

DAGSORDEN

FYNBUS BESTYRELSE

Mødet afholdes på Tolderlundsvej 9

Onsdag den 15. august 2018 kl. 8.30

Sags nr.: 201806-19543

Deltagere:

Morten Andersen, Nordfyn
Poul Andersen, Region Syddanmark
Bo Libergren, Region Syddanmark
Leif Rothe Rasmussen, Assens
Kristian Nielsen, Faaborg-Midtfyn
Jesper Hempler, Kerteminde
Regitze Tilma, Middelfart
Per Jespersen, Nyborg
Anders W. Berthelsen, Odense

Repræsentantskabsmedlemmer:

Jan Ole Jakobsen, Langeland
Flemming Madsen, Svendborg

Administration:

Direktør Carsten Hylborg Jensen
Kontraktchef Ingrid Dissing
Økonomi- og IT-chef Mads Frederik Skjoldborg Medelbye
Markeds- og kundechef Jan Gudmann Hansen
Kommunikationschef Martin Bødker Krogh
Planchef Anne Daugbjerg Mortensen

INDHOLD

Indhold	2
Sag til beslutning:	3
1. Rygeforbud ved Odense Banegårdcenter	3
Sager til drøftelse:.....	4
Sager til orientering:.....	5
2. Energiaftale af 29. juni 2018	5
3. Kundetilfredshedsundersøgelse, 2. kv. 2018	6
4. Information og produkter til turister	9
5. Meddelelser	11
6. Eventuelt	11

SAG TIL BESLUTNING:

1. RYGEFORBUD VED ODENSE BANEGÅRD-CENTER

Resumé:

FynBus' bestyrelse vedtog den 20. juni 2013 at indføre rygeforbud på busterminalen ved Odense Banegårdcenter pr. 1. juli 2014, samtidig med, at DSB indførte et tilsvarende rygeforbud på alle DSB's togperroner i hele Danmark.

Da terminalen pr. 5. august 2018 er placeret på tre steder, herunder dele af den gamle terminal, foreslår Administrationen, at rygeforbuddet fremadrettet også indbefatter terminalens nærliggende stoppesteder, som er etableret ved køreplansskiftet den 5. august 2018.

Sagsfremstilling:

FynBus har via skiltning, etablering af særlige rygezoner og forskellige kampagner vedvarende kommunikeret rygeforbuddet til kunderne i og omkring Odense Banegårdcenter. Det er lykket at få reduceret antallet af rygere i busterminalen væsentligt, om end der stadig ryges, når folk venter på bussen.

Geografisk set har det været en relativ nem kommunikationsopgave, set i det lys, at rygeforbuddets omfang har kunnet begrænses til den overdækkede busterminal på Odense Banegårdcenter. Den fremadrettede udfordring består i, at ventearealerne i og omkring Odense Banegårdcenter ændres ved køreplansskiftet den 5. august 2018, og at det samlede venteareal nu breder sig på begge sider af Odense Banegårdcenter og på begge sider af Østre Stationsvej.

Dertil kommer, at der reelt ikke er tale om et rygeforbud, men derimod om en henstilling til, at kunderne ikke ryger.

Da der forstsat er rygeforbud på perronerne og inde i bygningen, anbefaler administrationen at det fortsat henstilles til kunderne, at der ikke ryges, samt at henstillingen også vil omfatte de nye ventearealer.

FynBus indgik i efteråret 2017 et partnerskab med "Røgfrit Odense". "Røgfrit Odense" er en vision, der er vedtaget af Odense Kommunes Sundhedsudvalg, og som går ud på, at "Ingen børn og unge og kun 2 % af de voksne i Odense ryger i 2030. Konkret har "Røgfrit Odense" under Sundhedsudvalget indgået en række partnerskaber, herunder med FynBus, omkring realiseringen af visionen om et røgfrit Odense.

Parallelt med FynBus' egne initiativer fortsættes dialogen med Odense Kommune via projekt "Røgfrit Odense", om at finde velegnede metoder til at udbrede budskabet og få slukket cigaretterne på Odense Banegårdcenter.

Set i lyset af ambitionen for Røgfrit Odense forventes det, at spørgsmålet omkring rygning på offentlige pladser vil blive rejst fremadrettet.

Ventearealerne omkring Odense Banegårdcenter tilhører Odense Kommune. Det er derfor Odense Kommune, der skal tage stilling til et direkte rygeforbud på disse ventearealer.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen:

- Godkender at initiativerne vedr. rygning på Odense Banegårdcenter udbredes til også at omfatte de nye stoppesteder, der knytter sig til Odense Banegårdcenter.

Vedtagelse:

Bilag:

Bilag 1.1 Notat Baggrund og erfaringer vedr. indførelse af rygeforbud på Odense banegårdcenter pr. 1. juli 2014.

SAGER TIL DRØFTELSE:

Intet.

SAGER TIL ORIENTERING:

2. ENERGIAFTALE AF 29. JUNI 2018

Resumé:

Der er mellem alle Folketingets partier indgået en Energiaftale af 29. juni 2018. Aftalen indeholder blandt andet afsnit om puljer til grøn transport og til ny biogas og andre grønne gasser.

Sagsfremstilling:

Der er den 29. juni 2018 indgået en bred energiaftale omfattende alle Folketingets partier. Særligt puljen til grøn transport samt pulje til grønne gasser til bl.a. transport er af interesse for den kollektive trafik.

Vedrørende puljen til grøn transport fremgår det, at puljen skal udmøntes af parterne i efteråret 2018, og at der vil komme oplæg fra regeringen, blandt andet med henblik på at fremme kollektiv transport til lands og til havs.

Herunder gengives aftalens to afsnit vedrørende grøn transport og gas:

Pulje til grøn transport

Parterne er enige om, at der fra dansk side skal arbejdes for, at EU-kommissionens forslag til CO₂-reduktion for lette køretøjer i 2030 hæves fra 30 pct. til mindst 40 pct. af niveauet af CO₂-udledninger i 2021 samt ambitiøse CO₂-krav til tunge køretøjer. Samtidig er parterne enige om at afsætte en pulje på 100 mio. kr. årligt i perioden 2020-2024 med henblik på at understøtte grønne løsninger i transportsektoren. Puljen udmøntes af parterne i efteråret 2018 på baggrund af et oplæg fra regeringen med afsæt i at fremme grøn mobilitet og transport i bred forstand, herunder både kollektiv og individuel transport til lands og kollektiv transport til havs.

Ny biogas og andre grønne gasser

Parterne er enige om at etablere en pulje på 240 mio. kr. (nominelt) årligt over 20 år til udbygning med biogas og andre grønne gasser til opgradering, transport og industrielle processer. Puljen udmøntes i perioden 2021-2023 og bidrager til at sikre en fortsat udbygning og effektivisering af teknologien i Danmark. Støtte fra puljen vil som udgangspunkt blive tildelt i udbud med prislofter. Der vil være dialog med branchen i udarbejdelsen af udbudsmodellen.

Administrationen vil undersøge mulighederne for eventuelt samarbejde med kommuner og entreprenører om relevante projekter i forbindelse med udbud af puljerne.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen:

- Tager orienteringen til efterretning.

Vedtagelse:

Bilag:

Bilag 2.1 Energiaftale af 29. juni 2018.

3. KUNDETILFREDSHEDSUNDERSØGELSE, 2. KVT. 2018

Resumé:

Der er i juni måned gennemført en incitamentsundersøgelse for hhv. de regionale busser og bybusserne i Odense. Undersøgelsen fortæller både noget om, hvordan entreprenøren løser sin opgave på specifikke parametre, og om kundernes tilfredshed, loyalitet og opfattelse af FynBus. Generelt ligger kundernes tilfredshed højt, hvad angår både regionalbusserne og bybusserne i Odense.

Tilfredsheden er størst blandt de regionale buskunder, der også vurderer FynBus' image højest, men generelt viser resultaterne blandt såvel bybuspassagerer i Odense, som de fynske regionalbuspassagerer, at FynBus fortsat kører med meget tilfredse kunder, der samtidig både er meget loyale, og som sætter deres trafiksselskab højt.

Undersøgelsen peger bl.a. på, at FynBus fortsat bør fokusere på overholdelse af køreplaner samt information om forsinkelser og aflysninger.

Sagsfremstilling:

I juni 2018 er der blevet gennemført en incitamentsundersøgelse for henholdsvis de regionale busser og bybusserne i Odense, og det er resultatet af denne undersøgelse, der orienteres om her.

FynBus' tilfredshedsundersøgelser generelt

FynBus gennemfører hvert år en stor *kundetilfredshedsundersøgelse*, der har til formål at undersøge kundernes tilfredshed, loyalitet og opfattelse af FynBus' image. Her gennemføres over 1.000 interviews af kunder i by- og regionalbusser. Undersøgelsen gennemføres af et uvildigt analyseinstitut, som har fået tildelt opgaven efter en tilbudsrunde blandt danske analyseinstitutter. Kundetilfredshedsundersøgelsen gennemføres en gang om året i marts måned.

Samtidig med den årlige kundetilfredshedsundersøgelse gennemføres en *incitamentsundersøgelse*, hvor kunder vurderer en lang række kvalitetsparametre. Positiv udvikling indenfor disse parametre kan udløse en bonus til de entreprenører, der har en incitamentsaftale med FynBus. Herudover gennemføres der tre årlige incitamentsundersøgelser, så der tilsammen gennemføres fire årlige incitamentsundersøgelser.

I forbindelse med de mindre incitamentsundersøgelser i busserne, spørges der samtidig ind til *kundetilfredshed, loyalitet og image*. Dette sker dog i mindre målestok, men resultatet er stadig repræsentativt. Igennem disse resultater har FynBus derfor mulighed for at følge med i udviklingen i kundetilfredsheden og således kunne opfange tendenser og nå at gribe ind, såfremt det vurderes nødvendigt.

Incitamentsfaktorerne i juni-undersøgelsen

Kunderne spørges om deres tilfredshed med bussens indeklime, bussen indvendige og udvendige rengøring, chaufførens kørsel og kundeservice, samt bussens overholdelse af køreplanen. Generelt ligger kundernes tilfredshed højt, hvad angår både regionalbusserne og bybusserne i Odense.

Mest markant for begge bussystemer er et markant fald i tilfredsheden med bussens indeklime, som skal ses i sammenhæng med det meget varme sommervejr, som har præget Danmark siden starten af maj, og som forventeligt vil rette sig når den næste undersøgelse gennemføres i løbet af september.

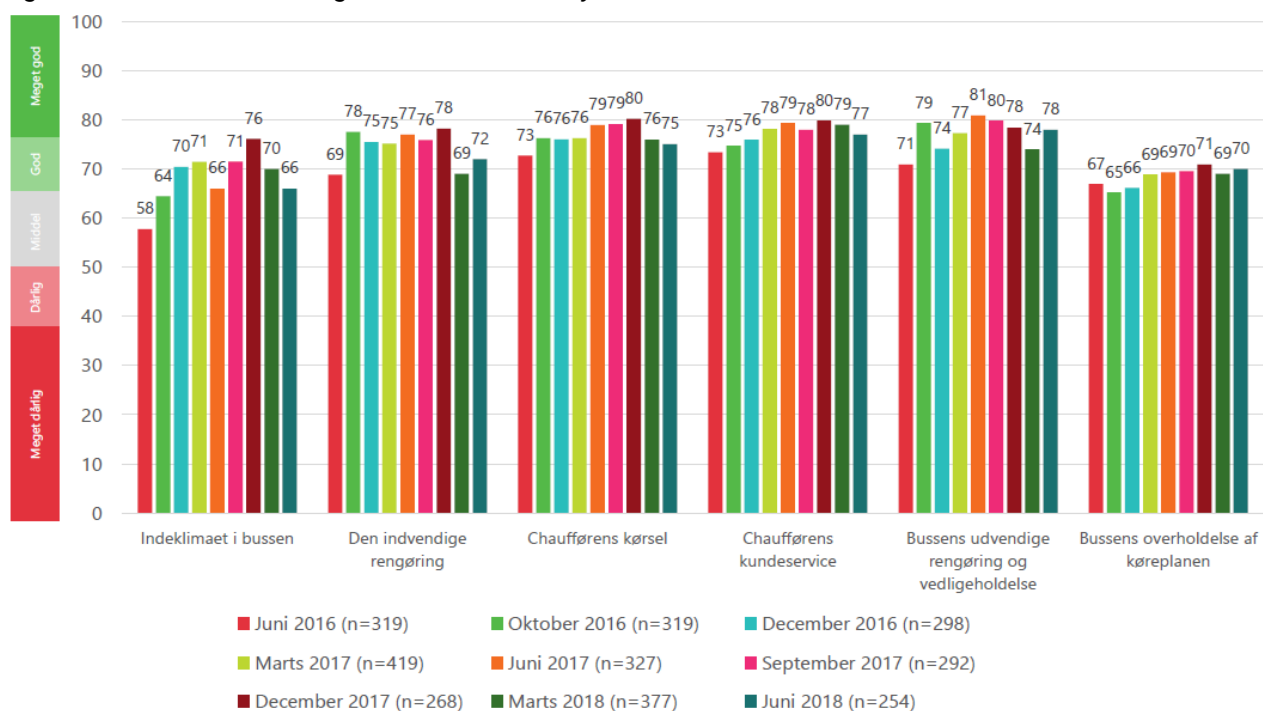
Resultater med hensyn til tilfredshed, loyalitet og image i juni-undersøgelsen

Som vanligt stilles kunderne spørgsmål om tilfredshed, loyalitet og image, og i lighed med tidligere ligger FynBus' resultat ganske højt. Mest tilfredse er de regionale buskunder, der også vurderer FynBus' image højest, men generelt viser resultaterne blandt såvel bybuspassagerer i Odense, som de fynske regionalbuspassagerer, at FynBus fortsat kører med meget tilfredse kunder, der samtidig både er meget loyale, og som sætter deres trafiksselskab højt.

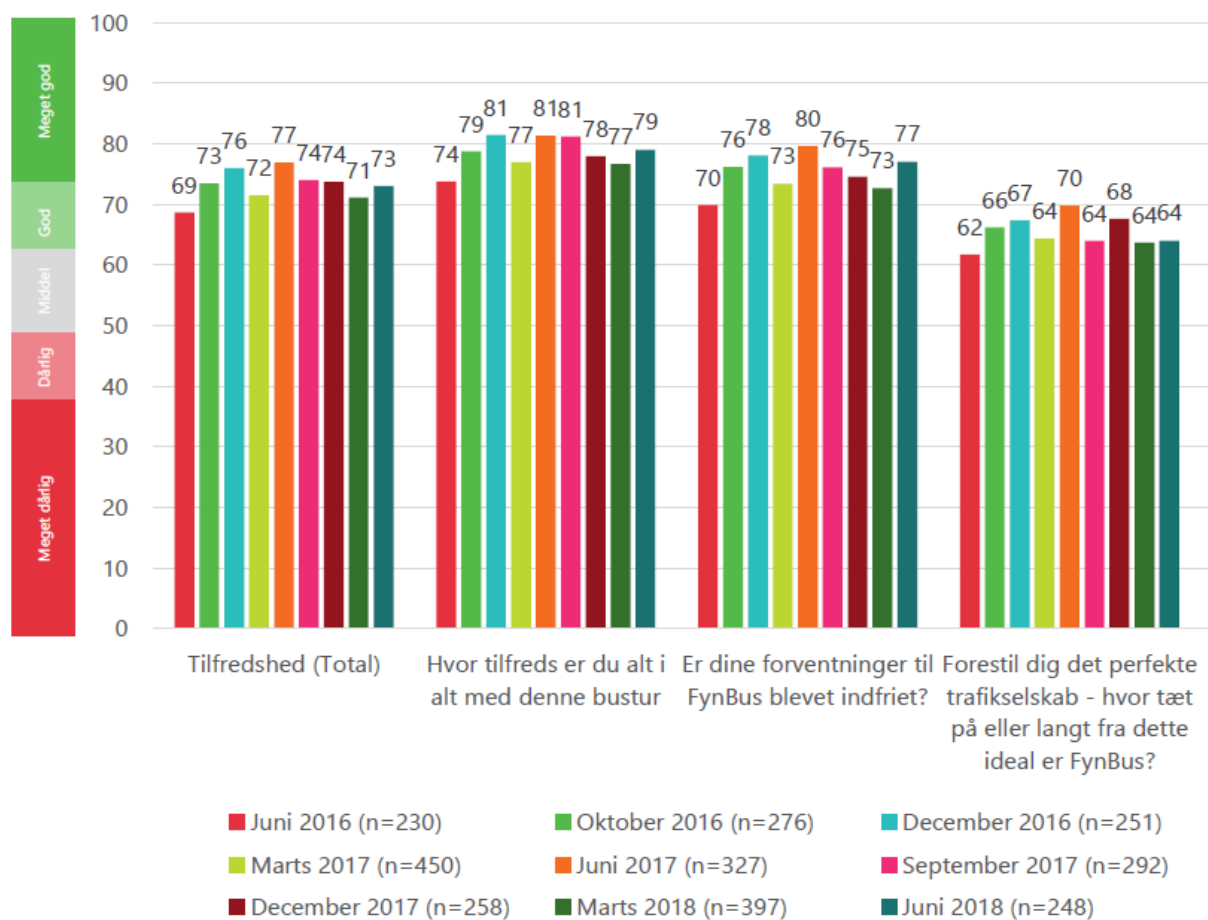
Undersøgelserne indikerer blandt andet, at FynBus fortsat bør fokusere på overholdelse af køreplaner samt information om forsinkelser og aflysninger.

Undersøgelsens resultater kan ses i deres helhed i vedlagte bilag 3.1 og 3.2 og herunder ses resultaterne for hhv. bybusserne i Odense (figur 1) og de regionale busser (figur 2):

Figur 1: Incitamentsundersøgelsens resultat for bybusserne i Odense.



Figur 2: Resultater for kundetilfredshed i de regionale busser.



Der orienteres yderligere i mødet om tilfredshedsundersøgelsens resultater.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- Tager orienteringen til efterretning.

Vedtagelse:

Bilag:

Bilag 3.1 *Incitamentsmåling Q2 2018 – Regionalbusser*

Bilag 3.2 *Incitamentsmåling Q2 2018 – Bybusser, Odense*

4. INFORMATION OG PRODUKTER TIL TURISTER

Resumé:

FynBus har i en årrække haft fokus på at sikre information og gode billetprodukter til de turister, der kommer til Fyn. FynBus tilbyder en én-dags turistbillet, hvor turister for 50 kr. pr. person og 150 kr. for fire personer, kan rejse Fyn rundt. Billetten er tilgængelig på mobil app og webshop. Rejsekort arbejder på en kort-løsning til turister.

FynBus' ambassadører besøger alle turistbureauer, campingpladser, marinaer mm. Administrationen forventer fremover at etablere et tættere samarbejde med turistorganisationer som fx Destination Fyn. Der arbejdes på at udvikle nye tiltag.

Sagsfremstilling:

FynBus har i en årrække haft fokus på at sikre information og gode billetprodukter til de turister, der kommer til Fyn. FynBus forventer fremover at etablere et tættere samarbejde med turistorganisationer som fx Destination Fyn.

Produkter til turister

FynBus tilbyder turistbilletten, hvor turister for 50 kr. pr. person kan rejse hele Fyn rundt på en dag. Er man en familie på 4 koster en dagsbillet 150 kr.

Siden sommeren 2017 har turistbilletten været tilgængelig på mobil App og webshop i ferieperioderne. Via webshop har turiststederne mulighed for at hjælpe turisterne med bestilling af billet.

I 2017 blev solgt ca. 22.000 turistbilletter i webshop og mobil App. Hertil kommer, at en del turister fra andre områder i Danmark formentligt har benyttet busserne ved at bruge rejsekort eller fx kontantbillet.

Rejsekort A/S arbejder på en løsning, hvor der også kan købes turistprodukt, der ligger på et rejsekort. Der er dog ikke endnu en konkret tidsplan for dette.

I forhold til information til turister, har FynBus en engelsk og tysk version af både hjemmesiden og webshoppen.

I modsætning til nogle af trafikselskaberne, har FynBus ikke konkrete turistruter med egen køreplan.

Ambassadørindsatser

Forud for turistsæsonen, der starter omkring påsken har FynBus udarbejdet forskelligt informationsmateriale som kundeambassadørerne afleverer relevante steder. FynBus er det eneste trafikselskab, der fysisk besøger disse steder. I 2018 er besøgt følgende 109 turiststeder:

- 11 Turistbureauer
- 42 Campingpladser
- 9 Marinaer/havnekontorer
- 14 Bed & Breakfast
- 27 Hoteller m.m.
- 5 Vandrehjem
- 1 Lufthavn

Informationsmaterialet består af:

- Informationsfolder om turistbilletten
- Køreplaner for kommunen

- Teletaxifolder
- Rejsekortfolder
- Rejseplanen flyer
- Flyer på "4 gode tips til en nem og bekvem bustur"
- Folder om "Sådan bruger du rejsekort"
- Postkort "Rejsekort - Tourist in Denmark"
- Postkort om Mobilbilletten
- Musemåtte, kuglepenne, bolsjer m.m.

Samarbejde med eksterne parter

Udover samarbejdet med de nævnte turiststeder, vil FynBus i efteråret undersøge mulighederne for samarbejde med turistorganisationer som fx Destination Fyn, herunder potentielle fælles projekter, der kan fremme turisternes brug af de fynske busser. Turismen er i positiv udvikling, så der er et voksende marked også for busserne.

Administrationen vil på et senere tidspunkt præsentere bestyrelsen for evaluering af årets indsats samt oplæg til nye turisttiltag i 2019.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- Tager orienteringen til efterretning.

Vedtagelse:

5. MEDDELELSER

- Økonomi- og IT-chef Mads Frederik Skjoldborg Medelbye.
- Køreplanskiftet den 5. august 2018.
- Status vedr. Trafikplan 2018-2021.
- Henvendelse fra Ærø Kommune om udbud af flex- og taxikørsel.
- Tiltag i forbindelse med arbejdsklausuler og landsdækkende overenskomster.
- Passagerudvikling.
- Henvendelse til SKAT vedr. egenbetaling i forbindelse med flexkørsel.

