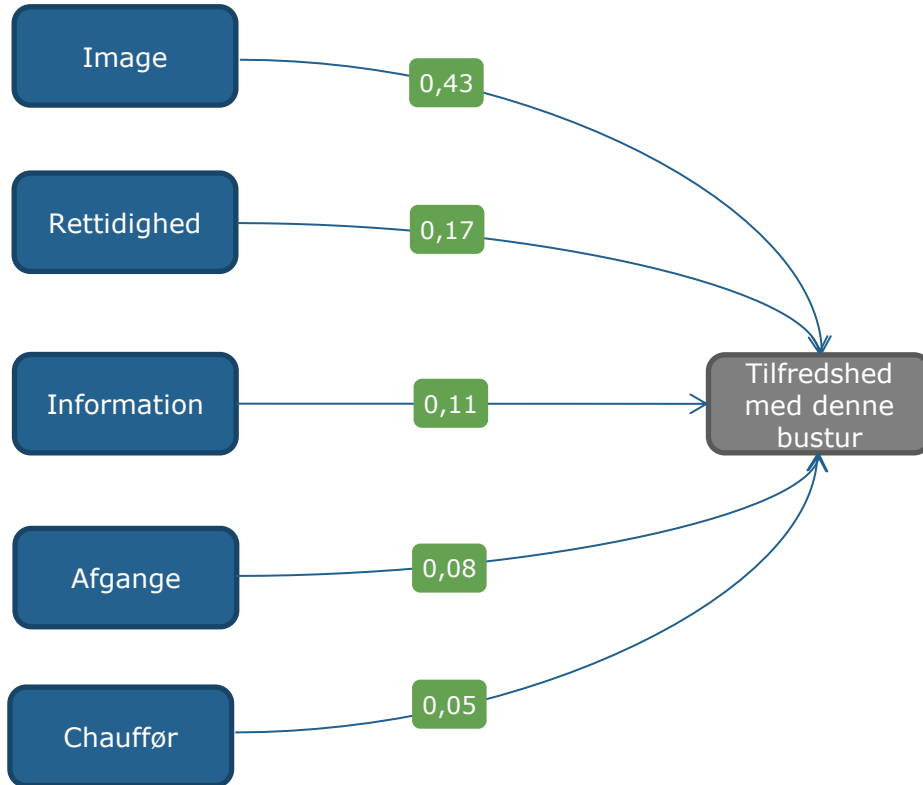
Vedligeholdelse af kundeserviceniveauet på tværs af kanaler

# Resultater

## Tilfredshedsmodel



# Regression - Passagertilfredshed

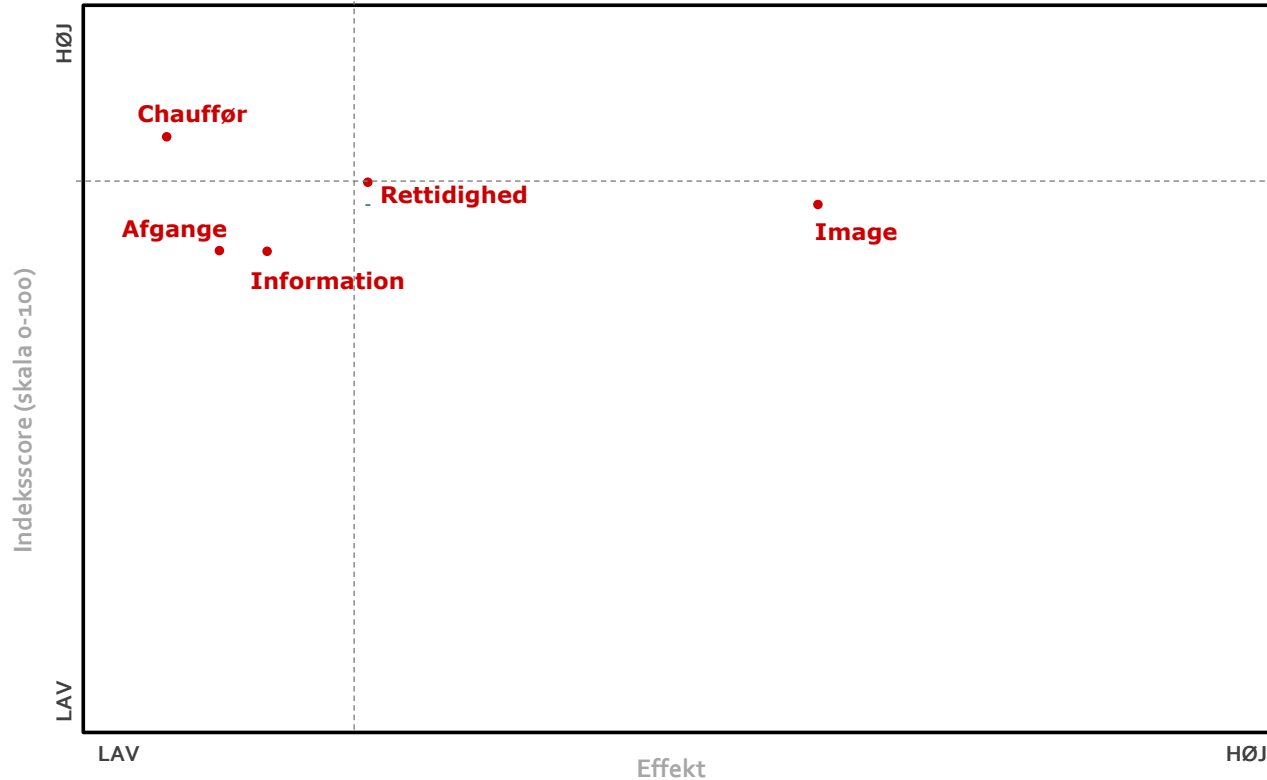


Modellen viser hvilke områder der påvirker den overordnede tilfredshed med den aktuelle bustur. Den overordnede tilfredshed med busturen skyldes ikke ét forhold, men et sammenspil af flere.

Forhold omkring 'image' bliver vurderet som det vigtigste ift. at påvirke den overordnede tilfredshed med busturen. Ved at øge tilfredsheden med 'image' med 1 %-point vil den samlede tilfredshed med busturen øges med 0,43 %-point.

Da flere forhold påvirker tilfredsheden er der på de kommende slides opstillet to indsatskort. Det første viser tilfredsheden og betydningen med de overordnede faktorer/område (vist til venstre på denne slide). Det andet indsatskort viser et samlet overblik over tilfredsheden og betydningen med alle underliggende faktorer/områder.

# Indsatskort – Alt i alt tilfredshed



*Indsatskortet viser sammenhængen igennem betydning (x-aksen) og tilfredshed (y-aksen) på de enkelte områder. Det nederste højre kvadrant viser de primære indsatsområder.*

'Image' og 'rettidighed' har en relativ større effekt på den overordnede tilfredshed med busturen, hvorfor fremtidige indsatser først og fremmest bør fokuseres her. Dog skal det bemærkes, at tilfredshedsniveauerne allerede er høje hvorfor indsatserne i højere grad bør ligge i at vedligeholde den nuværende position.

# Oversigt over effekter og tilfredshed på "område" og "spørgsmål"

Område (tilfredshed med...)	Indeksscore	Effekt	Spørgsmål (tilfredshed med...)	Indeksscore	Effekt
Image	73	0,43	Et troværdigt busselskab	78	0,12
			Et pålideligt busselskab	75	0,06
			Et busselskab der har et godt omdømme	70	0,03
			Opfattelsen af Fynbus som det perfekte selskab	67	0,22
Rettidighed	76	0,17	Bussens overholdelse af køreplanen	78	0,09
			Turens varighed	74	0,08
Information	66	0,11	Information om forsinkelser og aflysninger	50	0,02
			Den generelle information fra FynBus	61	0,02
			Synligheden af destinationsskilte og linienumre	76	0,02
			Fynbus køreplaner	70	0,02
			Billetsystemet	74	0,03
Afgange	66	0,08	Afgangs- og ankomsttiderne på denne linie	68	0,02
			Antallet af standsninger på turen	71	0,03
			Ventetiden ved skift til andre busser eller tog	60	0,02
Chauffør	82	0,05	Chaufførens kørsel	82	0,03
			Chaufførens kundeservice	82	0,02

Tabellen viser indeksscore og betydning (for tilfredshed), både på de overordnet og underliggende parametre.

Når vi ser på de underliggende forhold og deres betydning og tilfredshed opnås væsentlige nuanceringer ift. placeringen af de overordnede forhold.

Vi ser at image primært er drevet af 'opfattelsen af FynBus (0,22)' og 'troværdighed (0,12)'.

Under rettidighed har 'turens varighed (0,08)' og 'overholdelse af køreplanen (0,09)' omtrent samme betydning.

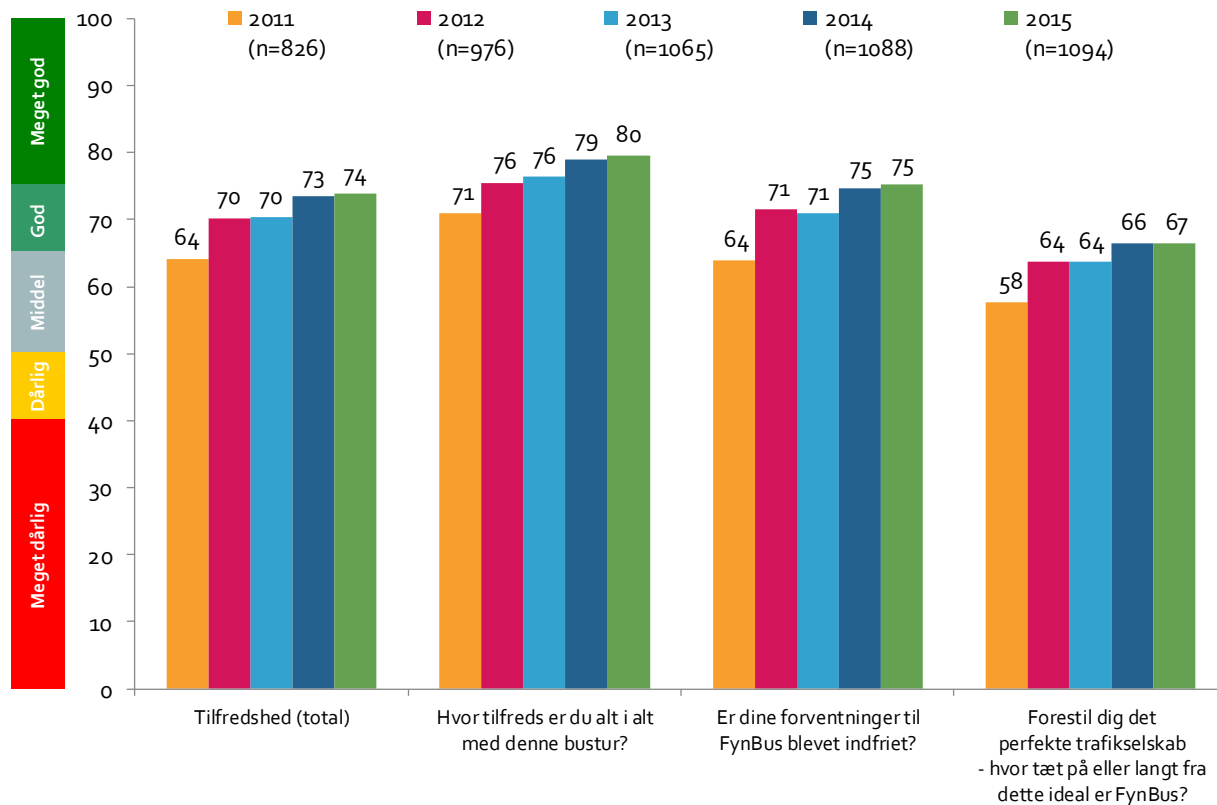


# Resultater

Overordnede parametre



# Tilfredshed med busturen udvikling over tid



Den samlede tilfredshed med busturen (tilfreds alt i alt) er over niveauet fra sidste års måling. Dette gælder for alle forhold omkring tilfredshed.

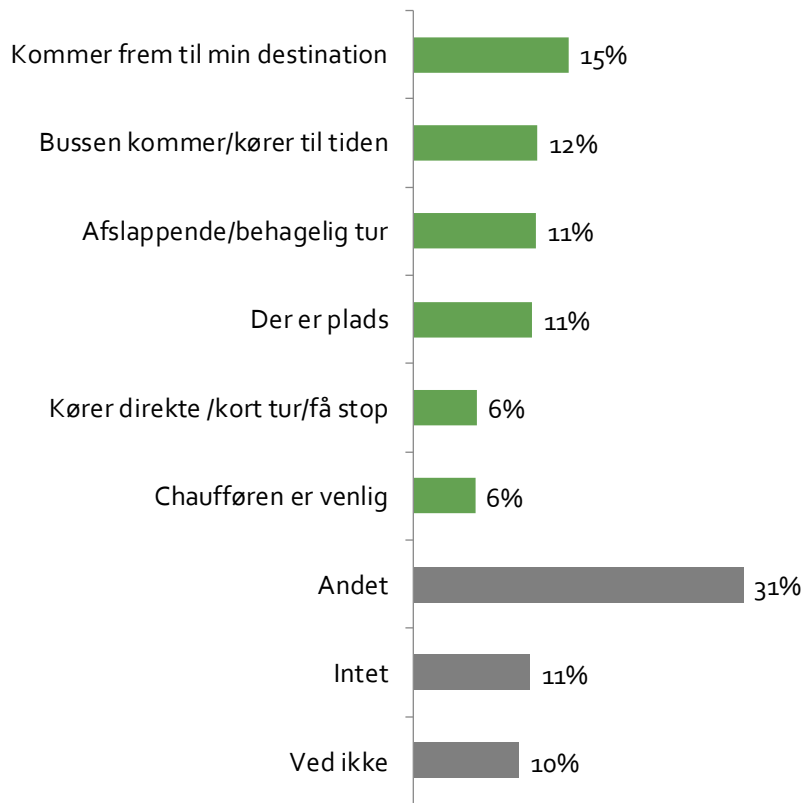
Når tilfredsheden brydes ned på demografiske variable ses der tydelige forskelle...

De yngre passagerer (primært 15-29 år) er signifikant mere negative i forhold 'Hvor tilfreds er du alt i alt med denne bustur?' og 'Er dine forventninger til FynBus blevet indfriet?'. Dette er en vigtig opdagelse, da næsten 30% af passagererne i undersøgelsen ligger i denne gruppe.



# Tilfredshed Positive oplevelser

Hvad synes du er godt ved turen?



