

DAGSORDEN

FYNBUS BESTYRELSESMØDE

24. august 2022 kl. 16.00

J.nr.: 202201-38755

Deltagere:

Formand Morten Andersen, Nordfyn
Næstformand Kim Johansen, Region Syddanmark
Jim Staffensen, Assens
Kristian Nielsen, Faaborg-Midtfyn
Anne Fiber, Kerteminde
René Larsen, Langeland
Regitze Tilma, Middelfart
Ole Tyrsted Jørgensen, Nyborg
Claus Skjoldborg Larsen, Odense
Lars Erik Hornemann, Region Syddanmark
Jesper Kiel, Svendborg

Administration:

Direktør Carsten Hyldborg Jensen
Kontrakt- og Flexchef Ingrid Dissing
Kunde- og Kommunikationschef Martin B. Krogh
Leder af Økonomi og Analyse Julia Egebæk

INDHOLD

Sager til beslutning:	3
1. Udmøntning af takstændring 2023 samt takster for Handicap-kørsel 2023	3
2. Frit flow	9
3. nedsættelse af ansættelsesudvalg i forbindelse med ansættelse af ny direktør	13
Sager til orientering:.....	14
4. Masterplan for kollektiv trafik	14
5. FynBus tilknytning til solsikkeprogrammet.....	16
6. uheld og håndtering af uheld i flextrafik.....	17
7. Udvikling i omkostningsindekset for kontrakter vedr. bus- og flexkørsel.....	20
8. Kundetilfredshed.....	22
9. Meddelelser	23
10. Eventuelt	23

SAGER TIL BESLUTNING:

1. UDMØNTNING AF TAKSTÆNDRING 2023 SAMT TAKSTER FOR HANDICAP-KØRSEL 2023

Resumé:

Administrationen fremlægger forslag til takster for 2023 for buskørsel og for kørselsordningen for svært bevægelseshæmmede, hvor der er indarbejdet en samlet takststigning på 4,9 % for buskørsel og 5,4 % for Handicap-kørsel.

Sagsfremstilling:

Baggrund

Trafikselskaberne og togoperatørerne i Danmark har en fælles aftale om, at der årligt skiftes takster i januar måned. Næste gang er 15. januar 2023.

Takstudmøntningen skal ske inden for Statens udmeldte takststigningsloft. Der er i 2023 et takststigningsloft på 4,9 %. I forslag til budget 2023 er indarbejdet fuld udnyttelse af takststigningsloftet, der for busdriften medfører en forøgelse af indtægtsprovenuet på 6,1 mio.kr.

Der er efter aftale med togoperatørerne og trafikselskaberne i Jylland udarbejdet et fælles forslag til takster på pendlerkort (voksne og børn). NT, Sydtrafik, FynBus og togoperatørerne har allerede fælles takster med virkning fra marts 2018.

Det er fortsat det enkelte trafikselskab og togoperatørerne, som fastsætter prisen for enkeltbilletter samt den første rejse på Rejsekort Classic i henholdsvis bus og tog.

Bindinger

Takst Vest parterne er underlagt en række bindinger ved fastlæggelsen af takster:

- Et fast prisforhold på maksimum 38 rejser mellem rejsekortsprisen på højeste rabattrin og pendlerkortsprisen for alle zoneafstande, så det kan betale sig at anskaffe et månedskort, hvis man rejser ofte. Aktuelt ligger break even under 34 rejser månedligt.
- Bustaksterne for enkeltbilletter skal være lig med eller billigere end togtaksterne på de samme zoneafstande.
- Rejsekort må ikke være dyrere end prisen for enkeltbillet.
- Pensionistrabatten fastsættes til minimum 25 % for pendlerkort.

Herudover er intentionen for parterne i Takst Vest, at alle parter over tid får ens priser for pendlerkort. Her er det kun Midttrafik, der nu har lavere zonepriser end de øvrige trafikselskaber.

Handlemulighederne indenfor disse rammer er således meget begrænsede.

En væsentlig handlemulighed er i hvilket omfang man ønsker at udnytte takststigningsloftet. Administrationen har udarbejdet forslag til 3 scenarier for udmøntning af takststigningen på busområdet:

- Scenarie 1 med Fuld udnyttelse af takststigningsloftet (4,9 %)
- Scenarie 2 med delvis udnyttelse af takststigningsloftet (3,9 %)
- Scenarie 3 med lille udnyttelse af takststigningsloftet (1,4 %)

Når taksterne hæves, vil der være kunder, der falder fra, derfor er der i alle scenarier indregnet såkaldt priselasticitet.

Fuld udnyttelse af takststigningsloftet medfører et øget indtægtsprovenu på 6,1 mio. kr. pr. år

For alle scenarier er der et fælles oplæg til pendlertakster som vist i tabel 1. Oplægget medfører en gennemsnitlig takststigning for pendlerkort på 2,6 %. I forhold til takststigningsloftet vægter stigningen 1,4 % af de 4,9 %.

Det betyder, at taksterne på enkeltbillet, Rejsekort Classic og pendlerkort generelt må hæves med 4,9 %, at Pendlerkort takster hæves med 2,6 %, og at stigningen i pendlerkort takster lægger beslag på 1,4 % af den maksimale stigning. Alle tal i tabeller er procentvise ændringer i takster, og giver ikke et tilsvarende merprovenu i kroner.

Tabel 1: Ændring i takststigningsprocenter i 3 scenarier, 2022

Scenarie	1	2	3
	Stigning på 2-6 kr.	Stigning på 2-6 kr.	Uændret
Enkeltbillet	7,5%	7,5%	0,0%
Rejsekort Classic:			
1-2 ændres med	8,0%	4,8%	0,0%
3-5 Ændres med	8,0%	5,0%	0,0%
6-14 ændres med	8,0%	5,0%	0,0%
I alt	8,0%	4,8%	0,0%
Pendlerkort jf. fælles udkast i Takst Vest	2,6%	2,6%	2,6%
Udnyttelse af takstloft 2023	4,9%	3,9%	1,4%

FynBus træffer selv beslutning om, hvorledes takstnedsættelsen for pensionister udmøntes. Ved FynBus er pensionistrabat på enkeltbilletter og pensionistrabatten på Rejsekort fælles med de øvrige selskaber.

Pensionistrabatten på pendlerkort foreslås uændret på 45 %, da FynBus i lighed med de øvrige trafikkselskaber modtager statsligt tilskud til nedsættelse af pensionistrabat. Børn kan købe pendlerkort til 50% af voksentakst.

Tabel 2: Forslag til fælles pendlertakster

Pendlerkort - Voksen					
Antal zoner	Takst			Takststigning	
	2020	2021/22	2023	Kr.	%
1-2	384	384	390	6	1,6%
3	516	516	540	24	4,7%
4	690	690	720	30	4,3%
5	864	864	900	36	4,2%
6	1.020	1.020	1.050	30	2,9%
7	1.170	1.170	1.200	30	2,6%
8	1.350	1.350	1.350	-	0,0%
9	1.500	1.500	1.500	-	0,0%
10	1.650	1.650	1.650	-	0,0%
11	1.830	1.830	1.830	-	0,0%
12	2.010	2.010	2.040	30	1,5%
13	2.160	2.160	2.190	30	1,4%
14	2.340	2.340	2.400	60	2,6%
Gennemsnit (inkl. ungdomskort)					2,6%
Vægtet takststigning i forhold til alle produkter					1,4%

Scenarie 1: Fuld udnyttelse af takststigningsloftet

Dette scenarie tager udgangspunkt i fuld udnyttelse af takststigningsloftet som indarbejdet i budgettet. Administrationen anbefaler Scenarie 1, for at sikre flest mulige indtægter.

Enkeltbilletter

I tabel 2 er vist forslag til nye enkeltbillettakster i scenarie 1. For især de kortere rejser medfører det yderligere tilpasning til togtaksterne. For rejser på 1-6 zoner vil taksterne være på niveau med togtaksterne og kan derfor ikke hæves yderligere. I gennemsnit medfører det takststigning på 7,5 %, idet de rejserne op til 3 zoner vægter meget tungt. Da enkeltbilletter udgør en fortsat faldende andel af omsætningen på Fyn, svarer det vægtet til 1,0 % af takststigningsloftet på 4,9 %.

Som nævnt indledningsvist er der bindinger, der gør at FynBus' enkeltbilletprisen ikke må overstige enkeltprisen hos DSB/Arriva.

Børn kan købe enkeltbilletter til 50% af voksentakst/pensionisttakst.

Tabel 3: Forslag til enkeltbillettakster i scenarie 1

Enkeltbillet - Voksen, pensionist							
Antal zoner	Togtakst		Takst - FynBus			Takststigning	
	2022	Forventet 2023*	2020	2021/22	2023	Kr.	%
1-2	24	26	24	24	26	2	8,3%
3	36	36	34	34	36	2	5,9%
4	46	46	44	44	46	2	4,5%
5	54	54	52	52	54	2	3,8%
6	63	64	62	62	64	2	3,2%
7	77	77	74	74	76	2	2,7%
8	86	86	82	82	86	4	4,9%
9	100	100	94	94	98	4	4,3%
10	115	115	102	102	108	6	5,9%
11	122	122	112	112	118	6	5,4%
12	137	137	122	122	128	6	4,9%
13	151	151	132	132	138	6	4,5%
14	163	163	142	142	148	6	4,2%
Gennemsnit							7,5%
Vægtet takststigning i forhold til alle produkter							1,0%

Rejsekort

Da mulighederne for at udnytte takststigningsloftet er udnyttet maksimalt for pendlerkort og enkeltbilletter, kan en fuld udnyttelse af takststigningsloftet alene ske ved hæve taksterne på rejsekort som beskrevet i tabel 4. Takstændringen medfører en gennemsnitlig takststigning på rejsekort på 8,0 %, nogenlunde jævnt fordelt for alle zoner.

For rejser på 2-4 zoner vil rejser på trin 0 med FynBus bliver marginalt dyrere end rejser med tog på Fyn. Samlet set bidrager stigningen på rejsekortrejser vægtet med til 2,5 % af takststigningsloftet på 4,9 %.

Børn kan rejse på rejsekort til 50% af voksentakst.

Rabatsatserne på rabattrin 1, 2 og 3 er fastsat i Takst Vest og forbliver i forhold til trin 0 uændrede, og er følgende:

Tabel 4: Rabatter fordelt på rabattrin for barn, voksen og pensionist

Rabattrin	Antal rejser	Rejsekort personligt		Rejsekort Flex + anonymt
		Voksen+barn	Pensionist	Voksen+barn
		%	%	%
0	0-3	0%	25%	0%
1	4-15	10%	25%	5%
2	16-33	25%	25%	15%
3	34+	40%	40%	25%

Tabel 5: Forslag til Rejsekorttakster voksen, trin 0, ved fuld udnyttelse af takststigningsloftet

Rejsekort - Voksen (trin 0)							
Antal zoner	Tog Classic - Vest		Takst - FynBus			Takststigning	
	2022	Forventet 2023*	2020	2021/22	2023	Kr.	%
1-2	23,00	23,00	18,20	18,80	20,30	1,50	8,0%
3	30,00	30,00	27,00	28,20	30,50	2,30	8,2%
4	40,00	40,00	36,00	37,60	40,60	3,00	8,0%
5	49,00	49,00	45,00	47,00	50,80	3,80	8,1%
6	61,00	61,00	54,00	56,40	60,90	4,50	8,0%
7	74,00	74,00	63,00	65,80	71,10	5,30	8,1%
8	83,00	83,00	72,00	75,20	81,20	6,00	8,0%
9	97,00	97,00	81,00	84,60	91,40	6,80	8,0%
10	111,00	111,00	90,00	94,00	101,50	7,50	8,0%
11	118,00	118,00	99,00	103,40	111,70	8,30	8,0%
12	132,00	132,00	108,00	112,80	121,80	9,00	8,0%
13	146,00	146,00	117,00	122,20	132,00	9,80	8,0%
14	158,00	158,00	126,00	131,60	142,10	10,50	8,0%
Gennemsnit							8,0%
Vægtet takststigning i forhold til alle produkter							2,5%

Scenarie 2 – delvis udnyttelse af takststigningsloftet

Forslag til rabatter og takster på pendlerkort og enkeltbilletter vil være som i scenarie 1.

Såfremt der er ønske om lavere gennemsnitlig takststigning på rejsekort, viser tabel 4 et forslag til det. Takstændringen medfører en gennemsnitlig takststigning på rejsekort på 4,8 %, nogenlunde jævnt fordelt for alle. Rejser på 1-2 zoner vægtet meget tungt på rejsekort.

FynBus vil med disse priser fortsat ligge under alle togtakster på rejsekort. Samlet set bidrager stigningen på rejsekortrejser vægtet med 1,5 %.

Delvis udnyttelse af takststigningsloftet som i scenarie 2 medfører et indtægtsprovenu på 5,1 mio. kr. pr. år.

Den uforbrugte andel af takststigningsloftet svarende til 1 %, kan overføres og udnyttes inden for de kommende 2 år.

Tabel 6: Forslag til Rejsekorttakster voksen, trin 0, ved delvis udnyttelse af takststigningsloftet

Rejsekort - Voksen (trin 0)							
Antal zoner	Tog Classic - Vest		Takst - FynBus			Takststigning	
	2022	Forventet 2023*	2020	2021/22	2023	Kr.	%
1-2	23,00	23,00	18,20	18,80	19,70	0,90	4,8%
3	30,00	30,00	27,00	28,20	29,60	1,40	5,0%
4	40,00	40,00	36,00	37,60	39,50	1,90	5,1%
5	49,00	49,00	45,00	47,00	49,40	2,40	5,1%
6	61,00	61,00	54,00	56,40	59,20	2,80	5,0%
7	74,00	74,00	63,00	65,80	69,10	3,30	5,0%
8	83,00	83,00	72,00	75,20	79,00	3,80	5,1%
9	97,00	97,00	81,00	84,60	88,80	4,20	5,0%
10	111,00	111,00	90,00	94,00	98,70	4,70	5,0%
11	118,00	118,00	99,00	103,40	108,60	5,20	5,0%
12	132,00	132,00	108,00	112,80	118,40	5,60	5,0%
13	146,00	146,00	117,00	122,20	128,30	6,10	5,0%
14	158,00	158,00	126,00	131,60	138,20	6,60	5,0%
Gennemsnit							4,8%
Vægtet takststigning							1,5%

Scenarie 3 – lille udnyttelse af takststigningsloftet

Scenarie 3 beskriver situationen, hvor FynBus alene tilpasser sig pendlerpriserne, men lader øvrige takster være uændrede.

Lille udnyttelse af takststigningsloftet som i scenarie 3 medfører et indtægtsprovenu på 1,7 mio. kr. pr. år. Det vil ligeledes betyde at der er opsparet takststigningsloft svarende til 3,5 %, der kan udnyttes inden for de kommende 2 år.

Takster på Handicap-kørsel 2023

Taksterne på Handicap-kørsel er ikke reguleret af takststigningsloftet, men må jf. Lov om Trafikselskaber ikke ligge væsentligt over niveauet for øvrig transport, der varetages af FynBus.

Seneste regulering af taksten for handicapkørsel var 1. februar 2020, hvorfor det foreslås at regulere priser med gennemsnitligt 5,4%, gældende fra 1. marts 2023:

Tabel 7: Takstændring med nuværende prisstruktur

	Basis (inkl 10 km)	Pr km (11-max)	Maxbeløb
Nuværende pris	40,00 kr.	4,00 kr.	150,00 kr.
Fremtidig pris	42,00 kr.	4,25 kr.	160,00 kr.

Tabel 8: Gennemsnitlig prisstigning fordelt på afstande og andele

Fordeling af kørsel		Pris- stigning
Afstand	Andel	
0-10 km	70%	5,0%
11-38 km	25%	6,3%
>38 km	5%	6,7%
Effektiv prisstigning		5,4%

I FynBus' dækningsområde svarer den længste distance der kan køres til 14 zoner. Taksten for en 14-zoners pensionistbillet til bus er 148 kr. og 163 kr. til tog.

En maksimaltakst på 150 kr. vil derfor sikre, at prisen for en rejse ikke bliver væsentligt højere end for anden kollektiv trafik.

Takstændringen for Handicap-kørsel, vil give et merprovenu på 0,3 mio.kr. i 2023.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen godkender,

- At takstudmøntningen for buskørsel sker med udgangspunkt i fuld udnyttelse af takststigningsloftet på 4,9 %
- at taksterne for buskørslen ændres som beskrevet i scenarie 1
- at takstændringerne for buskørsel træder i kraft 15. januar 2023
- at takster på Handicap-kørsel reguleres som beskrevet og træder i kraft fra 1. marts 2023

Vedtagelse:

2. FRIT FLOW

Resumé:

Frit flow blev indført fra 2019 og giver hurtigere transport, samt en kundesvenlig ind- og udstigning i busserne. Den fleksibilitet det giver, har imidlertid også øget andelen af passagerer der forsøger at rejse uden gyldig hjemmel, hvorfor der er indsat flere kontrollører. Bestyrelsen beslutter om Frit Flow skal fortsætte.

Sagsfremstilling:

Bestyrelsen besluttede i juni 2018 at indføre Frit Flow i Odense Kommunes og Region Syddanmarks busser. Ordningen blev implementeret fra januar 2019.

Med Frit Flow går kunderne ud og ind ad alle døre. Rejsekortudstyret i busser muliggør, at kunderne kan tjekke ind og ud ved alle døre, og derved mindskes den tid det tager at billettere, hvorefter der opnås en tidsbesparelse på ruterne, specielt i myldretiden

Det var målsætningen at indføre Frit Flow på alle relevante buslinjer, og derfor er der også indført Frit Flow i bybusserne i Svendborg, Nyborg og Middelfart.

Efter indførelse af Frit Flow i busserne steg snydeprocenten, dvs. den andel af passagerne der ikke har gyldig rejsehjemmel ved kontrol, og FynBus ansatte derfor i november 2019 to ekstra kontrollører. Før indførelsen af Frit Flow var snydeprocenten ca. 0,5%. Erfaringer fra andre steder, eksempelvis Aarhus og Malmø viser at en "naturlig" snydeprocent, hvor der er fri ind- og udstigning, ligger på ca. 2-2,5%. FynBus erfarede netop dette niveau, i tiden efter indførelsen af Frit Flow.

I forbindelse med første nedlukning i 2020, som følge af COVID-19 pandemien, steg snydeprocenten til 10,3 % samlet for hele Fyn, herunder 12,6 % for Odense og 6 % for resten af Fyn samt Langeland.

I begyndelsen af 2021 lå snydeprocenten på 5–6 %, og bestyrelsen besluttede i marts 2021, at der skulle ansættes yderligere to kontrollører med henblik på at reducere snydeprocenten yderligere. De to kontrollører tiltrådte i maj 2021. Snydeprocenten har siden da været for nedadgående, og er i dag på 3%.

Betydningen af frit flow

Ud over de økonomiske effekter for FynBus, har frit flow andre konsekvenser, der kan indgå i overvejelserne.

Frit flow giver:

- En bedre kundeoplevelse
- Hurtigere Ruter
- Færre konfrontationer og mindre administration for buschaufførerne
- En bedre sammenhæng mellem vilkårene i forskellige kollektive transportmidler -bus, letbane og tog
- Bedre muligheder for en høj hygiejnestandard under epidemier som Covid-19

Som negativ sideeffekt betyder frit flow, at:

- Flere forsøger at rejse uden rejsehjemmel på bekostning af det store flertal der betaler
- Der er behov for øget kontrol og mærkbare kontrolafgifter, for at dæmme op for snyd.

Spørgsmålet er derfor, om der er tilstrækkeligt økonomisk rationale til at afvikle, eller justere, i frit flow for de mange passagerer, for at undgå et mindretal snyder. Og samtidig om det giver mening, hvis det skal være fleksibelt at skifte mellem kollektive transportmidler.

Tidligere beregninger af de økonomiske effekter af afskaffelse af frit flow

Bestyrelsen drøftede i september 2021 Frit Flow, herunder de økonomiske konsekvenser af en eventuel afskaffelse af Frit Flow.

I den tidligere drøftelsessag indgik en økonomisk årseffekt af at afskaffe Frit Flow:

De daværende beregninger viste, at FynBus ved afskaffelse af frit flow kunne forvente en samlet merudgift på 3,8 mio. kr., da øgede driftsudgifter som følge af øget køretid, samt faldet i kontrolafgifter, ikke kompenseres fuldt ud af en indtægtsstigning, som følge af mindre snyd, samt den udgift der kan spares ved at der en behov for de færre kontrollører. Bestyrelsessagen er vedlagt som bilag 2.1.

.

Nye beregninger for effekter af afskaffelse af frit flow:

For at belyse de forventede økonomiske effekter ved at afskaffe frit flow, under de nuværende omstændigheder, har administrationen foretaget en genberegning, med de forudsætninger der gælder i dag og sammenlignet dem med de oprindelige:

Tabel 1: Beregnet effekt af at afskaffe frit flow, 2022

	Indført frit flow 2018	Afskaffe frit flow Beregning 2022
Ændring i billetindtægter (antal passagerer)	1.857.525 kr.	-600.000 kr.
Ændring i kontrolafgifter	1.344.000 kr.	-3.230.000 kr.
Ændrede billetindtægter fra snydere	-703.080 kr.	3.000.000 kr.
Ændring i lønudgifter til kontrol	-696.620 kr.	700.000 kr.
Ændring i driftsudgifter (kpt)	5.365.800 kr.	-3.339.630 kr.
Årseffekt	7.167.625 kr.	-3.469.630 kr.

I Tabel 1 betyder negativt fortegn, at der er tale om et økonomisk tab for FynBus. Der er en vis usikkerhed i beregningerne, men det anslås at der kun vil være et samlet økonomisk tab på ca. 3,5 mio. kr., hvis køretiden øges, som følge af mere trængsel i myldretiden, idet tab af indtægter og kontrolafgifter stor set opvejes af øgede billetindtægter og reducerede udgifter til kontrol.

I beregningen indgår følgende faktorer:

- Tabet i billetindtægter vurderes til ca. -0,6 mio.kr. på grund af et faldende passagertal på ca. 40.000 på årsbasis, svarende til 1%, da det antages at nogle kunder fravælger den kollektive trafik som følge af øget trængsel i myldretiden.
- Tabet i indtægter fra kontrolafgifter vurderes at være ca. -3,2 mio.kr. med udgangspunkt i at 3% i dag får udstedt en kontrolafgift, og at det vil falde til 0,5%. Der er regnet med de nye kontrolafgifter for 2023 på 1.000 kr. I dag udskrives 5.100 kontrolafgifter, hvoraf 60% betales umiddelbart, mens yderligere 16% indrives via Gældsstyrelsen.
- Afskaffelsen af frit flow, forventes at føre til øgede billetindtægter på ca. 3 mio.kr, fra svarende til 200.000 påstigere, der tidligere snød, men nu må betale for at køre med bus.
- De ekstra 2 kontrollører der blev tilført ved indførelsen af frit flow, trækkes ud igen, fordi der ikke længere er samme behov for kontrolindsatser.
- Endelig blev der i 2018 regnet med et fald i køretiden på 4%, mens der i beregningen for 2022 regnes med en øget køretid på 3%, og dermed medføre øgede driftsudgifter på ca. -3.3 mio.kr

Hvis frit flow afskaffes, anbefales det at der ikke indlægges mere køretid, da den ventetid der opstår ved at nogle afgangene forsinkes med op til 2 minutter, kun vil have en marginal indflydelse på den samlede rettighed.

Frit Flow kan derfor bevares eller afskaffes uden at det har en nævneværdig betydning for den samlede økonomi.

Øvrige handlemuligheder

Som alternativ til at afskaffe frit flow, er der nogle andre muligheder for at lade chaufførerne deltage i billetkontrollen. Det drejer sig om:

- Åbning af udelukkende fordøren i udvalgte tidsrum
- Versionering af Frit Flow
- Skiltning ved ankomsten til stoppested "Benyt fordøren"
- Der vil i det følgende blive redegjort for de forskellige handlemuligheder og givet en vurdering af hvert enkelt alternativ.

Åbning af udelukkende fordøren i udvalgte tidsrum

Det vil være en mulighed at udelukkende åbne fordøren inden for udvalgte tidsrum på den regionale kontrakt. Det vil sige at der kun er frit flow i myldretiden. Dermed kan chaufføren kontrollere rejsehjemmel uden for myldretiden.

Det vil være muligt at anvende samme løsning i bybusserne i hhv. Nyborg, Svendborg og Middelfart. For Odense er muligheden ikke forenelig med Odense Letbanes model.

Et sådan tiltag vurderes ikke at have stor effekt på billetindtægter, da kontrollen netop gennemføres hvor der ikke er mange passagerer, ligesom de der ikke har tænkt sig at betale hurtigt vil finde ud af hvornår de kan rejse uden at blive kontrolleret.

Versionering af frit flow

Det er mulighed at lave en versionering af Frit Flow således, at alle døre åbnes ved de store stoppesteder, men kun fordøren åbnes ved de små stoppesteder.

Herved ledes en del af kunderne forbi chaufføren, der kan kontrollere rejsehjemmel, mens der fortsat vil være Frit Flow ved stoppesteder, hvor der stiger mange passagerer på, og der dermed ikke skal bruges mere tid på ruten. Tiltaget vil reducere andelen af snydere, men kun i noget omfang.