6. EVENTUELT

Formand
Morten Andersen

Næstformand
Poul Andersen

Bestyrelsesmedlem
Bo Libergren

Bestyrelsesmedlem
Leif Rothe Rasmussen

Bestyrelsesmedlem
Kristian Nielsen

Bestyrelsesmedlem
Jesper Hempler

Bestyrelsesmedlem
Regitze Tilma

Bestyrelsesmedlem
Per Jespersen

Bestyrelsesmedlem
Anders W. Berthelsen

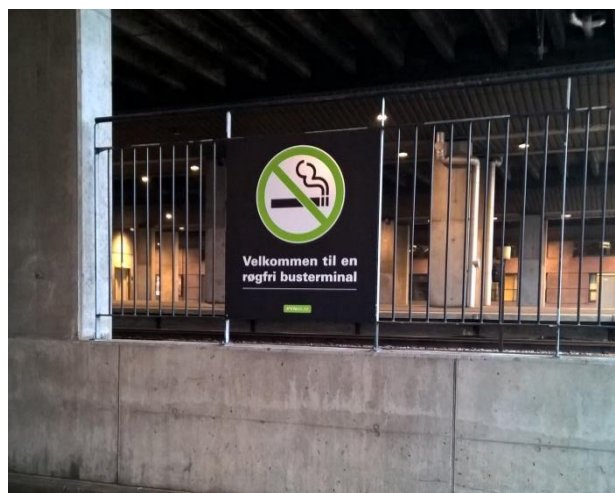
Direktør
Carsten Hyldborg Jensen

BILAG 1.1**NOTAT****Rygeforbud på Odense Banegårdcenter****Baggrund:**

Den 20. juni 2013 vedtog FynBus' bestyrelse et rygeforbud i busterminalen på OBC med virkning fra 1. juli 2014. Anledningen var DSB's beslutning om indførelse af rygeforbud på alle togperroner. Da Odense Banegårdcenter både inkluderer togperroner og busterminal, ønskede FynBus at understøtte initiativet fra DSB.

Indsatser:

I første omgang opsatte FynBus tydelig skiltning i busterminalen, og gennemførte understøttende kampagner, der havde til formål at gøre opmærksom på rygeforbuddet. Der blev fx gennemført en "Operation Lakridspibe", hvor FynBus' kundeambassadører og buskontrollører uddelte 3.000 lakridspiber til kunderne i terminalen sammen med budskabet om, at "Bussen er for alle", også for dem der ikke ryger.



Der er over årene blevet iværksat en lang række understøttende aktiviteter i forhold til rygeforbuddet på OBC, alt sammen med det formål at skabe fornyet opmærksomhed:

- Forbud mod at buschauffører ryger i terminalen.
- Opsætning af skilte i busterminalen "Velkommen til en røgfri busterminal".
- Dekoration af flisearealer ved indgangsparti til busterminal.

- Dialog-indsatser, hvor kontrollører deler lakridspastiller ud til rygerne med opfordringen til tage en lakridspastil i stedet for en cigaret.
- Højtalerudkald i busserne: "Næste stop banegården – husk at terminalen er røgfri".
- Forøget skiltning på egne informationsskærme i busserne.
- Annoncering på Odense Centralbiblioteks indendørsskærme med budskabet om "Røgfri zone" på OBC.
- Annoncering på bogmærker hos Odense Centralbibliotek med budskabet om "Røgfri zone" på OBC.

Erfaringer:

Selvom mange valgte at respektere henstillingen fra FynBus om ikke at ryge, stod det dog også klart, at der fortsat befandt sig en gruppe inkarnerede rygere i busterminalen, som ikke havde til sinds at rette sig efter henstillingen. De refererede til, at FynBus ikke havde nogen hjemmel til forbuddet, og i øvrigt heller ikke havde nogle sanktionsmuligheder. FynBus gik i dialog med rygerne, og det endte med, at FynBus indførte en rygezone på OBC, som rygerne kunne henvises til, hvilket øjeblikkeligt medførte ro på situationen mellem FynBus og rygerne.

Også medierne viste stor interesse for sagen, og har i flere omgange fulgt op på historien, typisk ved at interviewe rasende ikke-rygere ("Hvorfor handler FynBus ikke?") og rasende rygere ("Hvorfor blander FynBus sig i, hvad jeg gør udenfor?").



Begge presseklip er fra Fyens Stiftstidende, 19. juni 2015

Kampagnen har medført en begrænsning af rygning i terminalen, men der ryges fortsat, hvilket var anledningen til, at FynBus i efteråret 2017 valgte at blive partner i projekt "Røgfrit Odense". Projektet har til formål at gøre Odense røgfrit ved hjælp af en langvarig og bred indsats i samarbejde med en lang række partnere i form af virksomheder, institutioner, skoler og offentlige selskaber, heriblandt FynBus.

Fremadrettet:

Ændringen og opdelingen af busterminalen ved OBC giver nye udfordringer i forhold til ønsket om en røgfri busterminal. Dels er terminalen ikke længere koncentreret under samme tag, og dels er dele af busterminalen flyttet til den anden side af Østre Stationsvej, hvilket giver udfordringer i forhold til et rygeforbud, der dækker et geografisk område.

Imidlertid er der intet, der taler for, at indsatsen skal opgives. Den skal blot tænkes om. En af mulighederne kunne være at udvide de røgfri stoppesteder til også at omfatte alle øvrige stoppesteder, fx startende med stoppestederne i Odense by. Dette ville samtidig ligge helt på linje med Odense Kommunes bestræbelser på at indføre et røgfrit Odense.

Energiaftale

af 29. juni 2018

Energiaftale

Danmark har gennem de seneste årtier arbejdet sig op i den absolutte verdenselite inden for grøn energi og klima. Regeringen (Venstre, Liberal Alliance og Det Konservative Folkeparti), Socialdemokratiet, Dansk Folkeparti, Enhedslisten, Alternativet, Radikale Venstre og Socialistisk Folkeparti er med denne aftale enige om, at Danmarks internationale styrkepositioner udbygges yderligere med fokus på vedvarende energi, energieffektiviseringer, forskning og energiregulering. Med aftalen skabes en veldrevet energisektor som krumtappen i omstillingen til et bæredygtigt grønt samfund. Aftaleparterne er dermed enige om, at det høje tempo i den grønne omstilling skal fastholdes.

Den grønne omstilling kommer ikke af sig selv. Der foretages med aftalen væsentlige investeringer for at nå ambitionen om et lavemissionssamfund i 2050. Samtidig tilrettelægges rammerne for en omkostningseffektiv grøn omstilling, så der tages højde for både samfundets og den enkeltes omkostninger samt den teknologiske udvikling, som går stærkt i disse år.

Med aftalen tages der afsæt i, at markedet så vidt muligt skal drive den grønne omstilling. Den teknologiske udvikling og konkurrencen blandt de bedste virksomheder om at levere den vedvarende energi, har gjort det realistisk, at grønne løsninger inden for en overskuelig årrække kan leveres på kommercielle vilkår. Det har i særdeleshed været en drivkraft i at skabe Danmarks position som verdens førende havvindnation. Forventningen er, at havvind inden for få år kan producere grøn el på markedsvilkår uden offentlige støttekroner. Det besluttes på denne baggrund at udbyde tre havvindmølleparker. Bidraget herfra til den grønne omstilling vil være betydeligt og vindmøller på havet, langt fra vores kystlinjer, har samtidig den fordel, at det giver færre gener for danskerne.

For at vedvarende energi inden for en overskuelig fremtid bliver vores altdominerende energikilde til el og i stigende grad den primære energikilde til varme, vil der i de kommende år være teknologineutrale udbud af bl.a. solceller, landvind og kystnær havvind. Udbygningen vil desuden skulle understøtte, at den fremtidige grønne energi produceres billigst muligt til gavn for hele samfundet. Desuden afsættes der midler til at sikre en fortsat udbygning og effektivisering af biogas og andre grønne gasser i Danmark.

Den grønne omstilling trækker både på energisektoren og klimapolitikken. I den forbindelse er parterne enige om, at Danmark vil arbejde mod netto-nuludledning i overensstemmelse med Parisaftalen og for et mål om netto-nuludledning i EU og Danmark senest i 2050. Parterne har endvidere noteret sig udmeldingerne fra energiselskaber om udfasning af kul inden 2030 og er enige om at udfase kul til elproduktion frem mod 2030.

Parterne har afsat finansiering, der anviser vejen til at nå en VE-andel på ca. 55 pct. i 2030. Samtidig opnår Danmark med aftalen en VE-andel i elforbruget på over 100 pct., og at mindst 90 pct. af fjernvarmebruget er baseret på andre energiformer end kul, olie og gas i 2030. Parterne er enige om at følge udviklingen løbende gennem aftaleperioden.

Med energiaftalen tages ligeledes et vigtigt skridt i en ambitiøs klimadagsorden, hvor der med denne aftale afsættes midler til at understøtte grønne løsninger i transportsektoren.

Aftalen indeholder følgende initiativer:

- Havvind i verdensklasse.
- Vedvarende energi på markedsvilkår.
- Lempelser af afgifter på el og omlægning af overskudsvarme.
- Målrettet energispareindsats.
- Modernisering af varmesektoren og håndtering af grundbeløbets ophør.
- Styrket energi- og klimaforskning.
- Danmark i front på eksport af grønne energiløsninger.
- Et smart og fleksibelt energisystem.
- Pulje til grøn transport.
- Reserve til yderligere VE fra 2025.

Havvind i verdensklasse

Danmark har en stærk position inden for havvind med bl.a. globalt førende virksomheder i hele værdikæden og solide kompetencer inden for forskning, udvikling og demonstration. Aftaleparterne er enige om, at disse potentialer skal udnyttes bedst muligt, så Danmark kan bevare sin position som verdens førende havvindnation med virksomheder i verdensklasse.

Forventningen er, at havvind inden for få år kan producere grøn el på markedsvilkår uden offentlige støttekroner. Det kræver, at vi forstår at bruge markedet klogt – til at drive udviklingen, frem for at staten forsøger at planlægge udviklingen i detaljer.

Der skal skabes optimale markedsrammer for etablering, drift og innovation i relation til havvind. Det skal understøtte, at havvind inden for kortest mulig tid leverer grøn strøm til en konkurrencedygtig pris.

Derudover er det en forudsætning for en markedsdrevet udbygning med havvind i stor skala, at elinfrastrukturen følger med. Det gælder både inden for Danmarks grænser, hvor elsystemet skal kunne håndtere havvindparkernes store produktionsudsving bedre end i dag. Og det gælder især uden for Danmarks grænser, hvor elnetten skal integreres bedre for, at store mængder strøm fra havvind kan afsættes på udenlandske markeder.

Parterne er enige om, at der udbydes en ny havvindmøllepark på ca. 800 MW til nettilslutning i 2024-2027. En park af denne størrelse er på nuværende tidspunkt blandt de største i Europa. Hvorvidt der skal være én eller flere mulige placeringer for den udbudte park vil afvente resultatet af en finscreening. Den konkrete støtteform fastlægges senere, *jf. nedenfor*. Det er ambitionen, at også opgaven med kabelføring af strøm fra parken til fastlandet skal indgå i et kommende udbud. Der tages forbehold for en nærmere analyse heraf.

Parterne ønsker, at der frem mod 2030 etableres tre havvindmølleparker i Danmark. Vindmøller på havet langt fra vores kystlinjer giver færre visuelle gener og har samtidig potentiale til at levere store og omkostningseffektive bidrag til den grønne omstilling i Danmark.

I tillæg til et udbud af danmarkshistoriens største havvindmøllepark i 2019/20 vil parterne derfor etablere yderligere to havvindmølleparker frem mod 2030.

Det besluttet, at der i 2021 udbydes en ny havvindmøllepark på minimum 800 MW samt at der i 2023 udbydes yderligere én havvindmøllepark på minimum 800 MW. Hvis teknisk og økonomisk muligt bygges der større parker. Beslutningerne om yderligere havvind baserer sig på antagelser om, at parkerne kan etableres uden behov for støtte til etablering og drift, samt at havvind på baggrund af teknologi- og prisudvikling vurderes at være en attraktiv vej til at øge VE-andelen. Hvis forudsætningerne ændrer sig markant, mødes parterne igen og drøfter udviklingen.

Parterne er enige om, at der igangsættes en storstilet screening af de danske farvande i Nordsøen og Østersøen. Screeningen skal omfatte lokaliteter for op til 10 GW havvind for at opnå et omfattende udvalg af attraktive havvindplaceringer. Det skal sikre, at vi kan anvise gode, ledige placeringer, så nye møller hurtigt kan etableres og kobles på nettet, når udviklingen for alvor accelererer.

Nordsøen skal udvikles til et globalt førende område for havvind, hvor nye parker opstilles uden støtte. Parterne er derfor enige om, at der igangsættes en havvindsanalyse, der bl.a. skal bidrage til de mest optimale markedsrammer, så havvindpotentialet hurtigst muligt kan udnyttes kommercielt. Analysen skal også se på, om der er nye havvindsløsninger i form af fx de såkaldte "hubs", der kan give nye vækstmuligheder for danske virksomheder. Analysen skal, når havvind bliver helt støttefri, opstille modeller for, hvordan der kan skabes indtægter til staten som følge af, at vindressourcen udnyttes.

I takt med at der udvikles større havvindmøller, bør kommunernes muligheder for indsigelse mod havvindmøller tæt på kysten udvides, så der kan opnås lokal opbakning til projekterne. Derfor er parterne enige om, at området for kommunal indsigelsesret udvides fra 8 km til 15 km.

Fortsat udnyttelse af olie-gas ressourcerne i Nordsøen

Den grønne omstilling vil kræve store investeringer i en årrække, hvilket kræver sunde offentlige finanser. Investeringer i olie- og gasindvinding i Nordsøen giver provenu til staten og aktiviteter, der understøtter dansk økonomi og dermed skaber aktiviteterne her grundlag for, at man kan investere i den grønne omstilling.

Der er indgået en aftale med DUC om en fuld genopbygning af Tyra-anlæggene i Nordsøen. Aftalen sikrer fortsat stor økonomisk aktivitet på området mange år frem og sikrer, at vi fortsat kan indvinde store ressourcer, der bidrager som stabiliserende faktorer i vores energisystem.

Parterne konstaterer, at der indgået Aftale om udvikling af Nordsøen af marts 2017, der har til formål at skabe større sikkerhed for, at de resterende ressourcer i Nordsøen hentes op. Parterne er derudover enige om, at hvis nogle af aftaleparterne måtte ønske at indgå aftaler om

yderligere indvinding og udnyttelse af ressourcerne i Nordsøen, står det dem frit for at indgå sådanne aftaler.

Vedvarende energi på markedsvilkår

Vedvarende energi skal inden for en overskuelig fremtid være vores primære energikilder. Der skal derfor fortsat ske en udbygning med vedvarende energi. Støtten til vedvarende energi skal fremadrettet så vidt muligt harmoniseres og forenkles.

Teknologineutral VE-støtte

Med Energifaften fortsættes den massive udbygning med vedvarende energi i Danmark. Der afsættes 4,2 mia. kr. (2018-priser) til teknologineutrale udbud af solceller, landvind, kystnær havvind samt bølge- og vandkraft i perioden 2020-2024.

Strategi for landvind

Erfaringerne fra de seneste års udbud af havvindmøller viser, at el fra havvindmøller inden for en årrække forventes at kunne produceres uden direkte tilskud til etablering og drift.

Parterne er på den baggrund enige om, at antallet af landvindmøller skal reduceres betydeligt over aftaleperioden og årene efter, og at fremtidig vindproduktion gradvist skal opprioriteres på havet, baseret på en forventning om, at pris og teknologisk udvikling vil understøtte denne udvikling.

Konkret er parterne enige om, at antallet af landvindmøller skal mere end halveres. Det indebærer, at antallet af landvindmøller reduceres fra de nuværende ca. 4.300 til et loft på 1.850 i 2030.

Energistyrelsen udarbejder en plan for gradvis reduktion i antallet af landvindmøller og hvert andet år en status på udviklingen. Hvis reduktionen af landvindmøller ikke følger planen, udsættes udbud af ny landvind, indtil der er reduceret tilstrækkelig antal landvindmøller. Parterne anerkender nødvendigheden af at give kommunerne mulighed for at give tilladelse til at opføre tidssvarende vindmøller i henhold til gældende praksis.

Udviklingen vil blive sikret gradvist over perioden baseret på årlige redegørelser og løbende opfølgning på udviklingen. Undtaget er dog de to testcentre i Østerild og ved Høvsøre.

Parterne er enige om at forbedre forholdene for de berørte lodsejere. Med det sigte foretages der et eftersyn af afstandskravet ved opstilling af landmøller mhp. at vurdere, om det med fordel kan ændres.

Samtidig er parterne enige om at sikre, at erstatningsmuligheder anvendes på en måde, så der opnås tilstrækkelig beskyttelse for de berørte lodsejere. Parterne er derfor enige om at indføre en salgsoptionsordning efter den model, der blev anvendt ved testcentre i Østerild og Høvsøre.

Herudover foretages der et eftersyn af køberetsordningen med henblik på at sikre, at den er robust overfor en fremtidig udvikling med større møller.

Parterne noterer sig, at industrien arbejder med en grøn ordning til at understøtte kommunernes incitament for at fremme vedvarende energi. Energistyrelsen vil sammen med branchen udarbejde et oplæg til en fondskonstruktion, der kan skabe kommunale incitament for øget VE-udbygning, og at denne konstruktion forelægges aftalekredsen.

Dermed tages for alvor hul på Danmarks næste store energieventyr i bl.a. Nordsøen, som i årtier har holdt Danmark forsynet med olie og gas, men som denne gang kommer til at forsyne Danmark med vedvarende energi.

Med beslutningen om at vende udviklingen fra vindmøller på land til vindmøller til havs, tages højde for de erfaringer danskerne har gjort med gener fra vindmøller i nærheden af deres bolig samt værdiforringelse af ejendom.

Støtteniveauerne underlægges prislofter. Støtten konkurrenceudsættes, så teknologierne i åbne udbud skal konkurrere mod hinanden om at levere den billigst mulige grønne energi. Der kan gives støtte inden for samme ramme til ny el-produktion på biomasse og biogas, forudsat at de kan konkurrere med de øvrige VE-teknologier.

Det skal undersøges, om der kan konstrueres en hensigtsmæssig og juridisk holdbar model, hvor byderne kan byde ind på både en model med fast pristillæg og en model med fast afregningspris. Hvis dette ikke er muligt vil parterne efter afgørelsen af det teknologineutrale udbud i 2018 tage stilling til den fremtidige VE-støttemodel.

Resultaterne af udbuddene vil blive anvendt som overliggende for støtten til ny elproduktion fra biomasse- og biogasbaseret kraftvarme, så støtten i de første fem år af tilskudsperioden er fast og derefter løbende justeres svarende til resultatet af det seneste teknologineutrale udbud.

Parterne ønsker at udbygge Danmarks position som globalt førende inden for udviklings- og demonstrationsprojekter på vindområdet. Parterne er derfor enige om, at der inden for det samlede budget til teknologineutrale udbud afsættes årlige puljer til udbygningen med forsøgsvindmøller henholdsvis uden for og inden for de nationale testcentre for store vindmøller.

Parterne er også enige om at afskaffe direkte støtte til husstandsvindmøller for nye anlæg fra og med 2020.

Ny biogas og andre grønne gasser

Parterne er enige om at etablere en pulje på 240 mio. kr. (nominelt) årligt over 20 år til udbygning med biogas og andre grønne gasser til opgradering, transport og industrielle processer. Puljen udmøntes i perioden 2021-2023 og bidrager til at sikre en fortsat udbygning og effektivisering af teknologien i Danmark. Støtte fra puljen vil som udgangspunkt blive tildelt i udbud med prislofter. Der vil være dialog med branchen i udarbejdelsen af udbudsmodellen. Der afsættes desuden 5,4 mio. kr. til en bioenergi-taskforce i 2019-2021, der blandt andet

skal se på effektiviseringsmuligheder for biogas samt bæredygtighed i forskellige former for bioenergi, herunder biogas fra spildevand. Der reserveres en andel af puljen til økologisk biogas.

Der udarbejdes en gasstrategi med fokus på, hvordan den danske gasinfrastruktur fortsat kan udnyttes kommercielt, herunder i den grønne omstilling. Strategien vil også se på rammevilkårene for en konkurrencedygtig udbygning med biogas og andre grønne gasser samt de samlede balancer i den danske gassektor, herunder investeringerne og aktiviteterne i Nordsøen og mulige scenarier for en langsigtet udfasning af naturgas. Strategien vil endvidere se på rammevilkårene for integration af energisystemerne, herunder muligheder for at omdanne og lagre elektricitet som gasformigt brændsel eksempelvis via metanisering.

Eksisterende biomasse til elproduktion

Statsstøttegodkendelsen af den nuværende ordning til elproduktion på biomasse udløber i april 2019. Parterne er enige om, at eksisterende værker, der ikke er afskrevet, vil kunne fortsætte i ordningen med det nuværende støtteniveau. Afskrivningsperioden er 20 år for nye værker og 15 år for konverterede værker. De afskrevne værker skal omfattes af en ny ordning, hvor støtten som udgangspunkt kun dækker ekstra driftsomkostninger ved at bruge et grønt brændsel.

Eksisterende biogas

Støtten til anvendelse af biogasproduktion fra eksisterende anlæg kan bevares frem til 2032 og i mindst 20 år for de enkelte anlæg. I 2020 sættes stop for nye anlæg på den nuværende støtte, og der indføres samtidig et loft over støtten til produktionen, ligesom der løbende skal foretages en vurdering af, om der er tale om overkompensation.

Lempelser af afgifter på el og omlægning af overskudsvarme

Parterne er enige om, at der er behov for at lempe energiafgifterne, så flere vælger grønne løsninger såsom varmepumper, som også kan fremme et mere fleksibelt og integreret energisystem og en bedre udnyttelse af overskudsvarmen. Samtidig vil lempelserne gøre det billigere at være dansker og medføre en betydelig samfundsøkonomisk gevinst.

Endelig vil afgiftslempelserne reducere indkomstforskellene, da virkningen fra afgiftslempelserne relativt set er størst for de laveste indkomstgrupper.

Med dynamiske elafgifter varierer afgiften over fx døgnet. Hensigten med dette kan være at øge efterspørgslen i perioder med lav elpris, hvor VE-produktionen er høj. Parterne er enige om, at mulighederne for en dynamisk elafgift undersøges.

Nedsættelse af elvarmeafgiften

Parterne er enige om at lempe elvarmeafgiften med 15,2 øre/kWh fra 2021 (2018-priser). Således lempes elvarmeafgiften fra 30,7 øre/kWh til 15,5 øre/kWh fra 2021 og frem (2018-priser). Med lempelsen følges op på *Aftale om Erhvervs- og iværksætterinitiativer*.

Med initiativet bliver afgiften på elvarme mere balanceret i forhold til afgiften på fossile brændsler til rumvarme. Lempelsen af elvarmeafgiften fremmer den grønne omstilling i varmesektoren ved at øge udbredelsen af både individuelle varmepumper og varmepumper i fjernvarmen. Derudover øges tilskyndelsen til at nyttiggøre overskudsvarme.

Som følge af et skifte fra fossil varme til elvarme bidrager lempelsen til at reducere CO₂-udledningen uden for kvotesektoren. Samtidig vil det blive mere attraktivt at bruge elvarme frem for fx brændeovne, hvilket vil reducere udledningen af partikler.

Nedsættelse af elafgiften

Med Energiaftalen lempes den almindelige elafgift med 4 øre/kWh i 2019-2022, 7 øre/kWh i 2023, 8 øre/kWh i 2024 og 14 øre/kWh i 2025 (2018-priser). Som følge af aftalen vil elafgiften således udgøre 77,4 øre/kWh i 2025 (2018-priser).

Danske husholdninger har EU's højeste afgifter på el og dermed uforholdsmæssigt høje udgifter til energi sammenlignet med andre lande. En lempeligere elafgift vil fremme elektrificeringen af samfundet og sikre en bedre udnyttelse af de stigende mængder vedvarende energi.