*"Jeg kommer direkte frem"*

*"Der er altid hyggeligt i bussen"*

*"Der er masser af plads og de er gode til at komme til tiden"*

*"Bussen er dejlig varm om vinteren"*

*"Der er en god forbindelse mellem bus og tog"*

# Tilfredshed Negativ oplevelser

Hvad synes du er dårligt ved turen?



*"Der er ikke altid plads til barnevognen"*

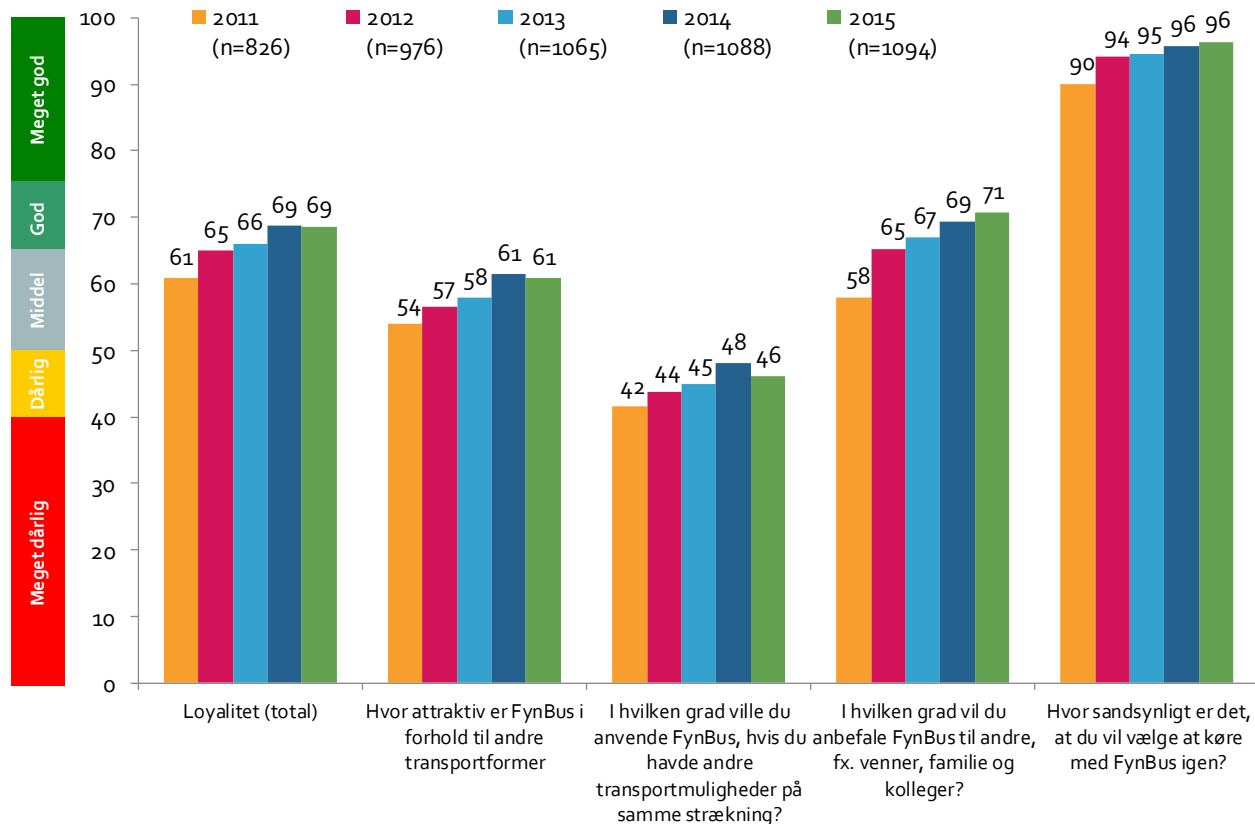
*"Tidspunkterne passer mig dårligt"*

*"Jeg synes de har nedlagt for mange busstoppesteder"*

*"For få afgange i weekenden og om eftermiddagen"*

*"Der er ikke nok siddepladser og altid overfyldt de samme tidspunkter på dagen"*

# Loyalitet udvikling over tid



FynBus scorer på samme niveau som sidste års måling, når det kommer til loyalitet.

Som tilfældet var ved tilfredshed, er der også demografiske forskelle, når det kommer til loyaliteten overfor FynBus.

Aldersgruppen 50+ er signifikant mere loyale på 3 ud af 4 mål.

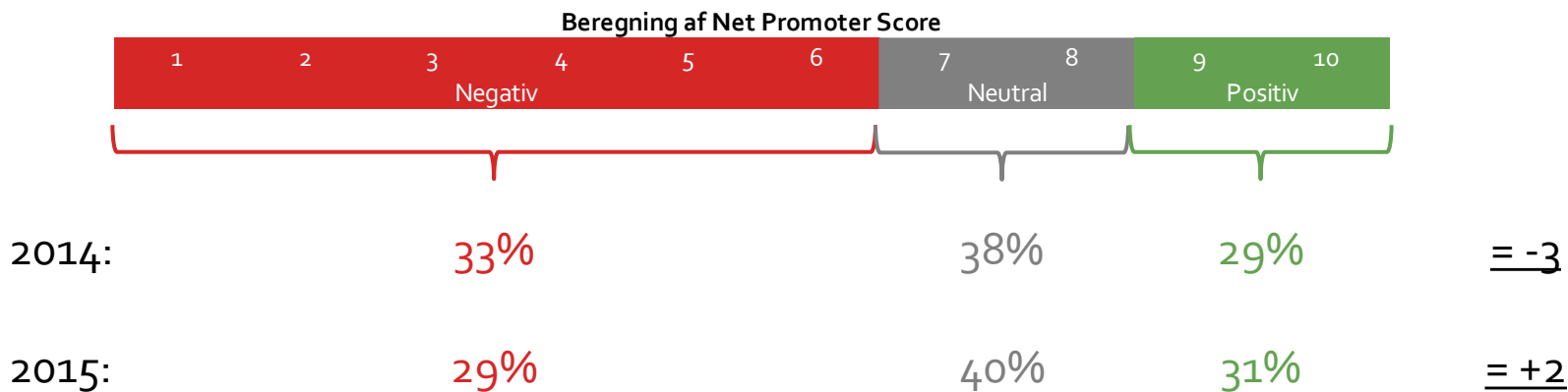
Igen i år er tendensen, at mange af FynBus' passagerer er afhængige af den service som busselskabet tilbyder, og alle vil stort set køre med FynBus igen.





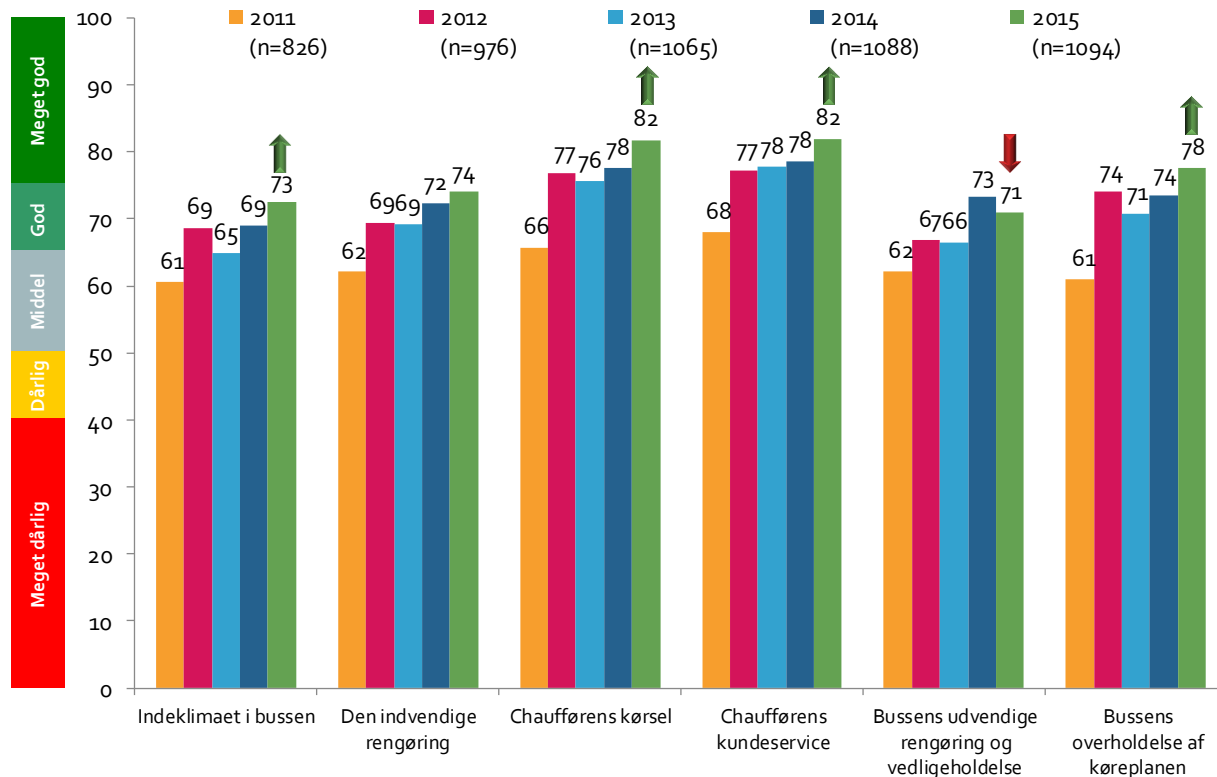
# Net score - I hvilken grad vil du anbefale FynBus til andre, fx. venner, familie og kolleger?

Denne rapport benytter ligeledes Net Promoter Score (NPS), der fokuserer på antallet af tilfredse kunder (promotorer) i forhold til antallet af utilfredse kunder (rejectors). Beregningen af NPS foretages således:



NPS = Positiv - Negativ

# Incitamentskontrakten

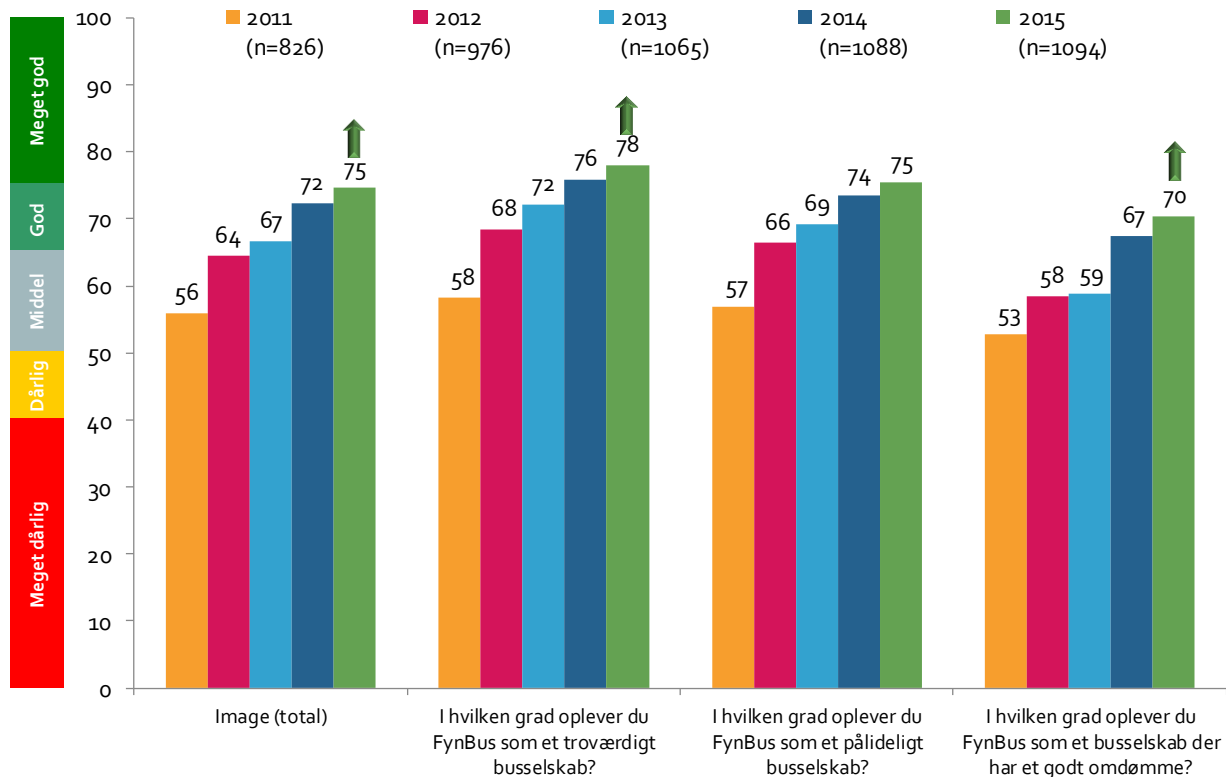


Indeværende måling viser, at tilfredsheden med faktorer der indgår i incitamentskontrakten scorer over niveauet fra sidste år. Dette gælder for alle faktorer, hvor 4 ud af 6 mål stiger signifikant.

Passagerer i gruppen 50+ er overordnet set de mest positive og har den højeste tilfredshed i alle mål. Blandt de andre aldersgrupper er fordelingen mere ensartet.



# Image udvikling over tid



FynBus opretholder ligeledes fremgangen der blev målt sidste år og udbygger denne yderligere med flere signifikante stigninger.

FynBus' omdømme oplever igen en positiv fremgang, hvilket er med til at drive det samlede image til det højeste niveau til dato.

Ser man på den demografiske fordeling, så ses det igen, at der er en signifikant sammenhæng, hvor aldersgruppen 15-19 år er de mest negative på alle parametre.