For Odense er muligheden ikke forenelig med Odense Letbanes model.

Den samlede effekt for billetindtægter og snydeprocent vurderes at blive minimal, idet den alene omfatter et mindre udsnit af det samlede passagerantal, og ikke kan forenes med Odense Letbanes model.

Skiltning ved ankomsten til stoppested "Benyt fordøren"

Skiltning ved ankomst til et stoppested, hvor det fremgår at passagererne skal benytte fordøren, vil primært have effekt, hvis chaufføren samtidig vælger kun at åbne fordøren. Det kan have en præventiv effekt, men hvis chaufføren også skal kontrollere rejsehjemmel, vil det føre til øget rejsetid og dermed øgede driftsudgifter.

For Odense er muligheden ikke forenelig med Odense Letbanes model.

Samlet vurdering

Samlet set vurderer administrationen at der ikke vil være en væsentlig økonomisk fordel ved at afskaffe Frit Flow.

Frit flow ligestiller busserne med letbanen og toget, i forhold til fri ind- og udstigning, men der er, som vist, også nogle muligheder for at begrænse snyd ved, i nogle situationer kun at tillade indstigning ved fordørene. FynBus vil derfor anbefale at disse muligheder tages i brug, hvis antallet af snydere ligger over det ønskede niveau, i stedet for at afskaffe frit flow helt.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- Godkender at Frit Flow fastholdes, og at indstigning ad midterdørene i visse situationer kan begrænses.

Vedtagelse:

Bilag 2.1: Frit Flow, Bestyrelsesmøde 2. september 2021

3. NEDSÆTTELSE AF ANSÆTTELSESUDVALG I FORBINDELSE MED ANSÆTTELSE AF NY DIREKTØR**Resumé:**

Med henblik på ansættelse af ny direktør i FynBus, skal der nedsættes et ansættelsesudvalg.

Sagsfremstilling:

FynBus' direktør har besluttet at gå på pension og der skal ansættes en ny direktør.

Efter vedtægten for FynBus, § 22 stk. 3, ansætter og afskediger bestyrelsen direktøren.

Der skal nedsættes et ansættelsesudvalg bestående af repræsentanter for bestyrelsen og fire medarbejderrepræsentanter.

Rekrutteringsprocessen er igangsat med valg af eksterne konsulentbureauer til varetagelse af search, interview, opslag, m.m.

Der er indhentet tilbud fra 3 konsulentbureauer. Beslutning om valg af bureau foretages på mødet.

Rekrutteringsprocessen tilrettelægges, så en ny direktør kan starte den 1. januar 2023 eller snarest derefter.

Forventet tidsplan for rekruttering vil være:

24. august: Bestyrelsesrepræsentanter til ansættelsesudvalget vælges på bestyrelsesmødet

Uge 35 –38: Bureau foretager interviews, udarbejder baggrundsmateriale mv., udarbejdelse af stillingsopslag mv.

Uge 39: Stillingen slås op i minimum 3 uger og der foretages search mm. ad forskellige kanaler.

Bureau foretager udvælgelsesproces, test mv. mhp. fremlæggelse for ansættelsesudvalget.

Uge 44-45: To samtaler mellem ansættelsesudvalg og 3-4 kandidater.

Uge 46: Der indgås aftale med den valgte kandidat.

Det indstilles, at bestyrelsen udpeger bestyrelsesrepræsentanter til deltagelse i ansættelsesudvalget.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- Udpeger bestyrelsesrepræsentanter til ansættelsesudvalget

Vedtagelse:**SAGER TIL ORIENTERING:****4. MASTERPLAN FOR KOLLEKTIV TRAFIK****Resumé:**

I forlængelse af vedtagelsen af Mobilitetsplan 2022-2025 og den økonomiske situation for især den regionale kørsel, nedsættes en fælles styregruppe med deltagelse af direktører fra alle kommuner, Region Syddanmark og FynBus til udarbejdelse af fælles masterplan. Formålet er at parterne i fællesskab udarbejder oplæg til implementering af elementer i Mobilitetsplanen, herunder målsætninger, prioriteringer og finansiering.

Sagsfremstilling:

Bestyrelsen vedtog på mødet 24. juni 2022 Mobilitetsplan 2022-2025, og bestyrelsen forelægges senere oplæg til handlingsmål, og plan for implementering af mobilitetsplanens handlinger.

Der har i en årrække været ubalance i den regionale busøkonomi, hvilket gennem årene er løst af blandt andet ekstraordinære regionale tilskud til busdriften. Den kollektive bustrafik, herunder de regionale ruter, har været stærkt påvirket af et betydeligt fald i passagertallet, forstærket af et yderligere fald på grund af Corona-pandemien og senest ramt af voldsomt stigende dieselpriiser.

Der foreligger en aftale mellem Region Syddanmark og 5 kommuner om, på kort sigt, at rette op på den regionale ruteøkonomi. Denne aftale indebærer en reduktion i kørslen på rutegrupperne 110-111, 130-132 og 920 pr. februar 2023.

Situationen er imidlertid blevet yderligere forværret af at økonomiaftalerne mellem Staten, kommunerne og regionerne ikke indeholder tilstrækkelig Corona-kompensation i 2022, hvorved FynBus samlet set kommer til at mangle 18 mio. kr. i Coronakompensation, hvis ikke Staten tilfører flere midler i forbindelse med midtvejsforhandlinger i september.

Dette medvirker til, at den oprindelige aftale med Region Syddanmark og de 5 kommuner med reduktionen i kørslen ikke er nok til at dække underskuddet på den regionale ramme. Derfor er der behov for en langsigtet teknisk og økonomisk plan.

FynBus har derfor lavet oplæg til en proces for en Masterplan, hvor Region Syddanmark og kommunerne i FynBus i fællesskab laver oplæg til implementering af elementer i Mobilitetsplanen, herunder målsætninger, prioriteringer og finansiering.

I forhold til Mobilitetsplanens handlinger vil fokus være på følgende:

- Udvikling, forenkling og effektivisering af det regionale busnet
- Udvidet samarbejde om stoppesteder og knudepunkter
- Forsøg med samkørsel som del af kollektiv trafik
- Samspillet mellem bussen og cyklen

Der er nedsat en styregruppe bestående af de tekniske direktører og med FynBus' direktør som formand. Oplæg til kommissorium for styregruppen er vedlagt sagen og indeholder følgende forslag til tidsplan for arbejdet:

Juni 2022	Beslutning om nedsættelse af styregruppe til udarbejdelse af masterplan
August 2022	Styregruppemøde, godkendelse af kommissorium og tidsplan, nedsættelse projektgruppe
September 2022	Styregruppemøde, første oplæg til modeller
Oktober 2022	Styregruppemøde, andet oplæg til modeller samt finansiering
November 2022	Styregruppemøde, godkendelse af fælles oplæg til Masterplan til FynBus' bestyrelse
December 2022	FynBus' bestyrelse godkender fælles oplæg til masterplan og udsender til godkendelse i kommuner og region
Marts 2023	Kommuner og region godkender fælles masterplan
April 2023	FynBus' bestyrelse godkender endelig masterplan
Maj-August 2023	FynBus klargør Masterplan
December 2023	Implementering af masterplan

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

Vedtagelse:**Bilag:**

Bilag 4.1 Forslag til kommissorium med bilag

5. FYNBUS TILKNYTNING TIL SOLSIKKEPROGRAMMET

Resumé:

Som led i det fortsatte arbejde med tilgængelighed, tilslutter FynBus sig i august 2022 solsikkeprogrammet, der har til formål at kunne give kunder med usynlige handicap en bedre og mere tryk rejseoplevelse.

Sagsfremstilling:

FynBus arbejder løbende med at gøre den offentlige transport på Fyn mere tilgængelig for alle kundetyper, herunder mennesker med et fysisk handicap såsom bevægelseshæmmede, synshæmmede, hørehæmmede og demensramte. Ift. sidstnævnte indgik FynBus i 2018 blandt andet et samarbejde med Alzheimerforeningen og Odense Kommune, som indebærer, at alle chauffører og ansatte med kundekontakt har fået certificeret viden om sygdommen med det formål, at blive bedre rustet til at hjælpe mennesker med demens som gerne vil benytte sig af den offentlige transport, men i nogle situationer kan have brug for lidt ekstra hjælp.

FynBus har i nogle år haft samarbejde med Odense Kommune om det såkaldte mælkebøttekort som demensramte har mulighed for diskret at fremvise til chauffører eller kontrollører i situationer med behov for ekstra opmærksomhed.

Men flere mennesker har et usynligt handicap, som f.eks. psykiske sygdomme, autisme, hjerneskade, ADHD, angst eller PTSD. Et usynligt handicap, der kan gøre hverdagen lidt mere krævende. Det kan være stressende at være i ukendte omgivelser, og hvis man samtidig har svært ved at bede om hjælp, kan det være svært for omgivelserne at vide, at personen har brug for lidt ekstra hensyn som f.eks. tålmodig, tid og forståelse. Solsikkeprogrammet og Solsikkeprodukterne er udviklet til hjælp i disse situationer.

Om solsikkeprogrammet og solsikkeprodukterne

Solsikkeprogrammet og Solsikkeprodukterne er ejet af Hidden Disabilities Sunflower Scheme Limited, der har base i Storbritannien. Solsikkeprogrammet blev skabt tilbage i 2016, hvor Gatwick Lufthavn i London ønskede at kunne give passagerer med usynlige handicap en bedre og mere tryk rejseoplevelse. Med en Solsikkesnor om halsen, blev der mulighed for, med andre ord, at signalere til personalet i lufthavnen, at man kan have brug for mere hjælp, tålmodighed eller tid undervejs i lufthavnen.

Solsikkesnoren blev en succes og er senere hen blevet udbredt til mange andre lufthavne og andre brancher. Solsikkeprogrammet rummer således nu større danske lufthavne, forlystelsesparker, biblioteker, og virksomheder som Lalandia, Lego House, Tivoli og Givskud Zoo og senest har flere af trafikelskaberne i Danmark dvs. Movia, Midttrafik og Arriva Tog også tilsluttet sig programmet.

Baggrund for FynBus' tilslutning til solsikkeprogrammet

Sydtrafik har planer om at tilslutte sig solsikkeprogrammet i løbet af august 2022 og Odense Kommune har oplyst, at der er afsat engangsmidler til, at Odense Kommune kan blive den første solsikke-kommune i Danmark, og derfor giver det også mening at FynBus tilslutter sig programmet.

Sådan kommer FynBus med

For at komme med i Solsikkeprogrammet kræver det at FynBus:

1. registreres på hjemmesiden www.solsikkeprogrammet.dk
2. køber for 5.000 kr. Solsikkeprodukter, fx Solsikkesnoren til uddeling
3. Træner medarbejdere, herunder chauffører med Solsikkeprogrammets 3 videoer

Det kræver derfor en forholdsvis lille indsats fra FynBus. Tilslutning af Solsikkeprogrammet forventes at ske i August 2022 så der kan ske en koordineret informationsindsats herom med Sydtrafik.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

Vedtagelse:**6. UHELD OG HÅNDBLING AF UHELD I FLEXTRAFIK****Resumé:**

Som følge af en ulykke med en flextrafik kunde, som er omtalt i pressen, har FynBus, dels undersøgt hyppigheden af uheld, ulykker og klager i forbindelse med flextransport, dels taget en række initiativer for at forebygge nye ulykker. I sagen redegøres herfor.

Sagsfremstilling:

Den 4. juli 2022 blev en af Flextrafiks kunder udsat for en ulykke, da han skulle hjælpes op af en trappe i forbindelse med en tur. Hans kørestol gled løs fra trappemaskinen, som er en maskine, der hjælper kørestole op og ned ad trapper, og han væltede bagover og slog sig.

FynBus var umiddelbart efter ulykken i kontakt med vognmanden, hvilket er i overensstemmelse med den fastlagte procedure i lignende situationer.

Chaufføren var rutineret, men forsøgte at fastspænde en kørestol, som ikke var egnet til formålet, til trappemaskinen.

Historien blev efterfølgende omtalt i Fyens Stiftstidende og Fyns Amtsavis den 22. juli 2022, 27. juli 2022 samt i Fyens Stiftstidendes leder den 28. juli 2022.

Krav til vognmænd

Kørslen med Flextrafik udføres af private vognmænd, der via kontrakten er forpligtet til at sikre at krav, der stilles til chauffører, uddannelse af chauffører, biler m.m. effektueres

Der stilles krav om, at chaufføren bl.a. skal have:

- Førerbevis - grundlæggende uddannelse i personbefordring
- BAB-bevis (Befordring af bevægelseshæmmede) - hvis chaufføren skal arbejde med arbejde med befordring af bevægelseshæmmede. Kurset omfatter kørerteknik, førstehjælp, fastspænding af kørestole og brug af trappemaskiner.

Vognmanden er forpligtet til at sikre at chaufførerne har de korrekte beviser, at beviserne opdateres hvert 5. år samt at chaufførerne er i stand til at betjene fx en trappemaskine korrekt.

Der stilles i kontrakten krav til trappemaskiners funktion og vognmanden er forpligtet til, at sikre at trappemaskiner lever op til de stillede krav, og er synet.

Ved manglende sikring af de stillede krav kan der udstedes bod til vognmanden.

Klager og kundehenvendelser

FynBus har i perioden januar 2020 til juli 2022 modtaget og behandlet i alt 176 skriftlige kundeklager vedr. flextrafik. Dertil kommer uheldsindberetninger direkte fra vognmændene. De fleste kvalitetssvigt løses telefonisk i den konkrete situation. Der er i perioden ikke set en stigning i antallet af skriftlige klager.

Samlet set har Flextrafik i perioden januar 2020 til juli 2022 registreret i alt 58 episoder, der er registreret som uheld. Af disse er der 5 episoder, hvor der er anvendt trappemaskine. I den samme periode er der gennemført ca. 1,5 mio. ture. Af disse udgør ture med trappemaskiner ca. 0,5%.

Tabel 1 – Uheld i perioden 2020 – juli 2022

Uheld i perioden 2020 – juli 2022	Antal
Trappemaskiner m. personskaade	3
Trappemaskiner uden personskaade	2
Chaufførfejl m. personskaade	4
Bilskade	12
Bilskade m. personskaade	6
Tilskadekomst til og fra bil	25
Falder ud af kørestol	1
Andet	5
TOTAL	58

Der har været 5 uheld med trappemaskiner, heraf 3 med personskaade.

Opfølgning

FynBus har i mail af 29. juli 2022 til bestyrelsen, Bilag 6.1, redegjort for hvordan der vil blive fulgt op på sagen.

Det fremgår at *"FynBus kan konstatere at et stigende antal erfarne chauffører mangler den lovpligtige opfølgning på BAB-beviset. FynBus vil på den baggrund rette en fornyet henvendelse til alle vognmænd, og indskærpe at det er vognmandens ansvar, at chauffører har det krævede uddannelsesnivea, og at efteruddannelsen skal kontrolleres af vognmanden, og igangsættes i god tid inden forældelsesfristen.*

FynBus vil i denne forbindelse, i dialog med branchen, udarbejde en vejledning i introduktion at nye medarbejdere, da den stigende personaleomsætning betyder, at en større del af vognmandens serviceydelse leveres af medarbejdere uden erfaring.

FynBus vil iværksætte en undersøgelse af, hvordan kørsler der involverer trappemaskiner afvikles, herunder, hvor ofte det sker, at en kunde ikke har en kørestol, der egner sig formålet? Hvordan håndteres disse situationer? Hvor ofte sker det, at situationen afhjælpes ved, at kunden får en anden kørestol, eller kan problemet løses forsvarligt på anden måde? Hvad skal der til, hos den enkelte vognmand, for at sikre at chaufføren er rustet til at betjene trappemaskiner korrekt, og i stand til at løse de problemer der eventuelt opstår?"

FynBus har i uge 31 gennemført kontrol af 61 liftbiler med trappemaskiner og har konstateret et større antal mangler.

Oversigt over de konstaterede mangler fremgå af Tabel 2 nedenfor.

Tabel 2 – Oversigt over mangler hvor mange biler indgår i statistikken?

Kontrolleret	Antal mangler
Defekt transportstol	11
Trappemaskine ikke synet	9
Defekt trappemaskine	6
Ikke opdateret BAB-bevis	2
Chauffør ikke instrueret i brug af trappemaskine	23
Chauffør usikker i brug af trappemaskine	7

Der er efterfølgende udstedt bod til de vognmænd, hvor der blev konstateret mangler ved kontrollen. Alle vogne er indkaldt til genkontrol. Der er desuden udsendt mail til samtlige vognmænd, der har liftbiler med trappemaskiner, hvor det er indskærpet, at vognmændene har ansvar for såvel chaufførernes uddannelse og brugen af trappemaskiner som ansvaret for at trappemaskinerne er synet og er i en stand så de forsvarligt og lovligt kan anvendes til formålet.

På baggrund af den allerede gennemførte kontrol og resultatet af denne gennemfører FynBus fra uge 34, 2022 yderligere en kontrolkampagne af trappemaskine-udstyr og betjeningen af udstyret. Formålet med kampagnen er at tilsikre, at udstyr, uddannelse og færdigheder er tilstrækkelige til at gennemføre forflytninger med trappemaskiner på forsvarlig vis.

Transporterhvervets Uddannelser (TUR), der ejes af arbejdsgiverforeninger og fagforbund har ansvaret for at udarbejde uddannelsesmateriale til brug for bl.a. befording af bevægelseshæmmede, fx BAB-kurserne. Uddannelserne laves i samarbejde med bl.a. trafiksekskaberne.

Parterne har udarbejdet et 2 dages tillægskursus til BAB-kurserne, der vil omfatte brugen af trappemaskiner. Kurset forventes at være tilgængeligt primo 2023. På den baggrund og kombineret med indskærpelse af krav til vognmændene i forhold til chaufførernes uddannelse, m.m., vurderes det ikke nødvendigt at udarbejde fælles vejledning i brug for nyansatte.

Det er ikke som oplyst i mail til bestyrelsen den 29. juli 2022 muligt at opgøre, hvor ofte det forekommer, at der anvendes en ikke-egnet kørestol i forbindelse med brug af trappemaskine, da det meget sjældent sker, at chaufføren henvender sig vedr. en konkret sag. De få forekommende uheld og de få klager eller påtaler af chaufførernes praksis antyder dog, at problemet ikke er udbredt. Dette kombineret med mere uddannelse samt indskærpelse af vognmændenes ansvar ift uddannelse af chaufførerne skaber forventninger om, at problemet meget sjældent vil forekomme fremover.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

Vedtagelse:

Bilag:

Bilag 6.1 *Mail af 29. juli til FynBus' bestyrelse*

7. UDVIKLING I OMKOSTNINGSINDEKSET FOR KONTRAKTER VEDR. BUS- OG FLEKKØRSEL

Resumé:

Det seneste år er der set en stigning i omkostningsindekserne, som påvirker entreprenøromkostningerne i 2021, var omkostningsindekset for kontrakter vedr. buskørsel 3,4 % højere end budgetteret og medførte en merudgift på ca. 16. mio. kr. i 2021 samlet for buskørsel.

På bestyrelsesmødet den 31. marts 2022 og den 29. april blev der oplyst, at der fortsat var stigning i omkostningsindekserne, samt at udviklingen løbende vil blive forelagt bestyrelsen.

Ved seneste omkostningsindeks pr. august 2022 estimeres en meromkostning på buskørsel på ca. 41,2 mio. og flextrafik på ca. 8 mio. kr. inkl. siddende patientbefordring.

Ekstraordinært dieseltillæg til flextrafik er estimeret til ca. 2,6 mio. kr. inkl. siddende patientbefordring.

Sagsfremstilling:

Alle FynBus' kontrakter vedr. bus- og flexkørsel indeksreguleres. Det seneste år er der set en stigning i omkostningsindekserne, som påvirker entreprenøromkostningerne væsentligt. I 2021 var omkostningsindekset for kontrakter vedr. buskørsel 3,4 % højere end budgetteret og medførte en merudgift på ca. 16. mio. kr. i 2021 samlet for buskørsel.

Med henblik på at synliggøre ekstraordinært meromkostning til buskørsel og flextrafik i forbindelse med budgetopfølgning og budgetlægning i kommunerne og regionen, forelægges de estimerede meromkostninger for 2022 til orientering.

Den økonomiske meromkostning er forelagte kommunerne og regionen.

Kontrakter vedr. buskørsel omkostningsreguleres ved hver månedlig afregning. På nuværende tidspunkt anvendes et dieselomkostningsindekset, el-omkostningsindekset samt HVO-omkostningsindekset.

Kontrakter vedr. flexkørsel reguleres årligt efter kontraktens første år, enten pr. marts eller pr. august.

I forhold til det vedtagne budget 2022, baseret på indekset i juli 2021, har det stigende omkostningsindeks betydet, at forventninger til omkostninger til buskørsel øges med ca. 41,2 mio. kr. og ved flextrafik (inkl. siddende patientbefordring) med ca. 8 mio. kr., hvis det nuværende indeks pr. august 2022, vil være gældende i hele 2022.

På bestyrelsesmødet den 5. april 2022 blev ekstraordinær regulering af prisindekset som følge af stigende dieselpriser for kontrakter vedr. flexkørsel vedtaget. For maj, juni, juli og august har det ekstraordinære dieseltillæg været henholdsvis 2,21 %, 2,04 %, 3,12 % og 5,5 %

Hvis omkostningsindekserne stabiliseres på nuværende niveau, vil der være tilsvarende meromkostning i 2023 for så vidt angår kontrakterne vedr. buskørsel. De fleste kontrakter vedr. flexkørsel udløber 28. februar 2023, hvorefter de vil blive genudbudt.

I nedenstående tabel 1 ses fordelingen for kommunerne og regionen.

Tabel 1: Estimeret meromkostning fordelt på kommunerne og Region Syddanmark

Estimeret meromkostninger ved stigende omkostningsindekser for 2022 i forhold til budget 2022	Buskørsel	Flextrafik	I alt	Dieseltillæg på gen. 2,5 % pr md fra maj til december	I alt, stigende omkostningsindeks og dieseltillæg
Assens	1.530.000	560.000	2.090.000	220.000	2.310.000
Faaborg-Midtfyn	2.240.000	1.270.000	3.510.000	440.000	3.950.000
Kerteminde	620.000	400.000	1.020.000	110.000	1.130.000
Langeland	820.000	160.000	980.000	50.000	1.030.000
Middelfart	1.070.000	230.000	1.300.000	60.000	1.360.000
Nordfyn	1.360.000	770.000	2.130.000	310.000	2.440.000
Nyborg	1.350.000	200.000	1.550.000	50.000	1.600.000
Odense	12.150.000	740.000	12.890.000	190.000	13.080.000
RSD (uden siddende patientbefordring)	17.410.000	60.000	17.470.000	20.000	17.490.000
Svendborg	2.620.000	260.000	2.880.000	70.000	2.950.000
Ærø	0	30.000	30.000	10.000	40.000
Siddende patientbefordring (RSD)		3.350.000	3.350.000	1.060.000	4.410.000
I alt	41.170.000	8.030.000	49.200.000	2.590.000	51.790.000

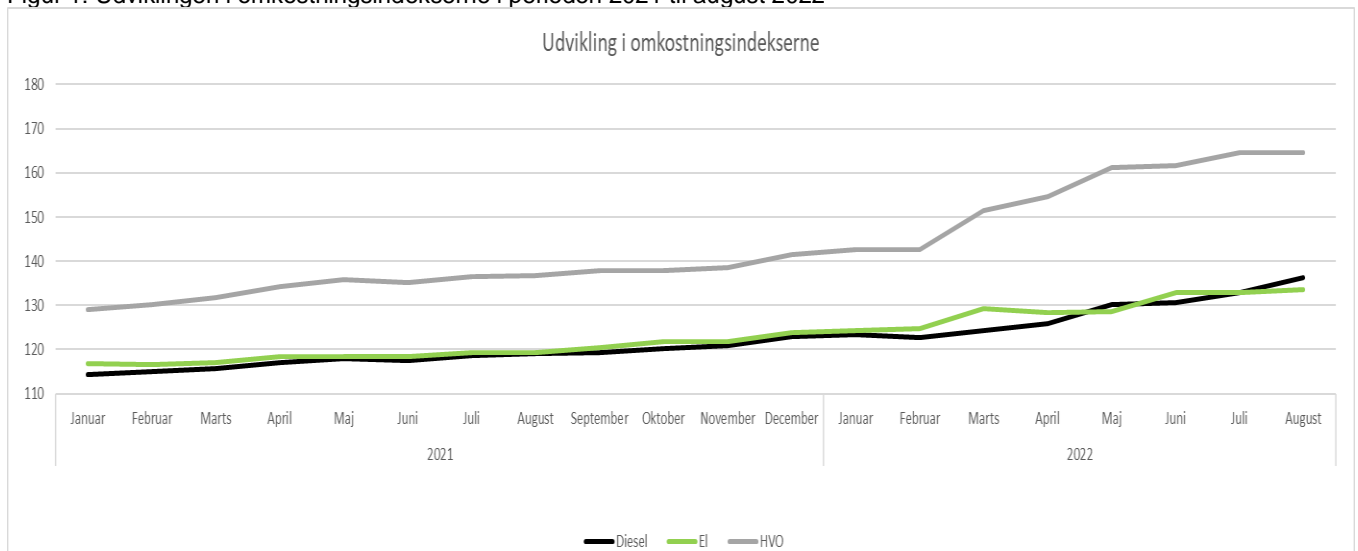
I nedenstående figur 1 ses udviklingen for de tre indeks fra 2021 til juli 2022. Der ses en stigende tendens for omkostningsindekset for diesel- og el fra 2. kvartal 2021.