Det vil ligeledes bidrage til, at danskerne får større glæde af den grønne strøm, vi producerer. Initiativet medfører en betydelig samfundsøkonomisk gevinst og vil samtidig gøre det billigere at være dansker, da lempelsen reducerer elregningen. En lempelse af elafgiften vil ligeledes begrænse egenproduktion, som er væsentlig dyrere og dermed mindre samfundsøkonomisk optimal, end den udbygning som sker via udbud. Med aftalen følger en massiv udbygning med vedvarende energi i elproduktionen. Denne udbygning betyder, at vi fortrænger fossile brændsler med grøn el, som i 2030 skønnes at kunne dække hele Danmarks elforbrug.

Afskaffelse af bilag 1 i elafgiftsloven

Parterne er enige om at ligestille elafgiften for de liberale erhvervs procesforbrug med procesafgiften for andre momsregistrerede erhverv (afskaffe bilag 1 i elafgiftsloven) fra 2023. Det medfører, at elafgiften for visse liberale erhverv reduceres fra den fulde sats på 91,4 øre/kWh til processatsen på 0,4 øre/kWh.

Med initiativet undgås også, at danske virksomheder, som er kriseramte, potentielt skal betale en højere elafgift end i dag. Efter EU's statsstøtteregele må virksomheder, som er kriseramte, ikke modtage støtte i form af afgifter, der er lempede i forhold til andre virksomheder. Så længe bilag 1 til elafgiftsloven eksisterer – hvormed visse liberale erhverv ikke er sidestillet med øvrige momsregistrerede erhverv – anser EU den høje sats på de liberale erhverv som den almindelige sats, mens processatsen anses som den lempede sats på erhverv.

Omlægning af reglerne for overskudsvarme

Med afskaffelse af PSO-afgiften og en varig lempelse af elvarmeafgiften til ca. 15 øre/kWh fremmes overskudsvarme i forhold til i dag. Parterne er samtidig enige om at afsætte 100 mio. kr. fra 2020, som ved en omlægning af reglerne for overskudsvarme vil bidrage til at fremme udnyttelsen af overskudsvarme yderligere. Den konkrete omlægning vil skulle aftales i efteråret 2018 pba. oplæg fra regeringen.

Målrettet energispareindsats

Parterne noterer sig, at der er opnået enighed om et forbedret energieffektiviseringsmål i EU på 32,5 pct. i 2030 og vil ligeledes fortsætte den proaktive danske indsats for energieffektivisering i EU – herunder styrket indsats for højere energieffektiviseringskrav til produkter og apparater.

Med henblik på at imødegå kritikken af den nuværende ordning og få mere effekt ud af indsatsen på området foretages en grundlæggende modernisering af energieffektiviseringsindsatsen. Indsatsen konkurrenceudsættes og målrettes områder, hvor energieffektiviseringer giver større nytte for forbrugere og samfundet end i dag, og hvor omkostningerne til energieffektiviseringer skal ses i forhold til omkostninger til udbygning med vedvarende energi.

Tilskudspulje til energibesparelser

Parterne er enige om ikke at forlænge den nuværende energispareordning, når den udløber i 2021, idet den har givet for få besparelser for pengene, været for dyr for forbrugerne og samfundet samt blevet for administrativ tung. Evalueringer af ordningen har vist, at en væsentlig del af de støttede energibesparelser især i husholdninger også ville være blevet gennemført i fraværet af et tilskud.

I stedet indføres en markedsbaseret tilskudspulje i 2021-2024, som målrettes besparelser i procesenergi i industri- og serviceerhverv og energiforbrug i bygninger. Puljen udmøntes via udbud, hvor aktører byder ind med en given mængde besparelser til en given pris. Der fastsættes et årligt loft for puljen på 500 mio. kr. (2018-priser) samt et tilskudsloft. Af den samlede pulje målrettes 200 mio. kr. til energibesparelser i bygninger. For besparelser i erhverv gælder det, at der kan søges om tilskud til projekter, hvor over 50 pct. af besparelserne findes inden for procesenergi. Indsatsen skal indrettes, så der sikres så høj additionalitet som muligt.

Energispare - data og information

For at sikre, at forbrugerne har den nødvendige information om nye besparelsemuligheder og -potentialer, er aftaleparterne enige om at igangsætte en informationsindsats, som skal målrettes forbrugerne på de mest relevante tidspunkter for energieffektiviseringer, fx i forbindelse med køb eller renovering af boligen.

Aftaleparterne er endvidere enige om, at potentialerne ved data og den stigende digitalisering skal udnyttes bedre, så energieffektiviseringer gennemføres, hvor de giver mest værdi. Informationsindsatsen skal derfor suppleres med en øget indsamling og aktiv brug af data, der kan bidrage til, at energieffektiviseringer gennemføres, hvor de giver mest værdi for danske forbrugere. Sigtet er særligt at forbedre energimærkningsordningen.

Til informations- og dataindsatsen afsættes 19 mio. kr. i 2018, 33 mio. kr. i 2019, 34 mio. kr. i 2020 samt 44 mio. kr. årligt i 2021-2024.

Endelig noterer parterne, at der på bygningsområdet udarbejdes en langsigtet renoveringsstrategi for eksisterende bygninger, som indeholder indikative milepæle for bygningsrenovering for 2030, 2040 og 2050.

Støttepulje til individuelle varmepumper ved skrotning af oliefyr

Parterne ønsker at udfase oliefyr og i stedet fremme brugen af individuelle varmepumper til opvarmning af bygninger uden for de kollektive fjernvarme- og gasnet. Derfor etableres en pulje i 2021-2024 på 20 mio. kr. årligt med tilskud til installation af individuelle varmepumper i forbindelse med skrotning af oliefyr.

Låneordning til energirenoveringer i kommunale og regionale bygninger

Regioner og kommuner spiller en central rolle i forhold til at sikre energieffektive offentlige bygninger. Parterne er derfor enige om at introducere en lånepulje på 100 mio. kr. årligt fra 2021-2024, som skal bidrage til at finansiere energirenoveringer i bygninger, der er kommunalt eller regionalt ejet eller drevet. Puljen afholdes uden for kommunernes til enhver tid gældende anlægsramme.

Modernisering af varmesektoren og håndtering af grundbeløbets ophør

Parterne er enige om at arbejde for en moderniseret varmesektor, hvor både fjernvarmeværker og forbrugere får frit valg til at træffe deres egne beslutninger om fremtidige investeringer, så virksomheder og forbrugere kan få grøn og billig varme. Som konsekvens heraf er der enighed om at afskaffe produktionsbindinger i form af kraftvarmekrav og brændselsbindingen (til naturgas). Det understøttes af en lavere elvarmeafgift, som øger incitamentet til at vælge varmepumper, der er med til at danne grundlaget for en fremtidig, grøn varmesektor.

Parterne er enige om at hjælpe til med, at forbrugerne oplever så begrænsede prisstigninger som muligt som følge af grundbeløbets ophør og samtidig give tilskyndelser til varmepumper som en del af fremtidens løsninger.

Med energiaftalen ophæves produktionsbindingerne i de mindre fjernvarmeområder fra 1. januar 2019. Det er vigtigt for at kunne afbøde konsekvenserne af grundbeløbets ophør. De mindre fjernvarmeområder omfatter ca. 240.000 husstande.¹ Parterne undersøger om flere værker kan komme ind under aftalen fra 1. januar 2019. Det er forventeligt, at værkerne efter grundbeløbets ophør overgår til varmepumper.

¹ Mindre fjernvarmeområder omfatter områder under 200 TJ leveret varme (ca. 350 fjernvarmeområder, 240.000 husstande). Mellemstore områder dækker over fjernvarmeområder med over 200 TJ varme og med en elproduktion på under 50 MW (ca. 50 fjernvarmeområder, 280.000 husstande). De store områder omfatter områder med mere end 50 MW elproduktionskapacitet (ca. 16 fjernvarmeområder, >1.000.000 husstande)

Parterne enige i, at det sikres, at godkendelsesprocessen for omstillingen af varmeproduktionen i en midlertidig periode skal understøtte, at værkerne kun omstiller til biomasse, hvor det vurderes nødvendigt for bl.a. at understøtte grundbeløbets ophør. Regeringen udarbejder oplæg til konkret model.

For at fremme omstillingen til varmepumper i fjernvarmen underlægges varmepumper de samme regler for indregning og udtræk af overskud, som gælder i dag for industriel overskudsvarme, geotermi, solvarme og anlæg fyret med biogas eller biomasse. Dette bidrager til, at kollektive varmepumper konkurrerer på lige fod med de øvrige teknologier med overskudsmulighed i dag. Tiltaget træder i kraft hurtigst muligt under hensyntagen til den nye økonomiske regulering af fjernvarmesektoren (aftalt i juni 2017).

Parterne er endvidere enige om at sætte et stop for nye forbrugerbindinger i form af tilslutnings- og forblivelsespligt fra 1. januar 2019.

Det er uholdbart, at forbrugerne bindes til selskaber med ikke konkurrencedygtige priser. Der igangsættes en analyse af konsekvenserne af ophævelse af forbrugerbindinger. Parterne vil efter analysen drøfte en evt. ophævelse på baggrund af et oplæg fra regeringen.

Der træffes først beslutning om ophævelse af produktionsbindingerne i de mellemstore og store fjernvarmeområder samt ophævelse af eksisterende forbrugerbindinger efter erfaringerne fra de mindre områder samt en række analyser af bl.a. elforsyningssikkerheden er forelagt parterne. Målet er en moderniseret varmesektor med omtanke for allerede foretagne investeringer, elforsyningssikkerheden og forbrugerne. Parterne noterer sig, at en afskaffelse af produktionsbindingerne i de mellemstore og store områder fordrer, at der tilvejebringes finansiering hertil.

Parterne er enige om fortsat at arbejde for en klimavenlig og bæredygtig international regulering af biomasse, herunder i forbindelse med EU's kommende langsigtede klimastrategi.

Håndtering af grundbeløbets ophør

Med en ophævelse af produktionsbindingerne i de mindre fjernvarmevarmeområder og lempelsen af elvarmeafgiften vurderes værkerne at have de rette rammevilkår til at håndtere grundbeløbets ophør. Som en hjælpende hånd til nødstedte værker og kunder er parterne enige om en række yderligere konkrete indsatser:

- Pulje til håndtering af strandede omkostninger: 294 mio. kr. i 2019-2023.
- Udvidet rådgivning af værkerne og nødstedte varmekunder: 26 mio. kr. i 2019-2023.
- Økonomisk støtte til individuelle løsninger: 70 mio. kr. i 2019-2023.
- Indsats over for de varmekunder, der i en periode vil opleve forhøjede varmepriser (inkl. screening af værker): 150 mio. kr. i 2018-2021.

Parterne vil blive forelagt forslag til konkret indretning af puljerne pba. oplæg fra regeringen.

Geotermi

Danmark har store geotermiske ressourcer, som i fremtiden vil kunne dække en betydelig del af Danmarks varmemeforbrug med ren energi.

Med Energifaftalen fremmes nye grønne løsninger og teknologier som fx geotermi. Moderniseringen af varmesektoren bidrager til at åbne varmemarkedet op for nye teknologier i den kollektive varmeproduktion og giver dermed mulighed for at øge andelen af VE-teknologi i de centrale områder - eksempelvis i form af geotermi. Samtidig vil lempelsen af elvarmeafgiften gøre driften af varmepumper til udnyttelse af geotermi betydeligt billigere.

Ordningen for økonomisk risikoafdækning i forbindelse med geotermiboringer trådte i kraft i 2017. Ordningen betyder, at der er mulighed for at begrænse den finansielle risiko ved udførelse af geotermiboringer. Selskaber, som har geotermiattest, kan ansøge om at komme med i ordningen mod egenbetaling. Ordningen forlænges frem til og med 2024.

Parterne er enige om, at der igangsættes analysearbejde, som skal afdække om geotermi under de nye rammer for at støttevilkår er konkurrencedygtige med biomasse i varmeproduktionen.

Fjernkøling

Parterne igangsætter en række initiativer, der skal fremme udviklingen af fjernkølingssektoren såsom frit teknologivalg og bedre muligheder for drift af fjernkølingsprojekter på tværs af kommunegrænser. Fjernkøling er en grøn energiform, der i stigende grad efterspørges blandt danske industri- og erhvervsvirksomheder.

Udfasning af kul

Parterne vil udfase kul i den danske elproduktion inden 2030 og tilslutter sig dermed det internationale initiativ herom. Parterne er enige om at foretage en analyse af, hvordan og hvor hurtigt udfasningen kan ske på forsvarlig vis.

Styrket energi- og klimaforskning

Forskning, udvikling og demonstration af nye grønne løsninger fremmer ikke alene den grønne omstilling i Danmark, det skaber samtidig også grundlag for vækst og arbejdspladser i energisektoren i hele landet og eksport af dansk energiteknologi.

Regeringen har forpligtet sig til at deltage i samarbejdet om Mission Innovation. Som led heri vil aftaleparterne øge de statslige midler til forskning, udvikling og demonstration af energiteknologi til 580 mio. kr. i 2020 fordelt med 500 mio. kr. til det Energiteknologiske Udviklings- og Demonstrationsprogram (EUDP) og 80 mio. kr. til Innovationsfonden.

Efter 2020 ønsker aftaleparterne yderligere at øge de statslige midler til forskning, udvikling og demonstration inden for energiteknologi og klima, og vil i løbet af aftaleperioden øge indsatsen til 1 mia. kr. hertil i 2024. Målet om 1 mia. kr. prioriteres inden for rammerne af regeringens mål om, at Danmark skal investere mindst 1 pct. af BNP i forskning. Stigningen indfases lineært mellem 2020 og 2024 baseret på den forventede stigning i BNP, jf. *Danmarks Konvergensprogram 2018*.

Danmark i front på eksport af grønne energiløsninger

Dansk viden og danske energiløsninger efterspørges i stigende grad globalt, i takt med at stadig flere lande ønsker at omstille til grøn energi. Disse muligheder skal Danmark gribe gennem bl.a. bilaterale myndighedssamarbejder og eksport.

Parterne er enige om at løfte eksportfremmeindsatsen på energiområdet i både omfang og volumen til i alt 174 mio. kr. fra 2019 til og med 2024. Den nuværende eksportordning på de centrale eksportmarkeder i Tyskland, Storbritannien og USA forlænges til og med 2024 og udvides med to nye samarbejdslande samt udstationering af fire nye energirådgivere.

Samtidig udbygges Danmarks myndighedssamarbejde på fremtidige vækstmarkeder gennem offentlig-private samarbejder med et øget fokus på fremme af dansk eksport, markedsudvikling og investeringer.

Et smart og fleksibelt energisystem

Danmark skal have det mest integrerede, markedsbaserede og fleksible energisystem i Europa med effektiv udnyttelse af energien på tværs af el-, varme- og gassektoren og med en fortsat høj forsyningsikkerhed. Ligeledes er der behov for at videreudvikle elmarkedet og afklare, hvilken rolle gassystemet kan spille i en fortsat grøn omstilling af energisystemet.

Samtidig skal potentialerne ved data og digitalisering udnyttes i større grad end i dag, som led i at skabe et smart energisystem. Bl.a. lægges der op til test af regulatoriske frizoner samt bedre brug af data og digitalisering i forsyningssektorerne. Aftaleparterne er enige om følgende konkrete initiativer (i alt frem mod 2024):

- Udvikling af en markedsmodel 3.0, som skal forbedre elmarkedsmodellen: 24,5 mio. kr.
- Handlingsplan for smart energi.
- Test af regulatoriske frizoner: 12,5 mio. kr.
- Forbedre brugen af data og digitalisering i myndighedernes betjening af forsyningssektoren: 18,1 mio. kr.
- Nedsætte en taskforce, der skal forenkle og sammentænke reguleringen på tværs af forsyningssektoren: 13,4 mio. kr.
- Udarbejde en gasstrategi, som skal skabe det nødvendige grundlag for et markedsbaseret og kommercielt udnyttet gassystem: 5,5 mio. kr.
- Styrke arbejdet med forskellige analysemodeller: 36 mio. kr.
- Samsø Energiakademi: 2,5 mio. kr. årligt i perioden 2019-2024.

Parterne noterer sig, at der nedsættes en arbejdsgruppe i andet halvår 2018, der bl.a. skal se på, om den nuværende lovgivning på tarifområdet fortsat er tidssvarende fx i forhold til fleksibelt forbrug, og om tarifferne kan opkræves mere omkostningsægte. Tarifiering af afbrydelige

el-kunder, herunder varmepumper, vil indgå i arbejdsgruppens kommissorium. Jf. ovenfor er parterne endvidere enige om, at mulighederne for en dynamisk elafgift undersøges.

Parterne er desuden enige om, at Danmark skal arbejde proaktivt for yderligere liberalisering og integration af elmarkederne, så energien kan flyde frit på tværs af grænserne i EU.

Pulje til grøn transport

Parterne er enige om, at der fra dansk side skal arbejdes for, at EU-kommissionens forslag til CO₂-reduktion for lette køretøjer i 2030 hæves fra 30 pct. til mindst 40 pct. af niveauet af CO₂-udledninger i 2021 samt ambitiøse CO₂-krav til tunge køretøjer. Samtidig er parterne enige om at afsætte en pulje på 100 mio. kr. årligt i perioden 2020-2024 med henblik på at understøtte grønne løsninger i transportsektoren. Puljen udmøntes af parterne i efteråret 2018 på baggrund af et oplæg fra regeringen med afsæt i at fremme grøn mobilitet og transport i bred forstand, herunder både kollektiv og individuel transport til lands og kollektiv transport til havs.

Reserve til yderligere VE fra 2025 og frem

Parterne er enige om at afsætte en reserve på 400 mio. kr. i 2025 og 500 mio. kr. årligt til yderligere indsatser fra 2026 til fremme af VE. Herudover er aftaleparterne enige om at finansiere de to yderligere havvindmølleparker frem mod 2030. Samlet er der derved enighed om at tilvejebringe finansiering der muliggør, at der kan opnås en VE-andel på 55 pct. i 2030.

Aftaleparterne er endvidere enige om at tilvejebringe finansiering på 250 mio. kr. årligt i 2026-2030 til klimapulje.

Aftaleparterne noterer sig, at der i takt med at gamle støtteordninger, der tidligere var finansieret over PSO-afgiften, løber ud vil blive frigjort et råderum. Dette råderum vil indgå i finansieringen af ovenstående indsatser.

Administrative omkostninger

Der afsættes en reserve til administrative merudgifter på 10 mio. kr. i 2018, 45 mio. kr. i 2019, 45 mio. kr. i 2020, 50 mio. kr. i 2021, 50 mio. kr. i 2022, 40 mio. kr. i 2023 og 40 mio. kr. i 2024.

Finansministeriet og Energi-, Forsynings- og Klimaministeriet igangsætter efter aftalens indgåelse en fælles validering af omkostninger til afholdelse under den administrative reserve med henblik på konkret indbudgettering.

Med Energifaftalen finansieres samlet set 15 mio. kr. i 2018, 106 mio. kr. i 2019, 124 mio. kr. i 2020, 116 mio. kr. i 2021, 95 mio. kr. i 2022, 83 mio. kr. i 2023 og 80 mio. kr. i 2024 til administration, analyser, modelarbejde, rådgivning mv. i Energi, Forsynings- og

Klimaministeriet mv. Hertil kommer dele af administrationen af grundbeløbets ophør, hvor administrationen afholdes over puljebeløbene.

Finansiering af udgifter i aftalen

Aftaleparterne er enige om, at der lægges vægt på gennemsigtighed og mulighed for tværgående politisk prioritering og styring af de fremtidige støtteudgifter til vedvarende energi og energieffektiviseringer. Parterne er derfor enige om at videreføre principperne fra *Aftale om afskaffelse af PSO-afgiften*, så udgifterne hertil finansieres over finansloven og ikke via tariffer. Dermed sikres det, at udgifter hertil indgår på lige fod med de andre udgifter, der finansieres over finansloven. Dette indebærer bl.a., at udgifter til energieffektiviseringsindsatsen og ilandføring af havvindmølleparker flyttes fra tarifferne til finansloven.

Offentlige finanser

Med aftalen prioriteres ca. 0,5 mia. kr. i 2019 stigende til ca. 2,8 mia. kr. i 2025, *jf. tabel 1*.

Tabel 1

Provenumæssige konsekvenser - prioriteringer

2018-priser, mio. kr.	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Havvind i verdensklasse	2	10	17	16	105	117	220	376
Vedvarende energi på markedsvilkår	0	0	0	6	291	346	392	429
- <i>Teknologineutral VE-støtte</i>	0	0	0	6	51	111	161	202
- <i>Ny biogas og andre grønne gasser</i>	0	0	0	0	240	235	231	227
Lempelser af afgifter på el og omlægning for overskudsvarme	0	325	375	675	650	1.200	1.250	1.575
- <i>heraf nedsættelse af elvarmeafgiften</i>	0	0	0	325	325	350	350	350
- <i>heraf nedsættelse af elafgiften</i>	0	325	275	250	225	400	450	775
- <i>heraf afskaffelse af bilag 1 i elafgiftsloven</i>	0	0	0	0	0	375	350	325
- <i>heraf omlægning af reglerne for overskudsvarme</i>	0	0	100	100	100	100	100	100
Målrettet energispareindsats	20	35	35	545	550	550	555	10
- <i>heraf tilskudspulje til energibesparelser</i>	0	0	0	500	500	500	500	0
- <i>heraf energispare - data og information</i>	19	33	34	44	44	44	44	0
Modernisering af varmesektoren og håndtering af grundbeløbets ophør	2	38	235	255	120	110	50	50
- <i>heraf modernisering af varmesektoren</i>	0	10	40	60	60	50	50	50
- <i>heraf grundbeløbsinitiativer</i>	2	28	195	195	60	60	0	0
Analysen, politikudvikling og eksportfremme	3	53	64	52	47	44	42	0
- <i>heraf eksportfremme</i>	0	20	31	31	31	31	31	0

- heraf gasstrategi	0	2	2	1	0	0	0	0
- heraf elmarked og forsyningsikkerhed	3	4	5	3	3	3	3	0
- heraf smart Energi og lagring	0	3	3	3	3	3	0	0
- bioenergi Taskforce	0	2	2	2	0	0	0	0
- digitaliseret myndighedsbetjening af forsyningssektoren	0	6	5	5	2	0	0	0
- taskforce for digitaliseringsparat lovgivning og smart energi - pilotfase	0	7	7	0	0	0	0	0
- heraf analyse og modeludvikling	0	7	7	5	5	5	5	0
- Samsø Energiakademi	0	3	3	3	3	3	3	0
Pulje til grøn transport	0	0	100	100	100	100	100	0
Pulje til skrotning af oliefyr	0	0	0	20	20	20	20	0
Reserve til yderligere VE fra 2025	0	0	0	0	0	0	0	400
Administrative omkostninger	10	45	45	50	50	40	40	0
Prioriteringer, i alt	25	500	875	1.700	1.925	2.525	2.675	2.825

Anm.: Grundet afrundinger kan der være afgivelser mellem summen af delkomponenter og den samlede sum. Afgiftslempelserne er angivet i 2018-niveau og opgjort efter tilbageløb og adfærd. ”Måltretted energispareindsat” omfatter også et afledt mindre afgiftsprovenu.