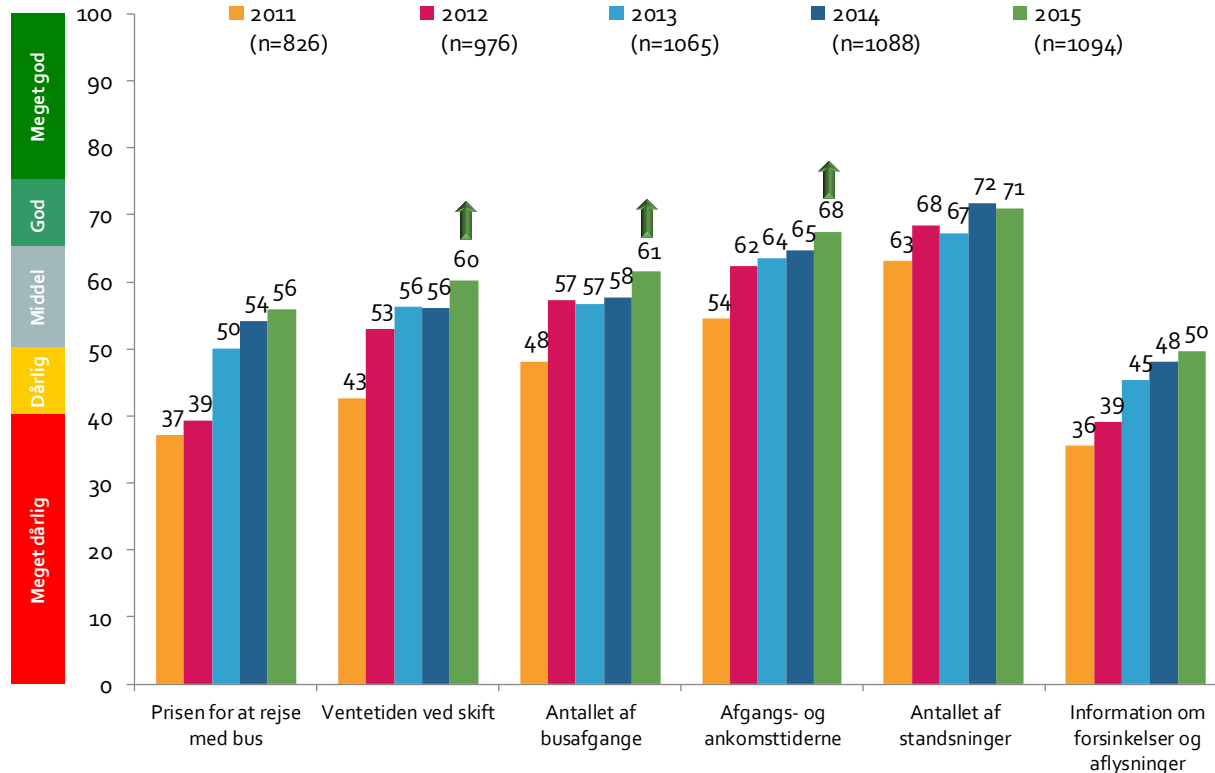


# Resultater

Tilfredshed med FynBus generelt



# Tilfredshed med FynBus generelt (1/2) udvikling over tid



Tilfredsheden med FynBus generelt har oplevet signifikant fremgang på 3 mål, hvor 2 er gået tilbage (se også næste slide).

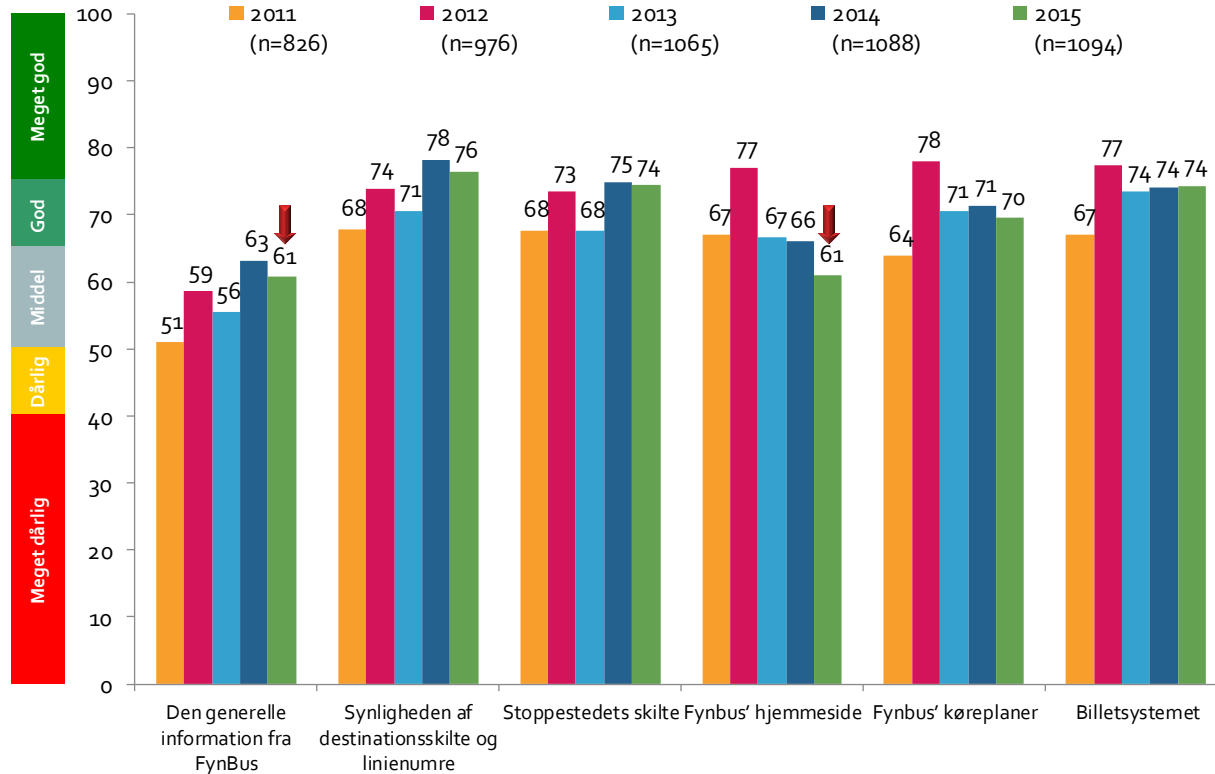
Afgang og ankomsttiderne har udviklet sig signifikant positivt og er steget med 3 indekspoint.

2 forhold har udviklet sig signifikant negativt. Her er der tale om den generelle information fra FynBus og Fynbus' hjemmeside som er faldet med henholdsvis 2 og 5 indekspoint.

Der forekommer her et klart billede af, at aldersgruppen 50+ er mest positive i alle målene undtagen tilfredsheden med FynBus' hjemmeside.



# Tilfredshed med FynBus generelt (2/2) udvikling over tid



Pilene viser signifikante forskelle i målingerne (fra 2014 til 2015) (95 % sikkerhed)

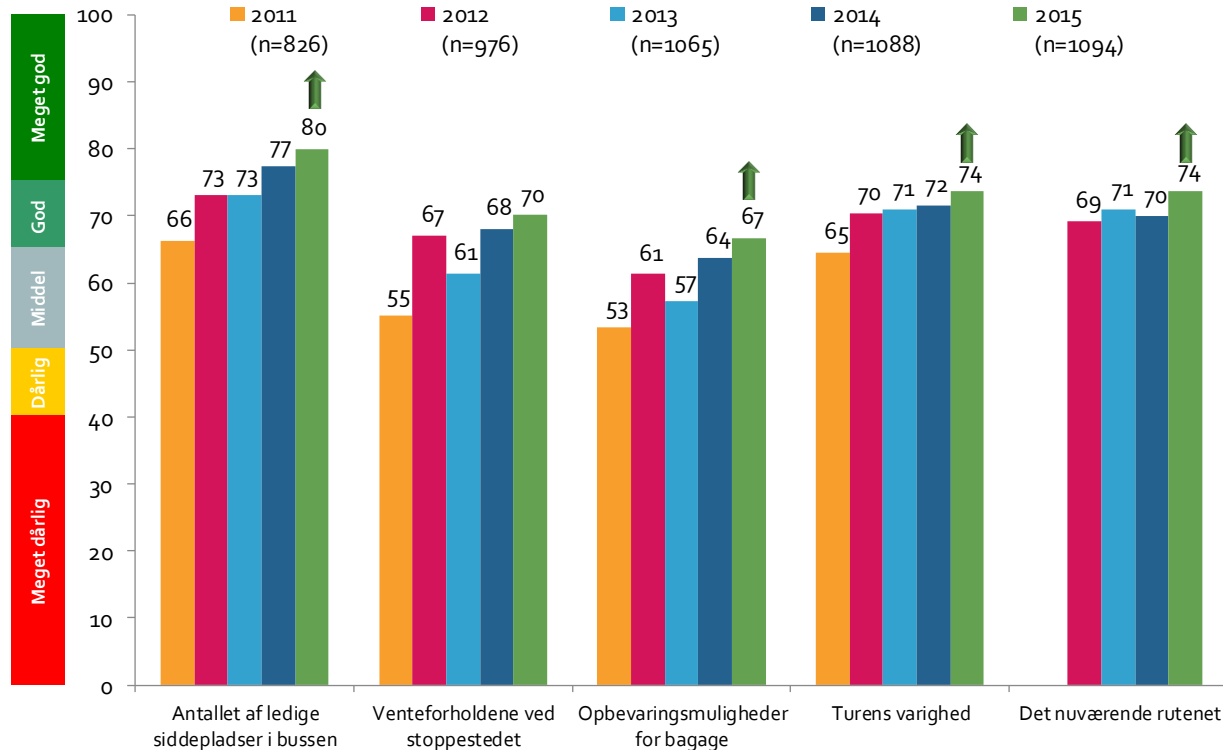


# Resultater

Tilfredshed med bussen og køreturen



# Bussen og køreturen udvikling over tid



FynBus oplever især fremgang på tilfredsheden med antal af ledige siddepladser i bussen samt det nuværende rutenet.

Det nuværende rutenet er den parameter der er steget mest fra 2014 til 2015



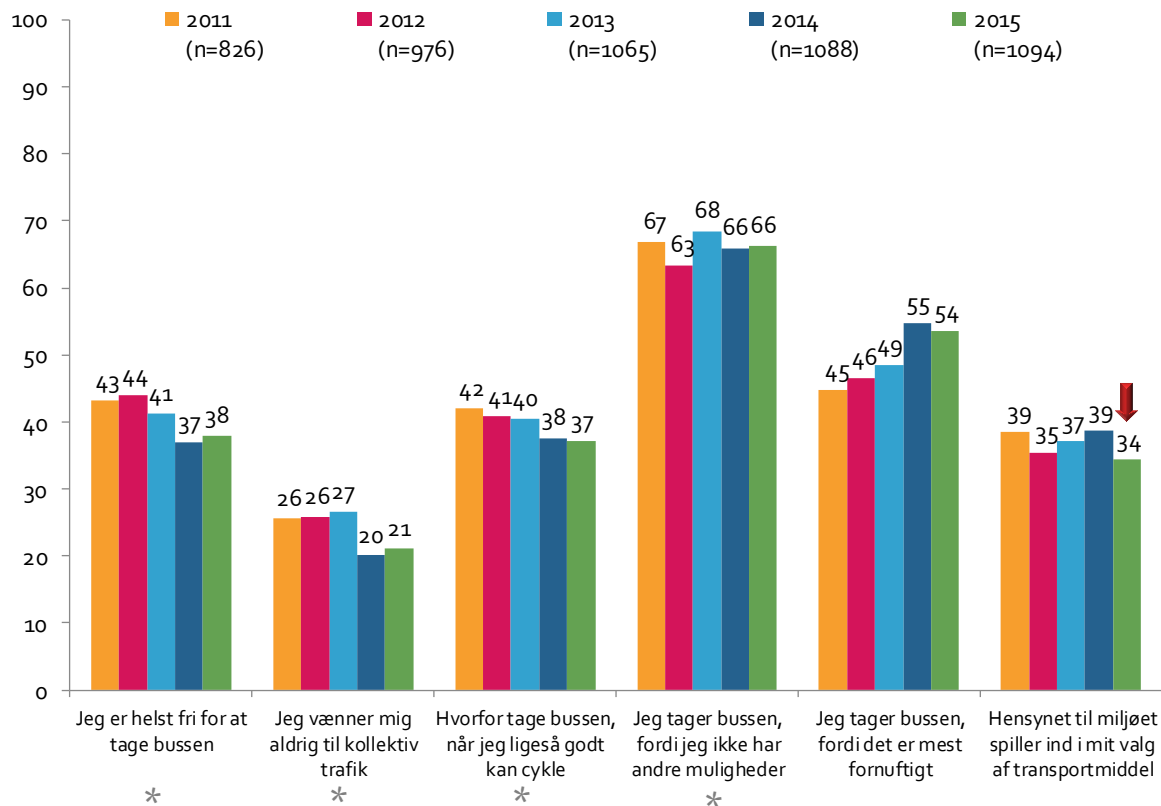
# Resultater

Holdningsspørgsmål



# Holdning til bus udvikling over tid

Enighed i udsagn (0=helt uenig, 100=helt enig)



*NB! Bemærk at spørgsmål markeret med \* har en negativ formulering, hvorfor skalaen for disse skal tolkes omvendt. 0 er altså den bedste score og 100 den dårligste.*



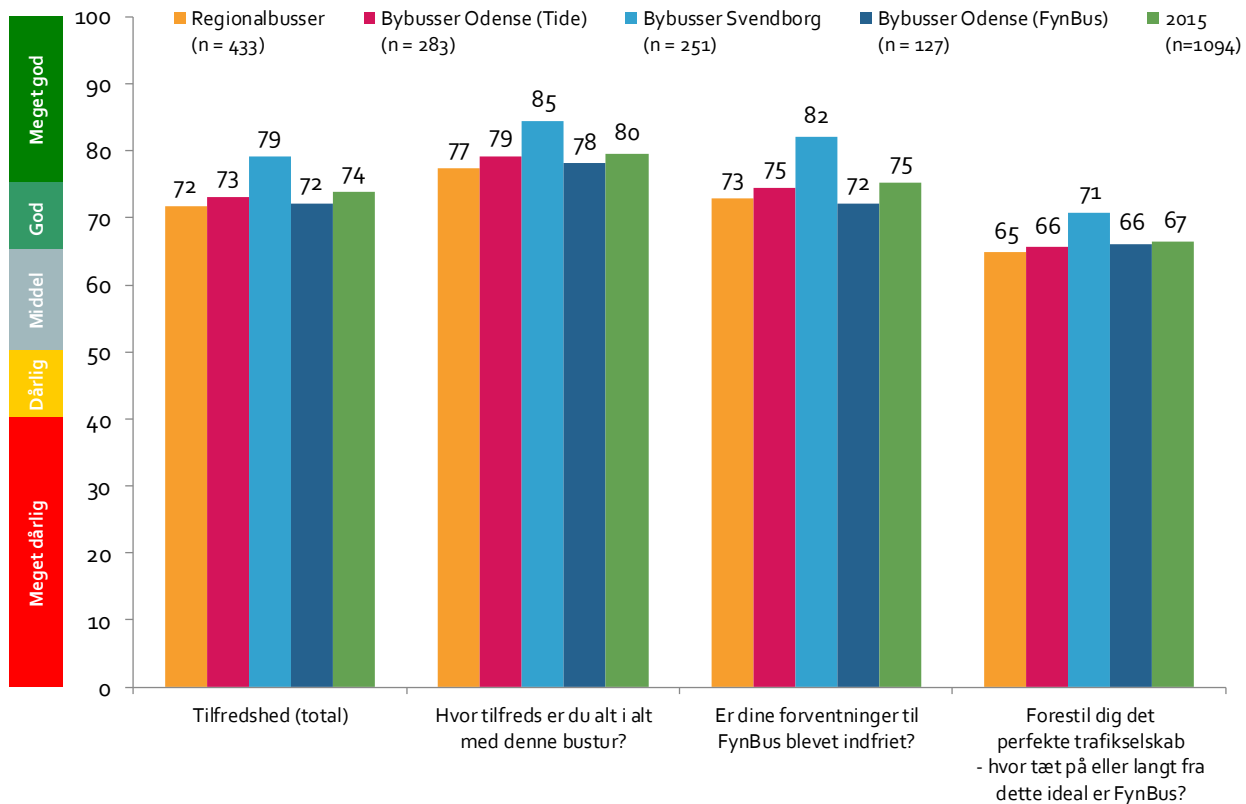
*Pilene viser signifikante forskelle i målingerne (fra 2014 til 2015) (95 % sikkerhed)*