HVO omkostningsindekset har været svingende, men har fra 1. kvartal 2022 haft en væsentlig stigende tendens.

El-omkostningsindekset har fra marts 2022 til maj 2022 stabiliseret sig, men steg igen juni-indeks. Juli og august er på niveau med juni
Diesel-omkostningsindeks har fra maj været stigende.

Udviklingen følges nøje.

Figur 1: Udviklingen i omkostningsindekserne i perioden 2021 til august 2022



Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

Vedtagelse:**8. KUNDETILFREDSHED****Resumé:**

FynBus gennemfører en gang om året en stor kundetilfredshedsundersøgelse, der indbefatter interviews med over 1.000 kunder i bybussystemerne i Odense og Svendborg, samt i de regionale busser. Undersøgelsen gennemføres typisk i september måned. Herudover gennemfører FynBus tre mindre kvartalsundersøgelser for hhv. de regionale busser og bybusserne i Odense, som opfølgning på indgåede incitamentsaftaler, hvor der også følges op på de centrale spørgsmål indenfor tilfredshed, loyalitet og image. Disse undersøgelser indbefatter interviews med i alt cirka 500 kunder, og plejer at give et pålideligt fingerpeg om tendenser i kundetilfredsheden frem mod den årlige kundetilfredshedsundersøgelse.

FynBus har netop modtaget resultatet fra en af de mindre undersøgelser, der blev gennemført blandt kunderne i juni måned.

Undersøgelserne gennemføres alle som interviewundersøgelse af et professionelt analyseinstitut, i dette tilfælde analyseinstituttet Epinion.

Sagsfremstilling:

Overordnet set ses ikke de store forandringer i kundetilfredsheden, hvis man sammenholder undersøgelsens resultater med den forrige undersøgelse fra 1. kvartal 2022.

Alle resultater indplaceres på en skala fra 1-100, hvor resultater fra 70-80 point betegnes som "gode" og hvor resultater fra 80-100 betegnes som "meget gode". Overordnet set befinder alle resultater i kategorierne tilfredshed, loyalitet og image sig på skalaen mellem 70 og 80 for både regionalbusser og bybusserne i Odense, hvor den i øvrigt har befundet sig i mange i år.

I denne undersøgelse ses svagt faldende resultater for både regionalbusser og bybusserne i Odense, men ifølge analyseinstituttet befinder undersøgelsens resultat sig "på samme høje niveau som sidste måling".

Overordnet set vurderer administrationen resultatet som tilfredsstillende og imødeser nu resultatet af årets officielle kundetilfredshedsundersøgelse, som gennemføres i september, og hvis resultat forventes af foreligge i slutningen af oktober.

Resultatet af begge de aktuelle undersøgelser vedlægges som bilag.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

Vedtagelse:**Bilag:**

Bilag 8.1 *Incitamentsmåling, regionalbusser, Q2 2022*

Bilag 8.2 *Incitamentsmåling, bybusser Odense, Q2 2022*

9. MEDDELELSER

- Forsøg med Pendler20
- Studietur for bestyrelsen
- Erstatningskrav
- Passagerudviklingen
- Status fællesudbud
- Aktuel status på rettidigheden

10. EVENTUELT

Bestyrelsesmedlem
Jim Staffensen

Bestyrelsesmedlem
Kristian Nielsen

Bestyrelsesmedlem
Anne Fiber

Bestyrelsesmedlem
René Larsen

Bestyrelsesmedlem
Regitze Tilma

Bestyrelsesmedlem
Morten Andersen

Bestyrelsesmedlem
Ole Tyrsted Jørgensen

Bestyrelsesmedlem
Claus Skjoldborg Larsen

Bestyrelsesmedlem
Kim Johansen

Bestyrelsesmedlem
Lars Erik Hornemann

Bestyrelsesmedlem
Jesper Kiel

Direktør
Carsten Hyldborg Jensen

SAG TIL DRØFTELSE:

6. FRIT FLOW

Resumé:

Med Frit Flow i Bussen kan passagerer bruge alle døre i bussen til ind- og udgang med Check ind og Check ud på rejsekortet. I januar 2019 startede ordningen med Frit Flow i Odense Kommunes og Region Syddanmarks busser. I forbindelse med Frit Flow er set en stigning i snydeprocenten.

Snydeprocenten lå på sit højeste niveau under første nedlukning som følge af COVID-19 restriktionerne. Sidenhen er den faldet, men ligger fortsat i 2021 på et højt niveau, 4,9 %.

Siden implementeringen af Frit Flow og som konsekvens af øget snydeprocent er der ansat 4 kontrollører. Senest blev ansat 2 kontrollører i foråret 2021, og der er nu en tendens til faldende snydeprocent.

Administrationen fremlægger oplæg til drøftelse af Frit Flow.

Sagsfremstilling:

Baggrund

Bestyrelsen besluttede på mødet 22. juni 2018 at indføre Frit Flow i Odense Kommunes og Region Syddanmarks busser. Ordningen blev implementeret januar 2019. Formålet med Frit Flow er, at kunder skal kunne gå ud og ind ad alle døre. Derved mindskes den tid, det tager at billettere. Rejsekortudstyret i busser muliggør, at kunderne kan tjekke ind og ud ved alle døre. Denne mulighed udnyttes ved Frit Flow, så der opnås en tidsbesparelse.

Efter indførelse af Frit Flow i busserne steg snydeprocenten, og FynBus ansatte derfor i november 2019 to ekstra kontrollører.

I forbindelse med første nedlukning i 2020, som følge af COVID-19-restriktioner, steg snydeprocenten til 10,3 % samlet for hele Fyn, herunder 12,6 % for Odense og 6 % for resten af Fyn.

I begyndelsen af 2021 lå snydeprocenten på 5 – 6 %, og bestyrelsen besluttede på mødet 16. marts 2021, at der skulle ansættes yderligere to kontrollører med henblik på at reducere snydeprocenten yderligere. De to kontrollører tiltrådte i maj 2021.

I tabel 1 fremgår snydeprocenten opgjort samlet for Fyn. I de første 8 måneder af 2021 er snydeprocenten samlet set på 4,9 %, herunder 4,9 % for Odense og 4,8 % for resten af Fyn.

Tabel 1: Snydeprocenter 2018 – 2021 samlet for Fyn

	2018	2019	2020	2021
Snydeprocent	0,4%	1,5%	3,4%	4,9%

FynBus har i dag ansat 12 kontrollører, hvoraf de to er flexjob-stillinger på 20 timer, en er ansat på deltid på 25 timer, og de resterende ni er på fuld tid.

Kontrollørerne står for kontrol af billetter og kundeservice/kvalitetskontrol i busserne, observationer og kundeservice på bl.a. Odense Banegård Center, køretidsanalyser, køreplanskorrektur samt diverse ad hoc-opgaver.

I tabel 2 ses udviklingen i snydeprocenten i 2021. Efter ansættelse af de to kontrollører i maj har snydeprocenten været faldende.

Tabel 2: Udvikling i snydeprocent 2021

Snydeprocent, 2021	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August*
Odense	6,2%	5,6%	6,2%	5,2%	4,6%	3,8%	4,4%	4,0%
Rest	4,7%	7,9%	5,5%	4,2%	3,5%	5,2%	4,3%	3,7%
Samlet	5,9%	6,0%	6,0%	4,9%	4,3%	4,2%	4,3%	3,9%

* Data omfatter perioden 1/8-24/8

Hvis afgiftsniveauet fortsætter, forventes det, at der samlet i 2021 vil blive udstedt ca. 9.000 kontrolafgifter.

Økonomiske effekter ved ophævelse af Frit Flow

Opgørelsen af de økonomiske effekter ved ophævelse af Frit Flow tager udgangspunkt i implementeringen af Bynet 2021 og en målsætning om at opnå en snydeprocent på højst 1 %.

Ved indførelsen af Frit Flow i 2019 blev der beregnet en besparelse på driftsudgifterne i Odense Kommune på ca. 5,2 mio.kr., som følge af reduktion i køreplanstimer.

Med Bynet 2021 vil omkostninger til buskørslen i Odense blive reduceret med ca. 17 % i forhold til 2019. Det betyder, at den årlige besparelse i driftsudgifter ved at have Frit Flow bliver reduceret fra ca. 5,2 mio. kr. til ca. 4,3 mio. kr.

Andre forhold som fx anlægsarbejder og øget trængsel har dog gjort, at der reelt ikke har været den forventede reduktion i driftsudgifterne.

Ophør af Frit Flow vil dermed som minimum resultere i øgede driftsudgifter på ca. 4,3 mio. kr. Dertil kommer, at en øget køretid på ruterne vil øge risikoen for, at der bliver behov for indsættelse af flere driftsbusser for at overholde køreplanen.

Normalvis er der indtægter i bybusserne og de regionale ruter i Odense svarende til ca. 11 mio. kr. For hvert procentpoint snydeprocenten reduceres opnås en merindtægt på ca. 0,9 mio. kr. Reduceres den aktuelle snydeprocent fra 4,9% til 1%, svarer det til årlige merindtægter på ca. 3,6 mio. kr.

Ophør af Frit Flow forventes at reducere antallet af kontrolafgifter som følge af, at alle passagerer, når de går ind i bussen, skal forbi chaufføren og checke ind eller fremvise billet. Derfor forventes, at antallet af kontrolafgifter årligt falder med ca. 7.200, svarende til ca. 5,2 mio. kr.

Ved ophør af Frit Flow er det forventningen, at antallet af personer, der snyder, vil falde. Dermed vil ophør af Frit Flow medføre, at der kan reduceres i antallet af kontrollører. Det forventes antallet af kontrollører kan reduceres med 4 årsværk, svarende til ca. 2,1 mio. kr. inkl. afledte udgifter til administrativ sagsbehandling.

I tabel 3 ses den samlede økonomiske årseffekt ved ophør af Frit Flow med en målsætning om at nå en snydeprocent på højst 1 %.

Tabel 3: Årseffekt ved ophør af Frit Flow

Samlet økonomisk årseffekt ved ophør af Frit Flow	
Øgede driftsudgifter (kpt.)	kr. -4.300.000
Merindtægt som følge af lavere snydeprocent	kr. 3.600.000
Fald i kontrolafgifter	kr. -5.200.000
Reducerede lønudgifter til kontrol	kr. 2.100.000
Årseffekt	kr. -3.800.000

Tabellen viser, at ophør af Frit Flow vil have en årlig negativ økonomisk effekt på ca. 3,8 mio. kr.

Hvis passagertallet falder, som følge af afskaffelsen af Frit Flow, så vil et fald på 2 % svare til ca. 1,5 mio. kr.

Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- drøfter sagen.

Vedtagelse:

Oplæg til kommissorium – Masterplan for kollektiv trafik på Fyn

Baggrund og formål

FynBus' bestyrelse har godkendt Mobilitetsplan 2022-25. Planen indeholder 9 udvalgte handlinger, der skal gennemføres i planperioden, og medvirke til at understøtte de strategiske fokusområder:

- Den kollektive trafik skal:
 1. hænge endnu bedre sammen
 2. bidrage til den grønne omstilling
 3. være attraktiv for nye kunder
- Det regionale busnet skal gentænkes.
- Det regionale busnet og den kollektive trafik i, og omkring Odense, skal sikres bedst mulig sammenhæng.
- Den kollektive trafik i landområderne skal gentænkes.

En samlet oversigt over handlingerne i mobilitetsplanen fremgår af bilag 1.

Der har i en årrække været ubalance i den regionale busøkonomi, hvilket gennem årene er løst af blandt andet ekstraordinære regionale tilskud til busdriften. Den kollektive bustrafik, herunder de regionale ruter, har været stærkt påvirket af et betydeligt fald i passagertallet (25 % fra 2015 til 2019) forstærket af et yderligere fald på grund af Corona-pandemien og senest ramt af voldsomt stigende dieselpriiser.

Der foreligger en aftale mellem Region Syddanmark og 5 kommuner om, på kort sigt, at rette op på den regionale ruteøkonomi. Denne aftale indebærer en reduktion i kørslen på rutegrupperne 110-111, 130-132 og 920 pr. februar 2023.

Situationen er imidlertid blevet yderligere forværret af at økonomiaftalerne mellem Staten, kommunerne og regionerne ikke indeholder tilstrækkelig Corona-kompensation i 2022, hvorved FynBus samlet set kommer til at mangle 18 mio. kr. i Coronakompensation, hvis ikke Staten tilføjer flere midler i forbindelse med forhandlinger i september.

Dette medvirker til, at den oprindelige aftale med Region Syddanmark og de 5 kommuner med reduktionen i kørslen ikke er nok til at dække underskuddet på den regionale ramme. Derfor er der behov for en langsigtet teknisk og økonomisk plan.

I bilag 2 har FynBus lavet økonomisk overblik over den regionale økonomi for perioden 2023-2026. I arbejdet med masterplanen vil 2023 således være økonomisk baseline, både i forhold til økonomi og trafiksystem. Bilaget beskriver konsekvenser for den regionale busdrift af konkrete behov for effektiviseringer, herunder perspektiver med at udskyde den grønne omstilling for de regionale ruter til 2029.

Bestyrelsen har med udgangspunkt bedt FynBus om hurtigt at igangsætte arbejdet med en Masterplan for den kollektive trafik på Fyn og Langeland.

Opgaver

Styregruppens opgaver vil være at:

1. Godkende et kommissorium for arbejdet.
2. Fastlægge en tidsplan.
3. Udpege deltagere til en projektgruppe, under ledelse af FynBus.
4. Fremlægge et samlet oplæg for FynBus's bestyrelse (masterplan).
5. Koordinere den efterfølgende politiske behandling i kommuner og region.

I forhold til opgaven med at udarbejde masterplanen skal fremlægges mindst to modeller for en, samlet set, bedre kollektiv trafikbetjening i FynBus' område, idet der iagttages følgende:

- En model med fokus på trafiksystemet og en model med fokus på takster, salg og markedsføring
- Modellerne skal respektere Region Syddanmarks principper for regional buskørsel
- Modeller skal sikre at der med udgangen af 2026 er balance i den regionale økonomi til busdrift
- Målsætning og prioriteringer af handlinger i mobilitetsplanen ud fra forventninger om passagertal og økonomi
- Beskrive scenarier for fremadrettet finansiering, herunder ansøgning til statslige puljer som fx busfremmelighedspuljen

Oplæg til overordnet tidsplan for arbejdet fremgår af bilag 3

Sammensætning

Kommuner og Region Syddanmark deltager på direktørniveau i styregruppen og på teknikerniveau i projektgruppen. Hvis et medlem er forhindret i at deltage i et styregruppemøde, sender han/hun så vidt muligt en substitut.

Styregruppens deltagere fremgår af bilag 4.

Roller

FynBus varetager formandskabet for styregruppen.

FynBus er mødeleder og står for mødeindkaldelser, udarbejdelse af dagsordener og beslutningsreferat.

Alle gruppemedlemmer deltager proaktivt i opgaveløsningen og godkender dagsorden og referater.

Møder

Der holdes månedligt styregruppemøde (evt. virtuelt) af 1 times varighed.

Der holdes projektgruppemøder hver 14. dag.

Dagsorden og mødemateriale udsendes 3 arbejdsdage før mødet holdes. Referat udsendes senest 2 arbejdsdage efter mødet. Kommentarer til referatet sendes senest 2 arbejdsdage efter fremsendelsen.

Referatet godkendes endeligt på næste møde.

Bilag 1: Handlinger i FynBus mobilitetsplan 2022-2025

Nr.	Overskrift	Delprojekter	
1	Udvikling af det regionale busnet	1.1 1.2 1.3 1.4 1.5	Etablering af højfrekvent busnet Nye U-ruter Mulig omdannelse af eksisterende ruter Forsøg med busprioritering og BRT Flexbus som supplement til regional kørsel
2	Grønne udbud af buskørsel og flextrafik	2.1 2.2 2.3 2.4	Fælles udbud af lokalbuskørsel Udbud af bybusser i Odense Udbud af regional buskørsel Udbud af flexkørsel
3	Vinde bilistkunder til kollektiv trafik	3.1 3.2 3.3 3.4 3.5	Højere frekvens Synliggørelse og markedsføring af klimagevinster ved kollektiv trafik Bidrage til klimahandlingsplaner i kommuner og region Grønt regnskab Standardisering af dokumentation af klimagevinster
4	Tilgængelighed - Fysiske og psykiske udfordringer	4.1 4.2	Tilgængelighedsforum Handlingsplan for tilgængelighed
5	Samarbejde om stoppesteder og knudepunkter	5.1 5.2 5.3 5.4 5.5	Fælles målsætning for stoppesteder Fælles stoppestedsdatabase Løft af stoppesteder (implementering af klassifikationsmodel) Nye samarbejdsmodeller Afdække ekstern finansiering
6	Forsøg med samkørsel som del af kollektiv trafik	6.1 6.2	Forsøg med samkørsel Afklare FynBus' rolle
7	Samspillet mellem bussen og cyklen	7.1 7.2 7.3 7.4	Cyklen på vej til og ved stoppestedet På lejet cykel fra stoppested til arbejde Cyklen med ind i bussen Kampagner om miljø og sundhed ift. Bus og cykel
8	De rette produkter og salgskanaler	8.1 8.2 8.3 8.4 8.5 8.6	Samarbejde om standardprodukter Udvikling af kommercielle produkter Udvikling af ny app Nemmere at vælge rigtigt Fysiske salgssteder Eksterne salgskanaler
9	Tættere på kunden	9.1 9.2	Kundeinvolvering Kundepaneller

Bilag 2: Økonomisk oversigt over regional busdrift 2023-2026

Under udarbejdelse.

Bilag 3 Tidsplan

Et forslag til overordnet tidsplan kunne være følgende:

Juni 2022	Beslutning om nedsættelse af styregruppe til udarbejdelse af masterplan
August 2022	Styregruppemøde, godkendelse af kommissorium og tidsplan, nedsættelse projektgruppe
September 2022	Styregruppemøde, første oplæg til modeller
Oktober 2022	Styregruppemøde, andet oplæg til modeller samt finansiering
November 2022	Styregruppemøde, godkendelse af fælles oplæg til Masterplan til FynBus' bestyrelse
December 2022	FynBus' bestyrelse godkender fælles oplæg til masterplan og udsender til godkendelse i kommuner og region
Marts 2023	Kommuner og region godkender fælles masterplan
April 2023	FynBus' bestyrelse godkender endelig masterplan
Maj-August 2023	FynBus klargør Masterplan
December 2023	Implementering af masterplan

Bilag 4 Deltagere i styregruppen

Organisation	Deltager
FynBus	Direktør, Carsten Hyldborg (formand)
Region Syddanmark	
Assens Kommune	Direktør By, land og Kultur, Martin Albertsen
Faaborg-Midtfyn Kommune	
Kerteminde Kommune	Kst. kommunaldirektør, Claus Lade
Langeland Kommune	Teknik- og Miljøchef, Rikke Fink
Middelfart Kommune	Direktør Teknik- og Miljø, Thorbjørn Sørensen
Nordfyns Kommune	Direktør Teknik, Erhverv og Kultur, Henrik Boesen
Nyborg Kommune	
Odense Kommune	Direktør Klima og Miljø, Michael Wognsen Frederiksen
Svendborg Kommune	Direktør Teknik og Miljø, Rikke Berg

Kære bestyrelse.

Hermed den lovede redegørelse på vegne af direktør Carsten Hyldborg.

REDEGØRELSE

Vedr. uheld og håndtering af uheld i FynBus Flextrafik

Den 4. juli 2022 blev en af Flextrafiks kunder udsat for en ulykke, da han skulle hjælpes op af en trappe i forbindelse med en tur. Hans kørestol gled løs fra den såkaldte "trappetjener", som er en maskine, der hjælper kørestole op og ned ad trapper, og han vælter bagover og slår sig.

FynBus var umiddelbart efter ulykken i kontakt med vognmanden, hvilket er i overensstemmelse med den fastlagte procedure i lignende situationer.

Chaufføren var rutineret, men forsøgte at fastspænde en kørestol, som ikke egnet til formålet, til trappetjeneren.

Historien er blevet omtalt i Fyens Stiftstidende og Fyns Amtsavis den 22. juli 2022.

Fyens Stiftstidende har efterfølgende været i kontakt med Ældresagen, som rejser en generel kritik af trafikelskaberne, som er omtalt i en artikel d. 27. juli 2022.

Den 28. juli er der en leder i avisen, med overskriften: "Flextrafik-fadæser kræver hurtig handling", og af teksten fremgår:

Der er brug for, at der omgående sker en tilbundsående undersøgelse af kvalifikationerne hos Flextrafik-chauffører og det materiale, som anvendes.

Det lader til, at der slet ikke er styr på sikkerheden. Men manglen på reaktion som følge af episoderne er rystende fraværende.

Artiklerne giver anledning til nedenstående bemærkninger til FynBus' bestyrelse:

Krav til chaufførernes uddannelse

Kørslen med Flextrafik udføres af private vognmænd, der via kontrakten blandt andet forpligter sig til at leve op til de krav, der stilles om uddannelse.

Chaufføren skal have en grundlæggende uddannelse i personbefordring, et såkaldt "førerbevis". Uddannelsen gennemføres typisk af DEKRA- og AMU-centrene med udgangspunkt i krav fra lovgivningen. Førerbeviset skal fornyes hvert 5. år. Fornyelsen foretages via Borgerservice.

Hvis chaufføren skal arbejde med befordring af bevægelseshæmmede, skal chaufføren gennemgå en BAB-uddannelse (Befordring af bevægelseshæmmede), som blandt andet indbefatter kørerteknik, førstehjælp, fastspænding af kørestole og brug af trappemaskine. Uddannelsen tilbydes blandt andet af AMU-centrene.

BAB-beviset, skal fornyes ved et opfølgingskursus, senest efter 5 år.

FynBus samarbejder med de øvrige trafikselskaber om en løbende vurdering af kvaliteten i uddannelserne, og ser ingen anledning til at betvivle den generelle kvalitet af uddannelserne. Der er meget få sager, set i forhold til det antal ture, der gennemføres (se nedenfor). Sagerne skyldes, efter FynBus' erfaring, ikke at chaufføren mangler den lovpligtige uddannelse, men at chaufføren ikke har været i stand til at håndtere den konkrete situation korrekt.

Kontrol og dialog

Vognmanden er forpligtet til at sikre, at chaufførerne har den lovpligtige uddannelse, men er også forpligtet til at instruere medarbejderne i håndteringen af det konkrete udstyr i bilerne. Der har været eksempler på sager, hvor chaufføren ikke har kunnet betjene en trappetjener korrekt, i sådanne situationer forsøger chaufføren at løse problemet i samarbejde med Flextrafik.

Til trods for at chaufføren har den fornødne uddannelse kan det forekomme at:

- chaufføren ikke har modtaget tilstrækkelig instruktion i betjening af de konkrete udstyr.
- at vognmanden ikke har tilstrækkelige procedurer for kvalitetssikring, og opfølgning heraf.
- at chaufføren forsøger at løse transportopgaven, til trods for at materiellet ikke er egnet hertil.

FynBus' instruks til vognmændene er, at de skal kontakte FynBus' trafikstyring, hvis opgaven ikke kan løses på forsvarlig vis.

FynBus er forpligtet til at påse, at vognmanden lever op til kontraktens formelle krav, og i det daglige er i stand til at løse opgaven med den tilstrækkelige kvalitet, sikkerhed og tryghed.

FynBus gennemfører ca. 600 vognkontroller om året, svarende til 2-3 hver dag.

Kontrollerne er ikke varslet på forhånd, og sker enten ved at bilen omdirigeres til FynBus' kontor på Tolderlundsvej, eller at kontrollørerne udvælger biler på eksempelvis OUH (Odense Universitetshospital). Herigennem har FynBus blandt andet konstateret en stigning i antallet af chauffører, der ikke har fået fornyet deres BAB-bevis. Hvis en chauffør ikke har et gyldigt BAB-bevis i forbindelse med kontrollen, får chaufføren som udgangspunkt ikke lov til at køre videre, men på grund af den aktuelle situation med flaskehalse på uddannelsesinstitutionerne, primært som følge af Covid19, accepterer FynBus at chaufførerne kører videre, hvis de kan dokumentere, at de er tilmeldt efteruddannelsen.

FynBus ser i ganske sjældne tilfælde, at en chauffør ikke har den lovpligtige uddannelse. I sådanne tilfælde får chaufføren ikke lov at køre videre.

FynBus er i daglig kontakt med kunder og vognmænd, hvor konkrete problemstillinger løses, og hvor FynBus hele tiden har et godt billede af kvaliteten af vores service. FynBus drøfter rutinemæssigt konkrete hændelse med vognmanden og chaufføren, som et led i den løbende kvalitetssikring.