Energiaftalen er fuldt finansieret inden for rammerne af den mellemfristede økonomiske planlægning frem mod 2025. Aftalen finansieres bl.a. af et bidrag fra det finanspolitiske råderum. Herudover indgår bl.a. midler tilvejebragt på energiområdet, herunder frie midler fra energieffektiviseringsbidraget samt frivillige midler som følge af overkompensation til støtten til biomasse og biogas, *jf. tabel 2.*

Tabel 2

Provenumæssige konsekvenser - finansiering

2018-priser, mio. kr.	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Energieffektiviseringsbidrag	21	31	31	87	87	87	87	87
Energireserven	0	51	51	0	0	0	0	0
Overkompensation afskrevne biomasselanlæg	0	30	100	100	170	160	160	160
Overkompensation biogasanlæg	0	50	50	50	70	100	10	0
Fremrykning af reduktion af grøn check	0	240	170	150	50	40	20	0
Pulje fra succession til erhvervsdrivende fonde	0	190	190	190	190	190	190	190
Midlertidigt finansieringsbidrag ved energi-afgifter	0	0	0	1.100	900	800	700	200
Justeret løft af offentlige investeringer	0	0	0	-250	250	250	0	-250
Ny udbyttepolitik i Statens Ejendomssalg A/S	25	50	50	75	100	100	100	100
Konkret indregnede skøn for PSO-udgifter i 2023-2025 i KP 18	0	0	0	0	0	325	1.425	2.500

Yderligere prioritering af klima- og energi-initiativer	-25	-125	225	225	125	475	-25	-150
Finansiering, i alt	25	500	875	1.700	1.925	2.525	2.675	2.825
<i>I alt (balance)</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>

Anm.: Grundet afrundinger kan der være afvigelser mellem summen af delkomponenter og den samlede sum

I Danmarks Konvergensprogram 2018 blev det finanspolitiske råderum isoleret øget med ¼ mia. kr. i 2023, 1½ mia. kr. i 2024 og 2½ mia. kr. i 2025 som følge af, at der blev indregnet konkrete skøn for udgifter til grøn energi i 2023-2025, hvor skønnene tidligere var baseret på beregningstekniske principper. Aftaleparterne er på den baggrund enige om, at prioritere et tilsvarende beløb i forbindelse med energiaftalen til at understøtte den grønne omstilling og gøre dagligdagen billigere for danskerne. Udover dette bidrag prioriteres i ca. 100 mio. kr. yderligere årligt over perioden 2018-2025 fra det finanspolitiske råderum.

Aftaleparterne noterer sig, at der også efter energiaftalen vil være et pænt råderum i økonomien til løbende finanspolitiske prioriteringer.

En række af de aftalte initiativer skal anmeldes eller godkendes i henhold til Europa Kommissionens statsstøtteregele. Hvis det mod forventning måtte vise sig, at et initiativ ikke kan rummes indenfor EU's statsstøtteregele, eller dette vil forudsætte væsentlige ændringer af det enkelte initiativ, er parterne enige om at drøfte håndteringen heraf, herunder alternative anvendelser af de midler, der er afsat til initiativet.

Fremrykning af reduktion af grøn check

Den grønne check til ikke-pensionister udgør 630 kr. i 2019. Hertil kommer et tillæg på 145 kr. pr. barn (dog maks. 2 børn). Som led i *Aftale om afskaffelse af PSO-afgiften fra november 2016* reduceres den grønne check gradvist til 525 kr. i 2025 og tillægget pr. barn reduceres til 120 kr. Den grønne check til pensionister ændres ikke ved PSO-aftalen. Aftaleparterne er enige om at fremrykke reduktionerne af grøn check fra PSO-aftalen til 2019.

Midlertidigt finansieringsbidrag ved energiafgifter

Der opkræves i dag op til ca. 1,5 mia. kr. over tarifferne til finansiering af den nuværende energispareordning². Denne opkrævning bortfalder, når energispareordningen udløber i 2020. Med Energiaftalen indføres et midlertidigt finansieringsbidrag i 2021, som gradvist aftager frem mod 2025, hvorefter bidraget bortfalder.

Aftaleparterne er enige om, at der indgår et finansieringsbidrag på 1,1 mia. kr. i 2021, 0,9 mia. kr. i 2022, 0,8 mia. kr. i 2023, 0,7 mia. kr. i 2024 og 0,2 mia. kr. i 2025 i Energiaftalen (opgjort efter tilbageløb og adfærd i 2018-niveau og inkl. evt. administrative omkostninger). Finansieringsbidraget tilvejebringes ved indførelse af en ny midlertidig afgift inden for energiområdet eller ved en midlertidig forhøjelse af eksisterende energiafgifter. Ved overvejelser herom vil der bl.a. blive set på sammenhængen til finansieringen af den nuværende energispareordning. Parterne vil træffe beslutning om konkret udmøntning pba. oplæg fra regeringen.

Justeret løft af offentlige investeringer

I forbindelse med 2025-planen *Vækst og velstand 2025* loftede regeringen de offentlige investeringer med 22 mia. kr. frem mod 2025. I forbindelse med *Aftale om lavere skat på arbejdsindkomst og større fradrag for pensionsindbetalinger* nedjusterede regeringen det oprindelige løft af de offentlige investeringer med ca. ½ mia. kr. årligt i 2021-2025. De offentlige investeringer var på den baggrund samlet set løftet med 19½ mia. kr. over perioden.

Aftaleparterne noterer sig, at regeringen i forbindelse med Energiaftalen justerer løftet af de offentlige investeringer, så løftet er ca. ¼ mia. kr. mindre årligt i 2022 og 2023 og tilsvarende ca. ¼ højere i årene 2021 og 2025. Samlet set er regeringens løft af de offentlige investeringer således uændret over perioden svarende til et løft på 19½ mia. kr.

Ny udbyttepolitik i Statens Ejendomssalg A/S

Der udarbejdes en ny udbyttepolitik for Statens Ejendomssalg A/S (Freja). Den nye udbyttepolitik indebærer, at Statens Ejendomssalg A/S har som målsætning at udlodde et årligt udbytte i størrelsesordenen 500 mio. kr. til staten som enejer. Udbyttepolitikken tager afsæt i de nuværende økonomiske udsigter for selskabet. Udbyttepolitikken tager endvidere afsæt i, at kapitalstrukturen i selskabet er robust med en høj soliditetsgrad. Selskabet har de senere år udloddet betydelige udbytter til staten som enejer og har samtidig haft et relativt højt likviditetsniveau.

² De 1,5 mia. kr. svarer til det politisk fastsatte loft for de årlige omkostninger.

Den nye udbyttepolitik indebærer et forventet merudbytte til staten på 100 mio. kr. årligt fra 2020 set i forhold til de aktuelle skøn for forventede udbytter under den eksisterende udbyttepolitik. Merprovenuet medgår til finansiering af aftalen.

Den nye udbyttepolitik er som udgangspunkt varig, men udbyttepolitikken revurderes senest ved udgangen af 2023.

Aftalens karakter

Parterne er enige om, at aftalen gælder for perioden 2020-24, hvorefter aftalens forligsbindinger betragtes som udløbet, medmindre andet konkret fremgår af aftaleteksten.

Parterne er ligeledes enige om, at der skal ske en grundlæggende sanering af alle tidligere aftaler på energiområdet. Regeringen vil på denne baggrund udarbejde oplæg om, hvilke aftaler, eller dele af aftaler der fortsat skal gælde.

Aftalen indeholder elementer, som er omfattet af forlig, mens andre elementer har karakter af stemmeaftaler. Parterne er enige om, at følgende dele af aftalen er omfattet af forlig:

- Teknologineutrale udbud.
- Støtte til eksisterende og ny biomasse og biogas.
- Udbud af tre havvindparker
- Screening for yderligere havvindslokationer.
- Udbudsmodel for energieffektiviseringer, herunder den aftalte fordeling af de afsatte beløb.
- Ophævelse af brændselsbindinger og kraftvarmekrav.
- Grundbeløbsinitiativer.
- Finansiering til de to yderligere havparker efter 2025.
- Klimapuljen på 250 mio. kr. 2026-30.
- Mekanisme for antal landvindmøller
- Målet om udfasning af kul i 2030
- VE-reserve på 400 mio. kr. i 2025 og 500 mio. kr. fra 2026 til 2030.

Resten af aftalen har karakter af en stemmeaftale. Aftaleparterne forpligter sig dog til at stemme for de lovforslag og bevillingsmæssige hjemler, der udmønter aftalens indhold.

Aftaleparterne står frit, når den nødvendige lovgivning er vedtaget, og der er afsat de aftalte bevillinger, med mindre der er tale om aftaleelementer omfattet af forlig.

Regeringen vil 2 år før aftalens udløb tage initiativ til drøftelse af den videre energipolitik efter 2024.

INCITAMENTSMALING

- REGIONALBUSSENER, Q2 2018

RAPPORT, FYNBUS
JUNI 2018



UNDERSØGELSENS FORMÅL

Baggrund

- FynBus lægger stor vægt på at udvikle bustrafikken og tilbyde et attraktivt og konkurrencedygtigt produkt til de rejsende.
- FynBus har samtidig ambitioner om fortsat at tiltrække endnu flere kunder og ønsker yderligere at styrke organisationens strategiske fokus på markedet og ift. kunder. Det handler derfor ikke udelukkende om, hvordan FynBus får flere kunder, men også hvordan FynBus sikrer, at kunderne bliver i bussen.
- Til at afdække dette gennemføres der målinger af de rejsendes tilfredshed i busserne. Data benyttes også i forbindelse med incitamentskontrakter med operatører, hvor et mål er at forbedre kundetilfredsheden.

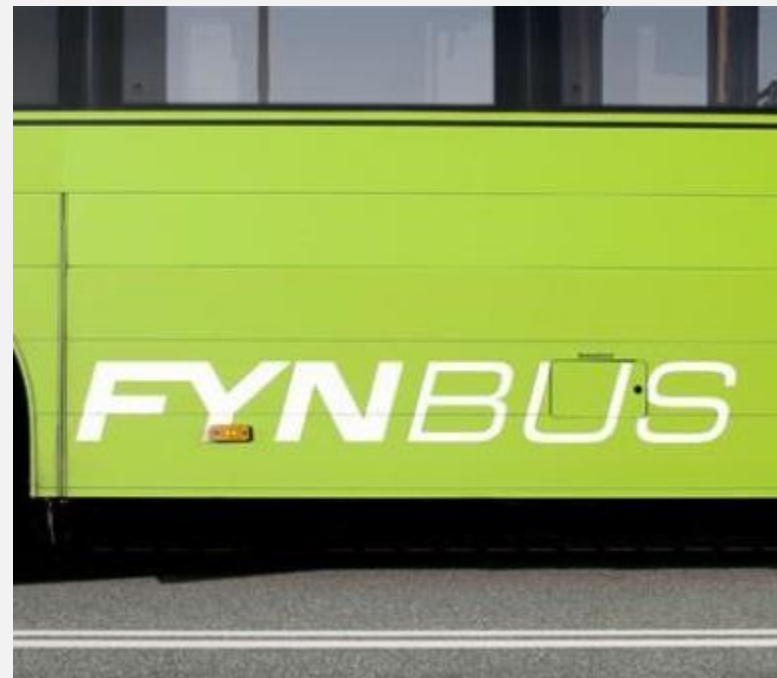
Formål





- Formålet med denne rapport er at evaluere tilfredsheden blandt Fynbus' kunder i regionalbusser i 2. kvartal 2018.
- Målingen undersøger 6 forhold, som Tide har det fulde ansvar for eller kan påvirke væsentligt:
 - Tilfredsheden med indeklimaet i bussen
 - Tilfredsheden med den indvendige rengøring
 - Tilfredshed med chaufførens kørsel
 - Tilfredshed med chaufførens kundeservice
 - Tilfredsheden med bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse
 - Tilfredshed med bussen overordnede køreplan
- Dertil giver denne måling viden omkring den generelle tilfredshed og loyalitet hos FynBus.

UNDERSØGELSENS METODE

Metode



























- Undersøgelsen er gennemført i FynBus' regionalbusser, hvor Tide er operatør.
- Dataindsamlingsperioden er i juni 2018 (uge 24-26), hvor data er indsamlet ved hjælp af personlige interviews foretaget på tablet (CAPI).
- I alt bygger undersøgelsen på 248 respondenter, som er blevet interviewet på de følgende buslinjer:
 - 110-111, 122, 130-132, 140-141, 151-153, 161-162, 190-195, 825-826-827, 885, 920 og 930-932.



-  Positiv udvikling (indeks er vokset med mere end 2 i forhold til sidste måling)
-  Positiv tendens (indeks er vokset med 0 til 2 i forhold til sidste måling)
-  Negative tendens (indeks er faldet med -2 til 0 i forhold til sidste måling)
-  Negativ udvikling (indeks er faldet med mere end -2 i forhold til sidste måling)

OPSUMMERING

Den overordnede udvikling siden sidste kvartal

	Jun 2018	UDVIKLING
INDEKS FOR TILFREDSHED (TOTAL)	73,4	2,3 
Hvor tilfreds er du alt i alt med denne bustur	79,1	2,5 
Er dine forventninger til FynBus blevet indfriet?	76,9	4,3 
Forestil dig det perfekte trafikskelskab - hvor tæt på eller langt fra dette ideal er FynBus?	64,4	0,7 
Det er nemt at rejse med FynBus?	75,7	2,0 
INDEKS FOR LOYALITET (TOTAL)	70,4	0,4 
I hvilken grad ville du anvende FynBus, hvis du havde andre transportmuligheder på samme strækning?	44,6	0,5 
I hvilken grad vil du anbefale FynBus til andre, fx. venner, familie og kolleger?	70,4	1,4 
Hvor sandsynligt er det, at du vil vælge at køre med FynBus igen?	96,8	1,0 
INDEKS FOR IMAGE (TOTAL)	76,6	5,6 
I hvilken grad oplever du FynBus som et troværdigt busselskab?	81,1	3,8 
I hvilken grad oplever du FynBus som et pålideligt busselskab?	77,8	3,9 
I hvilken grad oplever du FynBus som et busselskab der har et godt omdømme?	69,4	7,0 
INCITAMENTSFAKTORER		
Indeklimaet i bussen	71,8	-3,4 
Den indvendige rengøring	78,1	2,1 
Chaufførens kørsel	75,6	-1,9 
Chaufførens kundeservice	78,4	2,1 
Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse	80,0	6,7 
Bussens overholdelse af køreplanen	70,1	-0,6 
ANDRE TILFREDSHEDSFAKTORER		
Den samlede tilfredshed med FynBus	76,1	4,2 
Information om forsinkelser og aflysninger	62,1	7,0 
Den generelle information fra FynBus	70,5	3,6 
Antallet af ledige siddepladser i bussen	83,3	1,9 
Venteforholdene ved stoppestedet	65,0	2,6 
Opbevaringsmulighed er for bagage	74,6	4,7 
Det nuværende rutenet	68,0	0,9 

OPSUMMERING

TILFREDSHED

- Det totale indeks for tilfredshed ligger på 73,4 indekspoint ud af 100 i juni 2018, og det ligger dermed 2,3 indekspoint højere end seneste måling i marts 2018.
- Stigningen i den samlede tilfredshed er et resultat af, at de rejsendes forventninger i højere grad indfries (4,3), tilfredsheden alt i alt er steget (2,5), samt, at de rejsende finder det nemmere at rejse med FynBus (2,0) og at FynBus opleves som tættere på det perfekte trafikselskab (0,7).

LOYALITET

- Sammenlignet med den seneste måling i marts, er den samlede loyalitet steget en lille smule (0,4 indekspoint).
- Dette kan forklares ved, at de tre underliggende parametre er steget en smule, nemlig: anbefalingsvilligheden, de rejsendes villighed til at bruge FynBus, selvom de har andre transportmuligheder på strækningen, og de rejsendes sandsynlighed for at ville køre med FynBus igen.

IMAGE

- Det samlede image er steget til 76,6, hvilket indebærer en stigning på hele 5,6 indekspoint sammenlignet med seneste måling i marts 2018.
- Fremgangen kan forklares ved, at FynBus' omdømme er steget med hele 7,0 indekspoint, mens opfattelsen af FynBus' pålidelighed og troværdighed ligeledes er steget væsentligt (3,9 og 3,8).

OPSUMMERING

INCITAMENTSFAKTORER

- Blandt incitamentsfaktorerne har der både været fald og stigninger i tilfredsheden blandt de rejsende.
- Først og fremmest, er tilfredsheden med bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse (6,7), den indvendige rengøring (2,1) og chaufførens kundeservice (2,1) steget.
- Modsat, er tilfredsheden med indeklimaet i bussen, chaufførens kørsel og bussen overholdelse af køreplanen faldet. Heraf er særligt tilfredsheden med indeklimaet i bussen (3,4) faldet.

ANDRE TILFREDSHEDSFAKTORER

- Inden for de øvrige tilfredshedsfaktorer er tilfredsheden steget med alle parametrene sammenlignet med seneste måling i marts. Særligt, er tilfredsheden steget i forhold til information om forsinkelser og aflysninger (7,0), opbevaringsmuligheder for bagage (4,7) og venteforholdene ved stoppestedet (2,6).
- Spørgsmålet om den samlede tilfredshed med FynBus er steget med hele 4,2 indekspoint til et niveau på 76,1.

OPSUMMERING

PRIORITERINGSKORT

- Prioriteringskortet giver en indikation om, hvor FynBus kan prioritere sin indsats for at forbedre kundetilfredsheden blandt de rejsende.
- Chaufførens kundeservice og opbevaringsmuligheder for bagage er parametre, hvor FynBus skal fastholde niveauet, da tilfredsheden både er høj med disse parametre og deres betydningen for den samlede tilfredshed er stor.
- FynBus bør fremadrettet prioritere venteforholdene ved stoppesteder, bussens overholdelse af køreplanen og den generelle information fra FynBus. Dette skyldes, at der både er relativ lav tilfredshed med disse parametre, samt at parametrene har stor betydning for den samlede tilfredshed hos de rejsende.

NPS-SCORE

- NPS scoren er steget med 5 siden seneste måling, og er således positiv på 1. Den positive NPS score indikerer, at en større andel af de rejsende aktivt vil anbefale FynBus til venner og familie, sammenlignet med andelen, der ikke vil anbefale FynBus.
- Som følge af FynBus' tilfredshedsskala er NPS-scoren svær at sammenligne med andre busselskaber.

OPSUMMERING

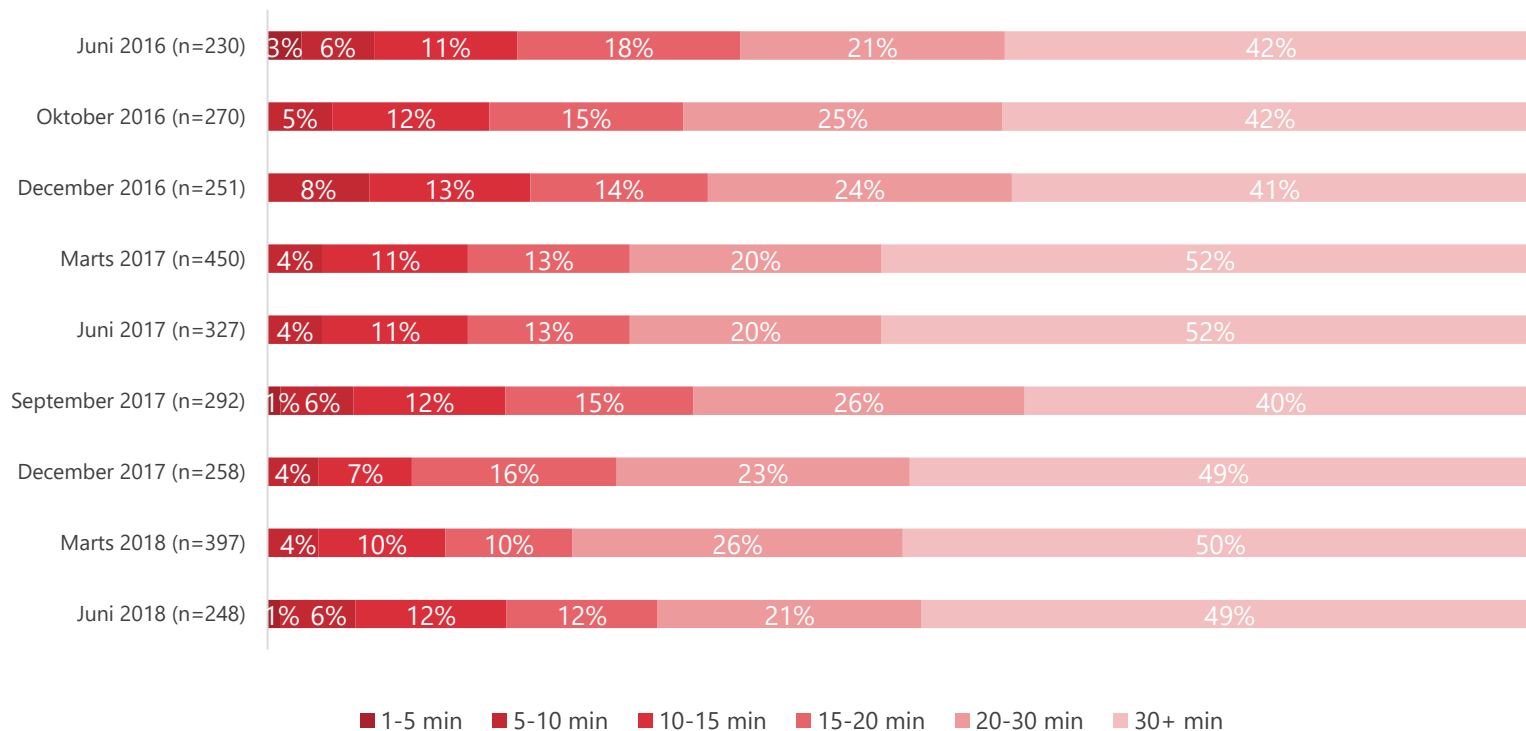
REJSEKORT

- Kendskabet er størst til det **Personlige Rejsekort**, hvortil kendskabet fortsat stiger. 82 % er i nogen eller i høj grad bekendte med det Personlige Rejsekort, hvilket er en stigning på 3 % siden målingen i marts 2018.
- De andre typer af rejsekort er de rejsende mindre bekendte med, men kendskabet er vokset siden seneste måling for alle typer rejsekort. **Flex Rejsekort** kendes i nogen eller høj grad af 32 %, **Rejsekort Anonymt** af 39 % og **Rejsekort Fastpris** af 42 %. Heraf er kendskabet særligt vokset til Rejsekort Flex og Rejsekort Anonymt.

BUSTURENS VARIGHED

Nedenfor ses de rejsendes rejsetid i regionalbussen.