# Resultater

Fordelt pr. bustype

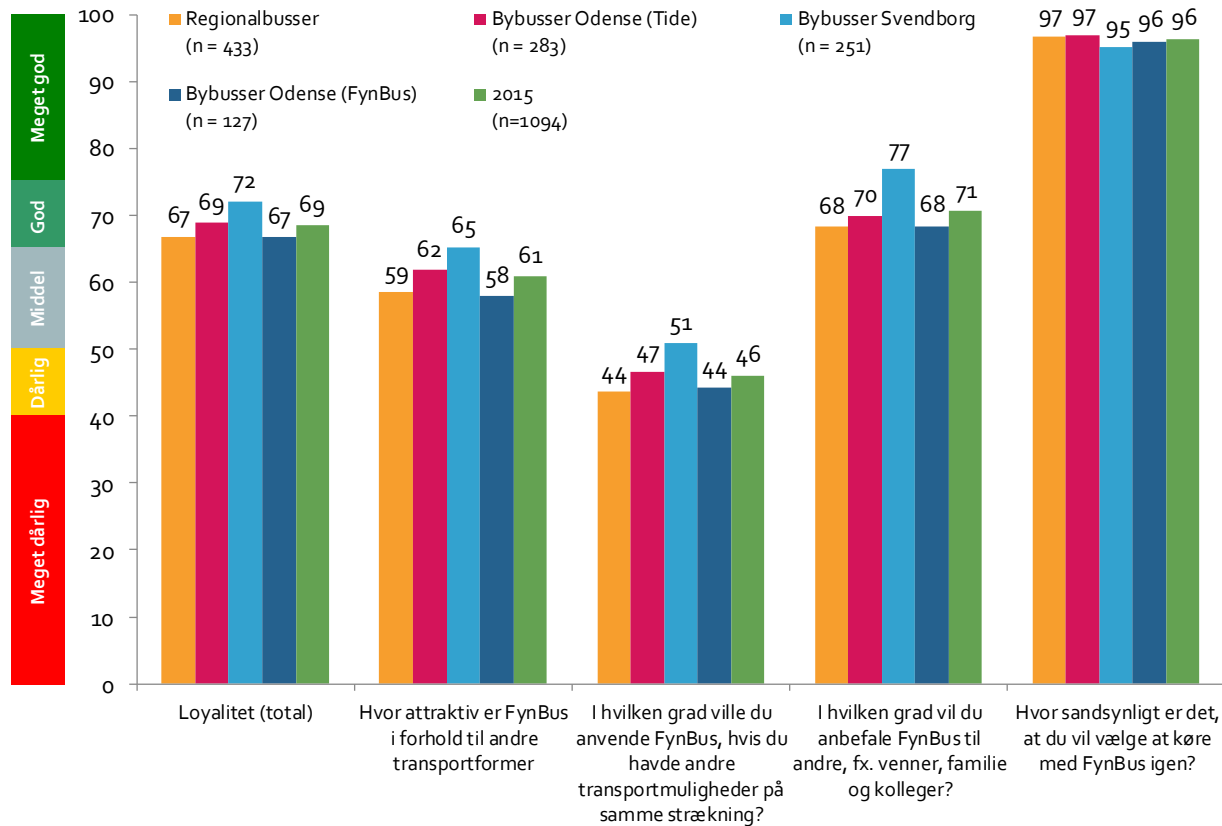


# Tilfredshed med busturen fordelt på bustype

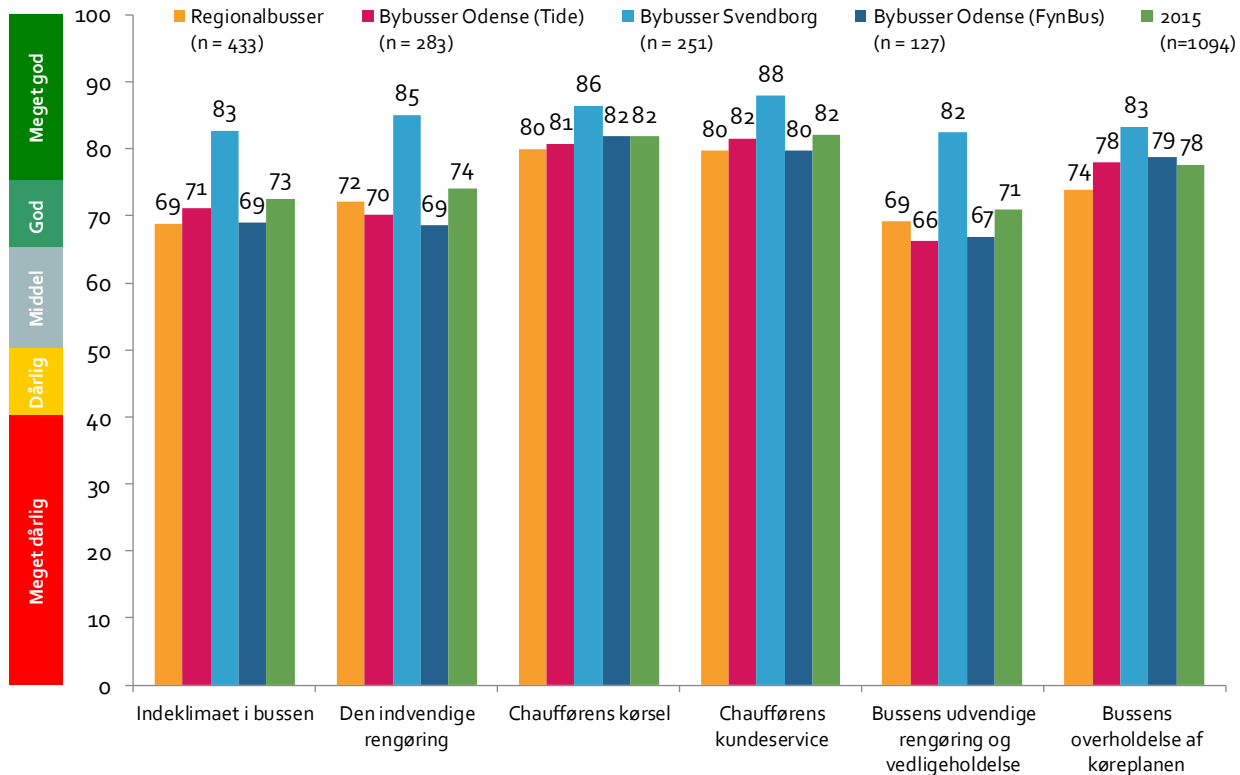




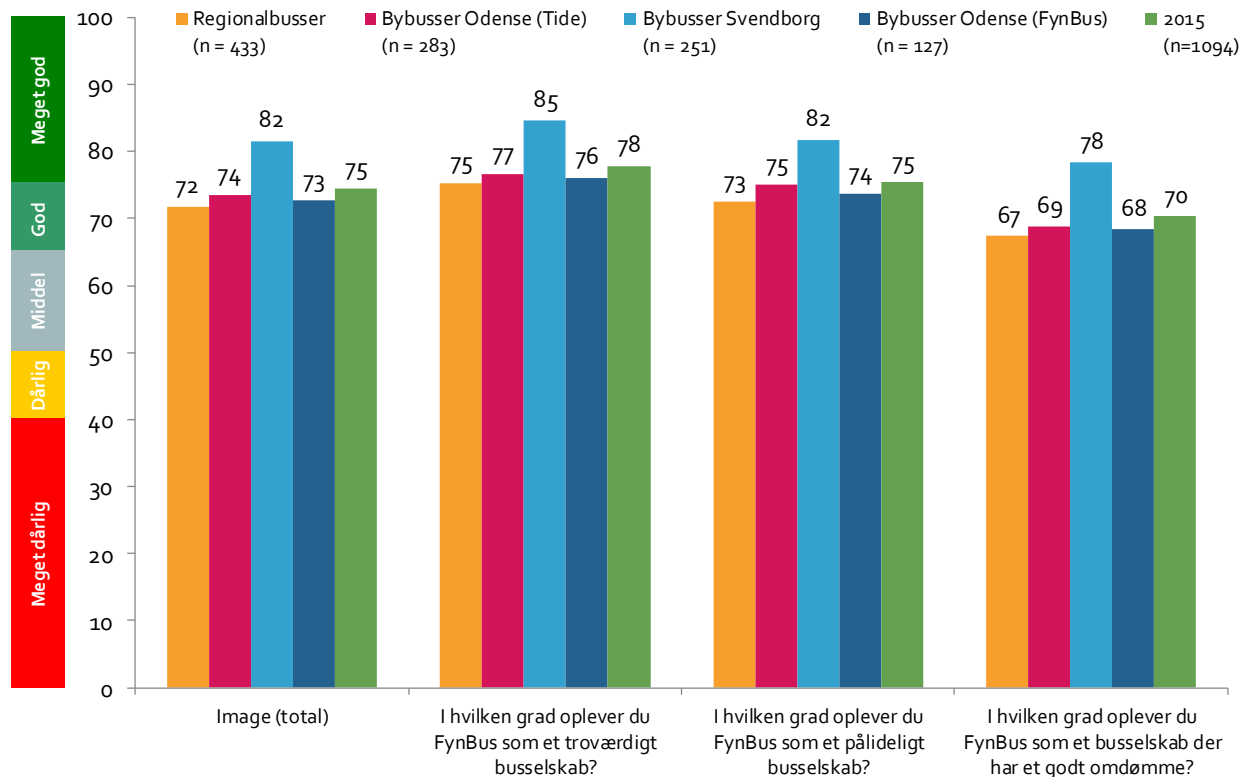
# Loyalitet fordelt på bustype



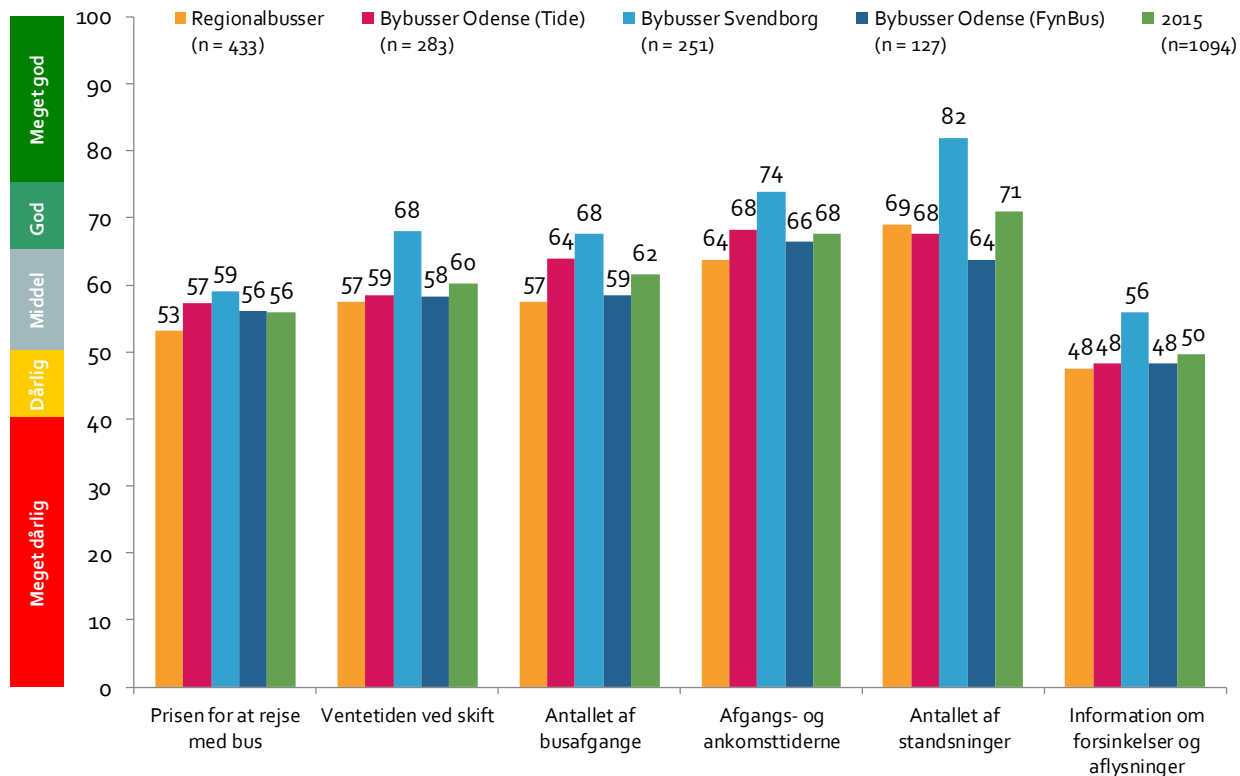
# Tilfredshed med faktorer der vedrører incitamentskontrakten