Over de senere måneder har FynBus observeret en tendens til chaufførmangel og en højere grad af kvalitetssvigt. Kvalitetssvigt skyldes ikke manglende formel uddannelse, men mangel på rutine hos nyansatte chauffører. Kvalitetssvigt er typisk: Forsinkelser, chaufføren kan ikke finde vej, misforståelser og dårlig kommunikation.

Uheld, klager og kundehenvendelser

FynBus ønsker at kunderne straks henvender sig til FynBus hvis der er kvalitetssvigt. Enhver henvendelse med angivelse af tid og sted bliver undersøgt straks. Det er, i den konkrete situation, vanskeligt at forholde sig til generelle udsagn fra Ældresagen og Fyens Stiftstidende, om at man modtager mange henvendelser, og FynBus vil derfor kontakte de nævnte parter, med en opfordring til kunderne henvender sig til os med de konkrete klagepunkter.

Medlemmerne af bestyrelsen, og medlemmer af regionsråd og kommunalbestyrelser, opfordres ligeledes til at sende henvendelser fra borgere videre til FynBus hurtigst muligt. Alle sager belyses.

Den omtalte hændelse, hvor en kunde er kommet til skade, er dybt beklagelig, og blev håndteret på samme måde, som den slags hændelser normalt håndteres: Kunden kontaktes for uddybende oplysninger, vognmanden kontaktes og indhenter en udtalelse fra chaufføren. FynBus foretager en endelig vurdering, som kan medføre indskærpelse, påtale eller bod. FynBus har ret til at få en konkret chauffør fjernet fra kørslen, og i yderste konsekvens kan kontrakten med vognmanden ophæves.

FynBus har i perioden januar 2020 til juli 2022 modtaget og behandlet i alt 176 skriftlige kundeklager. De fleste kvalitetssvigt løses telefonisk i den konkrete situation. Det er i den forbindelse, at FynBus konstaterer visse kvalitetsproblemer. Der ses ikke en stigning i antallet af skriftlige klager.

Hertil kommer uheldsindberetninger direkte fra vognmændene. Samlet set har Flextrafik i perioden januar 2020 til juni 2022 registreret i alt 58 episoder, der registreres som uheld.

Antal uheld skal ses i forhold til at der i samme periode er gennemført ca. 1,5 mio. ture.

Uheldene fordeler sig som følger:

Skadetype	2020-2022
Trappemaskine m. personskade	3
Trappemaskine uden personskade	2
Chaufførfejl m. personskade	4
Bilskade	12
Bilskade m. personskade	6
Tilskadekomst til og fra bil	25
Falder ud af kørestol	1
Andet	5
TOTAL	58

Der er forekommet 5 uheld med trappetjenere, heraf 3 med personskade.

Det skal også bemærkes, at der er 25 tilfælde med tilskadekomst til og fra bilen. Der er typisk tale om at kunden falder. FynBus undersøger i hvert tilfælde, om chaufføren kunne have bidraget til at undgå at kunden falder.

Sammenfatning og opfølgning

FynBus kan konstatere at et stigende antal erfarne chauffører mangler den lovpligtige opfølgning på BAB-beviset. FynBus vil på den baggrund rette en fornyet henvendelse til alle vognmænd, og indskærpe at det er vognmandens ansvar, at chauffører har det krævede uddannelsesniveau, og at efteruddannelsen skal kontrolleres af vognmanden, og igangsættes i god tid inden forældelsesfristen.

FynBus vil i denne forbindelse, i dialog med branchen, udarbejde en vejledning i introduktion af nye medarbejdere, da den stigende personaleomsætning betyder, at en større del af vognmandens serviceydelse leveres af medarbejdere uden erfaring.

FynBus vil iværksætte en undersøgelse af, hvordan kørsler der involverer trappetjenere afvikles, herunder, hvor ofte det sker, at en kunde ikke har en kørestol, der egner sig formålet? Hvordan håndteres disse situationer? Hvor ofte sker det, at situationen afhjælpes ved, at kunden får en anden kørestol, eller kan problemet løses forsvarligt på anden måde? Hvad skal der til, hos den enkelte vognmand, for at sikre at chaufføren er rustet til at betjene trappetjeneren korrekt, og i stand til at løse de problemer der eventuelt opstår?

Bestyrelsen vil blive løbende orienteret om ovenstående.

Med venlig hilsen

Carsten Hyldborg Jensen

Direktør

FynBus

Tolderlundsvej 9

5000 Odense C

Direkte telefon: 63 11 51 52

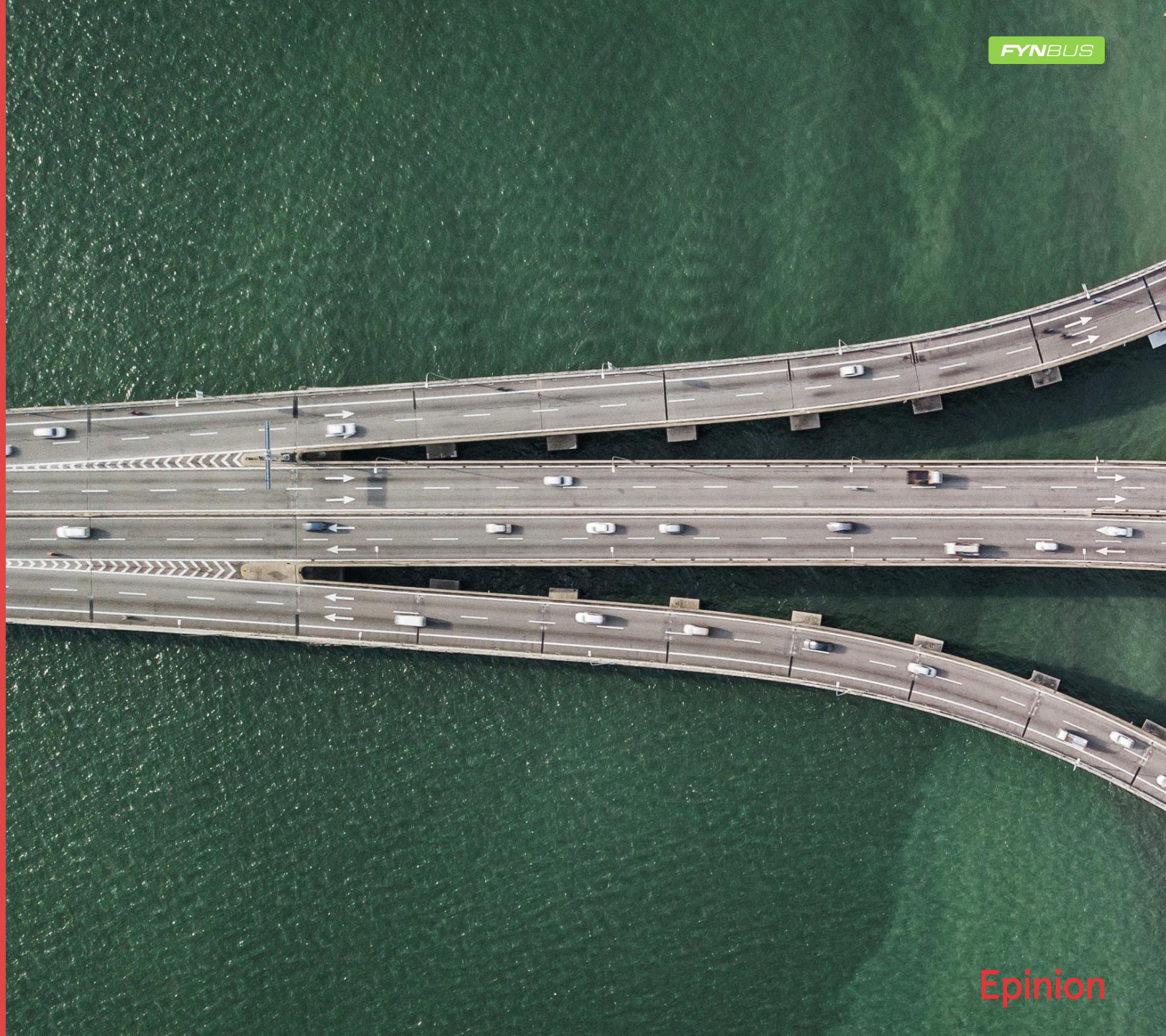
Mobil: 30 67 11 53

Email: ch@fynbus.dk

Incitamentsmåling

Bybusser Odense, Q2 2022

Juli 2022



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 bybusserne i 2. kvartal 2022.

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 løb fra den 13. juni til den 25. juni 2022 (uge 24-25), hvor data er indsamlet enten ved personlige interviews foretaget på tablet (CAPI) eller ved brug af et QR-link, med adgang til spørgeskemaet på telefonen.



I alt bygger undersøgelsen på 254 respondenter, som er blevet interviewet.



På de følgende buslinjer:

21-24, 23, 29, 31-39, 45-46, 51-59, 60-62, 72-79, 81-83 og 91.

Opsummering - overordnede udvikling siden marts 2022

	Marts 2022	Juni 2022	Udvikling	
Tilfredshed (Total)	75,3	75,3	0,0	↗
Hvor tilfreds er du alt i alt med denne bustur?	79,3	80,3	1,0	↗
Er dine forventninger til FynBus blevet indfriet?	78,3	75,8	-2,5	↘
Forestil dig det perfekte trafikselskab – hvor tæt på eller langt fra dette ideal er FynBus?	69,8	68,9	-0,9	↘
Loyalitet (Total)	75,5	76,9	1,4	↗
I hvilken grad ville du anvende FynBus, hvis du havde andre transportmuligheder på samme strækning?	58,6	61,6	2,9	↗
I hvilken grad vil du anbefale FynBus til andre, fx. venner, familie og kolleger?	73,0	74,2	1,2	↗
Hvor sandsynligt er det, at du vil vælge at køre med FynBus igen?	94,0	93,7	-0,3	↘
Image (Total)	77,7	76,7	-1,0	↘
I hvilken grad oplever du FynBus som et troværdigt busselskab?	79,6	80,2	0,6	↗
I hvilken grad oplever du FynBus som et pålideligt busselskab?	78,2	77,1	-1,1	↘
I hvilken grad oplever du FynBus som et busselskab der har et godt omdømme?	74,4	71,9	-2,5	↘
Incitamentsfaktorer				
Indeklimaet i bussen	65,6	64,0	-1,6	↘
Den indvendige rengøring	74,0	74,7	0,7	↗
Chaufførens kørsel	75,8	76,3	0,5	↗
Chaufførens kundeservice (har chaufføren været smilende og hjælpsom)	76,8	75,4	-1,4	↘
Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse	74,4	74,9	0,5	↗
Bussens overholdelse af køreplanen	71,5	73,0	1,5	↗
Andre tilfredshedsfaktorer				
Information om forsinkelser og aflysninger	65,3	65,4	0,1	↗
Den generelle information fra FynBus	71,4	67,4	-4,0	↘
Antallet af ledige siddepladser i bussen	73,9	76,9	3,1	↗
Venteforholdene ved stoppestedet	66,6	68,5	1,9	↗
Opbevaringsmuligheder for bagage	64,4	62,2	-2,3	↘
Det nuværende rutenet	72,5	69,9	-2,6	↘

↗ **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



Tilfredshed

Overordnet er FynBus' kunder godt tilfredse.

Den samlede tilfredshed med bybusserne er på 75 indekspoint, hvilket er på niveau med sidste måling i Q1 2022.



Loyalitet

Den samlede loyalitet er i Q2 2022 på 77 indekspoint, hvilket er 1 indekspoint mere end i Q1 2022.

De resterende loyalitetsparametre er enten relativt stabile eller steget en smule sammenlignet med sidste kvartal.



Image

Overordnet set har FynBus et godt omdømme, der opleves som både troværdigt og pålideligt.

FynBus' samlede image er på 77 indekspoint, hvilket er 1 indekspoint lavere end i Q1 2022.

Opsummering



Incitamentsfaktorer

Alle incitamentsfaktorer rangerer sig overordnet set som gode, og er på niveau med målingen fra Q1 2022.



Andre tilfredshedsfaktorer

Tilfredshedsparametrene er både faldet og steget sammenlignet med sidste kvartal, Q1 2022, men rangeres stadig som værende godt tilfredsstillende overordnet set.

Opsummering



Prioriteringskort

Prioriteringskortet giver en indikation om, hvor FynBus kan prioritere sin indsats for at forbedre kundetilfredsheden blandt de rejsende.

Det nuværende rutenet kan med fordel prioriteres for at øge den samlede tilfredshed med FynBus.



NPS-score

NPS-scoren er næsten uændret – den var 11 i sidste kvartal, og 10 i nuværende kvartal, Q2 2022.

Andelen af folk, der aktivt vil anbefale FynBus ligger på 36%.



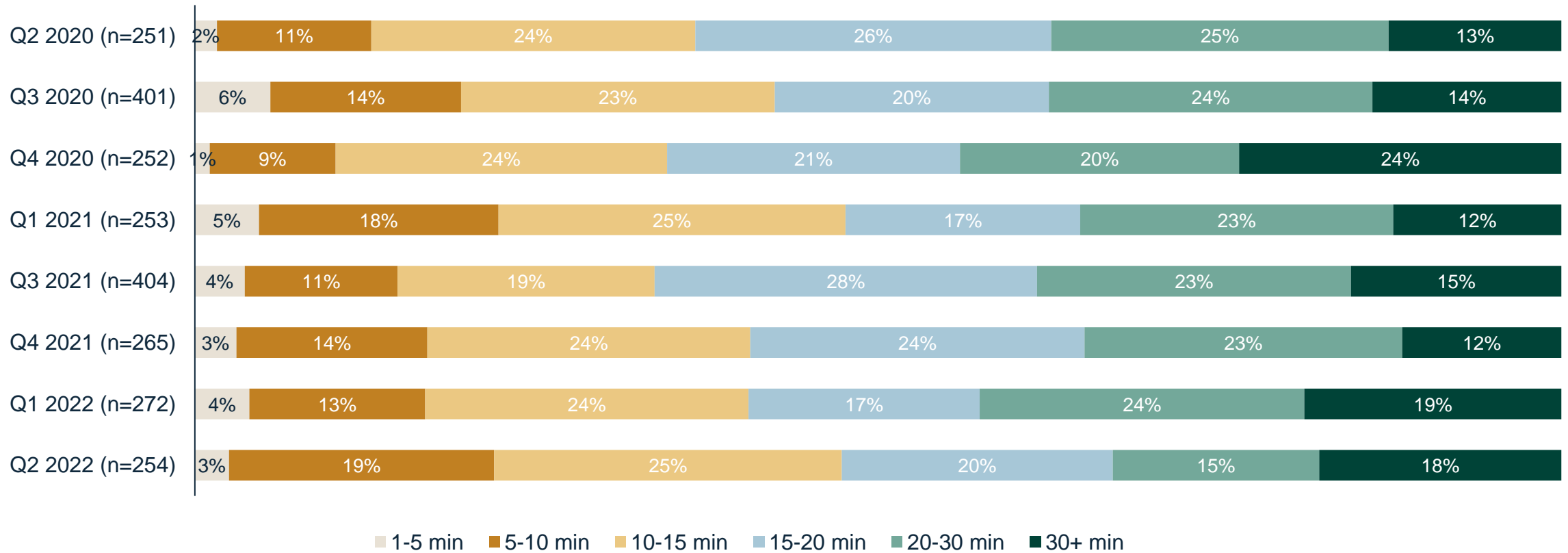
Plustur

19% af de adspurgte kender plustur. Af disse har 27% prøvet plustur.

Af de, der ikke har prøvet Plustur siger 25%, at de ikke har søgt efter rejser i rejseplanen, mens 22% synes det var for besværligt at bestille plustur.

De rejsende i bybusserne tager kortere turer end i sidste kvartal, Q1 2022

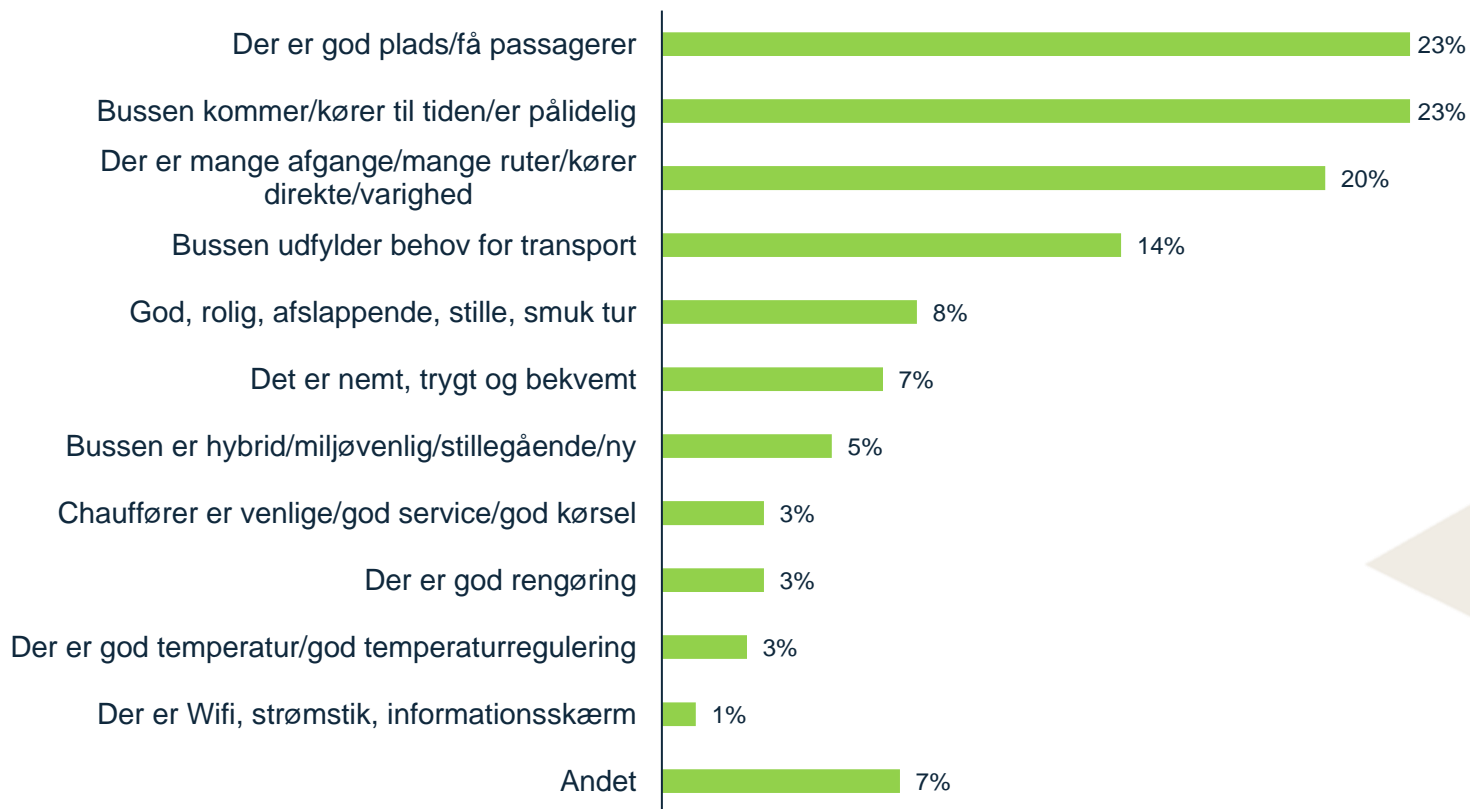
Busturens varighed – De rejsendes rejsetid i bybusserne



Af gode ting ved busturen svarer flest rejsende, at der er god plads/få passagerer (23%), og at bussen kommer/kører til tiden (23%)

Hvad synes du er godt ved turen?

N=191



Note: Da respondenterne kan nævne flere gode ting ved turen, kan grafen summere til mere end 100 %.

Udvalgte kommentarer



«Altid til tiden, generelt godt.»

«Bussen ankom til tiden. Desuden er turen smuk og et hvil fra den sædvanlige cykletur.»

«Bussen er renlig og ikke fyldt med mennesker»

«Bussen kunne rent faktisk rumme to barnevogne, det er ikke dem alle der kan.»

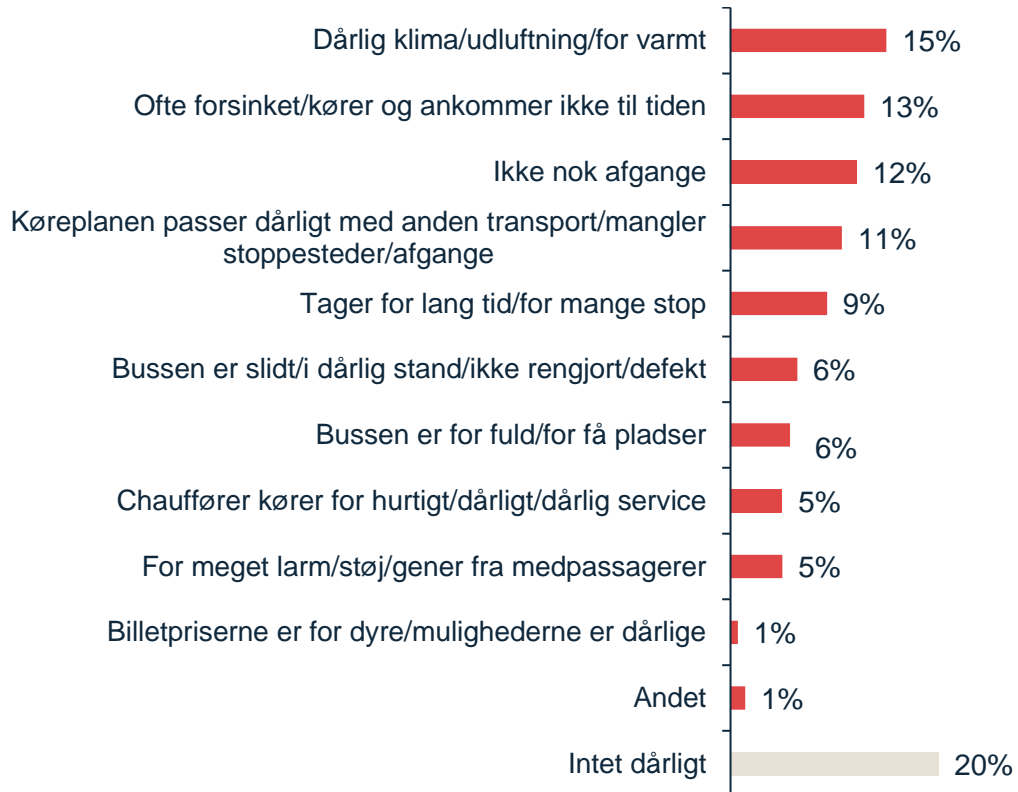
«Den er ikke særlig forsinket. Ikke så mange mennesker med.»

«Bussen kører nærmest fra min dør til banegården og tidspunktet passer perfekt med at skulle pendle til København, da jeg kan nå lyntoget»

Af dårlige ting ved busturen svarer flest rejsende, at der er dårlig indeklima eller for varmt (15%), samt at der ofte er forsinkelser (13%)

Hvad synes du er dårligt ved turen?

N=139



Note: Da respondenterne kan nævne flere dårlige ting ved turen, kan grafen summere til mere end 100 %.