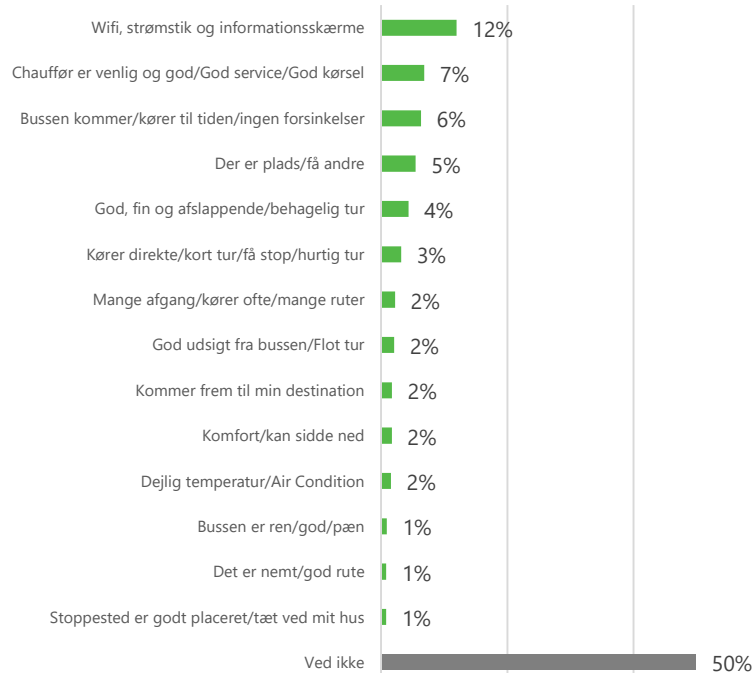
Hvor lang tid varer denne bustur?



POSITIVE TILKENDEGIVELSER VED TUREN

Når der spørges til, hvad de rejsende synes var godt ved turen, svarer flest WiFi, strømstik og informationsskærme (12%). Derudover nævner de rejsende også, at chaufføren var venlig og god (7%), samt at bussen kom til tiden (6%) .

Hvad syntes du er godt ved turen?



n = 248

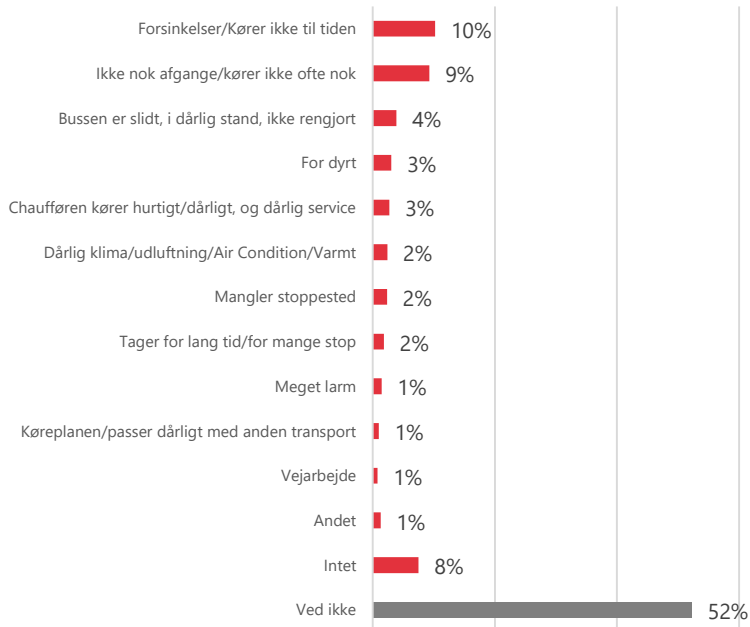
UDVALGTE KOMMENTARER



NEGATIVE TILKENDEGIVELSER VED TUREN

Over halvdelen af de rejsende ved ikke, hvad de synes dårligt om (52%) eller angiver, at der er intet, som de synes dårligt om (8%). Af de negative tilkendegivelser fylder forsinkelser (10%) og at bussen ikke går ofte nok (9%) mest.

Hvad syntes du er dårligt ved turen?



n = 248

UDVALGTE KOMMENTARER

"Nogle gange er her for støvet og varmt"

"Den går ikke ofte nok"

"Burde køre noget oftere i hverdagene"

"Bussen er ofte forsinket. Det gælder begge veje"

"Den kører ikke om aftenen og i weekenden"

"Der er ofte meget varmt"

"Skærme og stopknapper virker ikke altid"

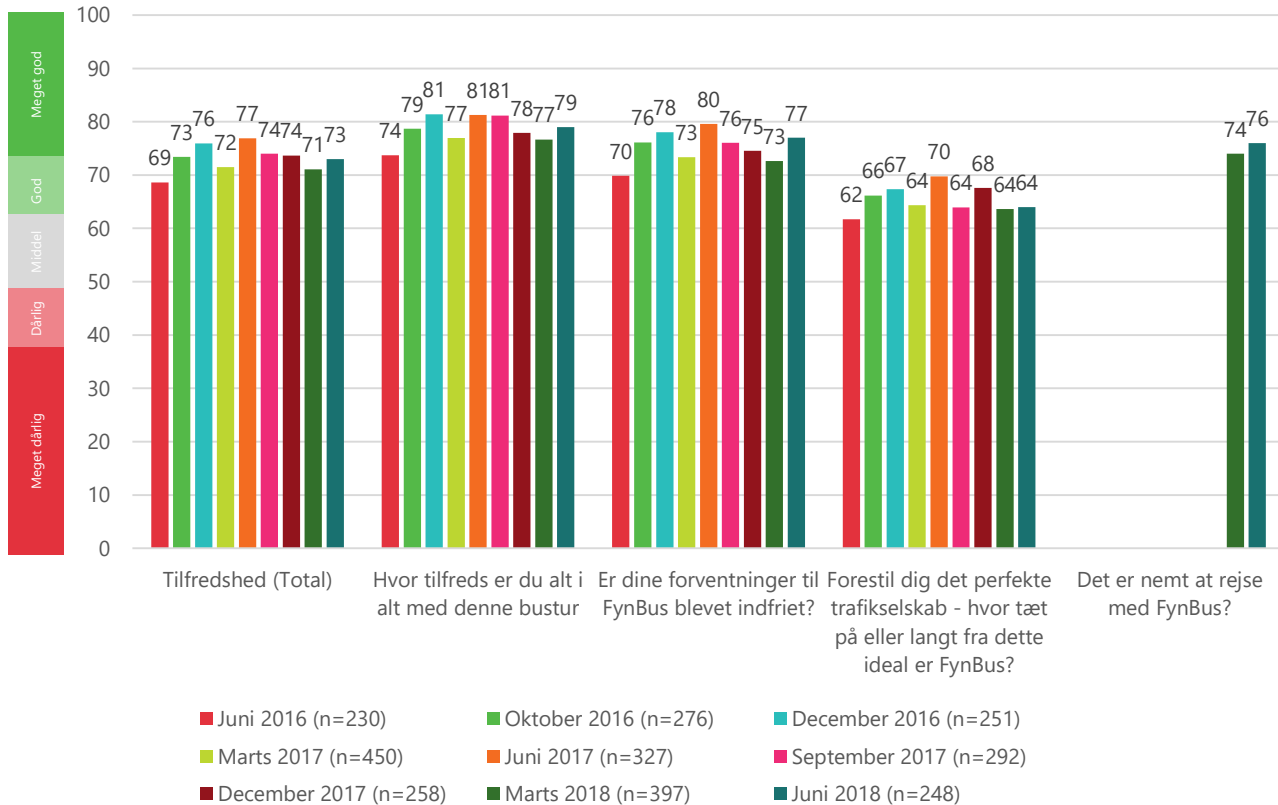
"Altid forsinket"

"De kører nogle gange for stærkt i svingene"

"Det er for dyrt"

TILFREDSHED

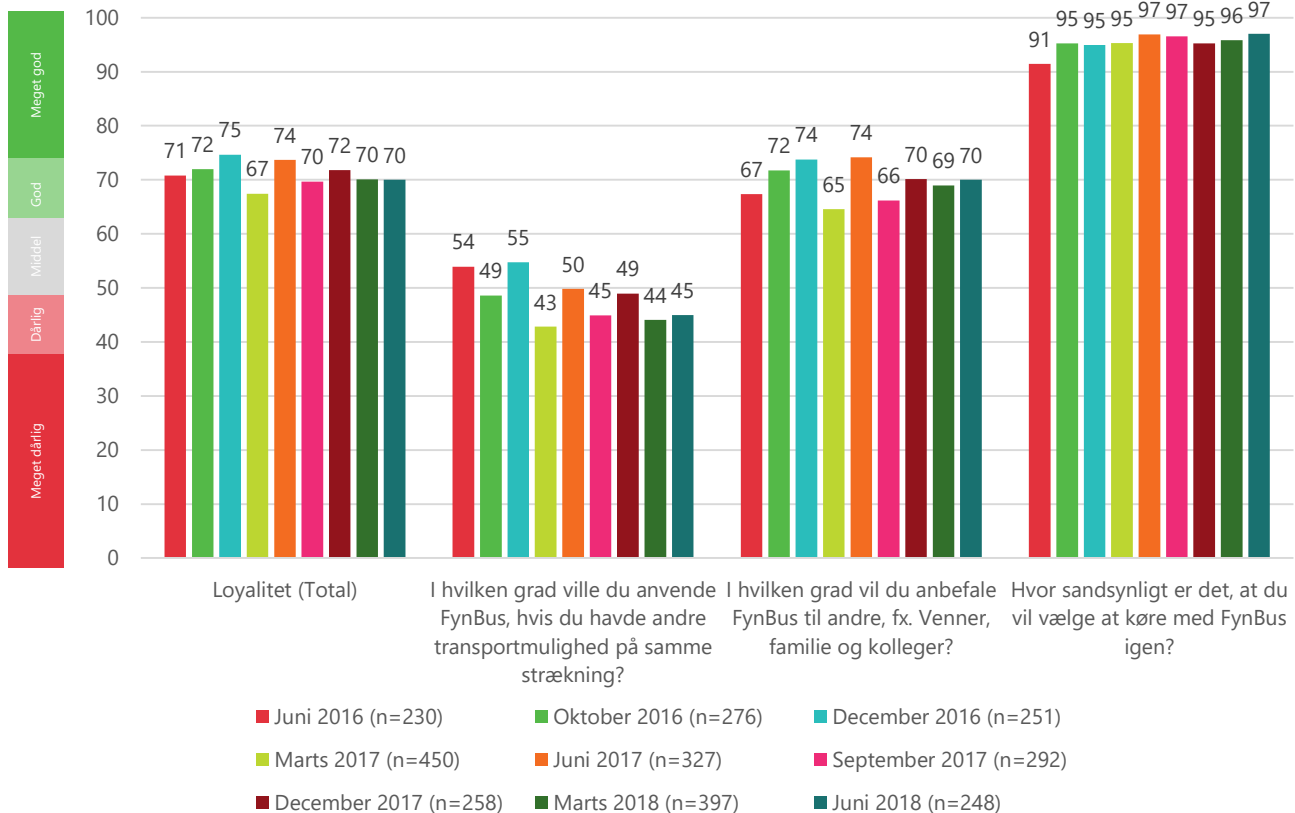
I grafen ses både tilfredsheden på forskellige parametre samt den samlede tilfredshed på indeks mellem 0 og 100.



- Det samlede indeks for tilfredshed ligger på 73,4 indekspoint ud af 100 i juni 2018, og det ligger dermed 2,3 indekspoint højere end seneste måling i marts 2018.
- Stigningen i den samlede tilfredshed er et resultatet af en stigning på samtlige tilfredshedsparametre.
- De rejsendes forventninger indfries i højere grad (4,3) og tilfredsheden alt i alt er steget (2,5).

LOYALITET

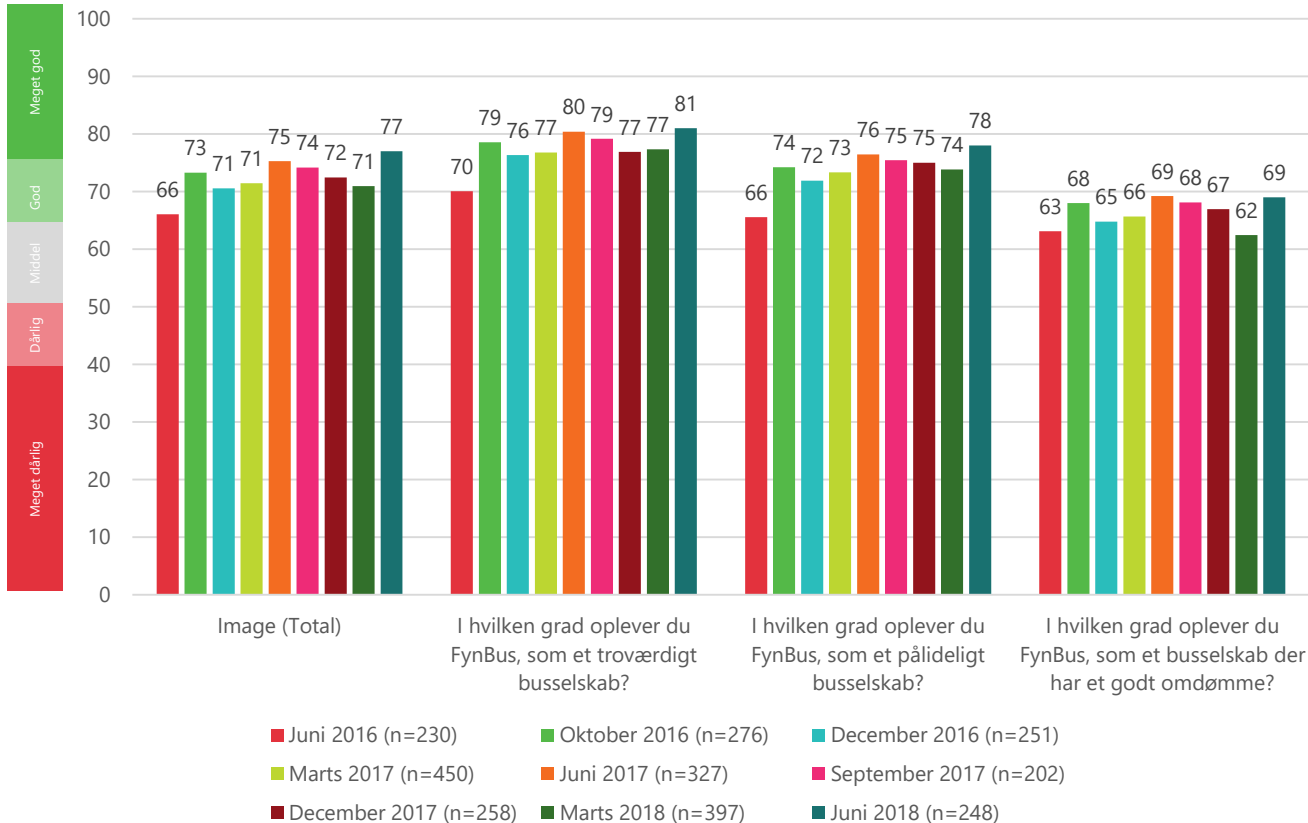
I grafen ses både loyalitet på forskellige parametre samt den samlede loyalitet på indeks mellem 0 og 100.



- Den samlede loyalitet er siden seneste måling i marts steget en lille smule med 0,4 indekspoint, og er således på 70,4 indekspoint.
- Denne mindre stigning er et resultat af, at anbefalingsvilligheden, de rejsendes villighed til at bruge FynBus, selvom de har andre transportmuligheder på samme strækning og de rejsendes opfattede sandsynlighed for at ville køre med FynBus igen, er steget en smule.

IMAGE

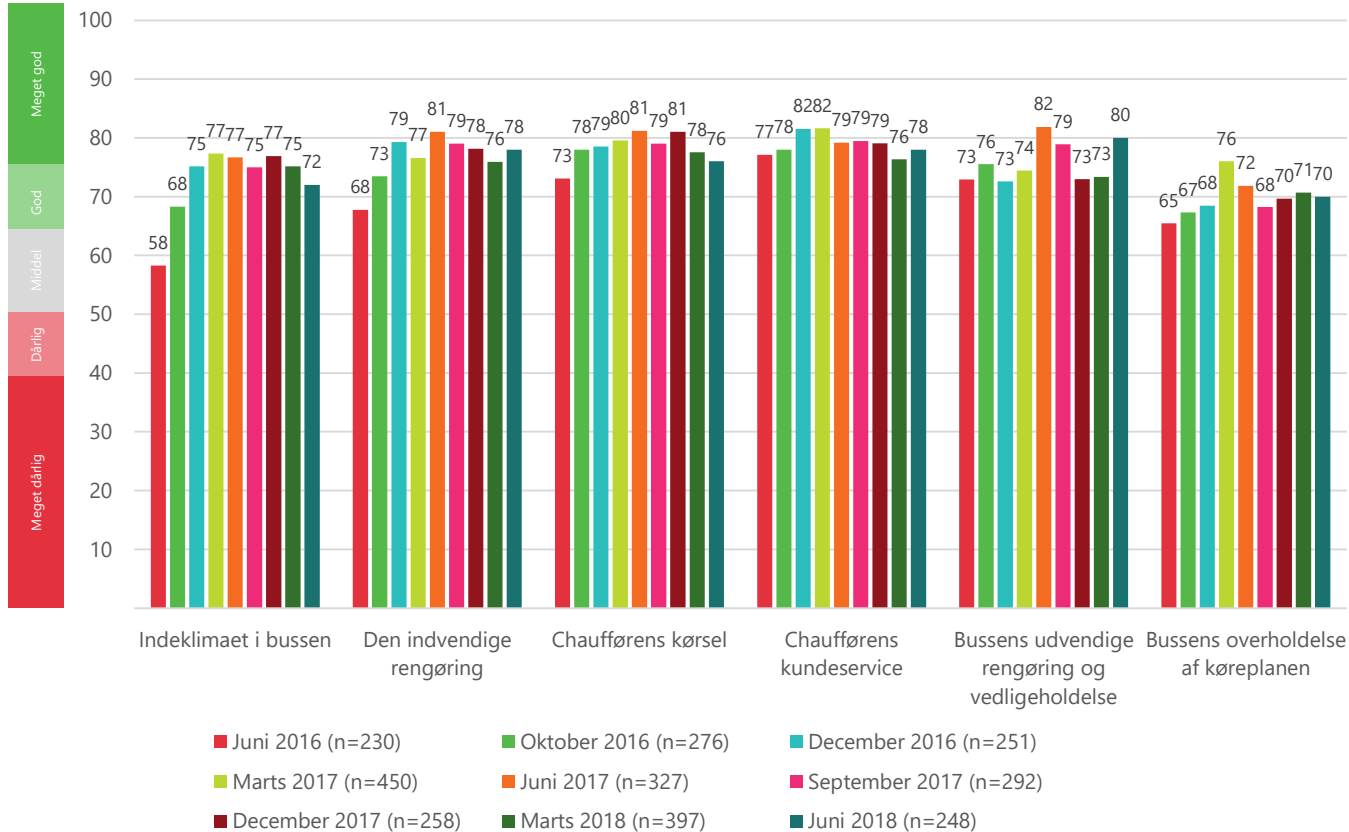
I grafen ses både image på forskellige parametre samt det samlede image på indeks mellem 0 og 100.



- FynBus' samlede image er steget til 76,6, og er således steget med hele 7,0 indekspoint sammenlignet med målingen i marts 2018. FynBus' samlede image er dermed nu på et højere niveau end det har været i de tidligere målinger.
- Fremgangen er et resultat af, at FynBus' omdømme er steget med hele 7,0 indekspoint, mens opfattelsen af FynBus pålidelighed og troværdighed ligeledes er steget væsentligt (3,9 og 3,8).

INCITAMENTSFAKTORER

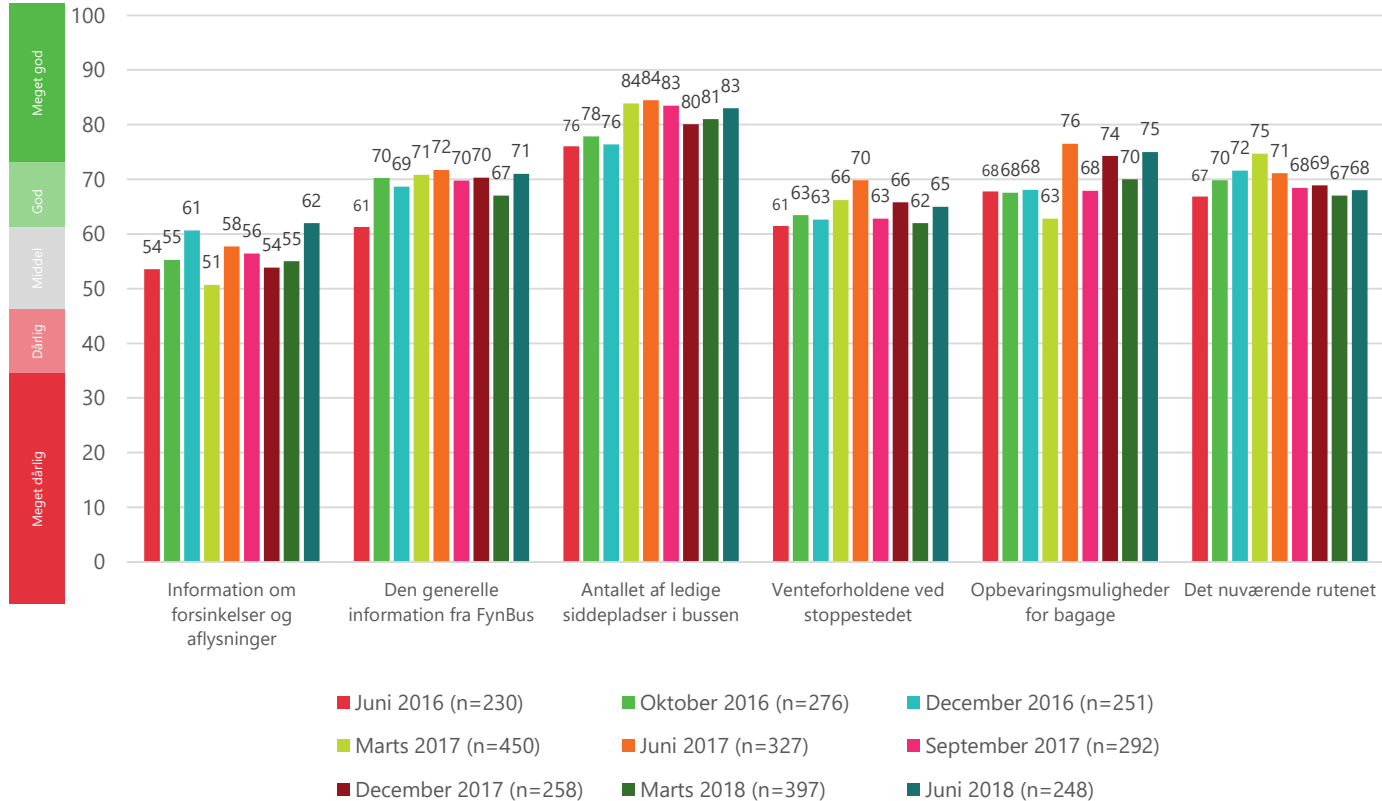
I grafen nedenfor ses de rejsendes gennemsnitsscore på forskellige forhold ved deres bustur.