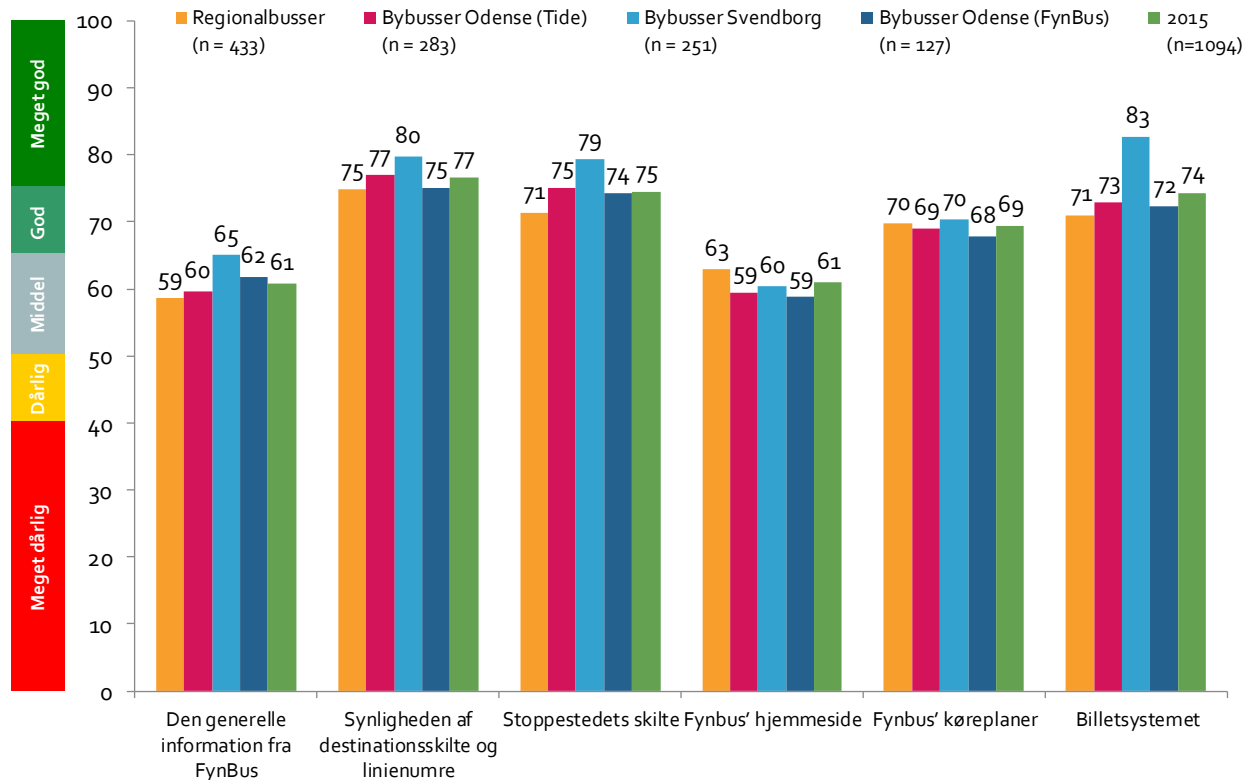
# Image fordelt på bustype



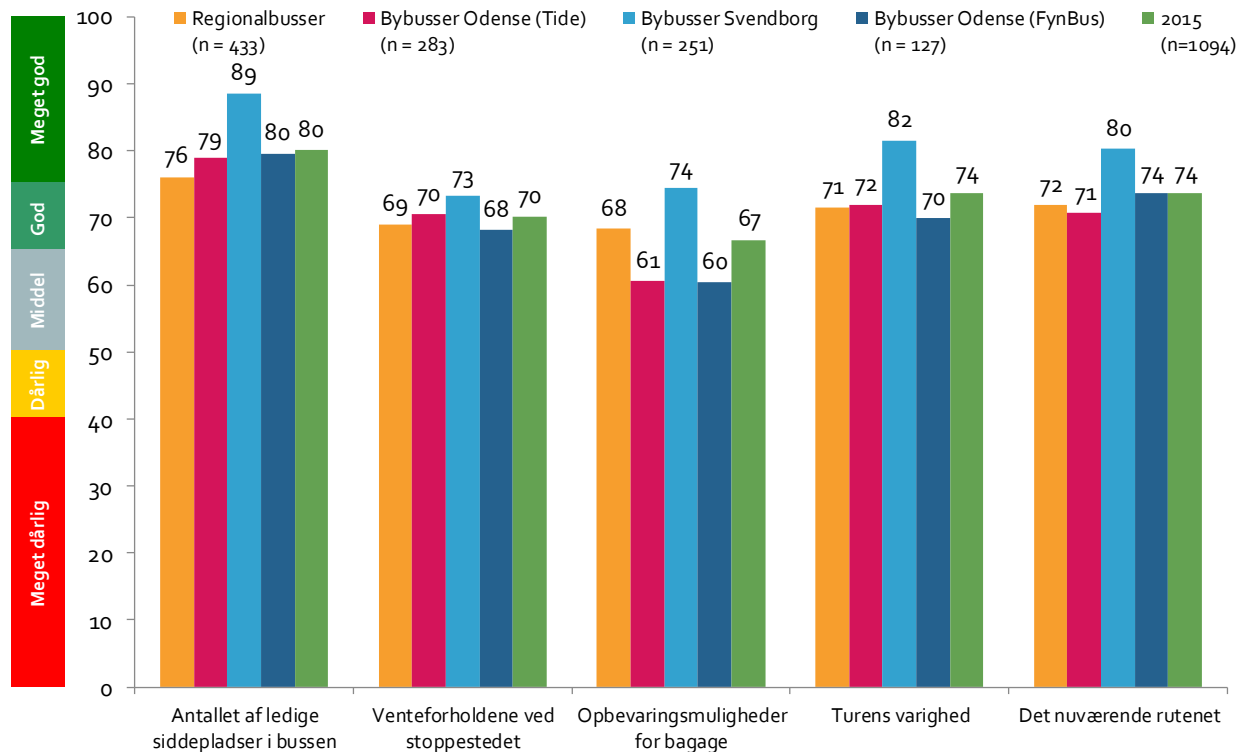
# Tilfredshed med FynBus generelt (øvrige forhold 1/2) fordelt på bustype



# Tilfredshed med FynBus generelt (øvrige forhold 2/2) fordelt på bustype



# Tilfredshed med bussen og køreturen (øvrige forhold) fordelt på bustype





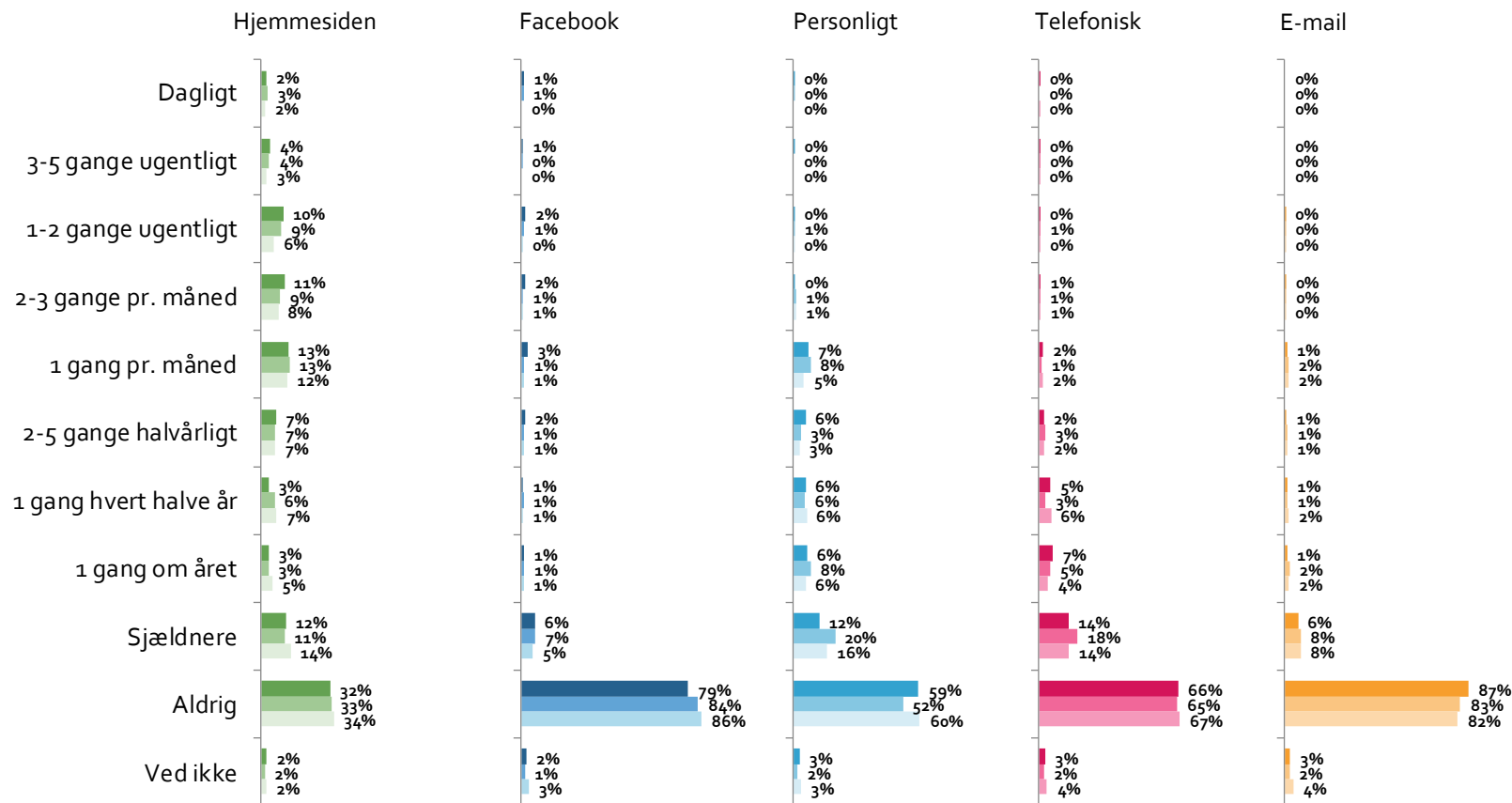
# Resultater

Kontaktpunkter



# Kontaktpunkter

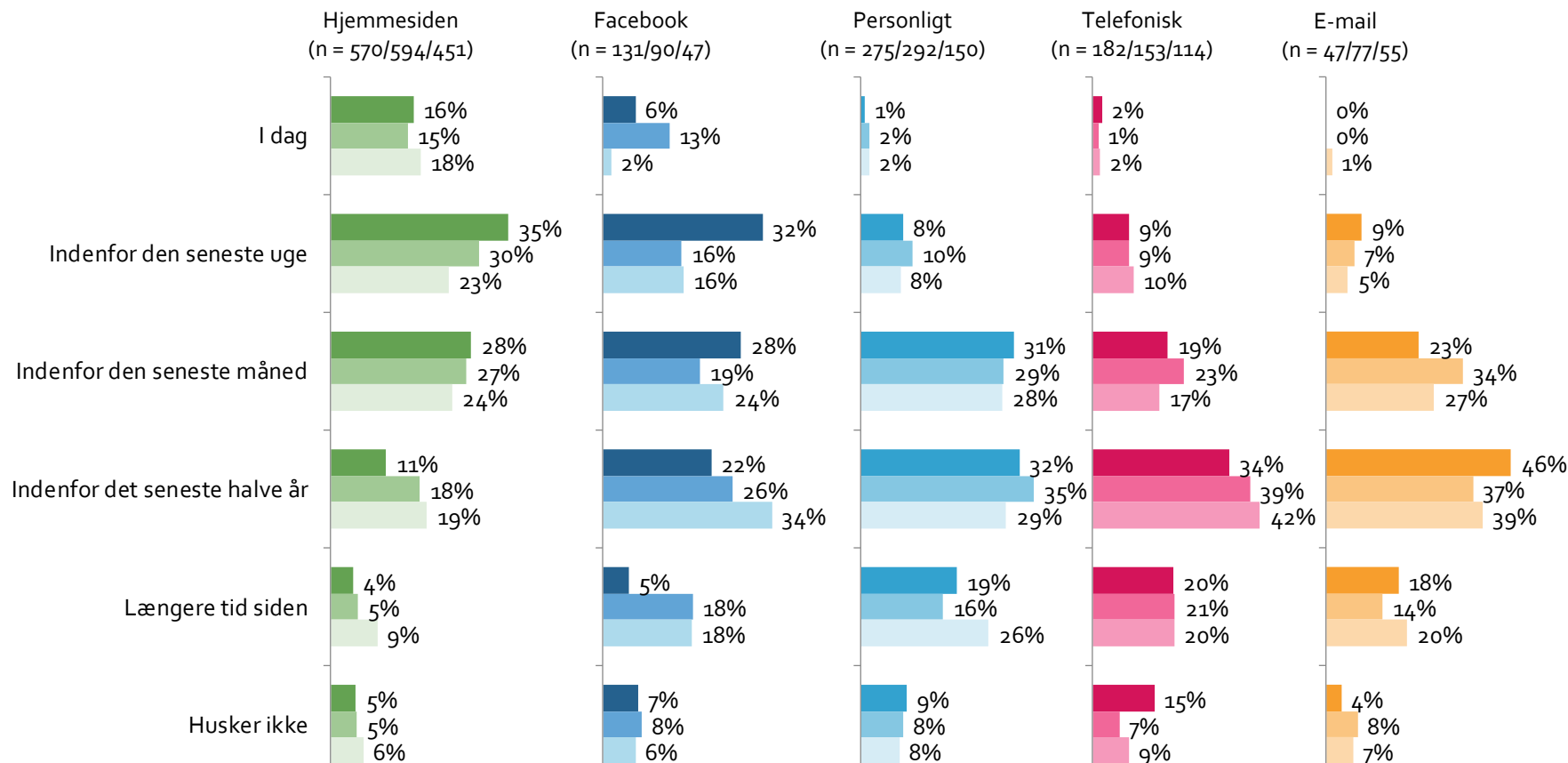
Hvor ofte er du i kontakt med FynBus via ...? (n = 1065/1088/1094)



Mørk farve = 2013  
 Mellem farve = 2014  
 Lys farve = 2015

# Kontaktpunkter

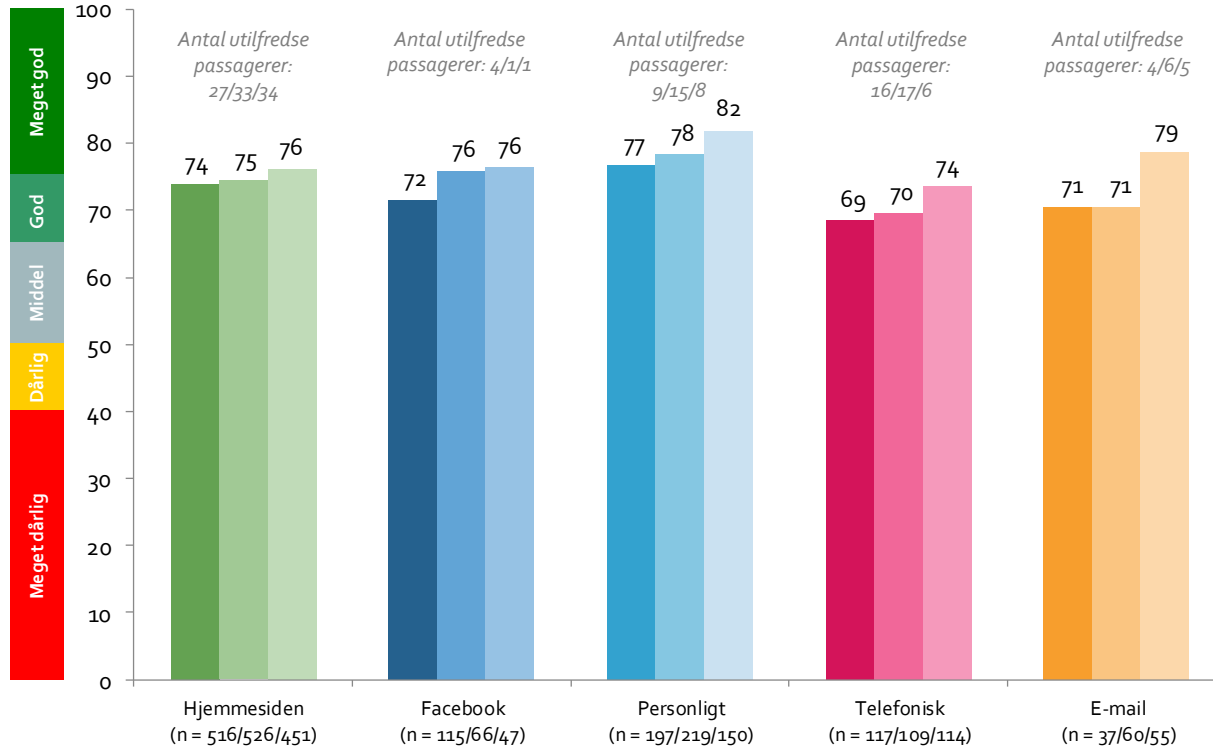
Hvornår har du senest været i kontakt med FynBus via ...?