Udvalgte kommentarer



«Der er varmt i bussen og den støjer»

«Fint at tage bussen, men kan være forsinkelser, kører forkert ved nye veje, nogle gange kan chaufføren ikke lukke folk ind»

«Chaufførerne kører ofte hurtigt og bremser voldsomt op»

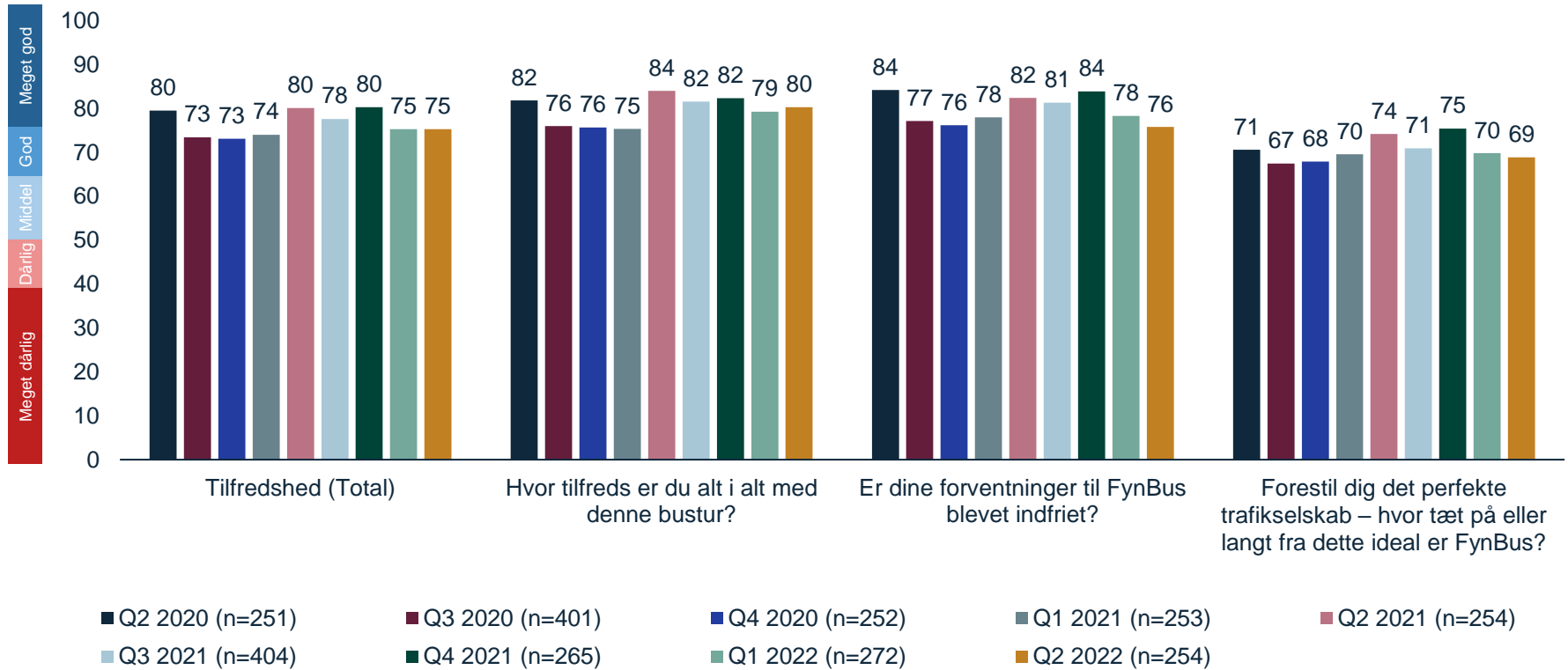
«I el busser er opbremsning meget hård og man kan ikke holde balancen, mest besværligt når man har indkøbsposer i hænder»

«Der kunne være flere vinduer åbne»

«Der er ikke så mange afgang»

På grafen ses tilfredsheden på forskellige specificerede parametre samt den samlede tilfredshed på indeks mellem 0 og 100

Tilfredshed



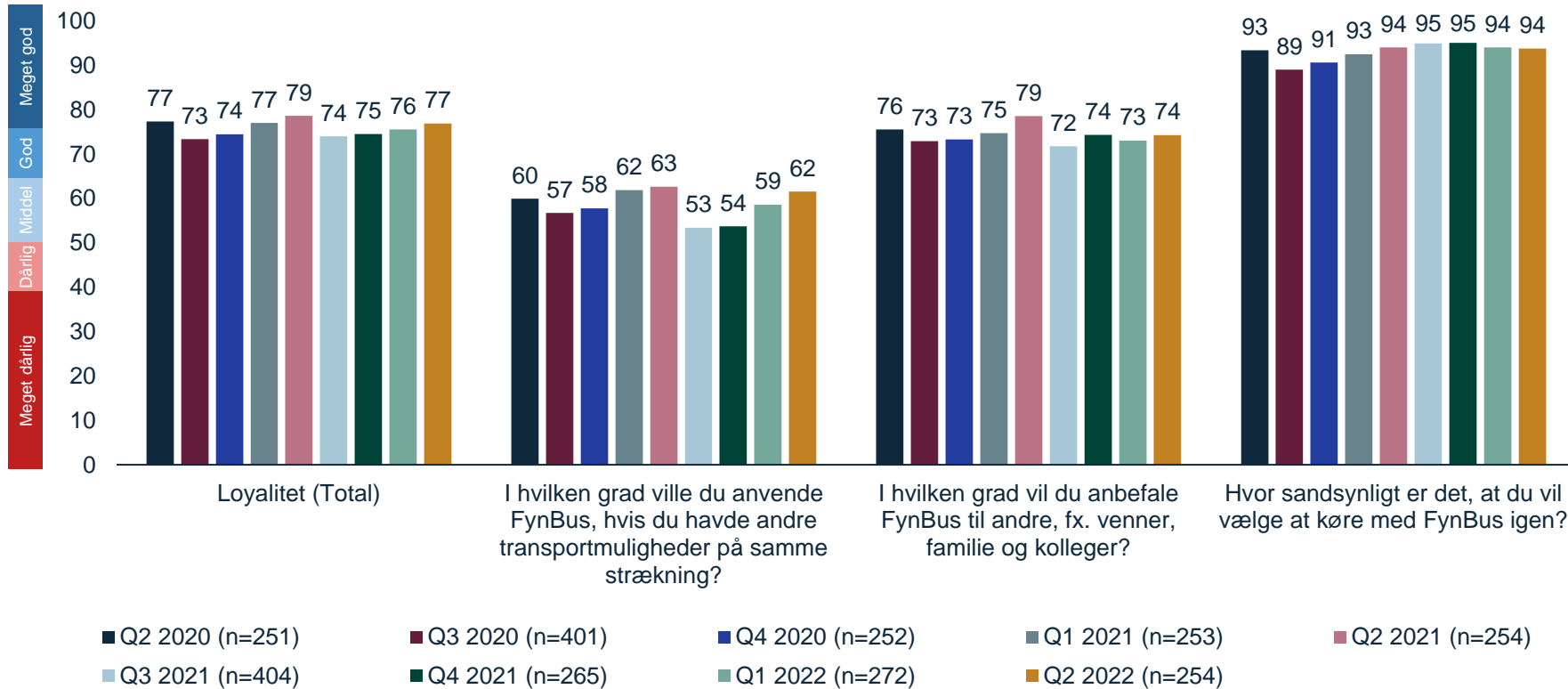
Den samlede tilfredsheds er på niveau med sidste måling (Q1 2022) med 75 indekspoint.

Tilfredshed alt i alt er steget med 1 indekspoint, sammenlignet med sidste kvartal, Q1 2022.

De resterende parametre er faldet med 1 eller 2 indekspoint, sammenlignet med Q1 2022, og er dermed på niveau med sidste måling.

På grafen ses tilfredsheden på forskellige specificerede parametre samt den samlede tilfredshed på indeks mellem 0 og 100

Loyalitet



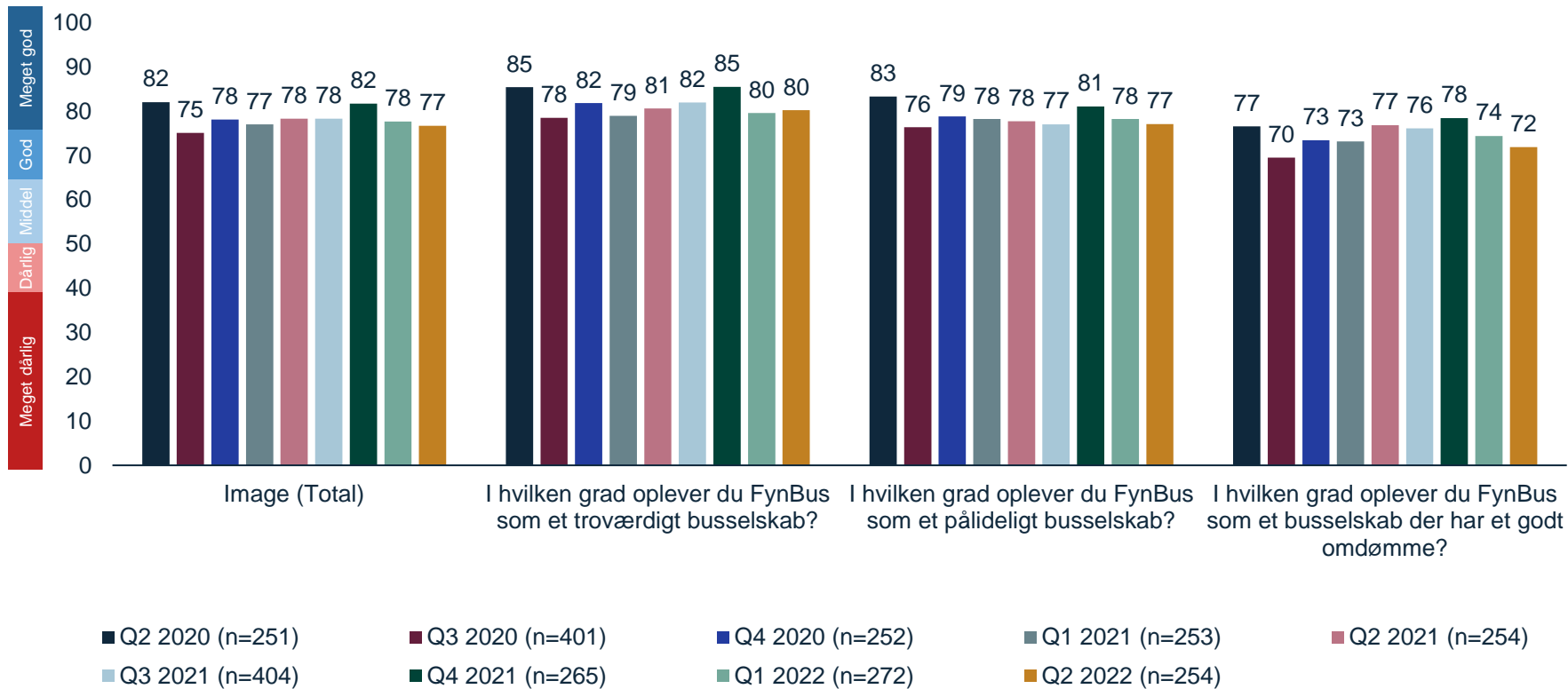
Den samlede loyalitet er i Q2 2022 på 77 indekspoint, hvilket er en stigning på 1 indekspoint sammenlignet med Q1 2022.

Sammenlignet med sidste kvartal ses specielt stigningen ift., hvorvidt passager ville anvende FynBus, hvis der var andre transportmuligheder til rådighed. Den er steget med 3 indekspoint.

Anbefalingsvilligheden og sandsynligheden for at ville vælge FynBus igen ligger på nogenlunde samme niveau som sidste kvartal, Q1 2022.

På grafen ses tilfredsheden på forskellige specificerede parametre samt den samlede tilfredshed på indeks mellem 0 og 100

Image

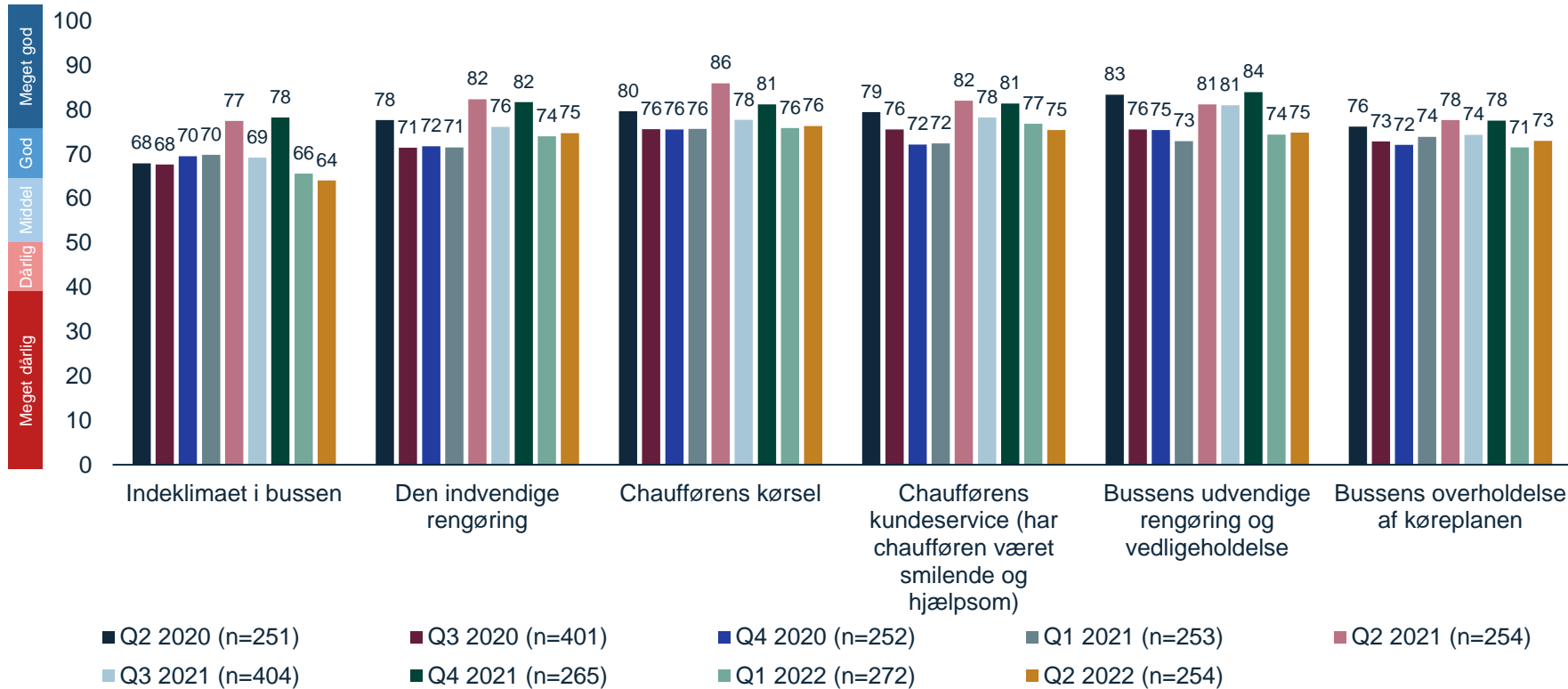


FynBus' overordnede image ligger på 77 indekspoint, hvilket betyder FynBus har et godt omdømme og opleves som et troværdigt og pålideligt busselskab.

Sammenlignet med Q1 2022 er FynBus' image faldet med 1 indekspoint.

På grafen ses de rejsendes tilfredshed på forskellige incitamentsfaktorer på indeks mellem 0 og 100

Hvor tilfreds er du alt i alt med...?



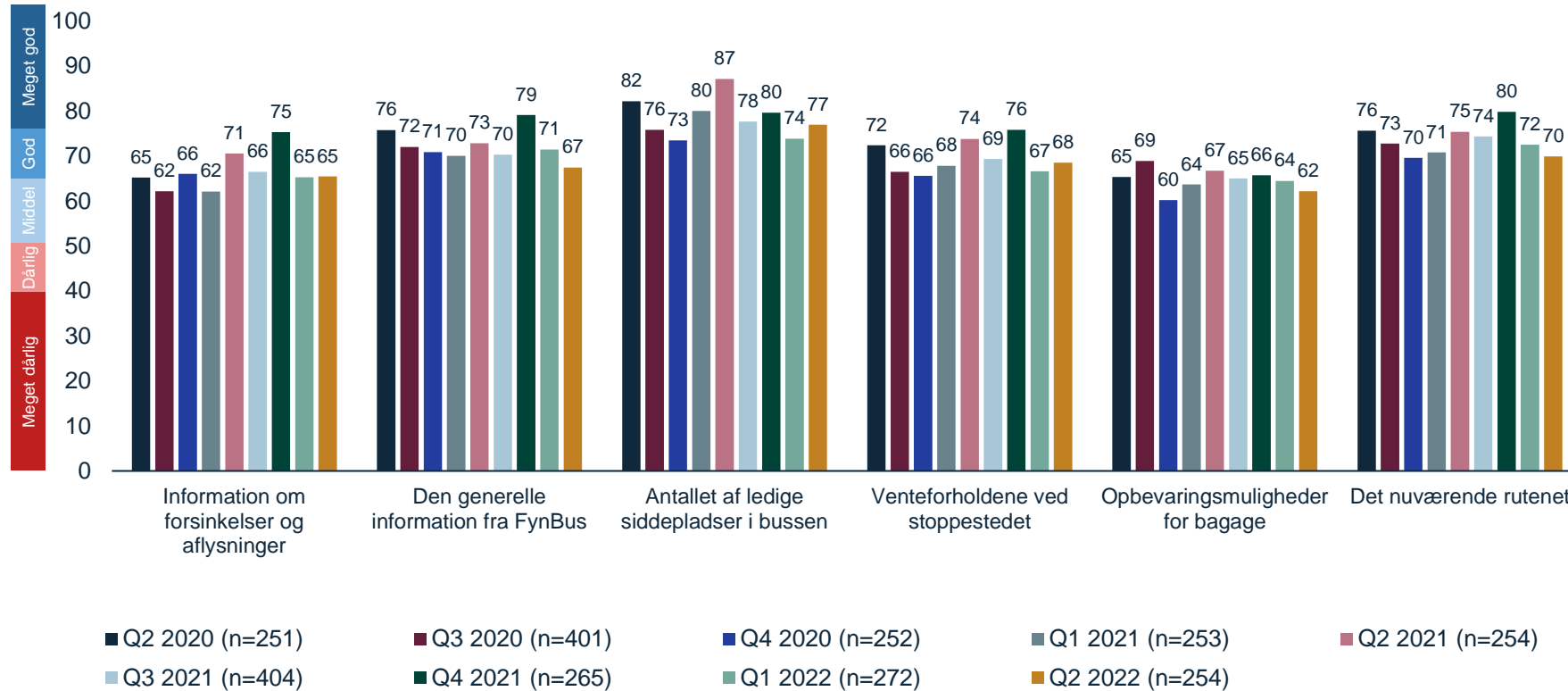
Alle incitamentsfaktorer rangerer sig overordnet set som gode, og er på niveau med målingen fra Q1 2022.

Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse, bussens overholdelse af køreplanen og den indvendige rengøring er alle steget med mellem 1-2 indekspoint, sammenlignet med sidste måling.

Indeklimaet i bussen og chaufførens kundeservice er faldet med 2 indekspoint, mens chaufførens kørsel er på niveau med Q1 2022.

På grafen ses de rejsendes tilfredshed på forskellige tilfredshedsparametre på indeks mellem 0 og 100

Hvor tilfreds er du alt i alt med...?

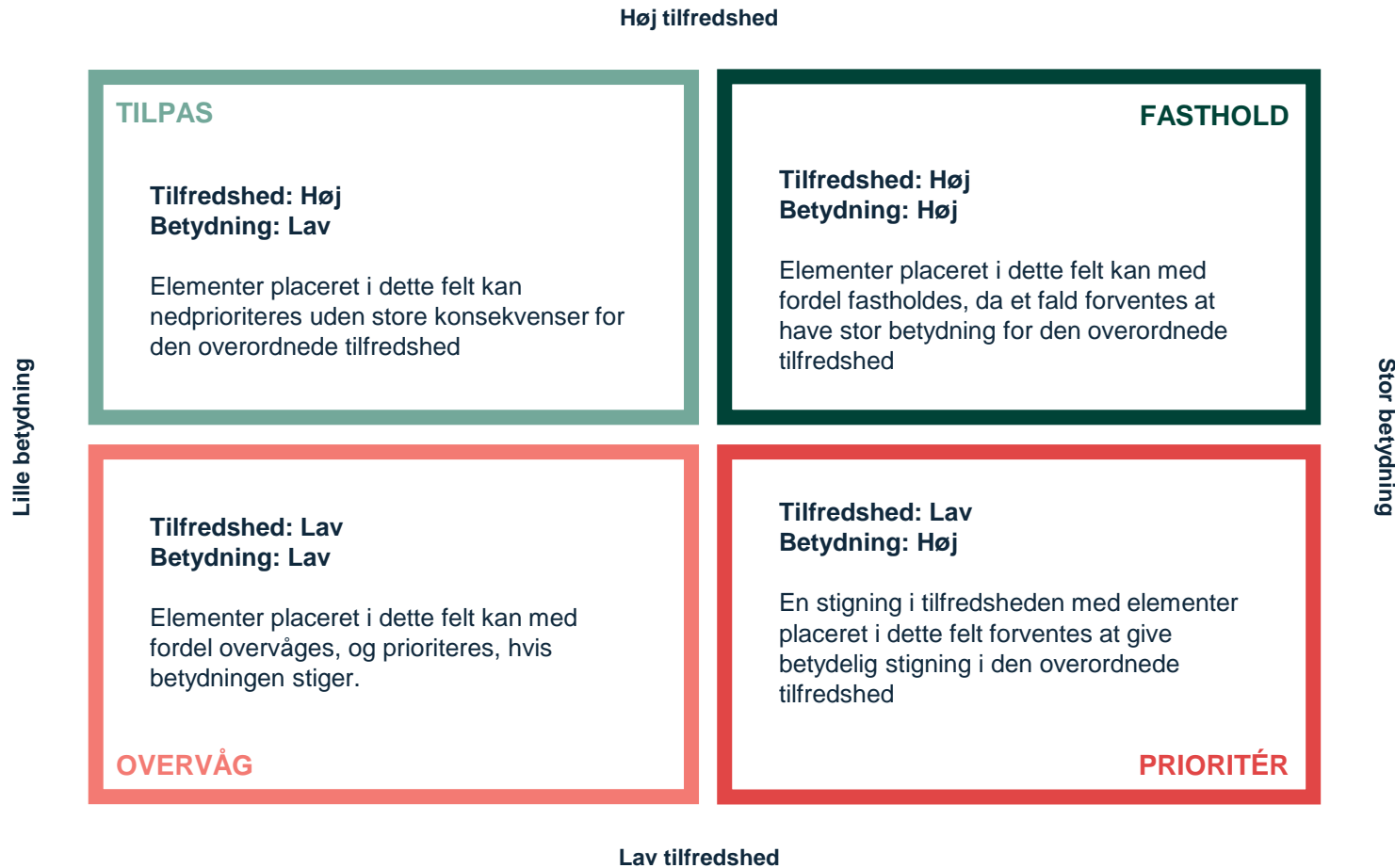


Tilfredshedsparametrene er både faldet og steget sammenlignet med sidste kvartal, Q1 2022, men rangeres stadig som værende godt tilfredsstillende overordnet set.

Den generelle information fra FynBus, opbevaringsmuligheder for bagage og det nuværende rutenettet er faldet med hhv. 4, 2 og 2 indekspoint.

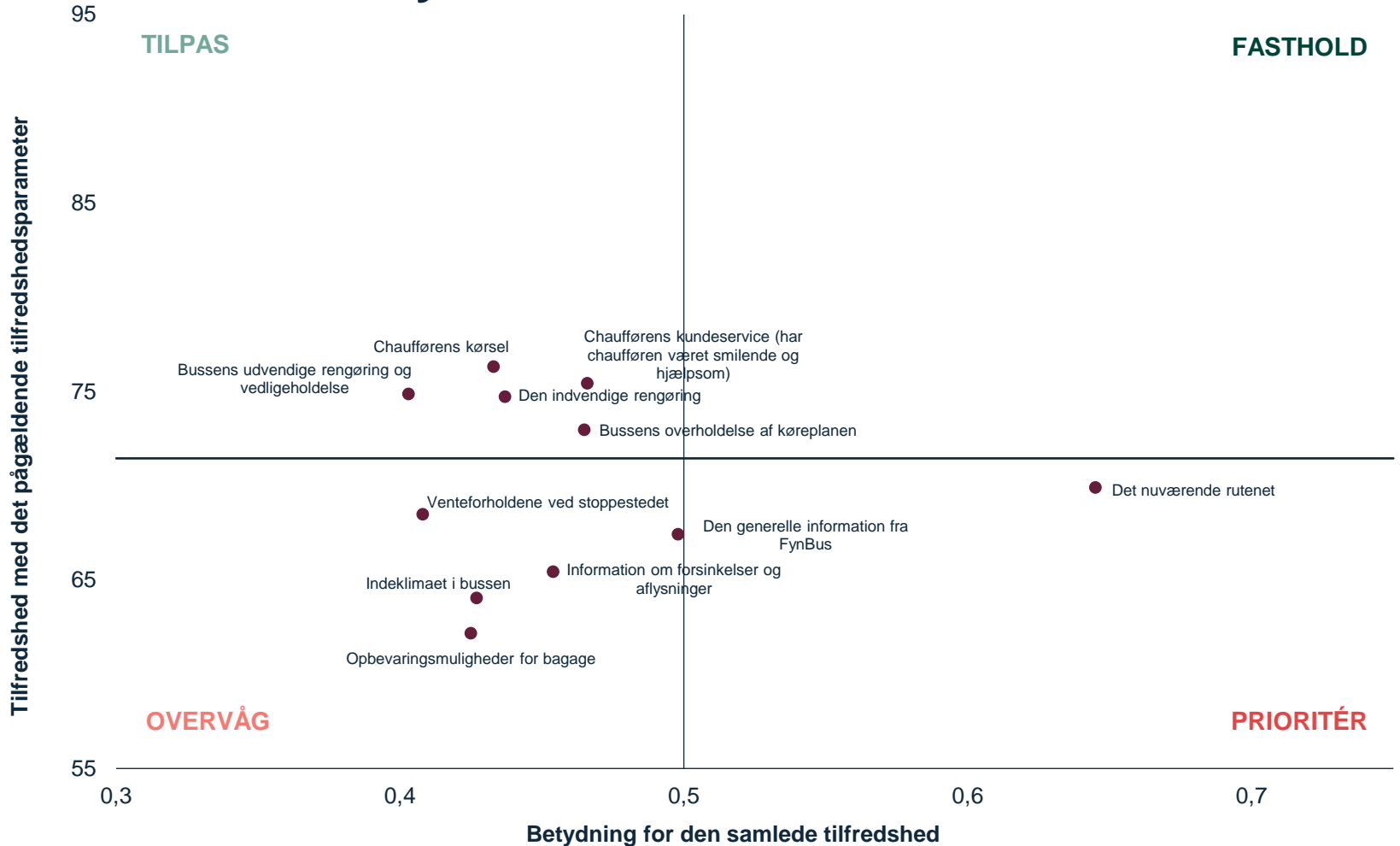
Samtidig er venteforholdene ved stoppestedet og antallet af ledige pladser i bussen steget med hhv. 1 og 3 indekspoint, mens information om forsinkelser og aflysninger er på niveau med Q1 2022.