- På halvdelen af incitamentsfaktorerne ses en stigning i tilfredsheden, mens der for den anden halvdel er sket et fald.
- De rejsende er siden sidste måling blevet mere tilfredse med bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse (6,7), den indvendige rengøring (2,1) og chaufførens kundeservice (2,1).
- På den anden side er tilfredsheden med indeklimaet i bussen, chaufførens kørsel og bussen overholdelse af køreplanen faldet. Heraf er tilfredsheden særligt faldet med indeklimaet i bussen (3,4).

ANDRE TILFREDSHEDSPARAMETRE

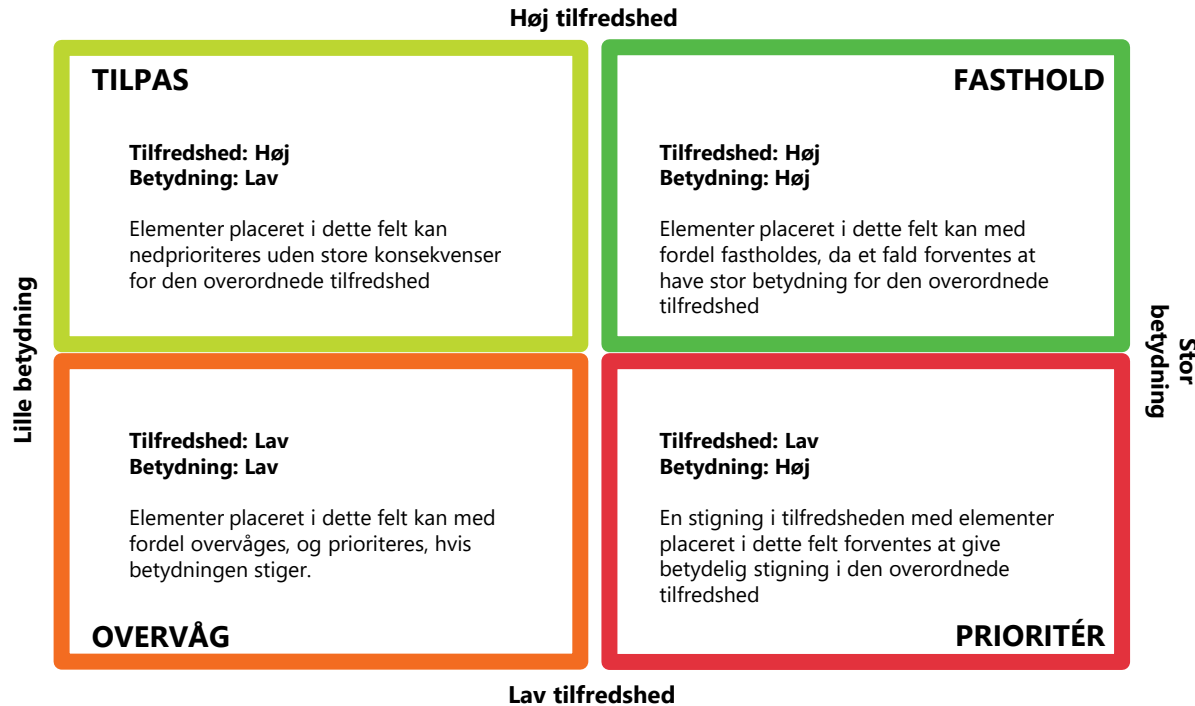
I grafen nedenfor ses de rejsendes gennemsnitsscore på forskellige forhold ved deres bustur.



- Inden for de øvrige tilfredshedsfaktorer er tilfredsheden steget med alle parametrene sammenlignet med seneste måling i marts.
- Tilfredsheden er særligt steget med information om forsinkelser og aflysninger (7,0), opbevaringsmuligheder for bagage (4,7) og venteforholdene ved stoppestedet (2,6).
- Tilfredsheden er ligeledes steget med antallet af ledige siddepladser i bussen (1,9) og det nuværende rutenet (0,9).

PRIORITERINGSKORT

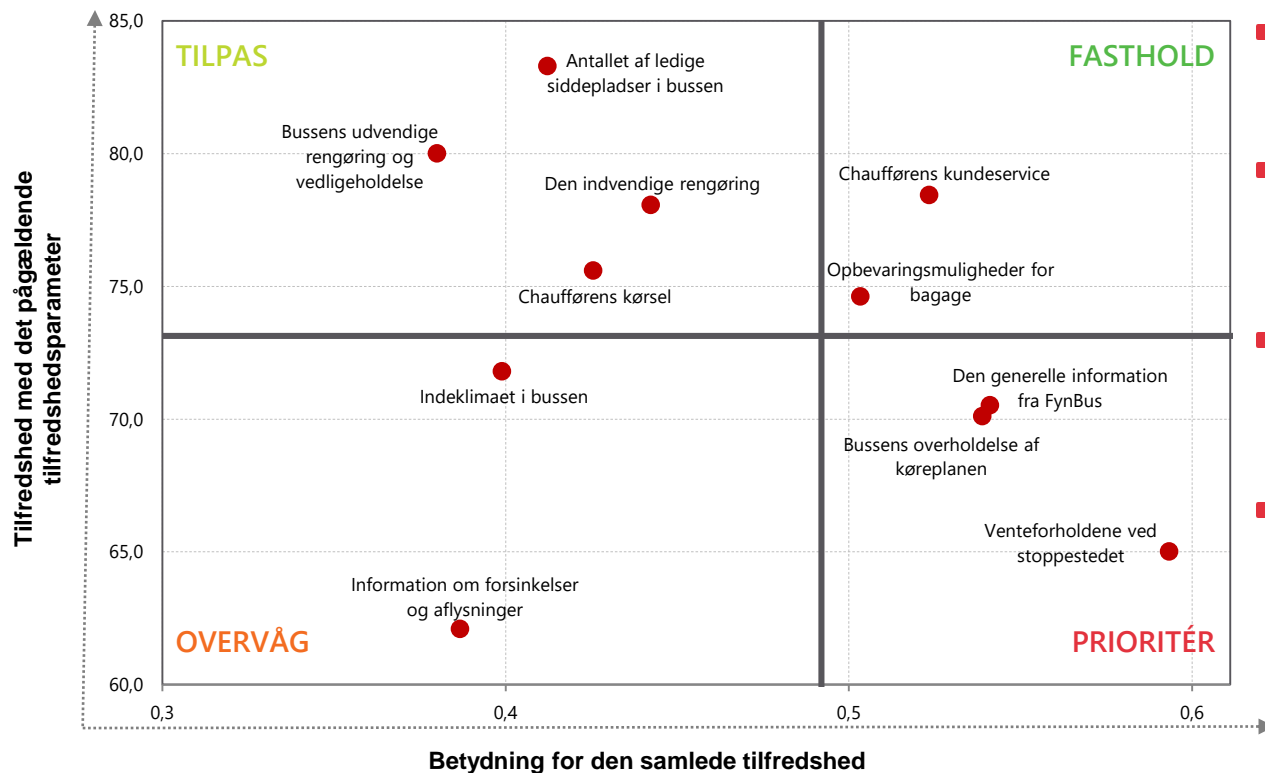
Hvad er et prioriteringskort?



- Et prioriteringskort ordner de forskellige elementer i fire kasser efter den gennemsnitlige tilfredshed, og elementets betydning for den rejsendes tilfredshed
- Gennemsnitlig tilfredshed er udregnet på en skala fra 0 (Meget utilfreds) til 100 ("Meget tilfreds").
- Punkter i kasserne til venstre har lav betydning for den samlede tilfredshed og punkter i kasserne til højre har stor betydning for den samlede tilfredshed. Det nuværende niveau af tilfredshed kan aflæses vertikalt.
- Prioriteringskortet fokuserer kun på områdernes betydning for de rejsendes tilfredshed. Punkter med lav betydning i prioriteringskortet kan derfor sagtens være vigtige for FynBus i andre sammenhænge.

PRIORITERINGSKORT

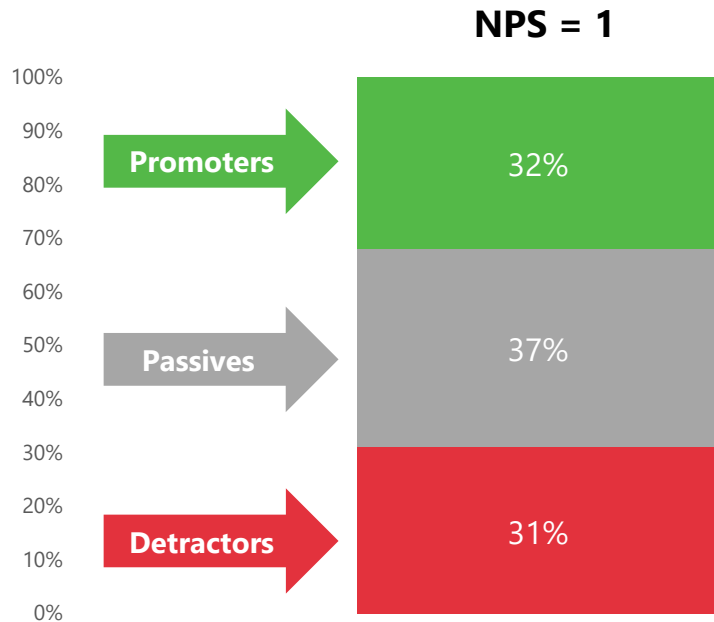
Den største effekt på de rejsendes tilfredshed med FynBus generelt opnås ved at satse på at øge tilfredsheden med venteforholdene ved stoppestederne, bussens overholdelse af køreplanen og den generelle information fra FynBus.



- **FASTHOLD:** Blandt de rejsende i regionalbusserne har chaufførens kundeservice og opbevaringsmuligheder for bagage både stor betydning for den samlede tilfredshed og høj tilfredshed.
- **TILPAS:** Antallet af ledige siddepladser i bussen, bussens indvendige og udvendige rengøring samt chaufførens kørsel er der generelt stor tilfredshed med. Disse variable har dog mindre betydning for den samlede tilfredshed.
- **OVERVÅG:** Der er særligt lavere grad af tilfredshed med indeklimaet i bussen og information om forsinkelser og aflysninger. Disse forhold har dog også lavere betydning for den samlede tilfredshed, hvorfor dette bør overvåges, men ikke prioriteres.
- **PRIORITÉR:** Den generelle information fra FynBus, bussens overholdelse af køreplanen og venteforholdene ved stoppesteder er der lav tilfredshed med. Samtidigt har disse parametre en stor betydning for den samlede tilfredshed. For at øge tilfredsheden hos de rejsende kan FynBus med fordel satse på at forbedre disse forhold.

NPS-SCORE

NPS-scoren er på 1 for målingen i juni 2018, mens NPS-scoren ved seneste måling i marts 2018 var -4.



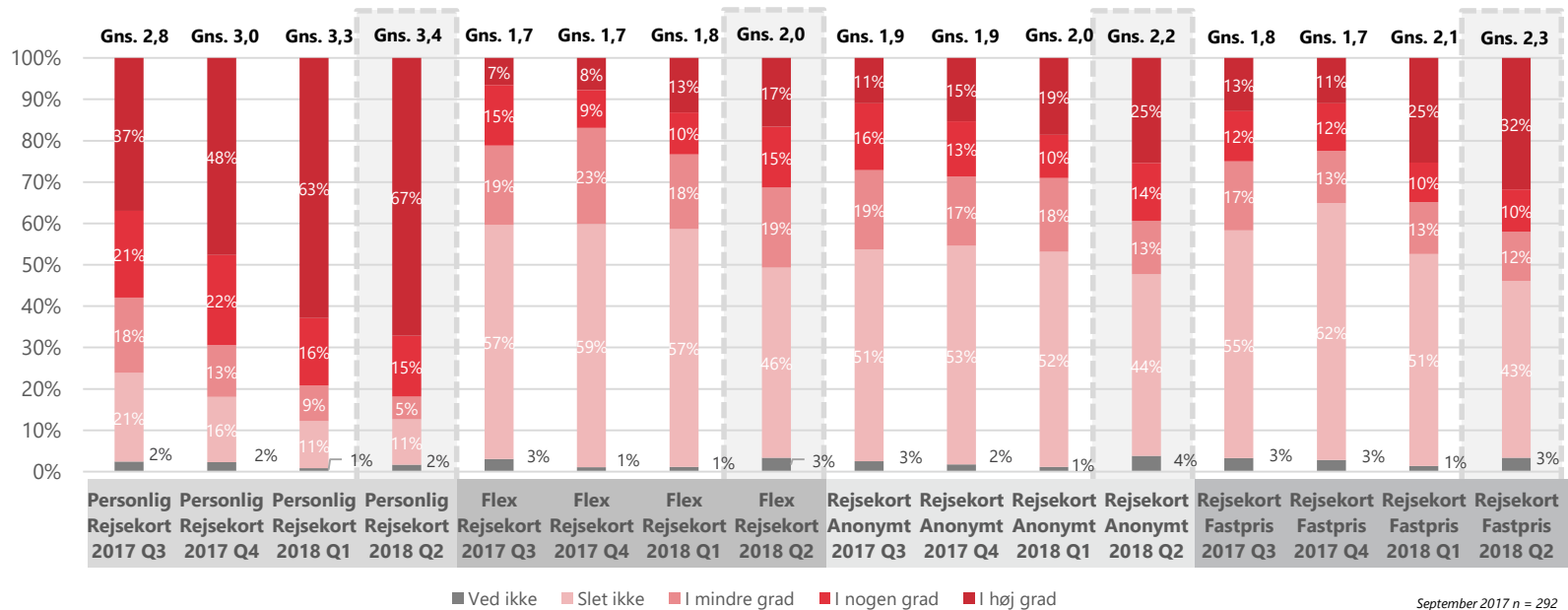
n = 248

- **Promoters** er rejsende, der har givet scoren 9 og 10 i forhold til, om de kan anbefale FynBus til venner, familie og kolleger.
- **Passives** er de, der hverken udtrykker sig positivt eller negativt overfor spørgsmålet.
- **Detractors** er de, der svarer mellem 1 og 6 på, om de kan anbefale FynBus.
- NPS-scoren er steget med 5 siden seneste måling, og er således positiv på 1. Den positive NPS-score indikerer, at en større andel af de rejsende aktivt vil anbefale FynBus til venner og familie, sammenlignet med andelen, der ikke vil anbefale selskabet.

KENDSKAB TIL REJSEKORT

Kendskabet til alle typer rejsekort er steget siden seneste måling i marts 2018. Brugere af FynBus kender fortsat Personlig Rejsekort bedst, mens kendskabet også er ved at være stort til Rejsekort Fastpris.

I hvilken grad kender du til følgende 4 rejsekort, der er i brug i de fynske busser?



September 2017 n = 292

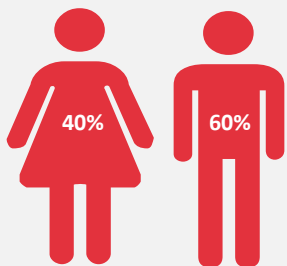
December 2017 n = 258

Marts 2018 n = 397

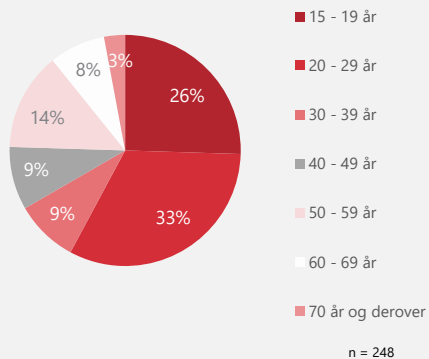
Juni 2018 n = 248

Note: Gennemsnittet øverst i diagrammet er beregnet ud fra en skala fra 1-4, hvor 1 angiver ingen kendskab, og 4 angiver høj grad af kendskab.

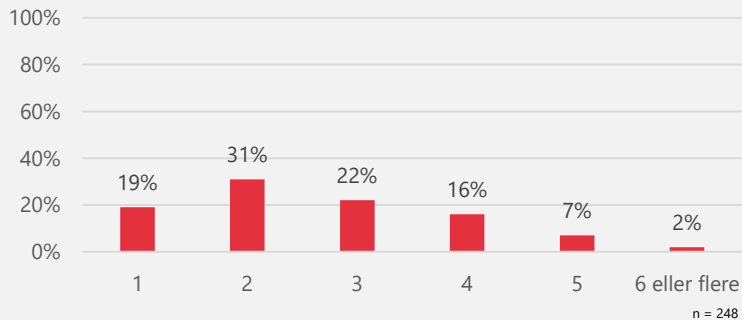
BAGGRUNDSINFORMATIONER



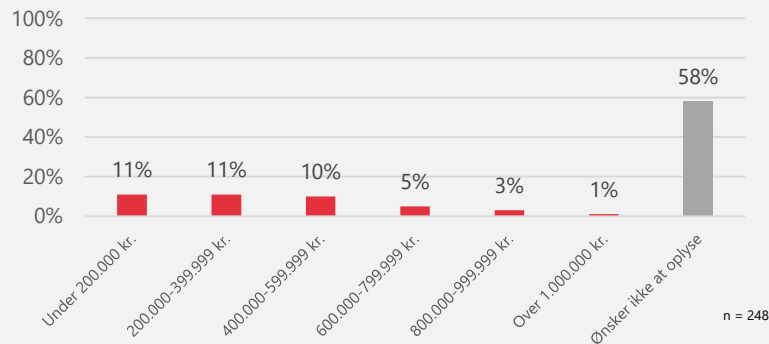
Alder



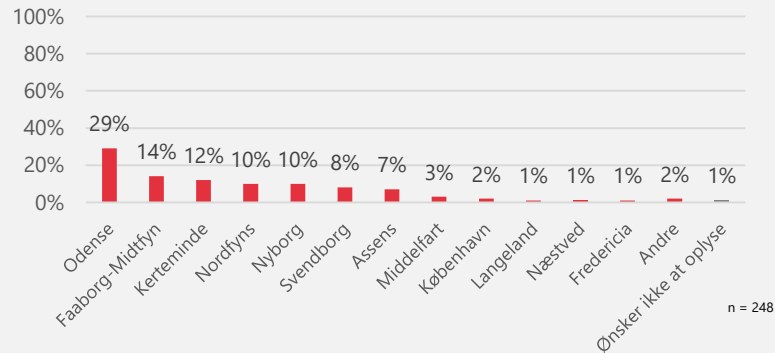
Hvor mange personer bor der i din husstand?



Hvor stor er husstandens samlede indtægt årligt?



De rejsendes kommune



EPINION AARHUS

Hack Kampmanns Plads 1-3
8000 Aarhus C , Denmark
T: +45 87 30 95 00
E: aarhus@epinion.dk

www.epinionglobal.com

EPINION KØBENHAVN

Ryesgade 3F
2200 Copenhagen N, Denmark
T: +45 87 30 95 00
E: copenhagen@epinion.dk

INCITAMENTSÅLING

- ODENSE BYBUSSER, Q2 2018

RAPPORT, FYNBUS
JUNI 2018



UNDERSØGELSENS FORMÅL

Baggrund

- FynBus lægger stor vægt på at udvikle bustrafikken og tilbyde et attraktivt og konkurrencedygtigt produkt til de rejsende.
- FynBus har samtidig ambitioner om fortsat at tiltrække endnu flere kunder og ønsker yderligere at styrke organisationens strategiske fokus på markedet og ift. kunder. Det handler derfor ikke udelukkende om, hvordan FynBus får flere kunder, men også hvordan FynBus sikrer, at kunderne bliver i bussen.
- Til at afdække dette gennemføres der målinger af de rejsendes tilfredshed i busserne. Data benyttes også i forbindelse med incitamentskontrakter med operatører, hvor et mål er at forbedre kundetilfredsheden.

Formål

- Formålet med denne rapport er at evaluere tilfredsheden blandt FynBus' kunder i Odense Bybusser i 2. kvartal 2018.
- Målingen undersøger 6 forhold, som Keolis har det fulde ansvar for eller kan påvirke væsentligt:
 - Tilfredsheden med indeklimaet i bussen
 - Tilfredsheden med den indvendige rengøring
 - Tilfredshed med chaufførens kørsel
 - Tilfredshed med chaufførens kundeservice
 - Tilfredsheden med bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse
 - Tilfredshed med bussen overordnede køreplan
- Dertil giver denne måling viden omkring den generelle tilfredshed og loyalitet hos FynBus.

UNDERSØGELSENS METODE





Metode



























- Undersøgelsen er gennemført i FynBus' bybusser, hvor Keolis er operatør.
- Dataindsamlingsperioden er i juni 2018 (uge 24-26), hvor data er indsamlet ved hjælp af personlige interviews foretaget på tablet (CAPI).
- I alt bygger undersøgelsen på 254 respondenter, som er blevet interviewet på de følgende bybuslinjer:
 - 21-24, 23, 29, 31-39, 40-44, 51-59, 60-62, 72-79 og 81-83.



OPSUMMERING

Den overordnede udvikling siden sidste kvartal

-  Positiv udvikling (indeks er vokset med mere end 2 i forhold til sidste måling)
-  Positiv tendens (indeks er vokset med 0 til 2 i forhold til sidste måling)
-  Negative tendens (indeks er faldet med -2 til 0 i forhold til sidste måling)
-  Negativ udvikling (indeks er faldet med mere end -2 i forhold til sidste måling)

	JUNI 2018	UDVIKLING	
TILFREDSHED (TOTAL)	72,0	0,6	
Hvor tilfreds er du alt i alt med denne bustur	78,7	1,4	
Er dine forventninger til FynBus blevet indfriet?	75,1	2,0	
Forestil dig det perfekte trafikselskab - hvor tæt på eller langt fra dette ideal er FynBus?	63,9	0,4	
Det er nemt at rejse med FynBus?	72,4	0,0	
LOYALITET (TOTAL)	70,7	0,4	
I hvilken grad ville du anvende FynBus, hvis du havde andre transportmuligheder på samme strækning?	49,0	3,6	
I hvilken grad vil du anbefale FynBus til andre, fx. venner, familie og kolleger?	67,6	-1,9	
Hvor sandsynligt er det, at du vil vælge at køre med FynBus igen?	96,2	0,8	
IMAGE (TOTAL)	70,7	0,0	
I hvilken grad oplever du FynBus som et troværdigt busselskab?	74,6	-3,0	
I hvilken grad oplever du FynBus som et pålideligt busselskab?	73,4	-0,1	
I hvilken grad oplever du FynBus som et busselskab der har et godt omdømme?	66,0	3,8	
INCITAMENTSFAKTORER			
Indeklimaet i bussen	66,1	-4,3	
Den indvendige rengøring	72,4	3,2	
Chaufførens kørsel	75,4	-1,0	
Chaufførens kundeservice	77,3	-1,3	
Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse	78,3	4,3	
Bussens overholdelse af køreplanen	69,7	0,9	
ANDRE TILFREDSHEDSFAKTORER			
Den samlede tilfredshed med FynBus	73,6	2,0	
Information om forsinkelser og aflysninger	60,4	7,7	
Den generelle information fra FynBus	70,3	1,8	
Antallet af ledige siddepladser i bussen	78,4	0,2	
Venteforholdene ved stoppestedet	63,4	2,8	
Opbevaringsmuligheder for bagage	61,8	6,2	
Det nuværende rutenet	63,8	-2,7	

OPSUMMERING

TILFREDSHED

- Den samlede tilfredshed ligger i juni 2018 på 72,0 indekspoint og er dermed steget en lille smule siden seneste måling i marts 2018, hvor den lå på 71,4 indekspoint.
- Dette er et resultat af, at tilfredsheden er steget med den enkelte bustur, FynBus som det ideelle busselskab, at det er nemt at rejse med FynBus og ikke mindst FynBus' indfrielse af forventninger.