Mørk farve = 2013  
 Mellem farve = 2014  
 Lys farve = 2015

# Kontaktpunkter

Hvor tilfreds var du med din seneste kontakt med FynBus via ...?



**Mørk farve = 2013**  
**Mellem farve = 2014**  
**Lys farve = 2015**

*NB! Meget få passagerer er decideret utilfredse med deres kontakt til FynBus (svar 1,2,3 på skalaen).*

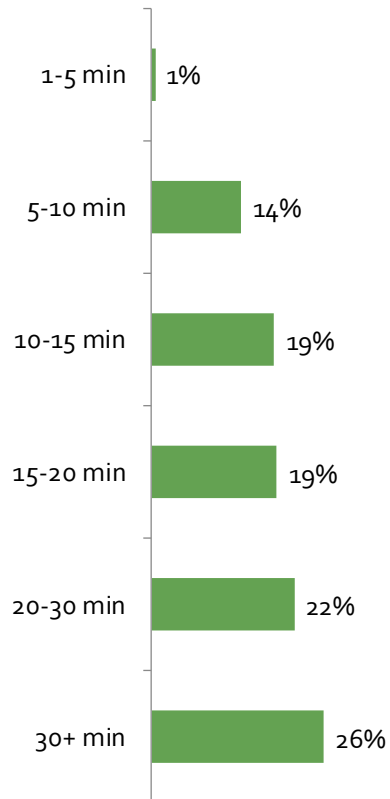
# Baggrund

Rejsemønstre & demografi

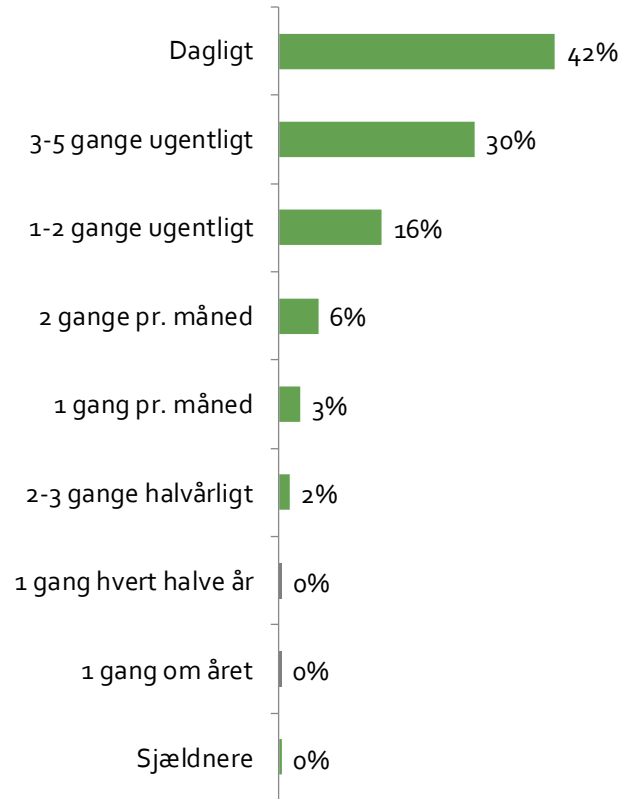


# Baggrund Rejsemønster

Hvor lang tid varer denne bustur? (n = 1094)



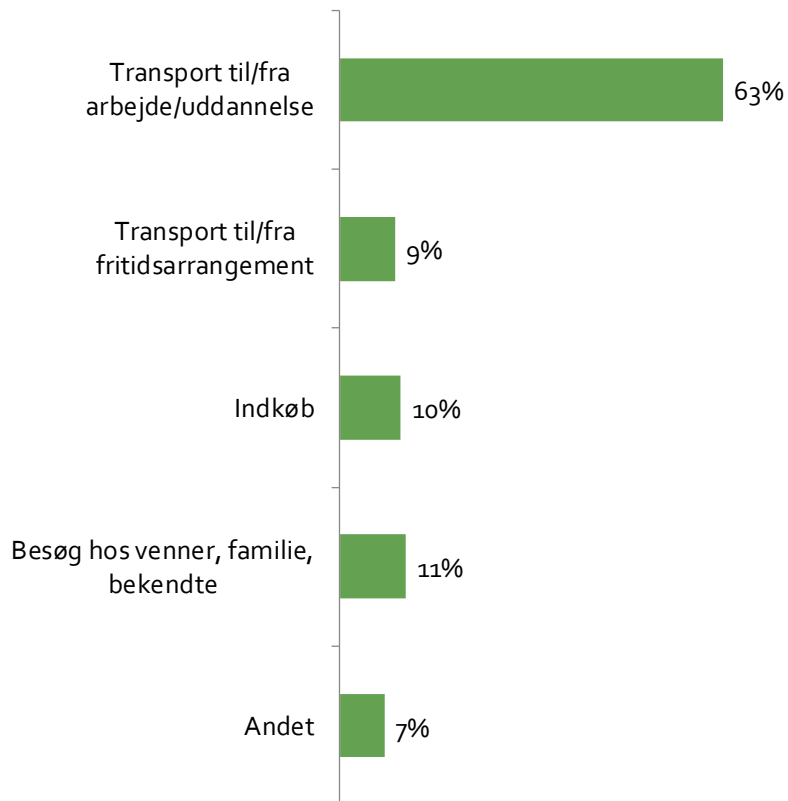
Hvor ofte kører du med en af FynBus' busser? (n = 1094)



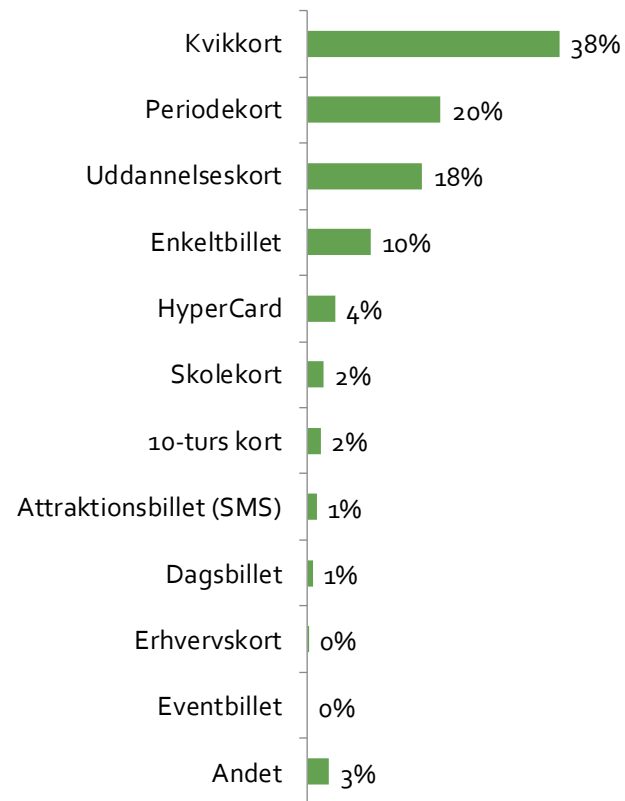


# Baggrund Rejsemønstre

Hvad er årsagen til denne bustur? (n = 1094)



Hvilken type billet eller kort rejser du på? (n = 1094)

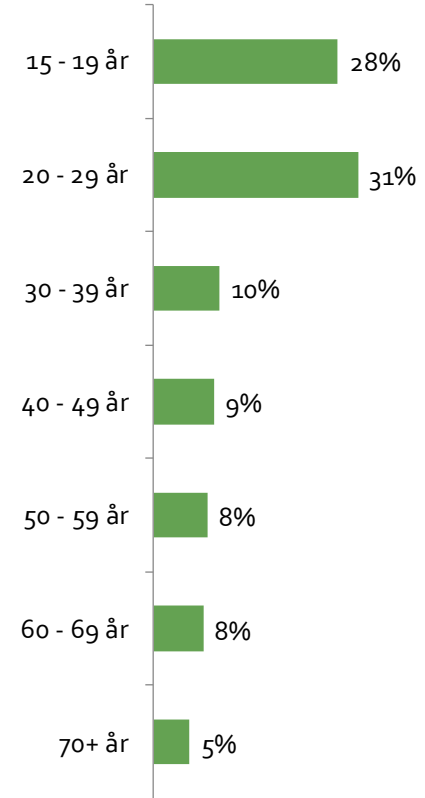


# Baggrund Demografi

Køn (n = 1094)

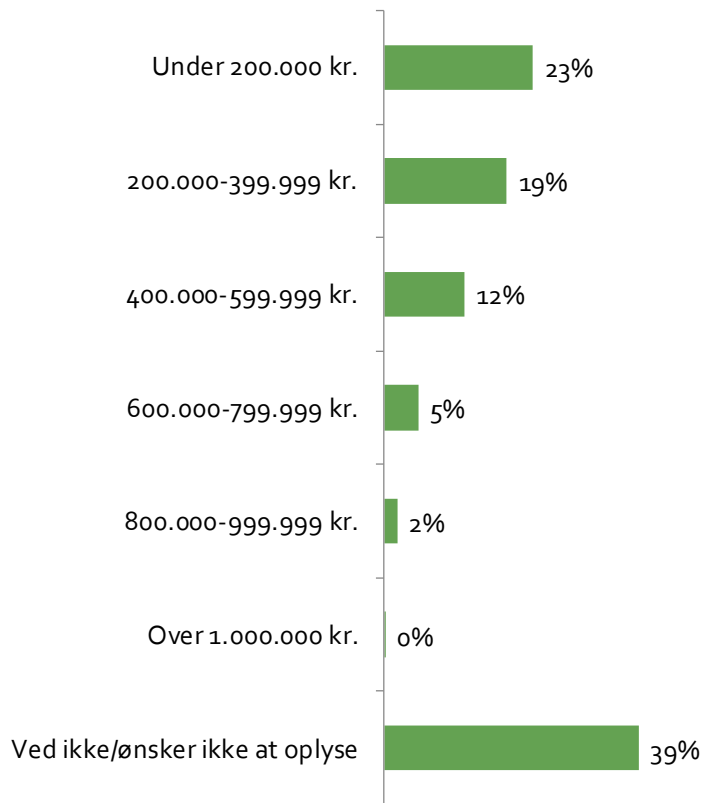


Alder (n = 1088)

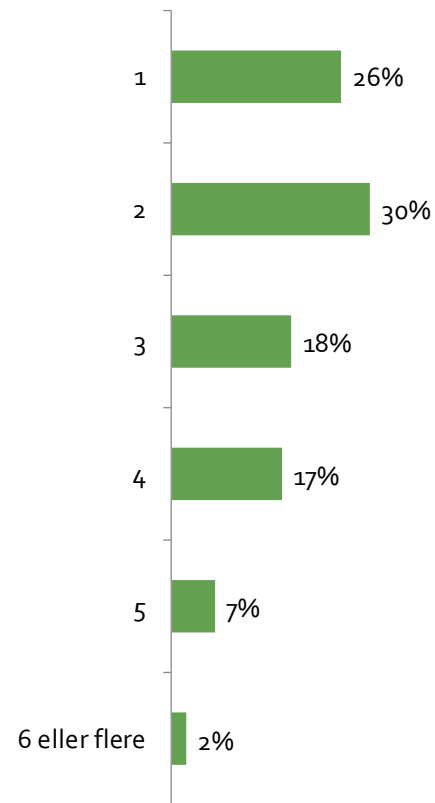


# Baggrund Demografi

Husstandsindkomst (n = 1094)



Antal personer i husstanden (n = 1094)



# Om undersøgelsen



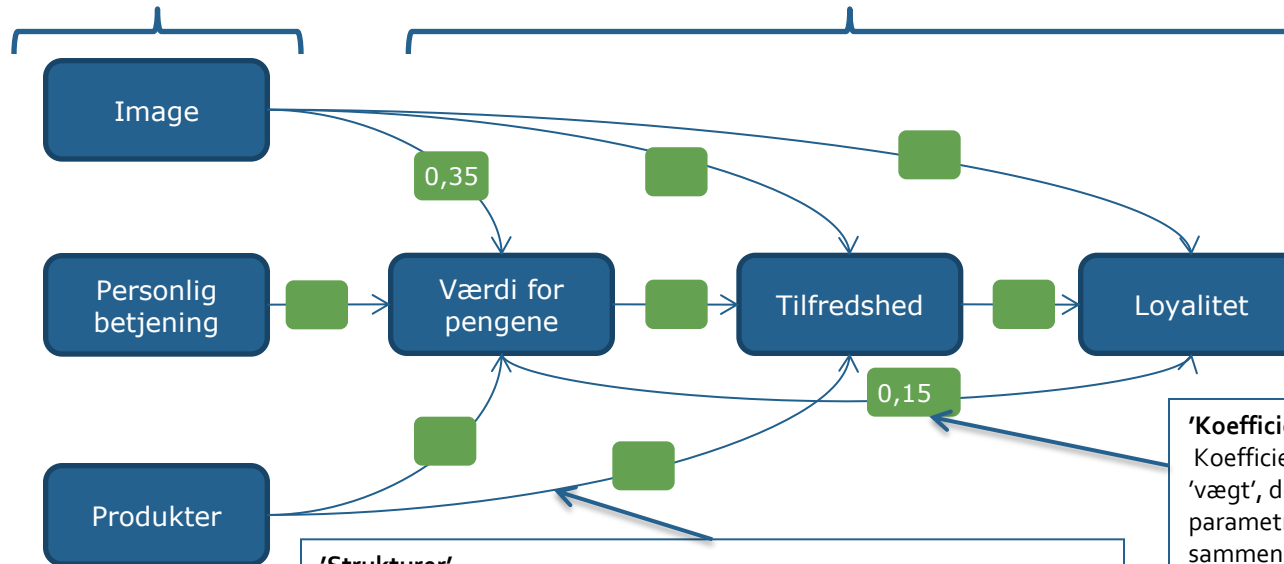
# Projektfakta

<b>Målgruppen</b>	
Planlagt stikprøve	1050
Opnået stikprøve	1094
Dataindsamlingsperioden	Uge 10-11 2015
Målingens styrke	Med en stikprøvestørrelse (n) på netto 1094 respondenter, kan det med 95% sandsynlighed fastslås, at det målte er korrekt med en maksimal usikkerhed på +/- 3 %-point på totaler.