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.

Den generelle information, Information vedr. forsinkelse, bagageopbevaring, indeklima og venteforhold kan med fordel prioriteres for at øge den samlede tilfredshed med FynBus



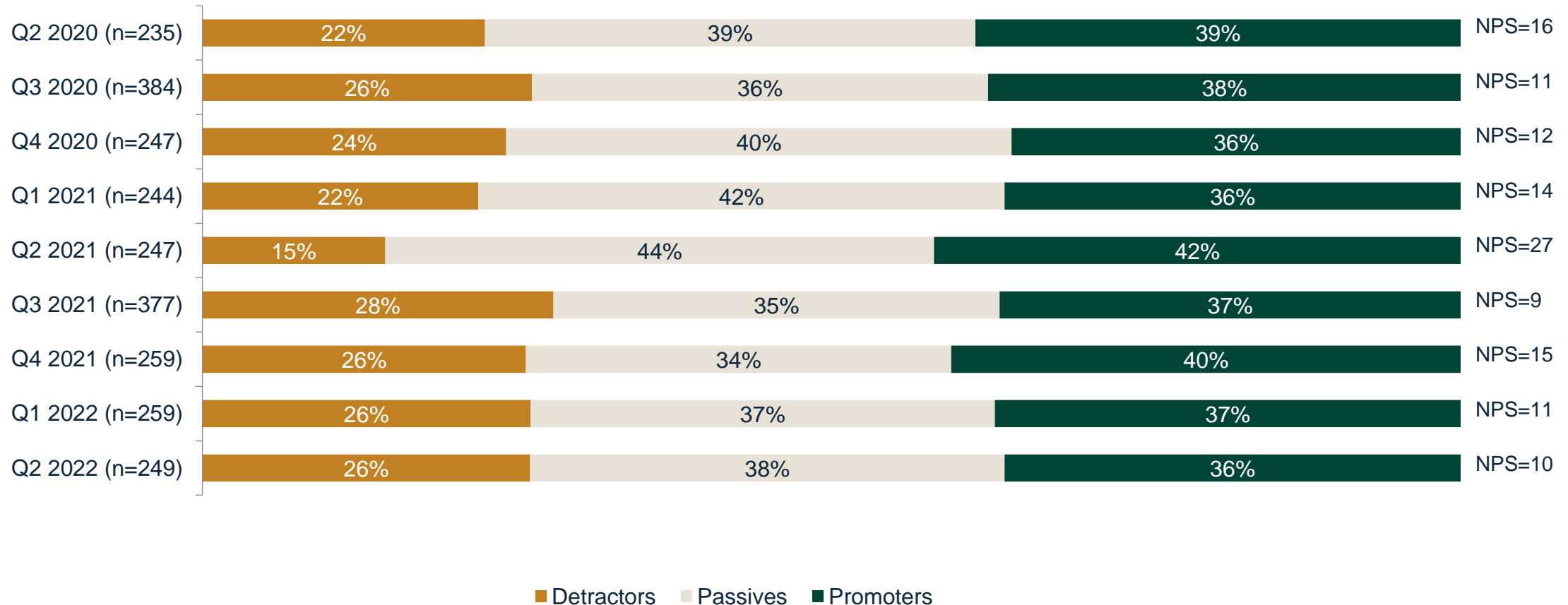
Tilpas: Fem parametre kan med fordel bibeholdes, da de har høj tilfredshed, men betyder mindre for den samlede tilfredshed. Dette inkluderer bussens indvendige og udvendige renhold og vedligeholdelse, chaufførens kørsel og kundeservice, samt bussens overholdelse af køreplanen.

Prioriter: Det nuværende rutenet kan med fordel prioriteres for at øge den samlede tilfredshed med FynBus.

Overvåg: Fem parametre kan overvåges for ændringer i betydning for den samlede tilfredshed. Venteforholdene ved stoppestedet, Informationer om forsinkelser og aflysninger, opbevaringsmuligheder for bagage, samt indeklimaet i bussen rangerer lavt ift. tilfredshed, men har heller ikke den største betydning for den samlede tilfredshed. Specielt vigtig er det at overvåge den generelle informationen fra FynBus, da denne er på grænsen til at betyde mere for den samlede tilfredshed.

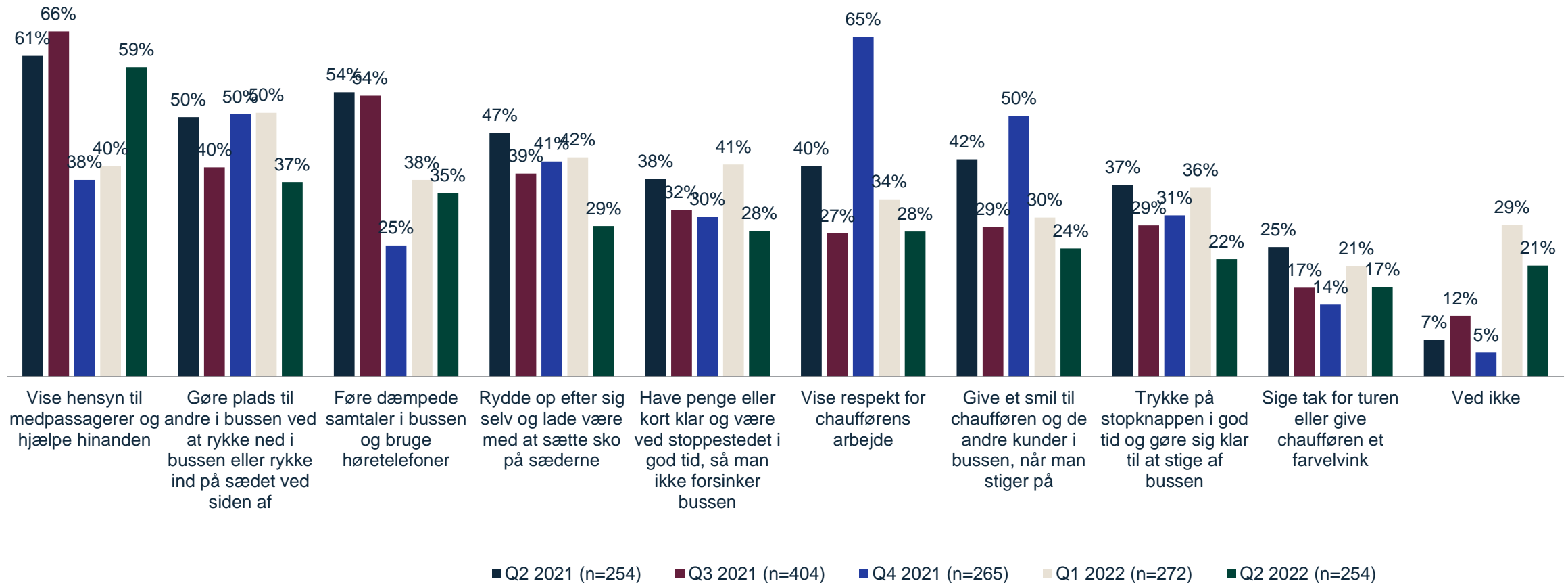
For bybusserne er NPS-scoren næsten uændret fra Q1 2022 til Q2 2022. Den ligger nu på 10 sammenlignet med 11 ved Q1 2022

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



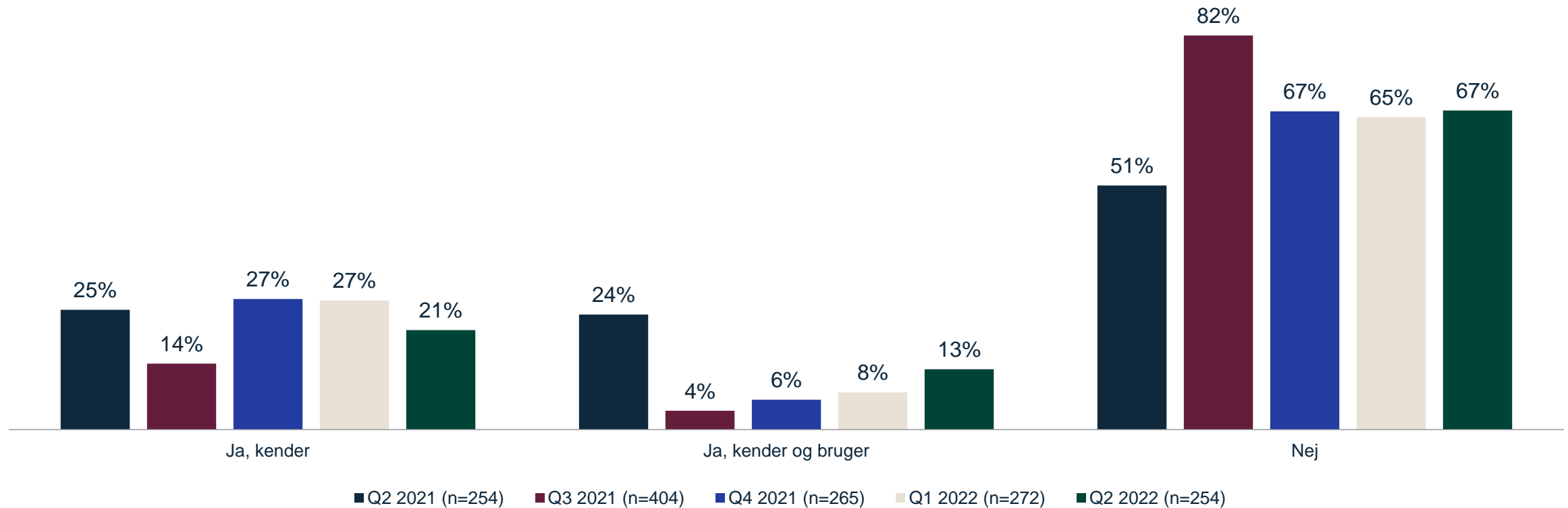
At vise hensyn til medpassagerer og hjælpe hinanden er det som flest kunder mener, man kan gøre for at alle får en god bustur

Vi kan alle, både kunder og chauffører, bidrage til, at alle får en god bustur. Hvad synes du, at man som passager kan bidrage med for at alle får en god bustur?



34% af FynBus' kunder kender til fynbus.dk/Skrivtilos, og 13% benytter siden til at give feedback til FynBus

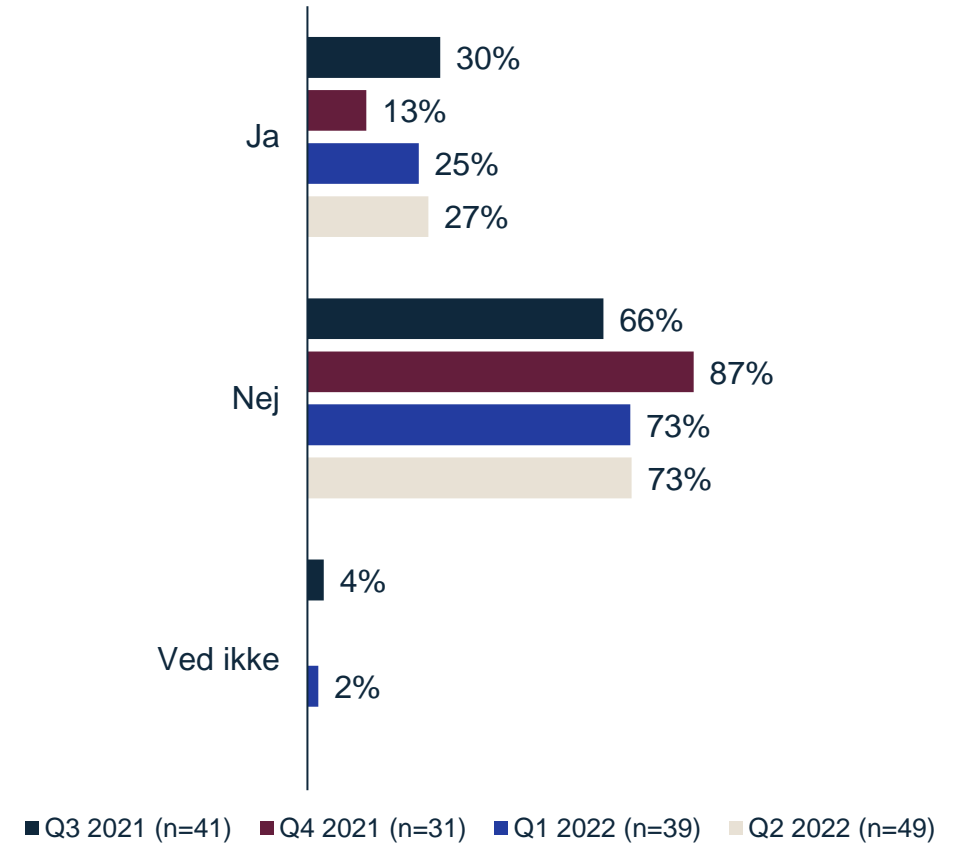
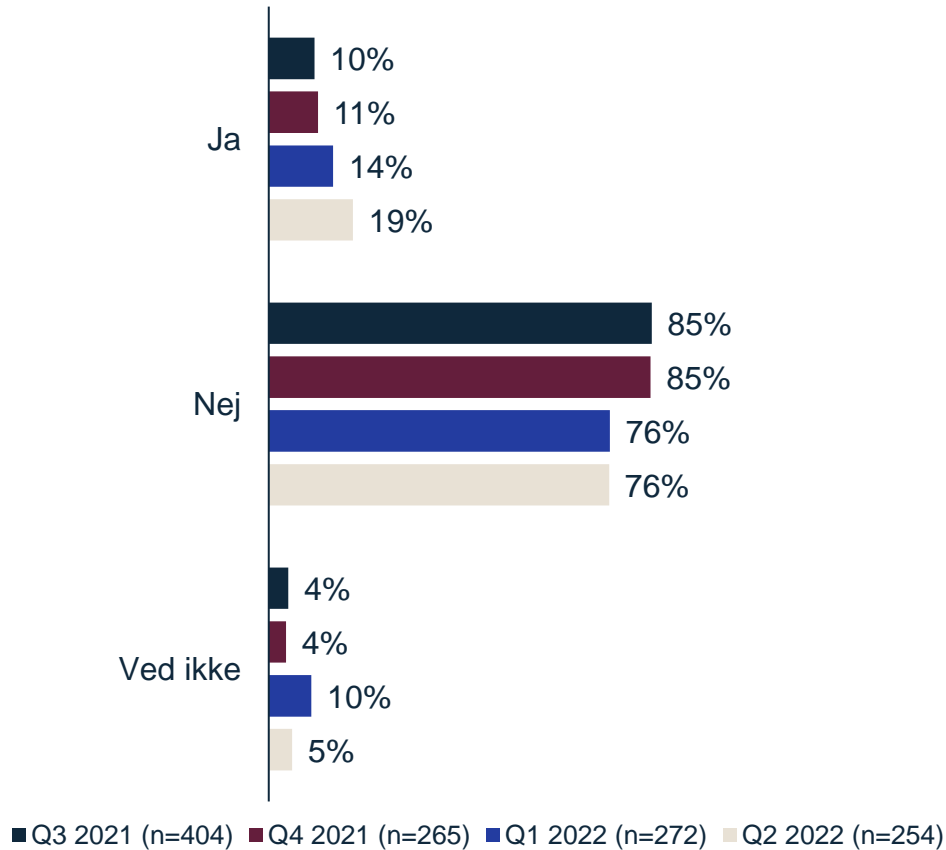
Det er vigtigt for FynBus, at du fortæller os om dine gode og dårlige oplevelser med bussen, så vi ved hvad vi gør rigtigt eller hvad vi kan gøre bedre. Kender og/eller bruger du fynbus.dk/Skrivtilos, hvor du kan skrive både positiv og negativ feedback?



19% af respondenterne kender Plustur. Af disse har 27% prøvet Plustur, hvilket er en stigning fra tidligere målinger

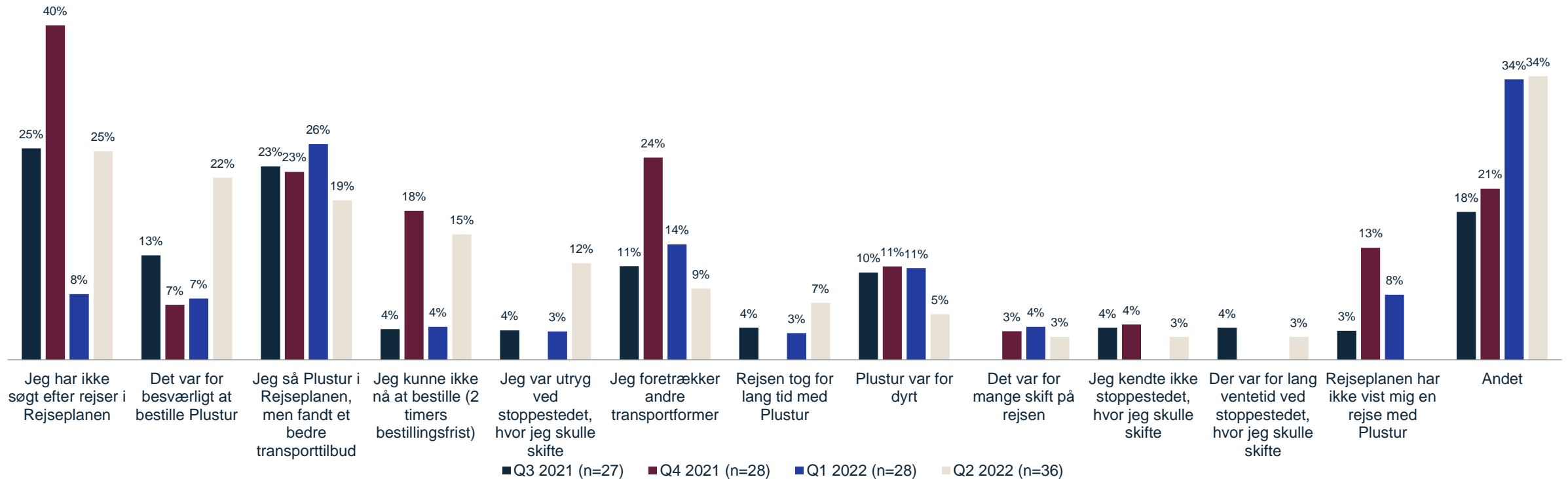
Plustur er en ny kørselstype, som du på visse rejser kan bestille i Rejseplanen. Med Plustur kan du blive kørt til eller fra et stoppested, hvor du kan skifte til eller fra bus eller tog. Kender du til Plustur?

Har du prøvet Plustur?



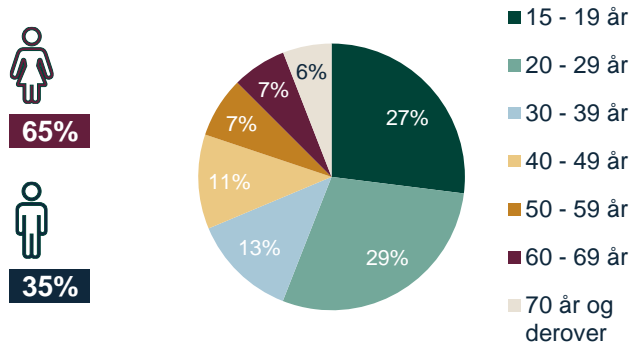
Af de, der ikke har prøvet Plustur siger 25%, at de ikke har søgt efter rejser i Rejseplanen, mens 22% synes det var for besværligt at bestille Plustur

Hvorfor har du ikke prøvet Plustur?/ Kender men har ikke prøvet plustur

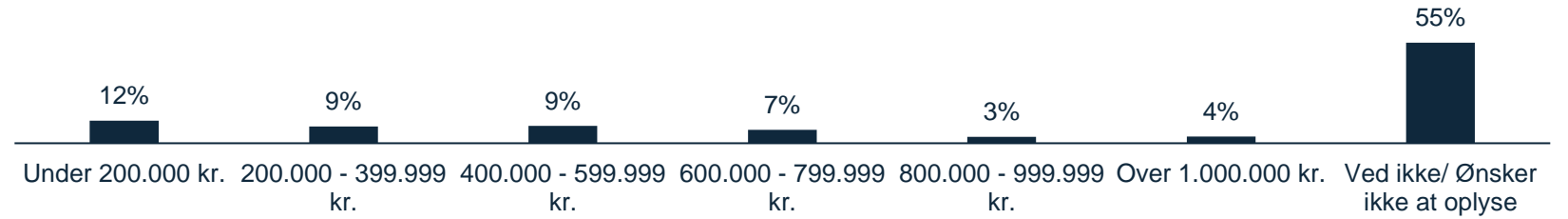


Fordeling på tværs af køn, alder, indtægt, husstand og geografi

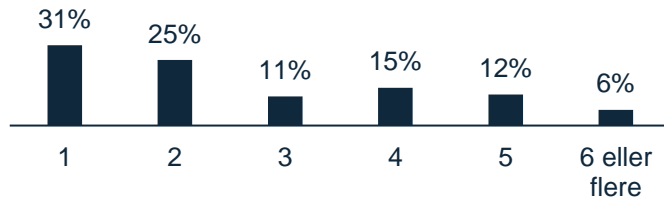
Køn og alder N=254



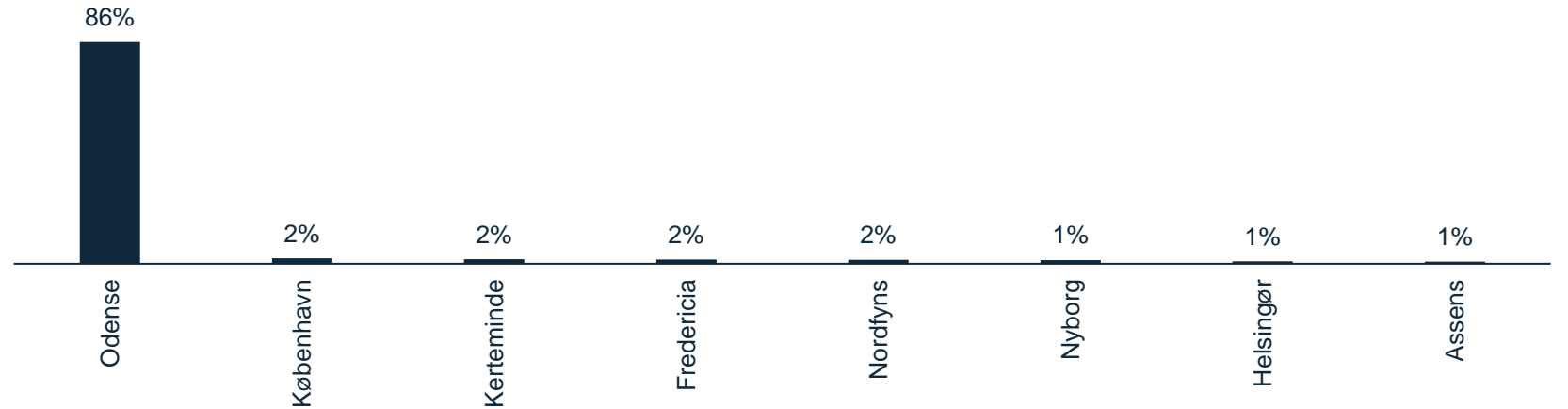
Hustandens årlige indtægt N=254



Beboere i husstanden N=254



De rejsendes kommune N=224



We empower transport &
mobility companies to improve
today and see tomorrow

Epinion Aarhus

Fellow Workspace
Mariane Thomsens Gade 4
8000 Aarhus
Denmark
T: +45 87 30 95 00
E: aarhus@epinionglobe.com

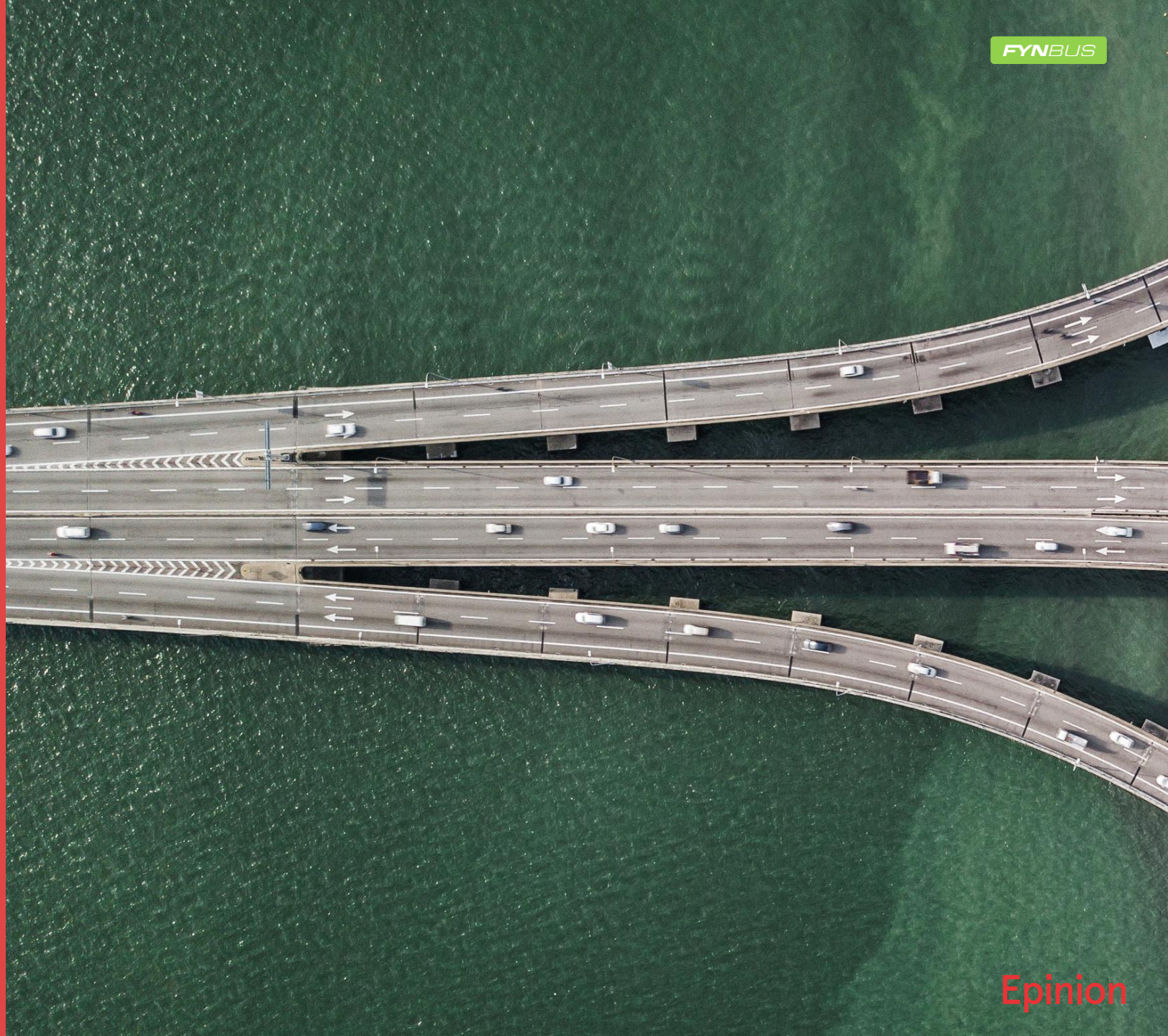
Epinion Copenhagen

Ryesgade 3F
2200 Copenhagen N
Denmark
T: +45 87 30 95 00
E: copenhagen@epinionglobe.com
www.epinionglobe.com

Incitamentsmåling

Regionalbusser, Q2 2022

Juli 2021



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 2022.