LOYALITET

- Den samlede loyalitet er i juni på 70,7 indekspoint, og er således også steget en lille smule siden sidste måling i marts 2018.
- Stigningen er et resultat af, at de rejsende finder det mere sandsynligt, at de vil køre med FynBus igen samtidigt med, at flere ville anvende FynBus, selvom de havde andre transportmuligheder på strækningen. Dog ses et mindre fald i forhold til, hvorvidt man som kunde er villig til at anbefale FynBus til venner og bekendte.

IMAGE

- FynBus' samlede image er uændret siden marts 2018 og ligger dermed igen på 70,7 indekspoint. Dette skyldes et negativt udsving på FynBus' troværdighed, der dog vejes op af et positivt udsving på FynBus' omdømme.

OPSUMMERING

INCITAMENTSFAKTORER

- Tilfredsheden med bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse samt den indvendige rengøring er steget væsentligt siden sidste måling med henholdsvis 4,3 indekspoint og 3,2 indekspoint. Dertil er tilfredsheden også steget en smule med bussens overholdelse af køreplanen.
- Samtidigt er tilfredsheden med indeklimaet i bussen (4,3) dog faldet markant, og en smule i forhold til chaufførens kørsel og kundeservice (1,0 og 1,3).

ANDRE TILFREDSHEDSFAKTORER

- Blandt de andre tilfredshedsfaktorer ses en stigning i tilfredsheden på alle undtagen ét parameter.
- Særligt, er tilfredsheden steget med information om forsinkelser og aflysninger (7,7), opbevaringsmuligheder for bagage (6,2), venteforholdene ved stoppestedet (2,8) og den samlede tilfredshed med FynBus (2,0). Men også for andre tilfredshedsparametre som den generelle information fra FynBus og antallet af ledige siddepladser, har oplevet en mindre stigning i tilfredsheden.
- Tilfredsheden med det nuværende rutenet er som den eneste tilfredshedsfaktorer faldet siden sidste måling med 2,7 indekspoint

OPSUMMERING

PRIORITERINGSKORT

- Prioriteringskortet giver en indikation om, hvor FynBus kan prioritere sin indsats for at højne kundetilfredsheden blandt de rejsende.
- FynBus skal fremover særligt prioritere information om forsinkelser og aflysninger, opbevaringsmuligheder for bagage, det nuværende rutenet samt bussens overholdelse af køreplanen. Det skyldes, at der både er lav tilfredshed med disse parametre og at de samtidig har en stor betydning for den rejsendes samlede tilfredshed.
- Herudover, skal FynBus fastholde tilfredsheden med chaufførens kørsel og kundeservice samt den generelle information fra FynBus, da disse forhold har stor betydning for den samlede tilfredshed, samtidigt med, at der er udbredt tilfredshed med disse forhold.

NPS SCORE

- NPS-scoren er faldet med 12 siden sidste måling og nu på -12. Det betyder, at der er flere rejsende, der ikke vil anbefale FynBus, end rejsende, som aktivt vil anbefale FynBus til venner og bekendte.
- På grund af FynBus' tilfredshedsskala er det svært at sammenligne NPS-scoren med andre busselskaber.

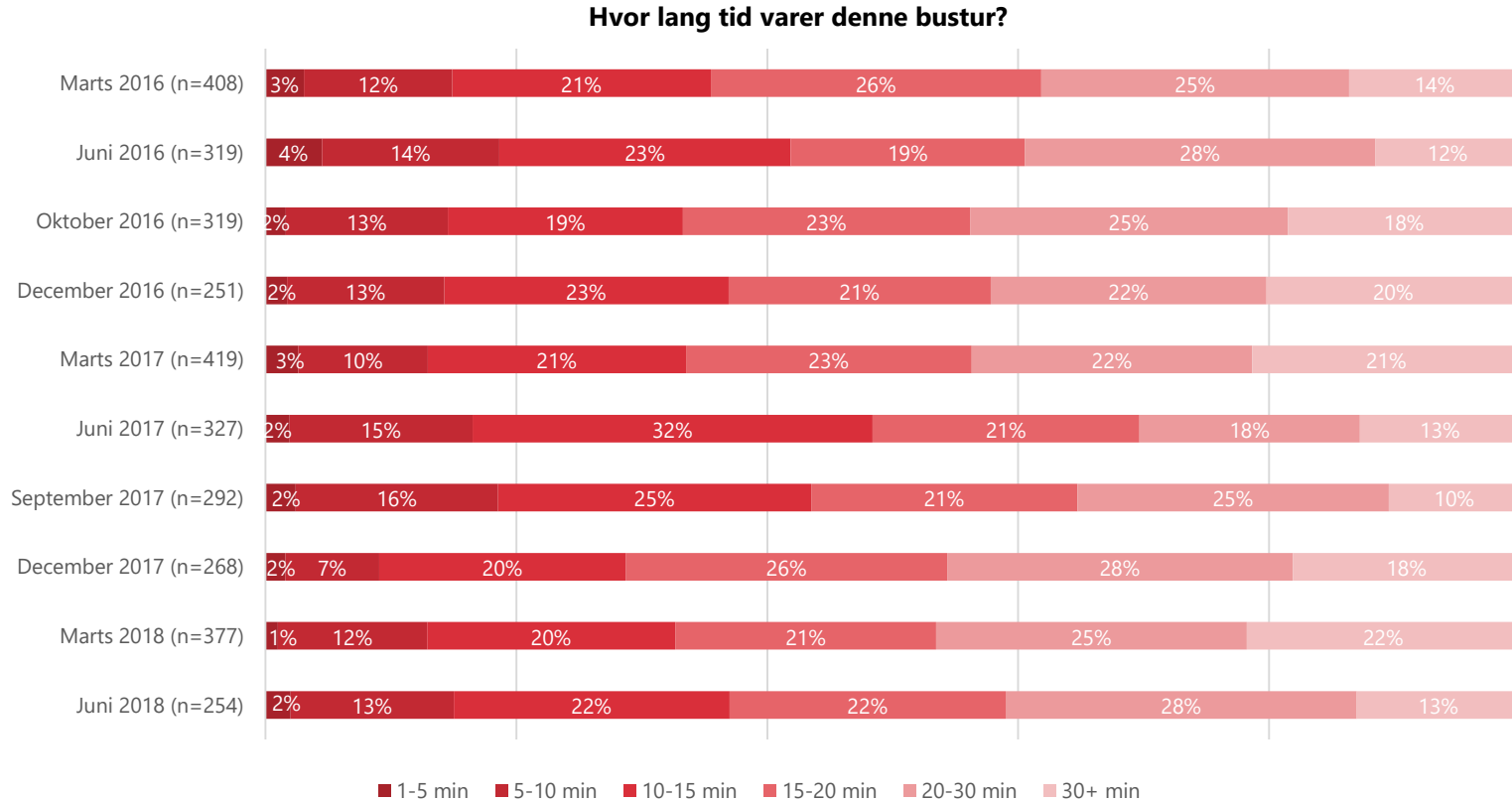
OPSUMMERING

REJSEKORT

- Der er forsat størst kendskab til det **Personlige rejsekort**, hvor 72 % i nogen eller høj grad kender til denne type af rejsekort, hvilket er uændret siden sidste måling i marts 2018.
- Kendskabet til **Flex Rejsekort** og **Rejsekort Anonymt** er steget en smule siden sidste måling i marts 2018 og er dermed på stort set på samme niveau som i september 2017.
- **Rejsekort Fastpris** er blevet væsentlig mere kendt blandt de rejsende siden den seneste måling i marts 2018, hvor i alt 28 % kendte denne rejsekort type i nogen eller høj grad. I juni 2018 er dette tal steget til hele 49 %.

BUSTURENS VARIGHED

Nedenfor ses de rejsendes rejsetid i bybusserne.



POSITIVE TILKENDEGIVELSER VED TUREN

Mange af de positive tilkendegivelser går på, at bussen kommer til tiden (14 %). Dertil nævner mange af de rejsende også, at de synes godt om mængden af plads og at der er få andre passagerer (8 %). Samtidigt er der dog 39 %, som ikke ved, hvad de synes godt om ved turen.

Hvad synes du er godt ved turen?



n = 254

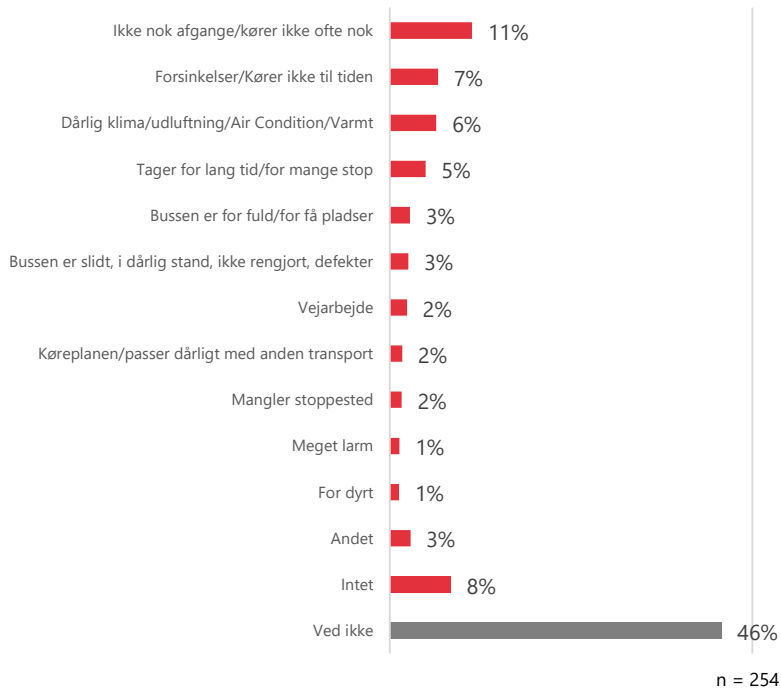
UDVALGTE KOMMENTARER



NEGATIVE TILKENDEGIVELSER VED TUREN

Over halvdelen af de rejsende har enten intet dårligt at sige om turen (8 %) eller ved ikke, hvad de synes er dårligt ved turen (46 %). Blandt de, der nævner noget utilfredsstillende, nævnes særligt, at bussen ikke kører ofte nok (11 %).

Hvad synes du er dårligt ved turen?



UDVALGTE KOMMENTARER

"Bussen er proppet"

"Den kommer ikke til tiden"

"Busserne bliver generelt alt for varme"

"Strengere politik over for dem, der larmer"

"Beskidt bus"

"Der går for lang tid mellem busserne"

"Den stopper ikke på banegården mere"

"De mange stop tager lang tid"

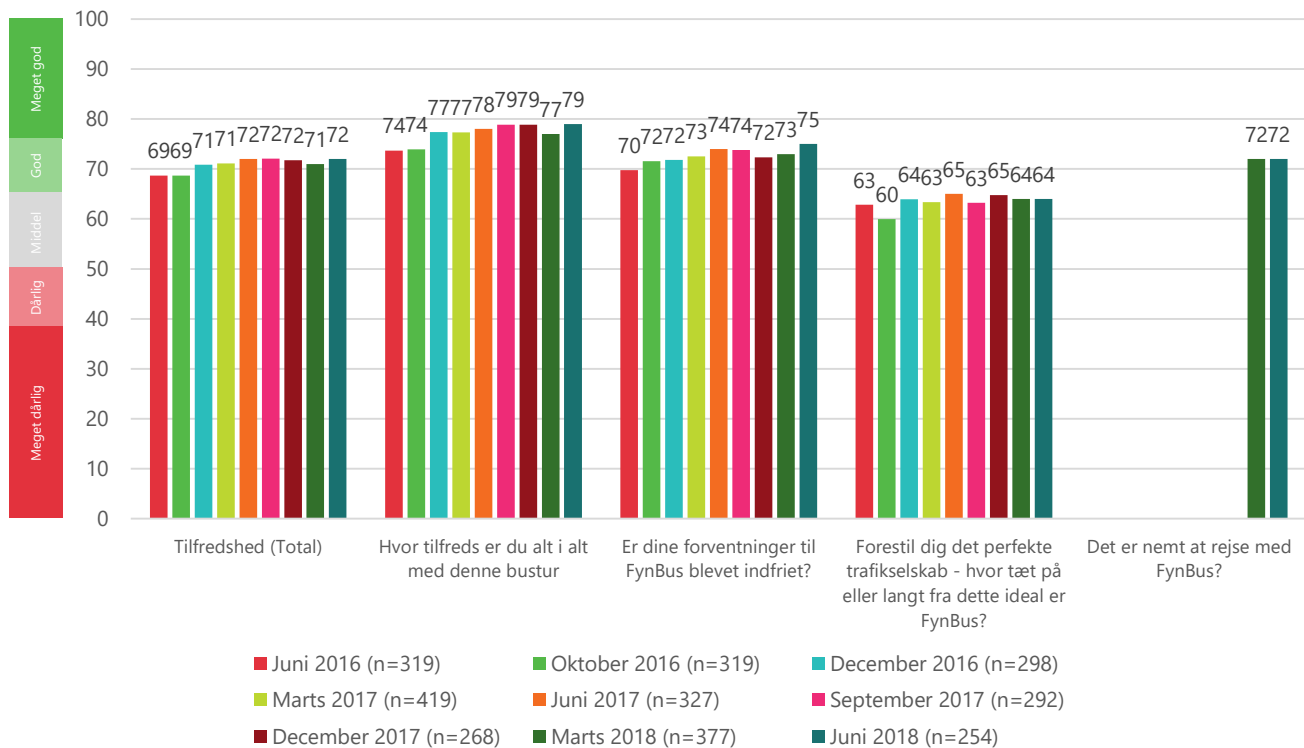
"Den går ikke efter klokken 18"

"Bustiderne passer dårligt sammen"

"Vejarbejdet forsinket den"

TILFREDSHED

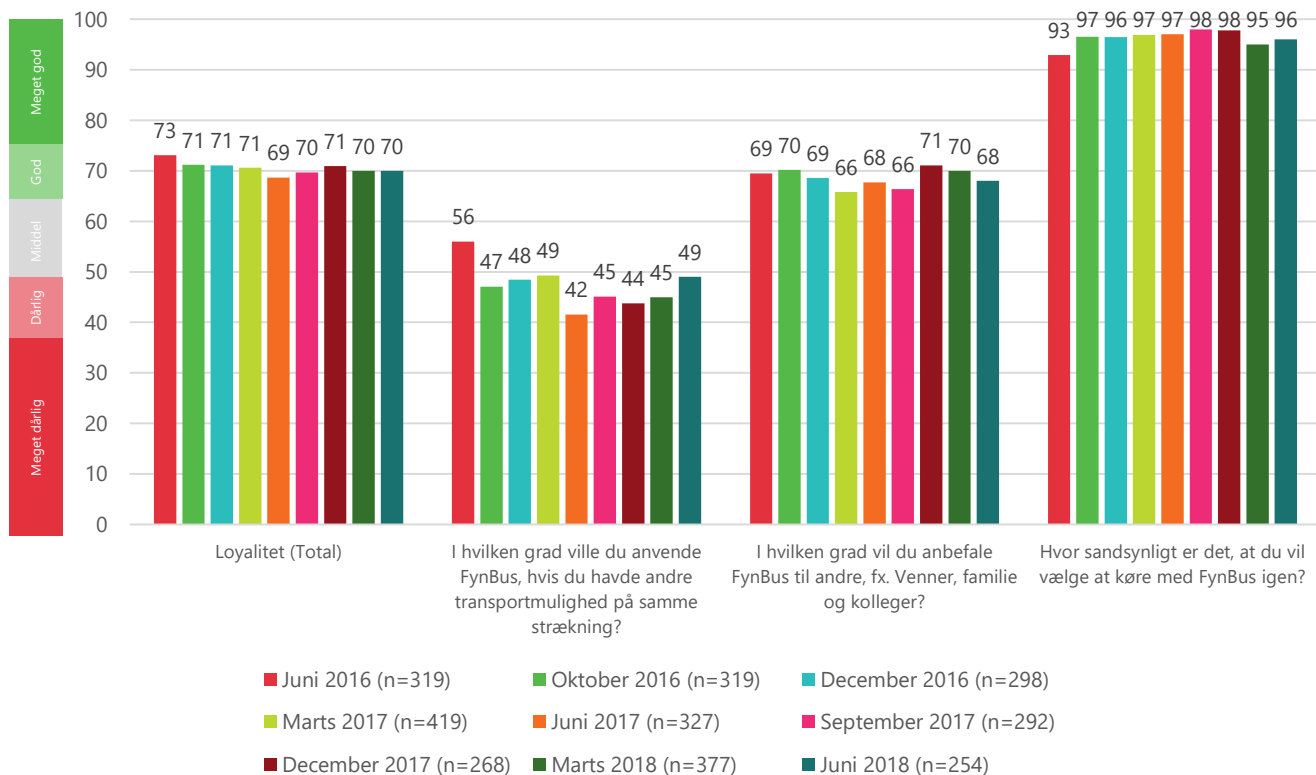
I grafen ses både tilfredsheden på forskellige parametre samt den samlede tilfredshed på indeks mellem 0 og 100.



- Den totale tilfredshed ligger på 72,0 indekspoint og er dermed steget en lille smule siden seneste måling.
- Dette er et resultat af, at tilfredsheden er steget med den enkelte bustur, FynBus som det ideelle busselskab, at det er nemt at rejse med FynBus og FynBus' indfrielse af forventninger.
- Heraf er tilfredsheden særligt steget med FynBus' indfrielse af forventninger (2,0).

LOYALITET

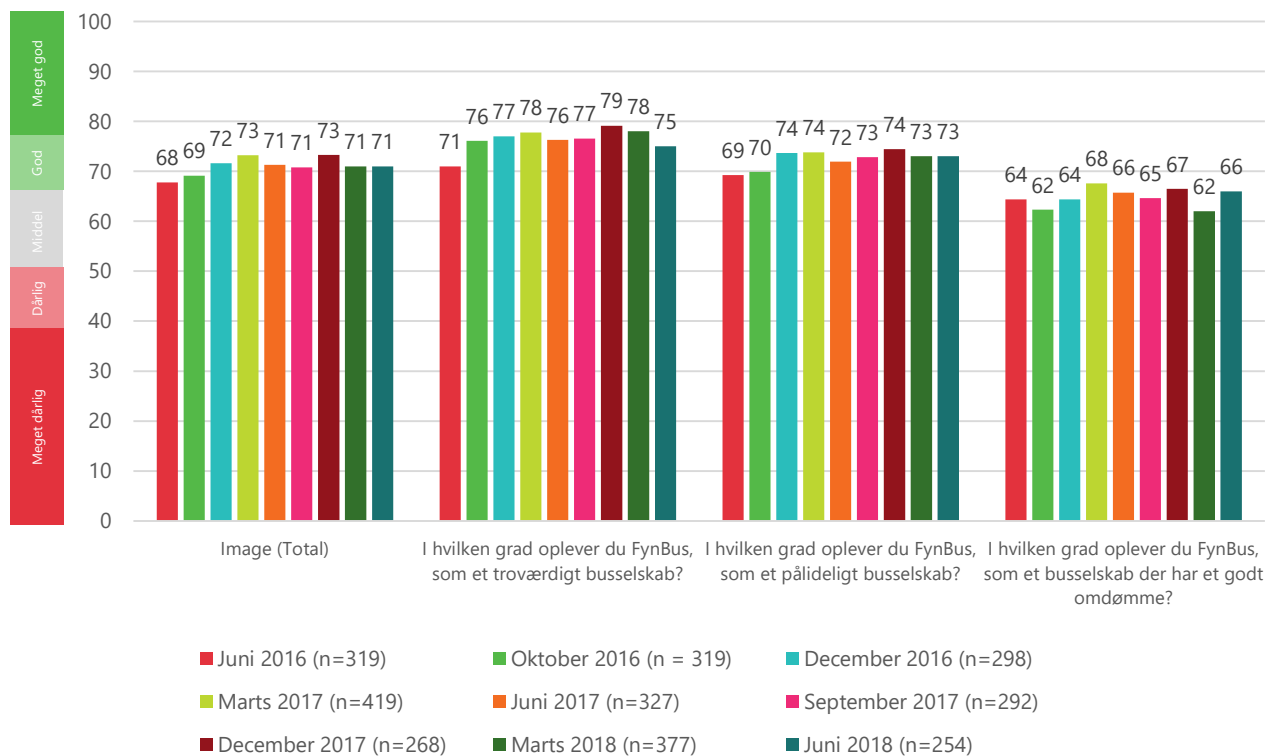
I grafen ses både loyalitet på forskellige parametre samt den samlede loyalitet på indeks mellem 0 og 100.



- Den samlede loyalitet er i juni på 70,7 indekspoint, og er således steget en lille smule siden sidste måling i marts 2018.
- Sammenholdt med seneste målinger, finder de rejsende det mere sandsynligt, at de vil køre med FynBus igen (0,8) samtidigt med, at flere vil anvende FynBus, selvom de havde andre transportmuligheder på samme strækning (3,6).
- Der er dog sket et lille fald i antallet af rejsende, der er villige til at anbefale FynBus til venner og bekendte (1,9).