# Strukturel tilfredshedsmodel – forståelse (eksempel)

**Indsatsparametre** = forhold som virksomheden gennem sine indsatser umiddelbart kan påvirke.

**Resultatparametre** = forhold der skal optimeres for at øge tilfredshed og loyalitet.



**'Strukturer'**  
De blå pile viser de steder, hvor der er identificeret signifikante sammenhænge i mellem parametrene – altså der hvor der vil være en afsmittende effekt ved forbedre performance.

**'Koefficienter'**  
Koefficienter er et estimeret mål for den 'vægt', der er for sammenhængen mellem to parametre. Jo større koefficient jo stærkere sammenhæng.  
Hvis der er en koefficient på '0,35', så betyder det, at hvis 'Image' (eks.) stiger med 1 point, så vil 'værdi for pengene' også påvirkes – med 0,35 point.

# Indsatskort

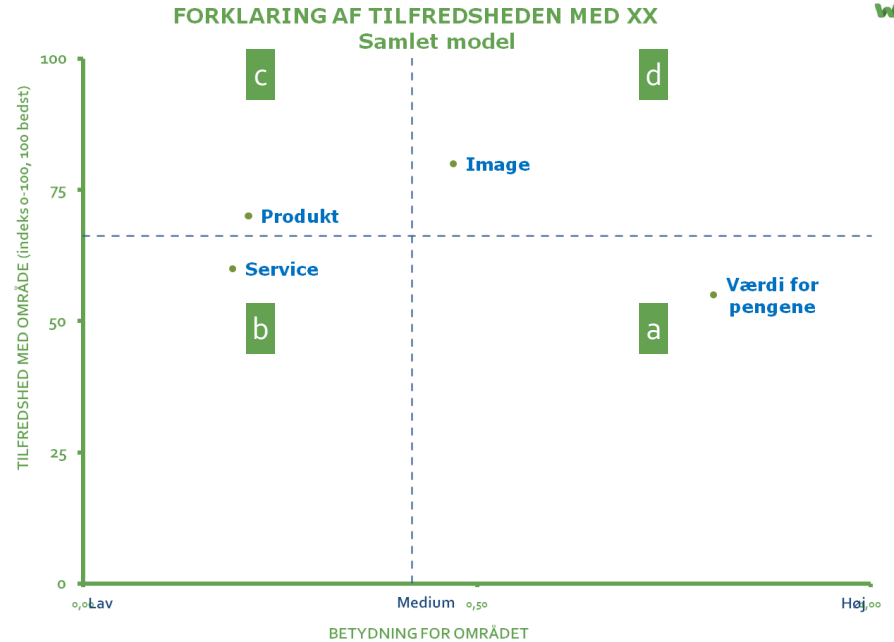
X-aksen viser betydningen for området. Dette værende korrelationen mellem den uafhængige latente variable og den afhængige variable.

Y-aksen viser scoren for den latente variable der er lavet.

Det primære indsatsområde vil som udgangspunkt være der hvor betydning er størst og den nuværende score lavest (a). Alternativ kan man også fokusere på område "d". Her scores der godt, men området er også vigtig.

Et område som ikke vil kræve meget opmærksomhed er der hvor der er lille betydning samt en lav score (b). Det samme kan siges om område "c", hvor der er lille betydning og en god score, her kan man sige der scores for højt, og man kan evt. spare ressourcer her.

I sidste ende skal de omkostninger, der er forbundet med de forskellige indsatses også afvejes. Cost benefit analyse.





# Wilkes almindelige forretningsbetingelser

## Tekniske ændringer

Wilke forbeholder sig ret til at lave mindre ændringer i specifikationer, som vil forbedre datagrundlaget, uden drøftelser med kunden.

## Rettigheder

Rapporter og andre dokumenter med relevans for projektet leveret af Wilke tilhører kunden. Alt andet undersøgelsesmateriale som know-how i research teknikker, tilbud, spørgeskemaer, interviewguider og datamateriale tilhører Wilke.

## Ansvar

Brug af undersøgelsesnes resultater er på kundens eget ansvar.

## Kvalitetssikring

Undersøgelser gennemføres under hensyntagen til Kodeks for markedsanalyser udstedt af ICC/ESOMAR. [Kodeks kan downloades som PDF her.](#)

## Offentliggørelse

Offentliggørelse af rapporter og undersøgelsesresultater skal altid være forsynet med kildeangivelsen:

Kilde: Wilke.

## Opbevaring/fortrolighed

Wilke forpligter sig til at opbevare alt undersøgelsesmateriale fra projektet i en periode på to år fra leveringsdatoen. Wilke er i opbevaringsperioden ansvarlig for, at materialet behandles fortroligt. Efter to år destrueres undersøgelsesmateriale.

## Lovgivning

Forretningsbetingelserne reguleres af dansk lovgivning.

# Kontakt



# Kontakt

**FynBus**  
Martin Bødker Krogh  
Kommunikationschef  
[mbk@fynbus.dk](mailto:mbk@fynbus.dk)  
+45 63 11 22 60



**Wilke**  
Anne Katrine Zahle  
Head of Transportation  
[akz@wilke.dk](mailto:akz@wilke.dk)  
+45 29 84 24 43

**Wilke**  
Daniel Kargaard Svendsen  
Research Consultant  
[dks@wilke.dk](mailto:dks@wilke.dk)  
+45 63 13 33 22



**Wilke A/S**  
Tlf. +45 70 10 20 80  
E-mail: [wilke@wilke.dk](mailto:wilke@wilke.dk)

**Odense**  
Jens Benzons Gade 54B  
5000 Odense C

**København**  
Overgaden Neden Vandet 9C  
1414 København K



**Wilke**

Asking for growth

## Bilag 9.1 – 9.2 Selvbetjening Flextrafik

## BILAG 9.1 Mål for selvbetjening og besparelse

MAJ 2014	HANDICAPKØRSEL					LÆGEKØRSEL				TELEKØRSEL				IALT MÅLSAT
	Målsat Antal ture 2013	Målsat kommunen indtaster stamdata	Selvbetjen- ingsgrad borgere 2013	Målsat selvbetjen- ingsgrad borgere	Målsat besparelse på variable udgifter	Målsat Antal ture 2013	Målsat kommunen indtaster stamdata	Målsat kommunen modtager bestillinger	Målsat besparelse ved overtagelse af begge opgaver	Målsat Antal ture 2013	Selvbetjen- ingsgrad borgere 2013	Målsat selvbetjen- ings- grad	Målsat besparelse på variable udgifter	
Middelfart	8.000	JA	2%	20%	kr. 28.608	7.200	JA	JA	kr. 80.496	3.240	0%	20%	17.379	kr. 126.483
Nyborg	5.700	JA	4%	20%	kr. 20.383	6.832	JA	JA	kr. 76.382	128	0%	20%	687	kr. 97.452
Odense	49.500	JA	2%	20%	kr. 177.012	24.875	JA	JA	kr. 278.103	10	0%	20%	54	kr. 455.168
Assens	7.605	JA	1%	20%	kr. 27.195	14.736	JA	JA	kr. 164.748	21.366	0%	20%	114.607	kr. 306.551
Faaborg-Midtfyn	13.200	JA	1%	20%	kr. 47.203	15.075	JA	JA	kr. 168.539	10.566	0%	20%	56.676	kr. 272.418
Kerteminde	7.859	JA	2%	20%	kr. 28.104	6.495	JA	JA	kr. 72.614	8.486	0%	20%	45.519	kr. 146.237
Langeland	2.000	JA	3%	20%	kr. 7.152	4.735	JA	JA	kr. 52.937	328	0%	20%	1.759	kr. 61.849
Nordfyn	8.000	JA	0%	20%	kr. 28.608	8.540	JA	JA	kr. 95.477	3.380	0%	20%	18.130	kr. 142.216
Svendborg	10.691	JA	1%	20%	kr. 38.231	0	JA	JA	kr. 0	17.256	0%	20%	92.561	kr. 130.792
Ærø	638	JA	0%	20%	kr. 2.281	730	JA	JA	kr. 8.161	1.396	0%	20%	7.488	kr. 17.931
<b>Total</b>					kr. 404.778				kr. 997.457				kr. 354.861	kr. 1.757.096

## BILAG 9.2 Realiseret besparelse

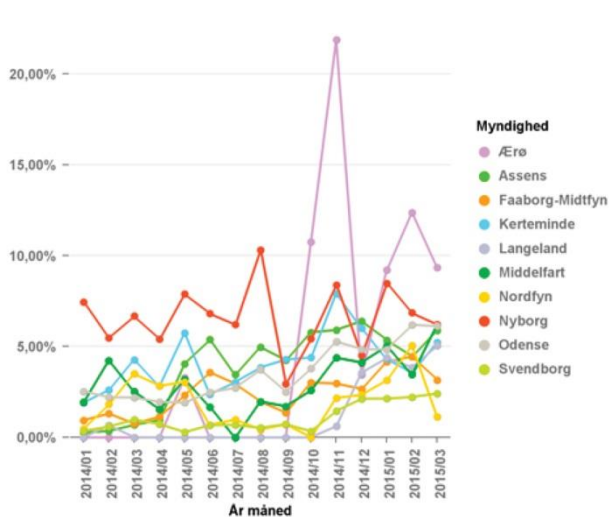
APRIL 2015	HANDICAPKØRSEL					LÆGEKØRSEL					TELEKØRSEL				IALT MÅLSAT	IALT REALISTISK	FORSKEL
	Kommunen Antal ture 2013	Selvbetjenings- grad borgere MARTS 2015	Realistisk besparelse på variable udgifter	Målsat besparelse på variable udgifter	Målsat Kommunen vil modtage bestillinger	Realistisk besparelse i 2013 tal	Målsat besparelse ved overtagelse af begge opgaver	Selvbetjenings- grad borgere MARTS 2015	Realistisk besparelse i 2013 tal	Målsat besparelse på variable udgifter	Målsat Antal ture 2013	Selvbetjenings- grad borgere MARTS 2015	Realistisk besparelse i 2013 tal	Målsat besparelse på variable udgifter			
Middelfart	8.000	JA	6%	kr. 8.859	kr. 28.608	7.200	JA	DELVIST	kr. 40.248	kr. 80.496	3.240	6%	kr. 5.390	17.379	kr. 126.483	kr. 54.497	kr. 71.986
Nyborg	5.700	JA	6%	kr. 6.336	kr. 20.383	6.832	JA	NEJ	0	kr. 76.382	128	14%	kr. 465	687	kr. 97.452	kr. 6.801	kr. 90.650
Odense	49.500	NEJ	6%	kr. 0	kr. 177.012	24.875	UDGÅR	UDGÅR	0	kr. 278.103	10	0%	kr. 0	54	kr. 455.168	kr. 0	kr. 455.168
Assens	7.605	JA	6%	kr. 8.011	kr. 27.195	14.736	JA	NEJ	0	kr. 164.748	21.366	4%	kr. 24.637	114.607	kr. 306.551	kr. 32.648	kr. 273.903
Faaborg-Midtfyn	13.200	JA	3%	kr. 7.443	kr. 47.203	15.075	JA	NEJ	0	kr. 168.539	10.566	4%	kr. 10.909	56.676	kr. 272.418	kr. 18.352	kr. 254.066
Kerteminde	7.859	JA	5%	kr. 7.366	kr. 28.104	6.495	JA	NEJ	0	kr. 72.614	8.486	3%	kr. 6.622	45.519	kr. 146.237	kr. 13.988	kr. 132.249
Langeland	2.000	?	5%	kr. 0	kr. 7.152	4.735	?	?	0	kr. 52.937	328	0%	kr. 0	1.759	kr. 61.849	kr. 0	kr. 61.849
Nordfyn	8.000	?	1%	kr. 0	kr. 28.608	8.540	?	?	0	kr. 95.477	3.380	5%	kr. 4.793	18.130	kr. 142.216	kr. 4.793	kr. 137.423
Svendborg	10.691	?	2%	kr. 0	kr. 38.231	0	INGEN	INGEN	0	kr. 0	17.256	1%	kr. 3.148	92.561	kr. 130.792	kr. 3.148	kr. 127.644
Ærø	638	?	9%	kr. 0	kr. 2.281	730	?	?	0	kr. 8.161	1.396	UDGÅR	kr. 0	7.488	kr. 17.931	kr. 0	kr. 17.931
<b>Total</b>				kr. 38.015	kr. 404.778				kr. 40.248	kr. 997.457			kr. 55.965	kr. 354.861	kr. 1.757.096	kr. 134.227	kr. 1.622.869

**BILAG 9.3 Sammenligning mellem Trafikselskaber i januar 2015**

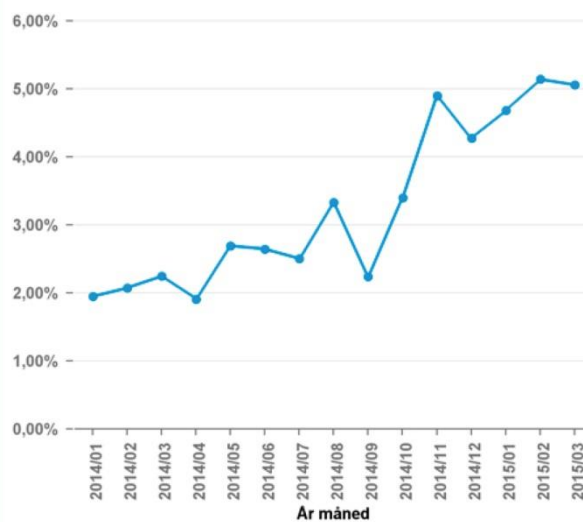
Kvantitative KPI'er		<i>Kvantitative KPI'er for perioden 1.8.2014-31.1.2015</i>					
KPI	År	Måned	Movia	FynBus	Sydtrafik	Midttrafik	NT
Selvbetjeningsprocent	2014	August	13,20 %	3,40 %	6,80 %	8,00 %	0,50 %
		September	14,70 %	2,27 %	5,23 %	7,62 %	0,67 %
		Oktober	16,03 %	3,47 %	5,99 %	7,50 %	0,76 %
		November	17,05 %	5,11 %	5,97 %	8,40 %	0,70 %
		December	15,00 %	5,00 %	5,94 %	7,36 %	0,55 %
	2015	Januar	18,46 %	7,55 %	5,81 %	9,29 %	0,53 %