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 løb fra den 13. juni til den 25. juni 2022 (uge 24-25), hvor data er indsamlet enten ved personlige interviews foretaget på tablet (CAPI) eller ved brug af et QR-link, med adgang til spørgeskemaet på telefonen.



I alt bygger undersøgelsen på 257 respondenter, som er blevet interviewet.



På de følgende buslinjer:

110-111, 122-123S, 130-132, 140-141, 151-153, 161-162, 191-195, 825-826-827, 885, 920 og 930-932

Opsummering - overordnede udvikling siden marts 2022

	Marts 2022	Juni 2022	Udvikling	
Tilfredshed (Total)	76,3	76,2	0,0	↔
Hvor tilfreds er du alt i alt med denne bustur?	80,5	81,7	1,1	↗
Er dine forventninger til FynBus blevet indfriet?	78,8	79,2	0,4	↗
Forestil dig det perfekte trafikkselskab – hvor tæt på eller langt fra dette ideal er FynBus?	70,0	68,1	-1,9	↘
Loyalitet (Total)	76,6	75,9	-0,7	↘
I hvilken grad ville du anvende FynBus, hvis du havde andre transportmuligheder på samme strækning?	56,4	58,4	2,0	↗
I hvilken grad vil du anbefale FynBus til andre, fx. venner, familie og kolleger?	76,3	74,1	-2,2	↘
Hvor sandsynligt er det, at du vil vælge at køre med FynBus igen?	96,4	94,1	-2,3	↘
Image (Total)	78,9	77,2	-1,7	↘
I hvilken grad oplever du FynBus som et troværdigt busselskab?	83,0	82,4	-0,6	↘
I hvilken grad oplever du FynBus som et pålideligt busselskab?	77,7	78,3	0,6	↗
I hvilken grad oplever du FynBus som et busselskab der har et godt omdømme?	75,8	71,4	-4,3	↘
Incitamentsfaktorer				
Indeklimaet i bussen	71,4	70,7	-0,7	↘
Den indvendige rengøring	74,8	75,2	0,4	↗
Chaufførens kørsel	77,2	80,7	3,5	↗
Chaufførens kundeservice (har chaufføren været smilende og hjælpsom)	76,1	80,1	4,0	↗
Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse	72,9	78,3	5,4	↗
Bussens overholdelse af køreplanen	76,0	75,1	-0,9	↘
Andre tilfredshedsfaktorer				
Information om forsinkelser og aflysninger	68,9	69,6	0,7	↗
Den generelle information fra FynBus	71,8	72,8	1,0	↗
Antallet af ledige siddepladser i bussen	78,6	80,3	1,6	↗
Venteforholdene ved stoppestedet	62,0	66,5	4,5	↗
Opbevaringsmuligheder for bagage	70,5	71,2	0,6	↗
Det nuværende rutenet	71,0	70,1	-0,9	↘

↗ **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)

↘ **Negativ 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



Tilfredshed

Overordnet er FynBus' kunder tilfredse.

Tilfredsheden ligger på alle parametre nogenlunde jævnt sammenlignet med målingerne for Q1 2022.



Loyalitet

Loyaliteten ligger på 76 indekspoint, og er derved faldet 1 indekspoint siden Q1 2022.

Generelt set har loyaliteten hos FynBus' passagerer ligget rimelig stabilt på alle parametre henover det sidste år, og sammenlignet med Q2 2021, samme tidspunkt sidste år, ser man en lille stigning på tværs af parametre.



Image

Total set ligger FynBus' image 77 indekspoint, hvilket er et fald på 2 indekspoint sammenlignet med sidste kvartal, Q1 2022.

Sammenlignet med samme periode sidste år, Q2 2021, ligger alle parametre på et relativt stabilt niveau, selvom der ses et lille fald ved FynBus som et selskab med godt omdømme.

Opsummering



Incitamentsfaktorer

Tilfredsheden med alle, undtagen én, incitamentsfaktorer er på niveau eller steget sammenlignet med Q1 2022.

Alt i alt scorer alle incitamentsfaktorer godt eller meget godt.



Andre tilfredshedsfaktorer

Blandt tilfredshedsparametrene ligger tilfredsheden nogenlunde stabilt, dog med en stigning sammenlignet med Q1 2022.

Opsummering



Prioriteringskort

Prioriteringskortet giver en indikation om, hvor FynBus kan prioritere sin indsats, for at højne kundetilfredsheden blandt de rejsende.

De to parametre, det nuværende rutenet og den generelle information fra FynBus kan prioriteres for at øge den samlede tilfredshed.

Samtidig bør den høje tilfredshed med chaufførens kørsel og kundeservice, samt bussens overholdelse af køreplanen fastholdes som de er nu, da passagererne er tilfredse med de nuværende tilstande.



NPS-score

NPS-scoren ligger på 11 og er dermed faldet med 8 point siden Q1 2022.

Sammenlignet med samme periode sidste år, Q2 2021, er NPS-scoren steget med 2 point.



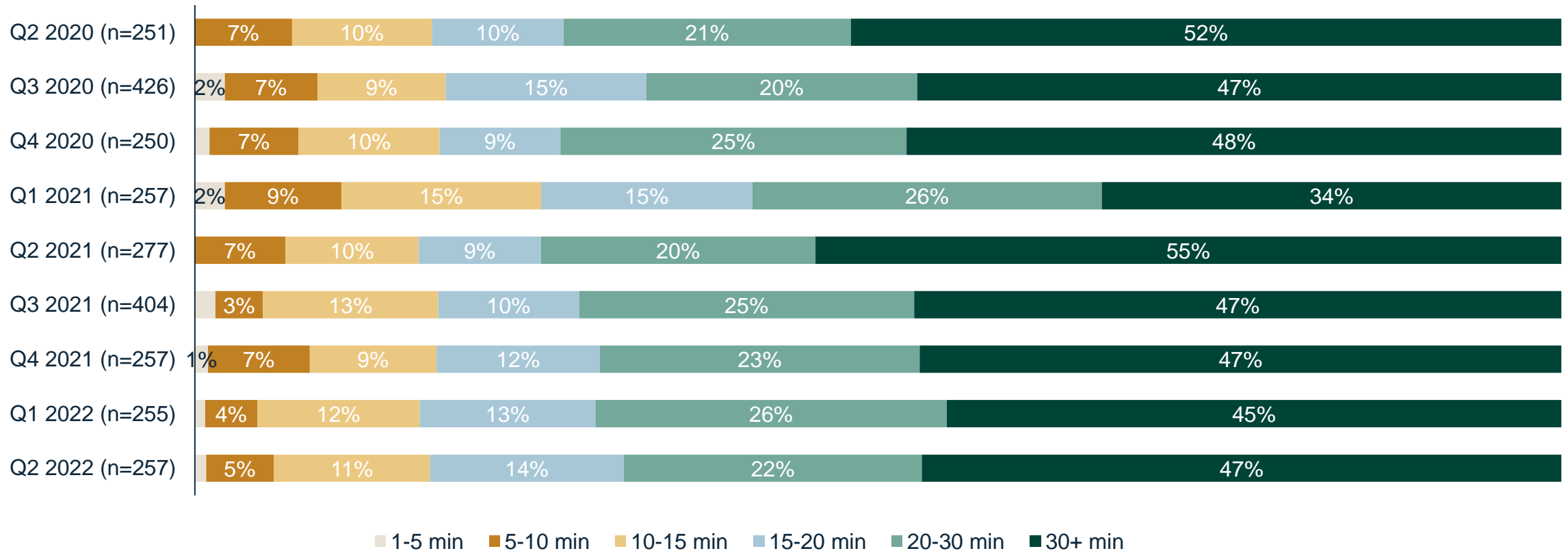
Plustur

28% af kunderne kender til plustur, mens 34% af dem som kender plustur har prøvet det.

Blandt dem, der ikke har prøvet plustur, svarer 25%, at de foretrækker andre transportformer, mens 24% svarer at de synes plustur var for dyrt.

Rejsetiden blandt rejsende forbliver nogenlunde ens sammenholdt med sidste kvartal

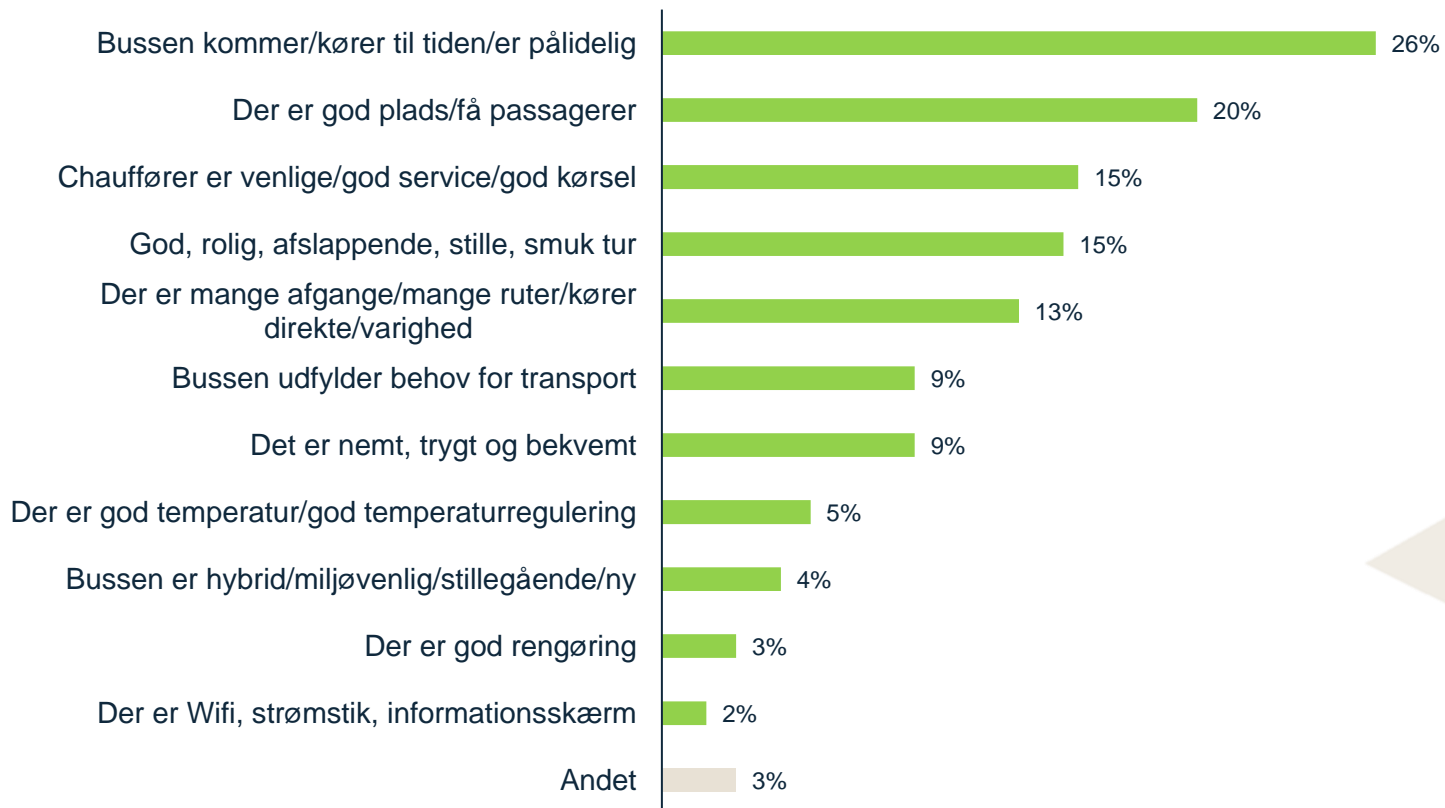
Busturens varighed – De rejsendes rejsetid i regionalbusserne



Af gode ting ved busturen svarer flest rejsende, bussen kommer/kører til tiden (26%), og at der er god plads/få passagerer (20%)

Hvad synes du er godt ved turen?

N=182



Note: Da respondenterne kan nævne flere gode ting ved turen, kan grafen summere til mere end 100 %.

Udvalgte kommentarer



«Der er aircondition, så man har det tilpas, i forhold til temperaturen»

«Man kan sidde og nyde naturen»

«Den køre som regel til tiden, og har været et pålideligt transportmiddel i de 5 måneder jeg har haft brug for at tage bussen.»

«Buschaufføren nåede at se mig og stoppe selv om jeg var sent på den»

«Den kører til tiden, turen er fin og hyggelig»

«Man kan sidde og slappe af i den »

«Den er til tiden, der er plads og indeklimaet er godt»

Af dårlige ting ved busturen svarer flest rejsende, at der ofte er forsinkelser (22%), samt at der er dårlig indeklima eller for varmt (12%)

Hvad synes du er dårligt ved turen?

N=128



Note: Da respondenterne kan nævne flere dårlige ting ved turen, kan grafen summere til mere end 100 %.

Udvalgte kommentarer



«Mange mennesker og der er enormt indelukket luft»

«Ofte ikke nok plads i bussen i myldretiden»

«Bussen larmer og rengøringen er ikke så godt»

«Specifikt på denne tur; turen virker lang, også unødvendigt lang og priserne er generelt set temmelig høje.»

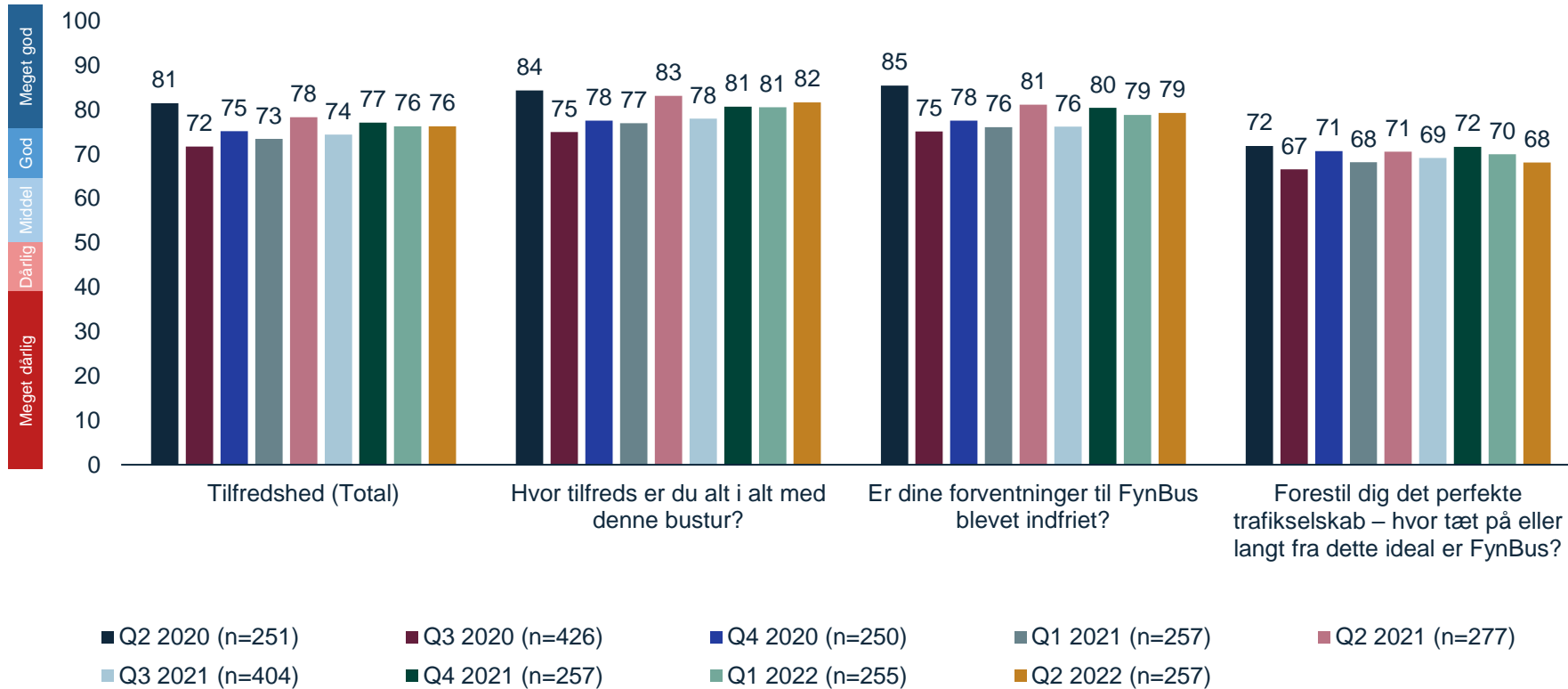
«Temperatur i bussen om sommeren koger vi, vinteren fryser vi»

«At den var forsinket»

«Bussen kører ikke altid helt efter planen. Den er tit forsinket i forhold til den officielle plan»

På grafen ses tilfredsheden på forskellige specificerede parametre samt den samlede tilfredshed på indeks mellem 0 og 100

Tilfredshed

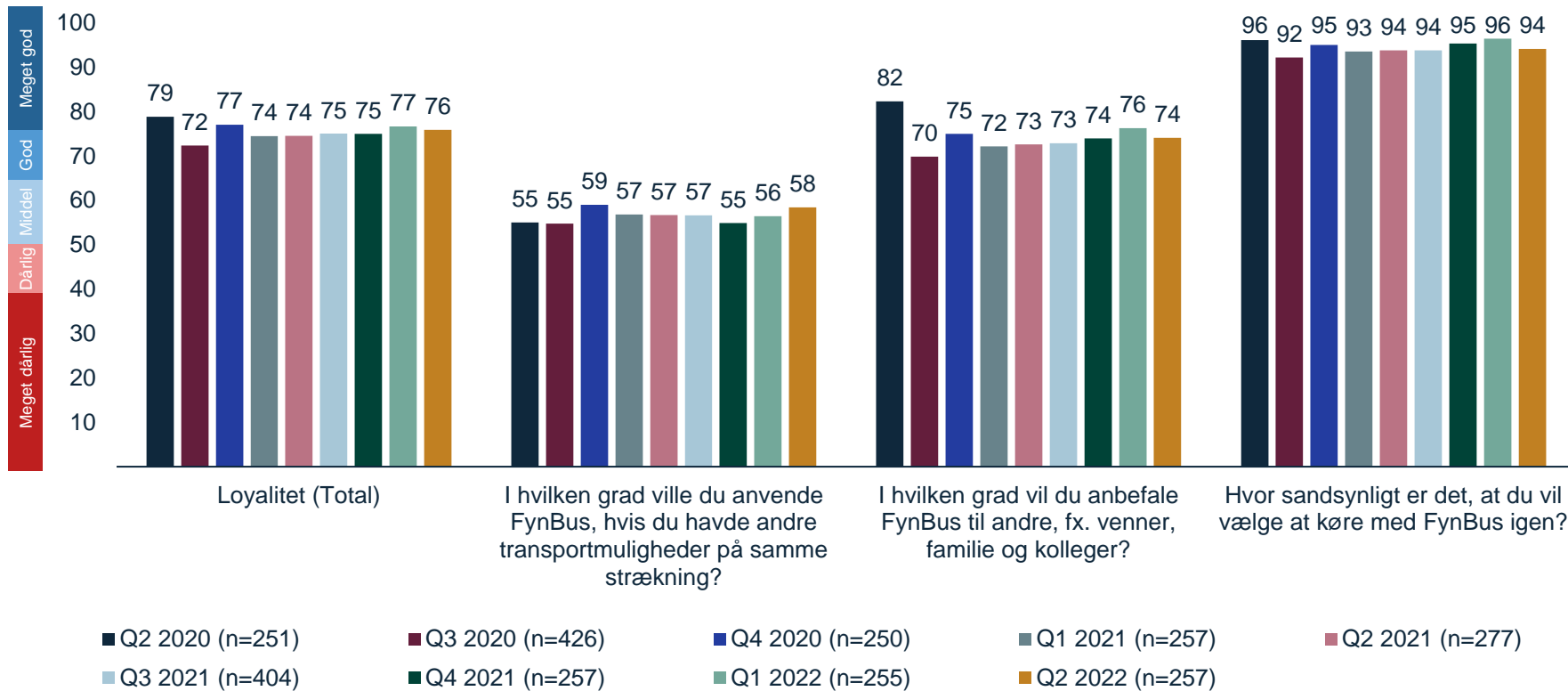


Tilfredsheden ligger på alle parametre nogenlunde jævnt sammenlignet med målingerne for Q1 2022.