IMAGE

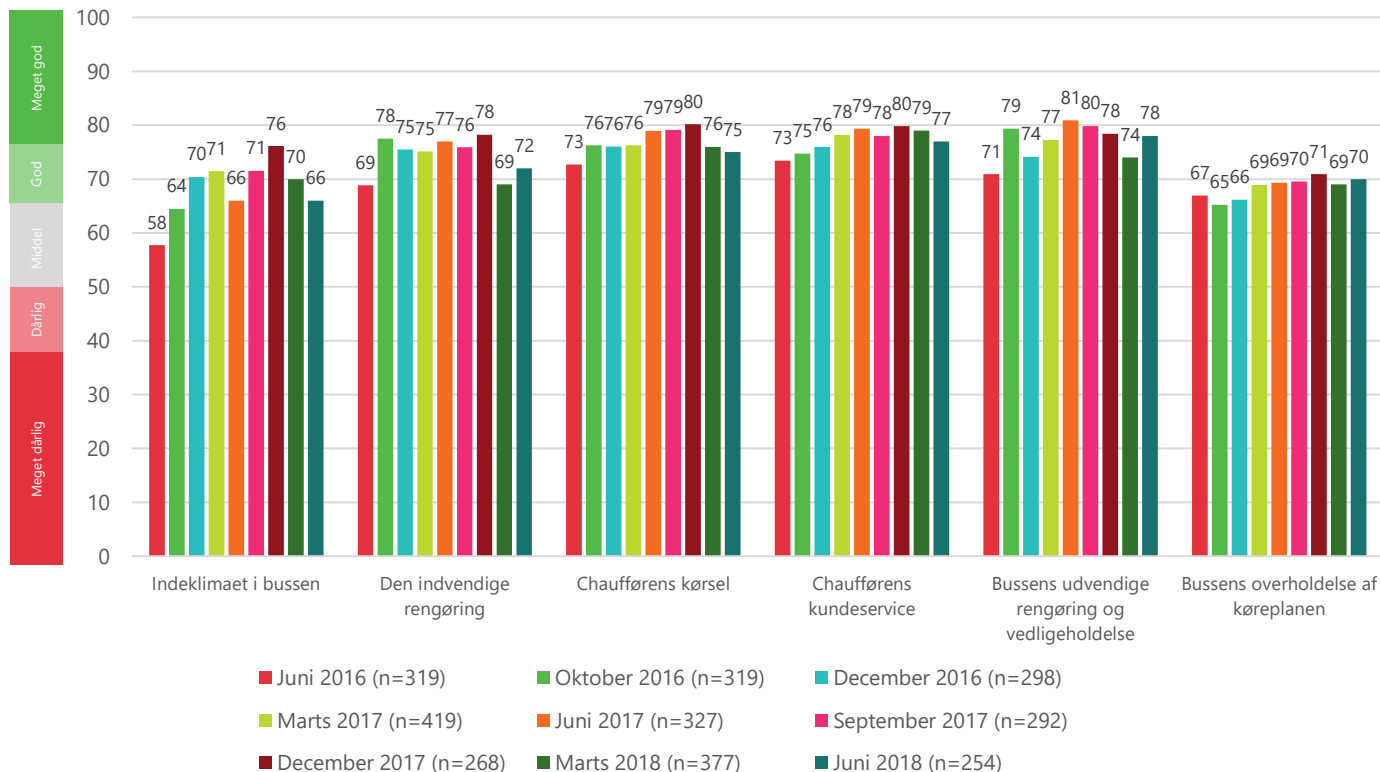
I grafen ses både image på forskellige parametre samt det samlede image på indeks mellem 0 og 100.



- FynBus' samlede image er uændret siden marts 2018 og ender på 70,7 indekspoint som følge af både negative og positive udsving på image-parametrene.
- FynBus' troværdig er faldet med 3,0 indekspoint, mens FynBus' omdømme samtidigt er steget med 3,8 indekspoint.
- FynBus' som pålideligt busselskab placerer sig på stort set samme niveau som ved sidste måling.

INCITAMENTSFAKTORER

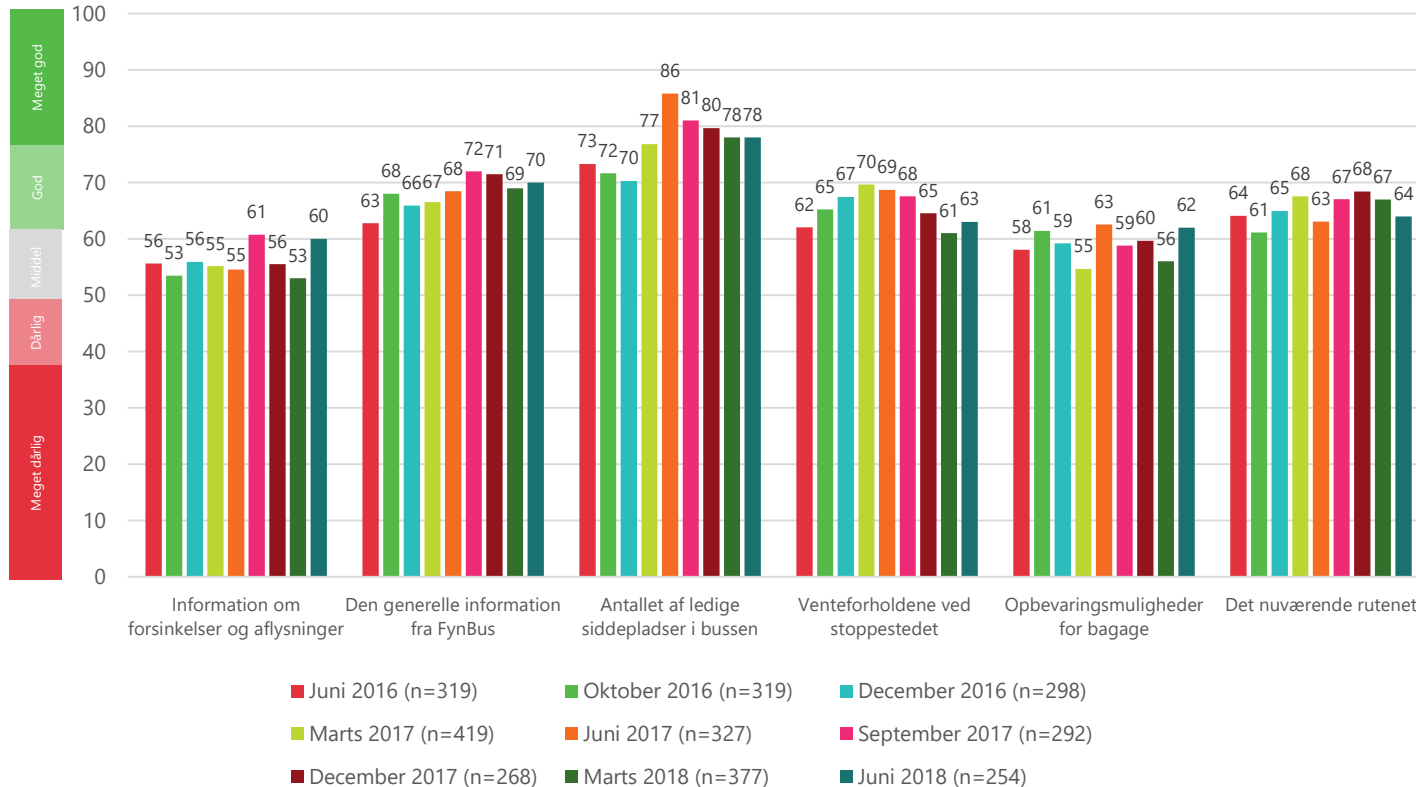
I grafen nedenfor er de rejsendes gennemsnitsscores på forskellige forhold ved deres bustur. Indekset går fra 0 til 100.



- Tilfredsheden med incitamentsfaktorerne er både faldet og steget siden sidste måling.
- Tilfredsheden med bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse er steget væsentligt med hele 4,3 indekspoint siden sidste måling, mens tilfredsheden også er steget væsentligt med den indvendige rengøring (3,2). Dertil er tilfredsheden også steget en smule med bussens overholdelse af køreplanen.
- Samtidigt, er tilfredsheden med indeklimaet i bussen dog faldet væsentligt (4,3), og tilfredsheden med chaufførens kørsel og kundeservice er faldet en smule (1,0 og 1,3).

ANDRE TILFREDSHEDSPARAMETRE

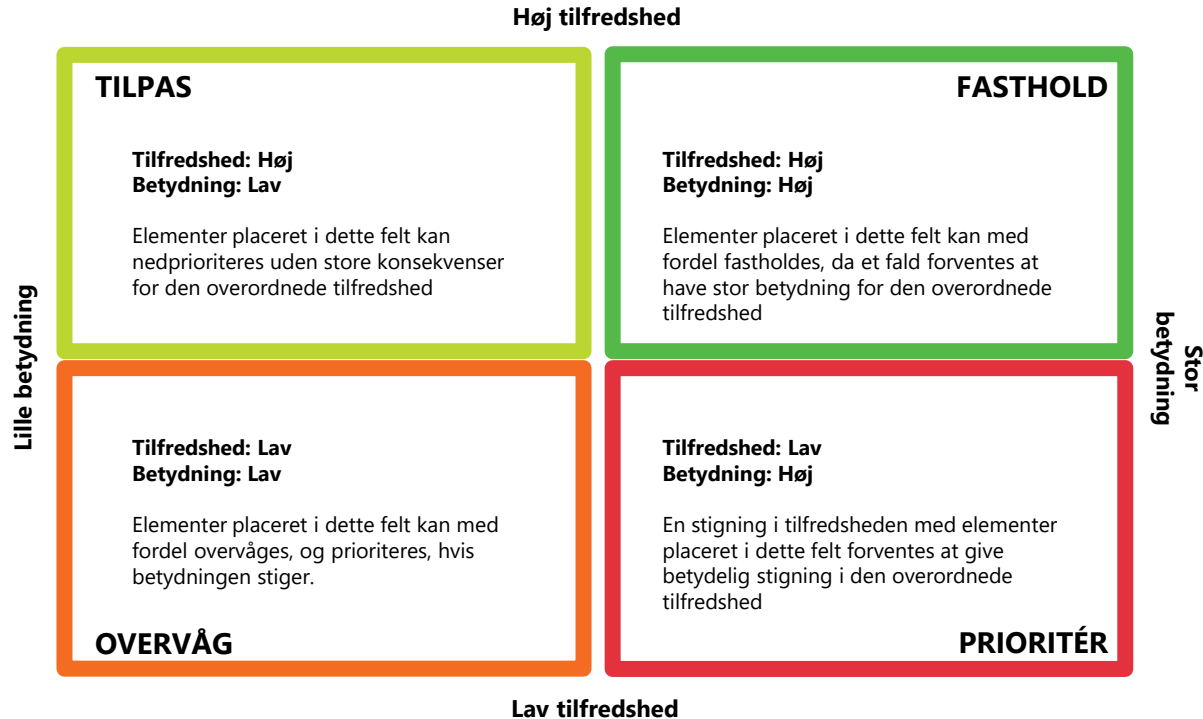
I grafen nedenfor er de rejsendes gennemsnitsscores på forskellige forhold ved deres bustur.



- Blandt de andre tilfredshedsfaktorer ses en stigning på alle undtagen ét parameter.
- Særligt, er tilfredsheden steget ift. information om forsinkelser (7,7), opbevaringsmuligheder for bagage (6,2) og venteforholdene ved stoppestedet (2,8). Samtidigt er tilfredsheden også steget en smule med den generelle information fra FynBus og antallet af ledige siddepladser.
- Tilfredsheden med det nuværende rutenet er som det eneste parameter faldet siden sidste måling med 2,7 indkspoint.

PRIORITERINGSKORT

Hvad er et prioriteringskort?



- Et prioriteringskort ordner de forskellige elementer i fire kasser efter den gennemsnitlige tilfredshed, og elementets betydning for den rejsendes tilfredshed
- Gennemsnitlig tilfredshed er udregnet på en skala fra 0 (Meget utilfreds) til 100 ("Meget tilfreds).
- Punkter i kasserne til venstre har lav betydning for den samlede tilfredshed og punkter i kasserne til højre har stor betydning for den samlede tilfredshed. Det nuværende niveau af tilfredshed kan aflæses vertikalt.
- Prioriteringskortet fokuserer kun på områdernes betydning for de rejsendes tilfredshed. Punkter med lav betydning i prioriteringskortet kan derfor sagtens være vigtige for FynBus i andre sammenhænge.

PRIORITERINGSKORT

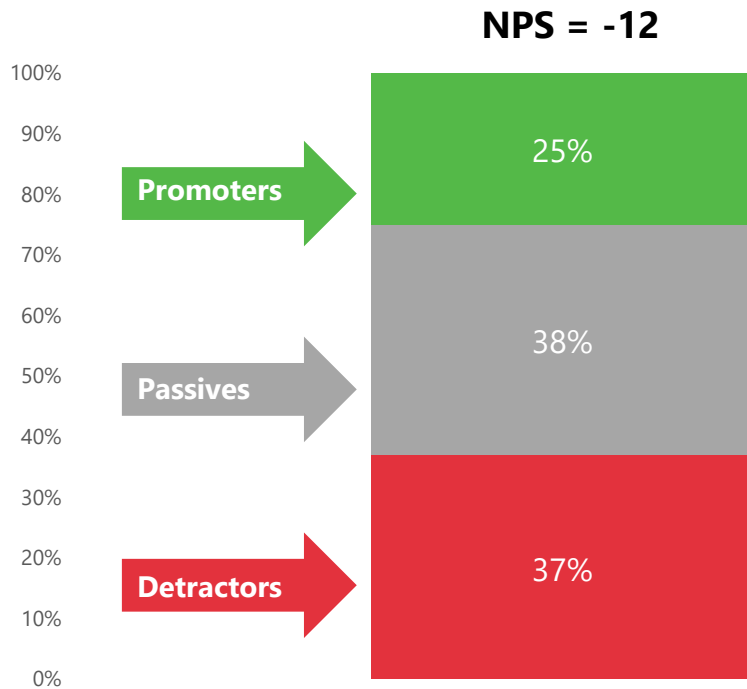
Den største effekt på tilfredsheden opnås ved at satse på information om forsinkelser og aflysninger, bedre opbevaringsmuligheder for bagage, det nuværende rutenet og bussens overholdelse af køreplanen.



- **FASTHOLD:** Blandt de rejsende i bybusserne har chaufførens kørsel og kundeservice samt den generelle information fra FynBus både relativt stor betydning for den samlede tilfredshed samtidig med, at der er relativt stor tilfredshed med disse forhold.
- **TILPAS:** Bussens udvendige rengøring, antallet af ledige siddepladser i bussen og den indvendige rengøring er der generelt en høj tilfredshed med. Disse parametre har dog mindre betydning for den samlede tilfredshed.
- **OVERVÅG:** Der er en lavere grad af tilfredshed med indeklimaet i bussen og venteforholdene ved stoppestedet. Disse forhold har dog også lavere betydning for den samlede tilfredshed, hvorfor disse bør overvåges, men ikke prioriteres.
- **PRIORITÉR:** Information om forsinkelser og aflysninger, opbevaringsmuligheder for bagage, det nuværende rutenet samt bussens overholdelse af køreplanen er der lav tilfredshed med samtidig med, at disse parametre har en relativt stor betydning for den samlede tilfredshed. For at øge tilfredsheden hos de rejsende i bybusserne i Odense kan FynBus med fordel satse på at forbedre disse forhold.

NPS-SCORE

NPS-scoren er -12 for målingen i juni 2018. Andelen af rejsende, der ikke vil anbefale FynBus er således større end andelen af rejsende, der aktivt vil anbefale FynBus.



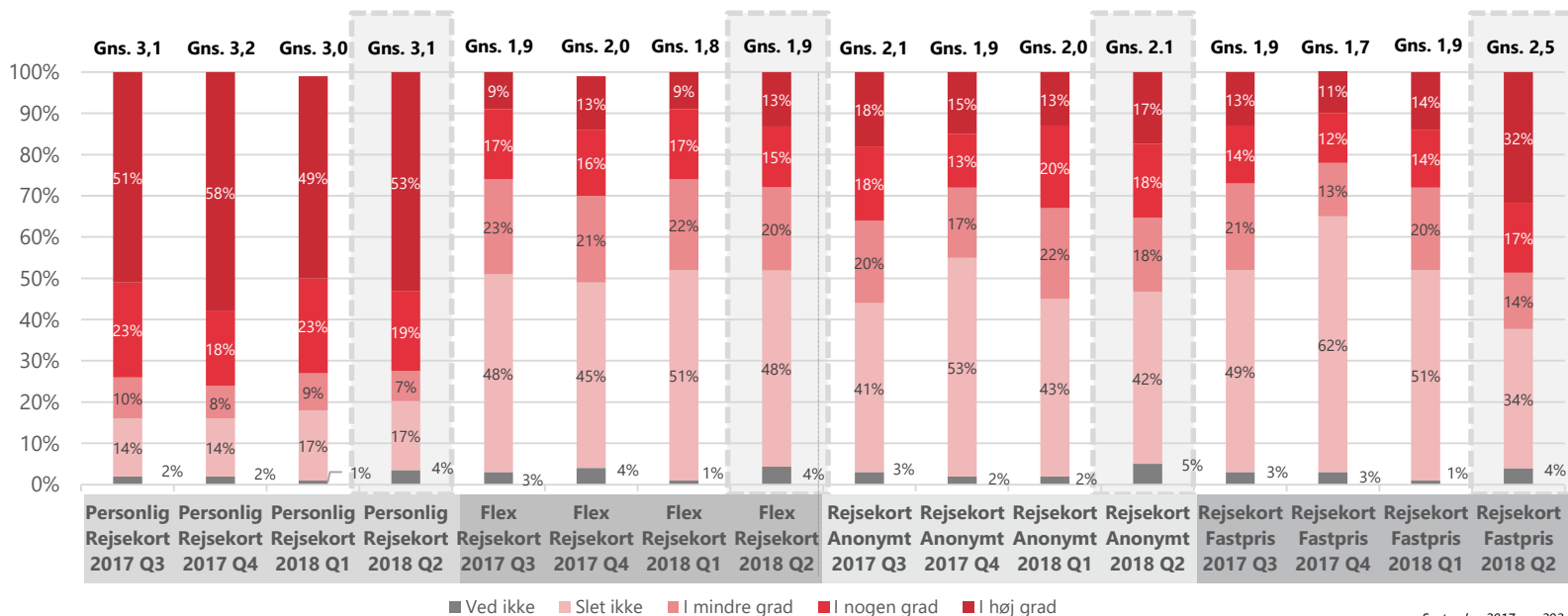
- **Promoters** er rejsende, der har givet scoren 9 og 10 i forhold til, om de kan anbefale FynBus til venner, familie og kolleger.
- **Passives** er de, der hverken udtrykker sig positivt eller negativt overfor spørgsmålet.
- **Detractors** er de, der svarer mellem 1 og 6 på spørgsmålet, om de kan anbefale FynBus.
- NPS-scoren er faldet med 12 siden sidste måling og nu på -12. Det betyder, at der er flere rejsende, der ikke vil anbefale FynBus, end rejsende, som aktivt vil anbefale FynBus til venner og bekendte.

n = 254

KENDSKAB TIL REJSEKORT

Siden seneste måling er kendskabet steget til alle rejsekort typer. Kendskabet er særligt højt til Det Personlige Rejsekort, mens kendskabet særligt er steget til Rejsekort Fastpris, som nu er det næstmest kendte rejsekort.

I hvilken grad kender du til følgende 4 rejsekort, der er i brug i de fynske busser?



Note: Gennemsnittet ovenfor diagrammerne er beregnet ud fra en skala fra 1-4, hvor 1 angiver ingen kendskab, og 4 angiver høj grad af kendskab.

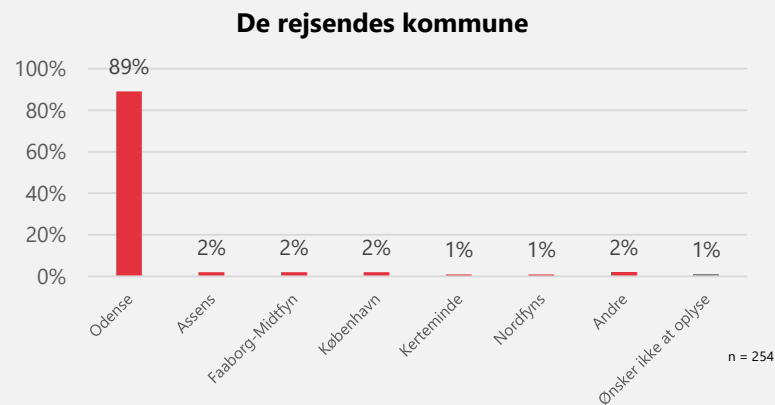
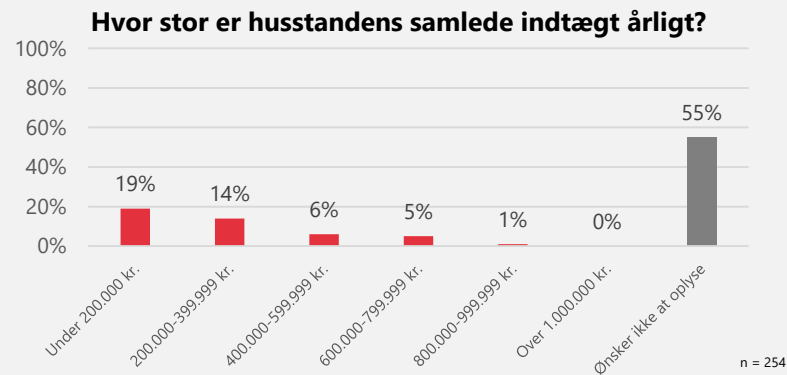
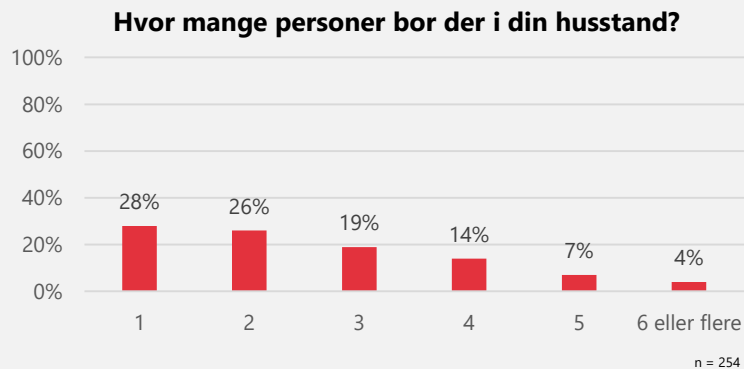
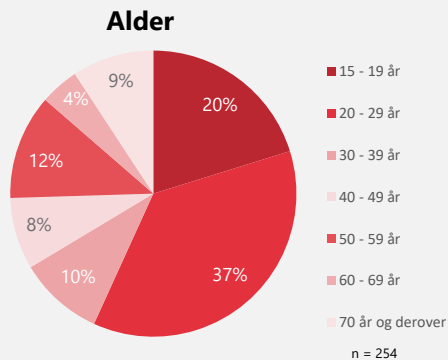
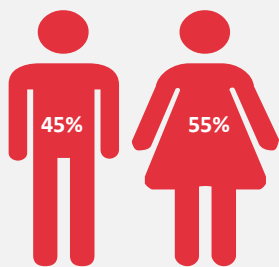
September 2017 n = 292

December 2017 n = 268

Marts 2018 n = 370

Juni 2018 n = 254

BAGGRUNDSINFORMATIONER



EPINION AARHUS

Hack Kampmanns Plads 1-3
8000 Aarhus C , Denmark
T: +45 87 30 95 00
E: aarhus@epinion.dk

www.epinionglobal.com

EPINION KØBENHAVN

Ryesgade 3F
2200 Copenhagen N, Denmark
T: +45 87 30 95 00
E: copenhagen@epinion.dk