**BILAG 9.4 Udvikling i borgernes selvbetjeningsgrad hos FynBus frem til og med marts 2015**

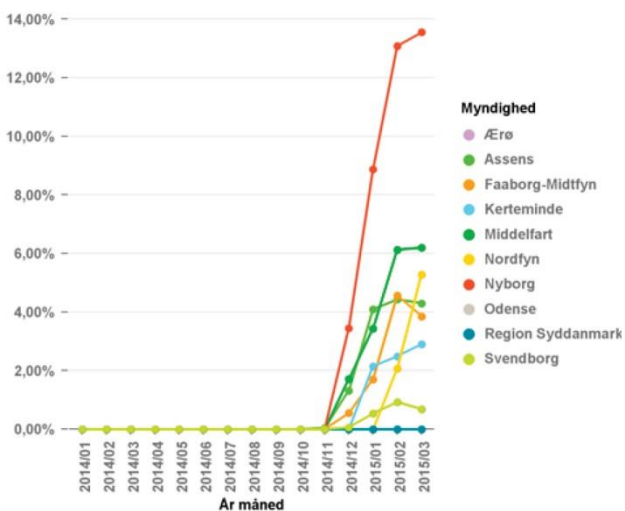
**Handicap:**  
Selvbetjente kunders procentandel af alle kommunens kunder



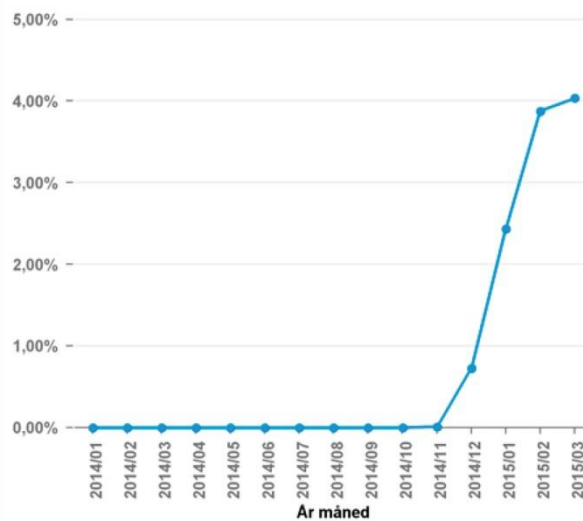
**Handicap:**  
Alle selvbetjeningskunders procentandel af alle kunder



**Teletaxi:**  
Selvbetjente kunders procentandel af alle kommunens kunder



**Teletaxi:**  
Alle selvbetjeningskunders procentandel af alle kunder





## BILAG 9.5

### FynBus-initiativer for at øge borgernes selvbetjening

#### I. Initiativer iværksat for at øge selvbetjeningsprocenten på handicap- og telekørsel:

##### **Handicapørsel – gennemførte initiativer til højere selvbetjeningsprocent:**

- Kommunernes ansøgningskema er opdateret af FynBus, så det også informerer om selvbetjening.
- Velkomstbrev ved tilmelding til ordningen indeholder omtale af selvbetjening.
- Materialer om ordningen indeholder nu omtale af selvbetjening på forsiden
- FynBus' hjemmeside har fokus på selvbetjening på sider vedrørende handicapørsel
- Der er produceret en film til FynBus' hjemmeside, der viser, hvordan man benytter selvbetjening
- Ved opkald til FynBus' Bestillingscentral modtages man af telefonsvarer-information om selvbetjening

##### **Forhold der taler imod selvbetjening på handicapørsel:**

Handicapørsel er for størstedelens vedkommende en ældre målgruppe – op mod 80 % er over 70 år. Mange vil opfatte telefonbestilling som tilstrækkeligt moderne, og vil formentlig ikke se et tidsbesparelsesargument som et godt argument. Hovedargumentet overfor målgruppen er, at man let får overblik over bestilte ture ved at logge ind via selvbetjening.

##### **Telekørsel – gennemførte initiativer til højere selvbetjeningsprocent:**

- FynBus' hjemmeside er opdateret, så den indeholder profilering af selvbetjening
- Køreplaner for telekørsel opdateres løbende, så de indeholder profilering af selvbetjening
- Der er udarbejdet grundige pdf-vejledninger på hjemmesiden
- Ved opkald til FynBus' Bestillingscentral modtages man af telefonsvarer-information om selvbetjening
- Der er over 2 måneder gennemført en kampagne, hvor der blev trukket lod om 2x1 stk. iPad mini blandt tilmeldte selvbetjeningskunder. Kampagnen blev bl.a. annonceret på forsiden af FynBus.dk og på skærme i de regionale busser.

##### **Forhold der taler imod selvbetjening på telekørsel:**

Telekørsel anvendes i stor stil af en yngre målgruppe under 18 år (udgør op mod 17 %) – de kan imidlertid ikke benytte selvbetjening i den nuværende udformning, da selvbetjening forudsætter dankort (dvs. over 18 år). Op mod 28 % af målgruppen er over 70 år, og vil som målgruppen for handicapørsel, ikke nødvendigvis se internetbaseret bestilling som en fordel. Tilbage er der 55 % af telekørselskunderne – der stadig skal have et dankort (og ikke fx Mastercard) for at blive oprettet som kunder.

Rutebaseret telekørsel og telependler kan ikke bestilles via selvbetjening. Der arbejdes dog på en løsning til telependler.

## 2. Kommende initiativer i FynBus mhp. en øget selvbetjeningsgrad

- Kampagne hvor alle handicap- og teletaxikunder, der bestiller via telefon, tilbydes et fysisk brev med information om selvbetjening. De bliver desuden spurgt, om FynBus evt. må ringe til dem efterfølgende. Formålet med brevet er at informere generelt. Formålet med det evt. opfølgende telefonopkald er at høre mere om årsager til manglende brug, og evt. på den måde overbevise kunder, der har reel mulighed for at anvende selvbetjening.

*I gang*

- Når telependler-selvbetjeningsløsningen også er klar undersøges mulighederne for en samlet markedsføring af selvbetjening til handicap-, teletaxi- og telependlerkørsel direkte i taxivognene.

*Forventes ultimo 2015*

- Når telependler-selvbetjeningsløsningen er klar sammensætter FynBus en samlet præsentation af handicapkørsel, almindelig teletaxi og telependler, der vil blive tilbudt Borgerservice i alle kommuner. Formålet er at informere de kommunale medarbejdere om ordningerne, så de ikke er usikre på, hvad de skal sige til borgerne.

*Forventes ultimo 2015*

- Mastercard: Der bliver arbejdet på at kunne tilbyde brug af Mastercard og andre betalingskort i selvbetjeningsløsningen til teletaxi. Det estimeres, at mindst 10 % af alle kunder foretrækker et andet kort end dankort. Muligheden for Mastercard markedsføres, når den er der.

*Forventes ultimo 2015*

- Selvbetjening for børn: Der er ved at blive udarbejdet en løsning, så børn via en fuldmagt fra forældre kan bestille teletaxi.

*Forventes ultimo 2016*

## 3. Andre mulige FynBus-initiativer til højere selvbetjeningsgrad:

- Rabat på teletaxi: Movia giver 10 % rabat på deres "Flextur" ved bestilling online. Da Flextur er et andet produkt end Teletaxi, vurderes rabat på Teletaxi ikke umiddelbart at være en attraktiv vej til øget selvbetjening.

*Anbefales ikke*

- Nedsat telefontid: Ved at skære i muligheden for at bestille teletaxi via telefon (dvs. skære i åbningstiden, der pt. er kl. 07.00 til 21.00 alle dage) tvinges flere kunder til enten at ringe samtidigt eller at benytte selvbetjening. Løsningen vil også ramme kunder, der reelt ikke har mulighed for at benytte selvbetjening (fx svage borgere).

*Anbefales ikke i øjeblikket*

- Ny iPad-konkurrence: Den gennemførte iPad-konkurrence gentages – denne gang også med reklame på kommuners hjemmesider og Facebook-sider. Kommunens medarbejdere deltager i lodtrækning, hvis de registrerer sig som selvbetjeningskunder.

*Anbefales*



## DEN UAFHÆNGIGE REVISORS ERKLÆRING

Til FynBus' bestyrelse

Vi har gennemgået den af FynBus udarbejdede opgørelse over modtaget refusion vedrørende uddannelsessøgende i ungdomsuddannelser og studerende ved videregående uddannelser fra hhv. Trafikstyrelsen og Uddannelsesstyrelsen for perioden 1. januar 2013 - 31. december 2014, der er udarbejdet i overensstemmelse med bekendtgørelse nr. 804 af 29. juli 2008 om befodringsrabat til uddannelsessøgende i ungdomsuddannelser m.v. og bekendtgørelse nr. 831 af 5. juli 2008 om befodringsrabat til studerende ved videregående uddannelser.

Den samlede refusion udgør:

Refusion, 2013 .....	32.508.328,62 kr.
- Heraf Trafikstyrelsen.....	21.552.788,70 kr.
- Heraf Uddannelsesstyrelsen .....	10.955.539,92 kr.
Refusion, 2014 .....	32.154.257,97 kr.
- Heraf Trafikstyrelsen.....	19.701.088,97 kr.
- Heraf Uddannelsesstyrelsen .....	12.453.169,00 kr.

### Ledelsens ansvar for opgørelsen

Ledelsen har ansvaret for udarbejdelsen af denne opgørelse i overensstemmelse med retningslinjerne i bekendtgørelse nr. 804 af 29. juli 2008 om befodringsrabat til uddannelsessøgende i ungdomsuddannelser m.v. og bekendtgørelse nr. 831 af 5. juli 2008 om befodringsrabat til studerende ved videregående uddannelser. Ledelsen har endvidere ansvaret for den interne kontrol, som ledelsen anser nødvendig for at udarbejde en opgørelse uden væsentlig fejlinformation, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl.

### Revisors ansvar for opgørelsen

Vores ansvar er at udtrykke en konklusion om opgørelsen på grundlag af vores revision. Vi har udført revisionen i overensstemmelse med Internationale Standarder om Revision og yderligere krav ifølge dansk revisorlovgivning samt bestemmelserne i FynBus' revisionsregulativ og bekendtgørelse nr. 804 af 29. juli 2008 om befodringsrabat til uddannelsessøgende i ungdomsuddannelser m.v. og bekendtgørelse nr. 831 af 5. juli 2008 om befodringsrabat til studerende ved videregående uddannelser. Dette kræver, at vi overholder etiske krav samt planlægger og udfører revisionen for at opnå høj grad af sikkerhed for, om opgørelsen er uden væsentlig fejlinformation.

En revision omfatter udførelse af revisionshandlinger for at opnå revisionsbevis for beløb og oplysninger i opgørelsen. De valgte revisionshandlinger afhænger af revisors vurdering, herunder vurderingen af risici for væsentlig fejlinformation i opgørelsen, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl. Ved risikovurderingen overvejer revisor intern kontrol, der er relevant for kommunens udarbejdelse af en opgørelse, der er udarbejdet i overensstemmelse med retningslinjerne i bekendtgørelse nr. 804 af 29. juli 2008 om befodringsrabat til uddannelsessøgende i ungdomsuddannelser m.v. og bekendtgørelse nr. 831 af 5. juli 2008 om befodringsrabat til studerende ved videregående uddannelser. Formålet hermed er at udforme revisionshandlinger, der er passende efter omstændighederne, men ikke at udtrykke en konklusion om effektiviteten af FynBus' interne kontrol. En revision omfatter endvidere vurdering af, om ledelsens valg af regnskabspraksis er passende, om ledelsens regnskabsmæssige skøn er rimelige samt den samlede præsentation af opgørelsen.

Vi har efterprøvet, om den befodringsansvarlige har etableret betryggende forretningsgange, der sikrer, at rabatten er ydet i overensstemmelse med § 15, stk. 8 i bekendtgørelse nr. 831 af 5. juli 2008 om befodringsrabat til studerende ved videregående uddannelser og § 10, stk. 7 i bekendtgørelse nr. 804 af 29. juli 2008 om befodringsrabat til uddannelsessøgende i ungdomsuddannelser m.v., og at rabatbeløb er opgjort korrekt og i overensstemmelse med den befodringsansvarliges registreringer.

Det er vor opfattelse, at den udførte gennemgang giver et tilstrækkeligt grundlag for vor konklusion.

#### Konklusion

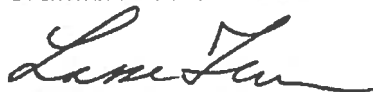
Det er vor opfattelse, at opgørelsen over modtaget refusion vedrørende uddannelsessøgende i ungdomsuddannelser og studerende ved videregående uddannelser fra hhv. Trafikstyrelsen og Uddannelsesstyrelsen for perioden 1. januar 2013 - 31. december 2014 i alle væsentlige henseender er udarbejdet i overensstemmelse med bekendtgørelse nr. 804 af 29. juli 2008 om befordringsrabat til uddannelsessøgende i ungdomsuddannelser m.v. og bekendtgørelse nr. 831 af 5. juli 2008 om befordringsrabat til studerende ved videregående uddannelser.

Samtidig er det vores opfattelse, at den befordringsansvarlige har etableret betryggende forretningsgange, der sikrer, at rabatten er ydet i overensstemmelse med lovens § 15, stk. 8 i bekendtgørelse nr. 831 af 5. juli 2008 om befordringsrabat til studerende ved videregående uddannelser og § 10, stk. 7 i bekendtgørelse nr. 804 af 29. juli 2008 om befordringsrabat til uddannelsessøgende i ungdomsuddannelser m.v.

#### Supplerende oplysning om anvendt regnskabspraksis

Uden at det har påvirket vores konklusion, henleder vi opmærksomheden på, at opgørelsen er udarbejdet i overensstemmelse med retningslinjerne i bekendtgørelse nr. 804 af 29. juli 2008 om befordringsrabat til uddannelsessøgende i ungdomsuddannelser m.v. og bekendtgørelse nr. 831 af 5. juli 2008 om befordringsrabat til studerende ved videregående uddannelser. Opgørelsen er udarbejdet med henblik på at opgøre refusionen overfor Uddannelsesstyrelsen og Trafikstyrelsen. Som følge heraf kan opgørelsen være uegnet til andet formål.

Odense, den 6. maj 2015  
BDO Kommunernes Revision  
Godkendt revisionsaktieselskab



Lasse Jensen  
Statsautoriseret revisor