Sammenlignet med Q1 2022, ser man en mindre stigning i tilfredsheden alt i alt, med 1 indekspoint, samt et fald på 2 indekspoint for det perfekte busselskab

På grafen ses tilfredsheden på forskellige specificerede parametre samt den samlede tilfredshed på indeks mellem 0 og 100

Loyalitet



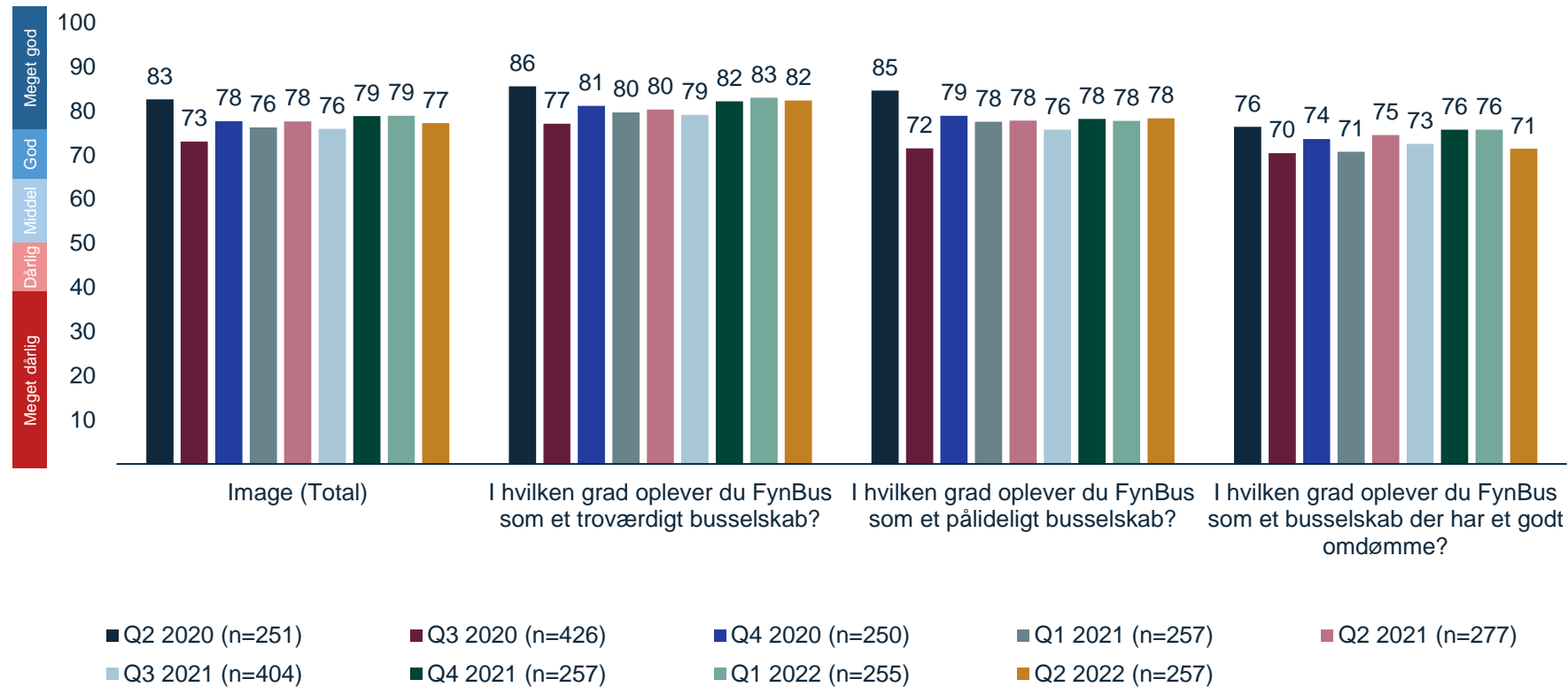
Den samlede loyalitet er på 76 indekspoint, hvilket er et mindre fald på 1 indekspoint siden Q1 2022.

sammenlignet med sidste kvartal, Q1 2022, ser man en stigning på 2 indekspoint i om respondenterne vil anvende FynBus, hvis de havde andre transportmuligheder på samme strækning. De resterende to parametre oplever et fald på 2 indekspoint.

Generelt set har loyaliteten hos FynBus' passagerer ligget rimelig stabilt på alle parametre henover det sidste år

På grafen ses tilfredsheden på forskellige specificerede parametre samt den samlede tilfredshed på indeks mellem 0 og 100

Image



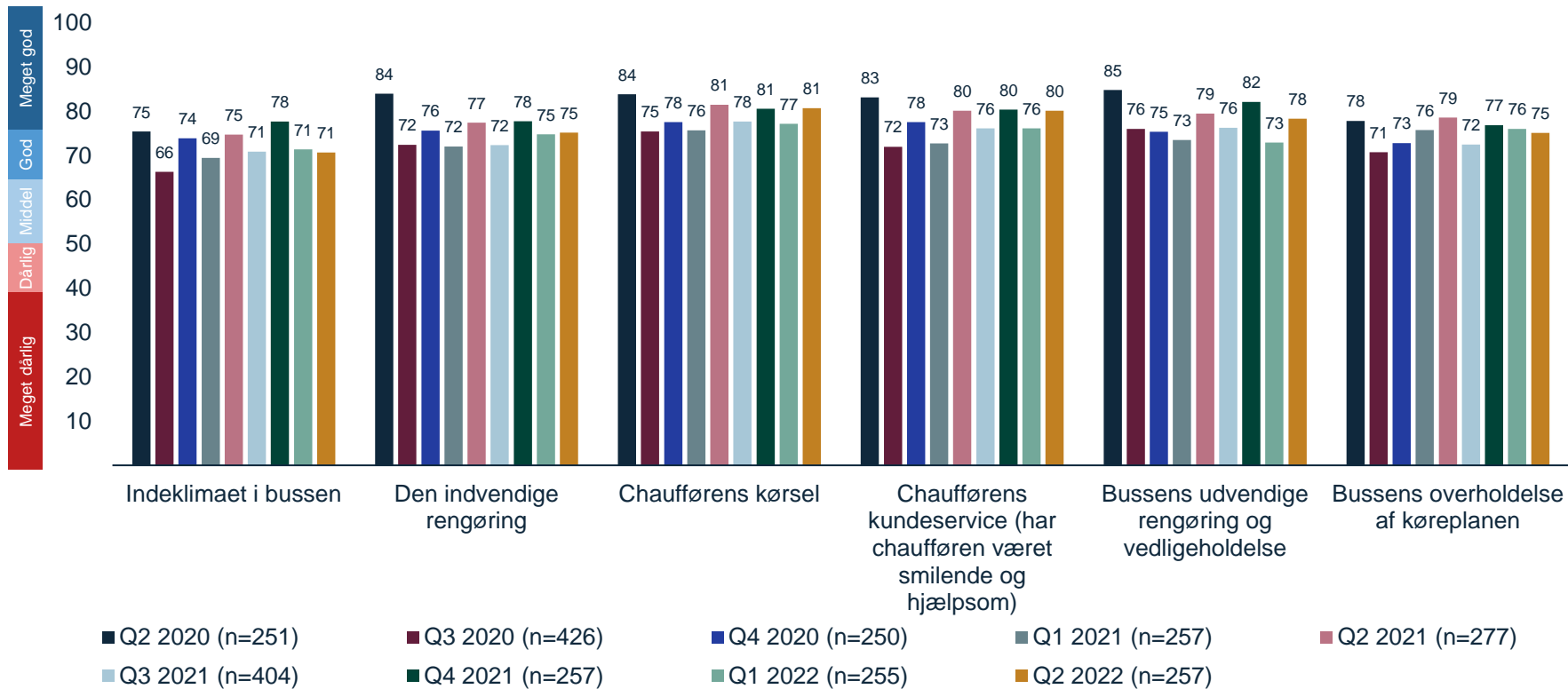
Total set ligger FynBus' image på 77 indekspoint, hvilket er et fald på 2 indekspoint sammenlignet med sidste kvartal, Q1 2022.

De nogenlunde stabile målinger går igen, når man kigger på FynBus' troværdighed og pålidelighed som busselskab, der også begge ligger på niveau med målingerne for Q1 2022.

FynBus som et busselskab med godt omdømme har dog oplevet et fald på 5 indekspoint sammenlignet med sidste kvartal, Q1 2022.

På grafen ses de rejsendes tilfredshed målt på forskellige incitamentsfaktorer på indeks mellem 0 og 100

Hvor tilfreds er du alt i alt med...?



Tilfredsheden med alle, undtagen én, incitamentsfaktorer er på niveau eller steget sammenlignet med sidste kvartal, Q1 2022.

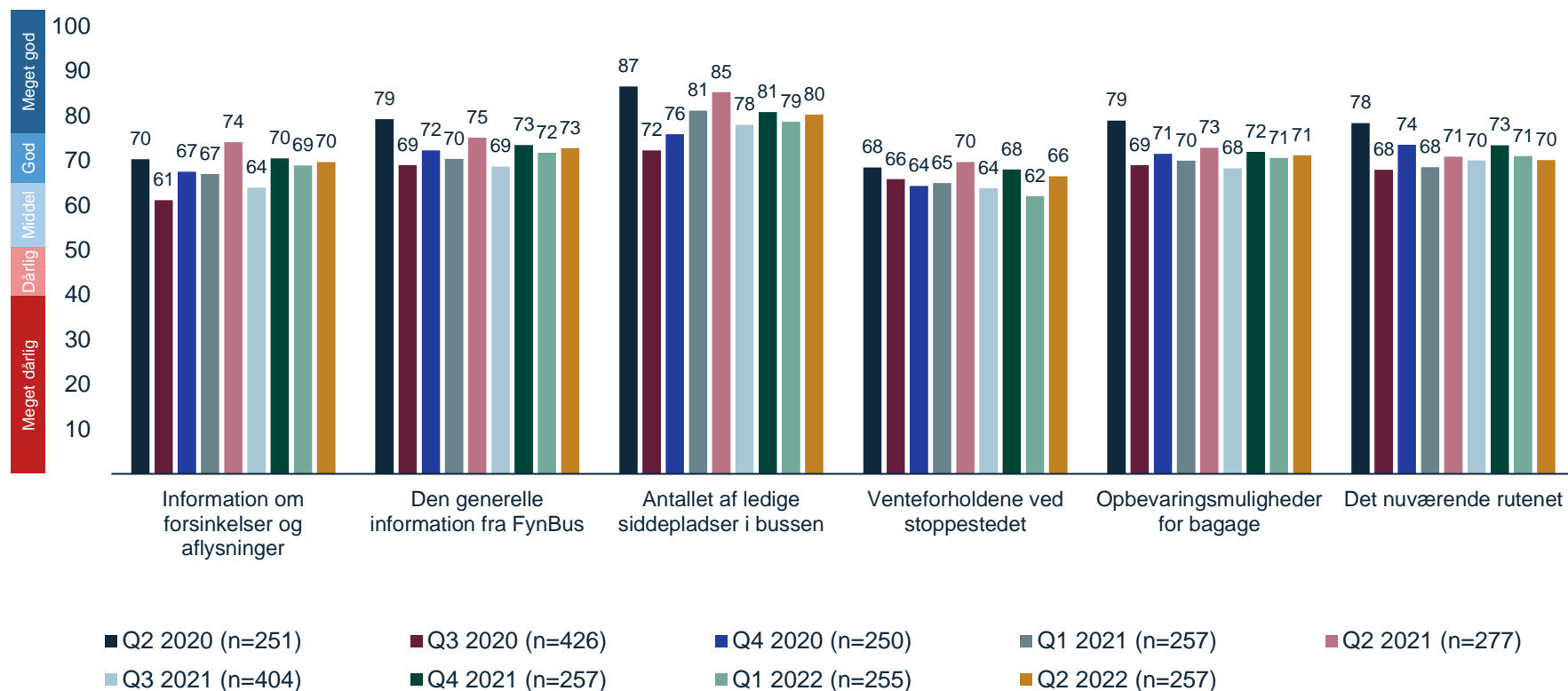
Faldet ses på bussens overholdelse af køreplanen. Dog er den kun faldet 1 indekspoint sammenlignet med Q1 2022.

Den største stigning ses i bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse, som er steget med 5 indekspoint sammenlignet med Q1 2022.

Alt i alt scorer alle incitamentsfaktorer godt eller meget godt.

På grafen ses de rejsendes tilfredshed målt på forskellige tilfredshedsparametre på indeks mellem 0 og 100

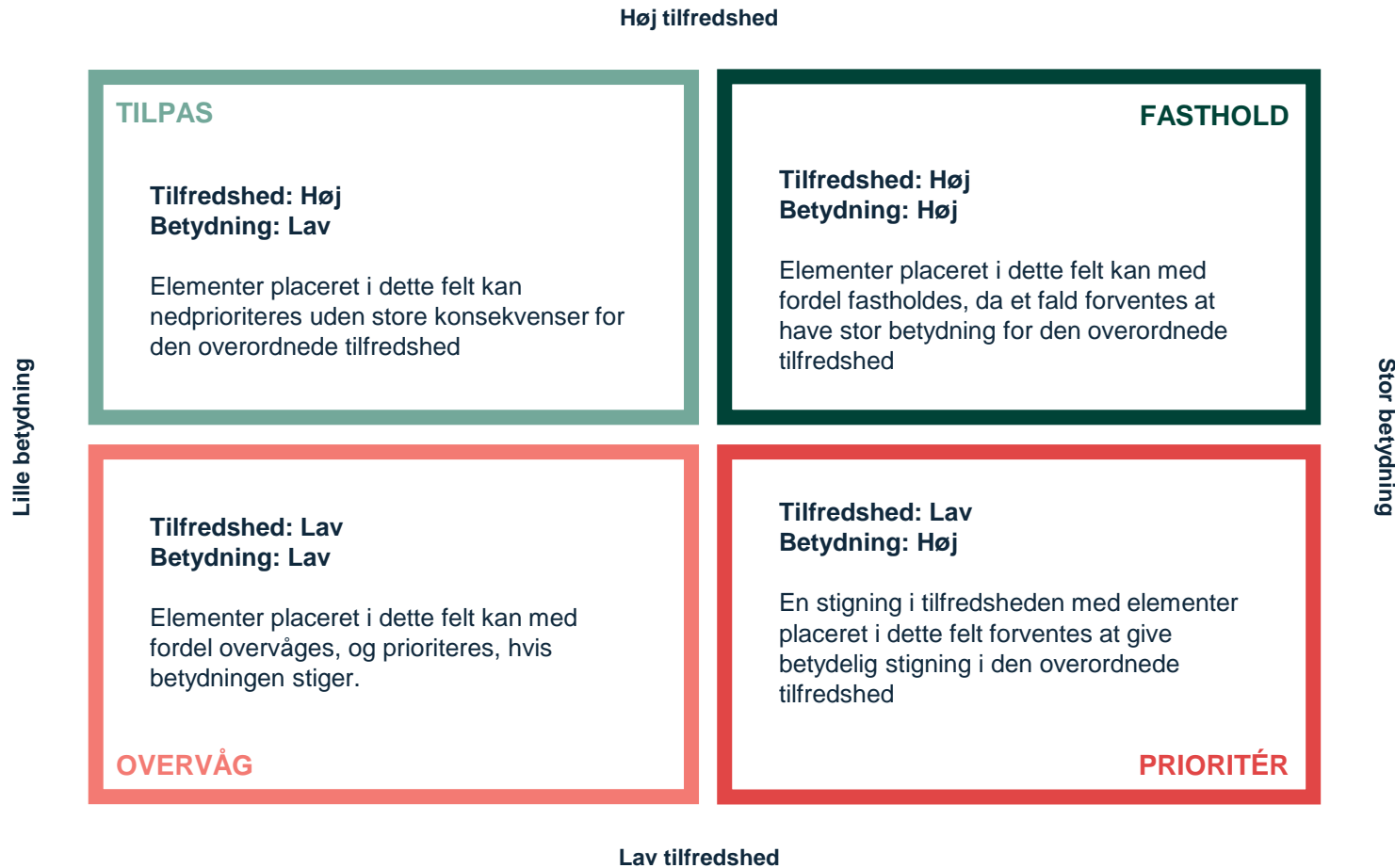
Hvor tilfreds er du alt i alt med...?



Blandt tilfredshedsparametrene ligger tilfredsheden overordnet set jævnt sammenlignet med Q1 2022, men med en lille stigning.

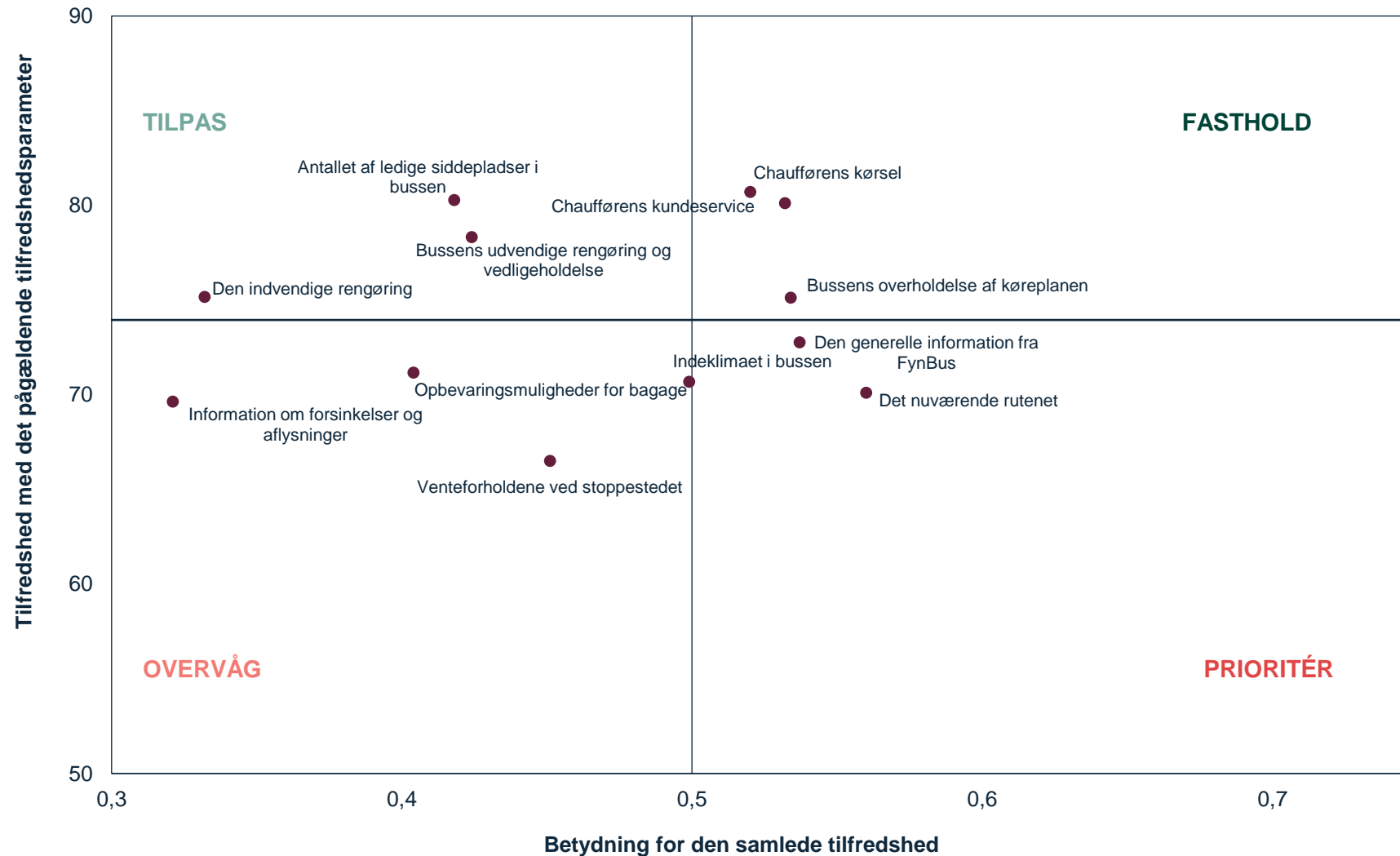
Der ses en stigning på mellem 1-4 indekspoint på alle parametre med undtagelse af det nuværende rutenettet der er faldet med 1 indekspoint sammenlignet med sidste kvartal, Q1 2022.

Hvad er et prioriteringskort?



- Et prioriteringskort placerer 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.

5 tilfredshedsparametre kan med fordel øges for at sikre en højere samlet tilfredshed



Fasthold: Chaufførens kørsel og kundeservice, samt bussens overholdelse af køreplanen har relativ stor betydning for den samlede tilfredshed og relativ høj tilfredshed.

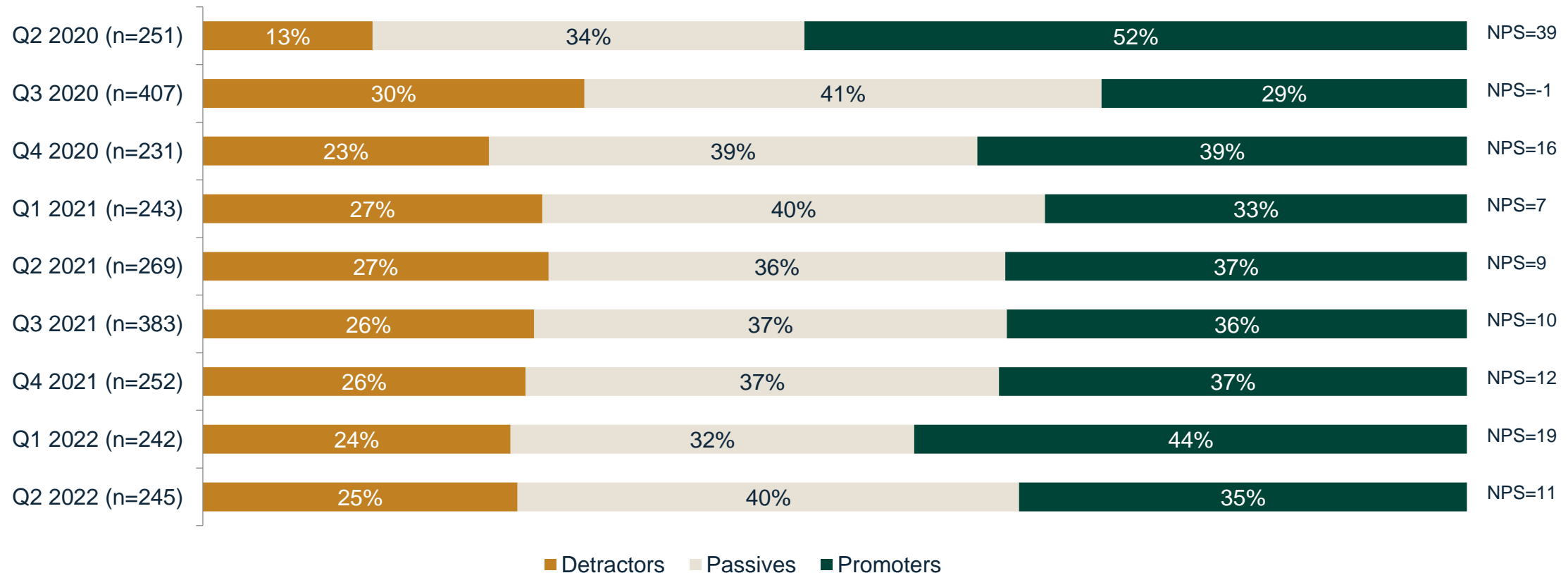
Overvåg: Især bussens indeklima, opbevaringsmuligheder for bagage, venteforholdene ved stoppestedet, samt information om forsinkelser og aflysninger kan overvåges..

Priorité: Den generelle information fra FynBus og det nuværende rutenet kan med fordel prioriteres, da de har stor betydning for den samlede tilfredshed, men samtidig relativ lav tilfredshed.

Tilpas: Antallet ledige siddepladser, samt bussens udvendige og indvendige rengøring og vedligeholdelse, har høj tilfredshed men betyder mindre for den samlede tilfredshed hos passagererne.

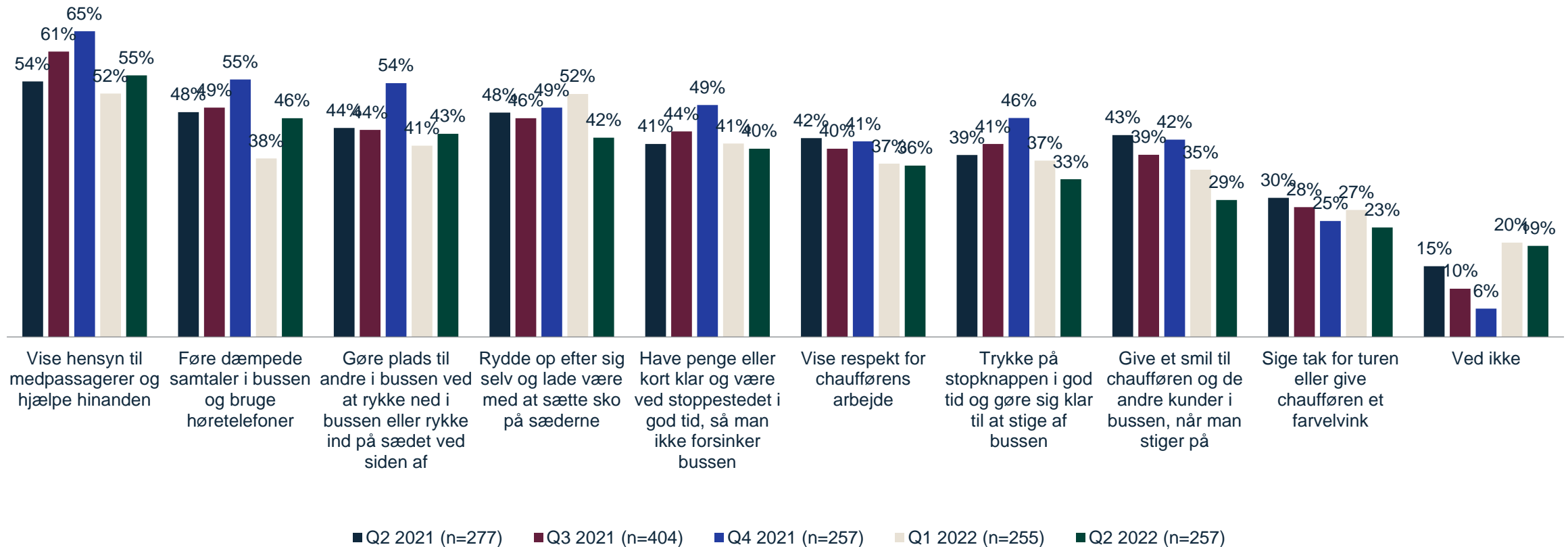
NPS-scoren ligger på 11 og er dermed faldet med 8 point siden Q1 2022. Andelen af detractors er nogenlunde uforandret – det er primært passives og promoters som er ændret.

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



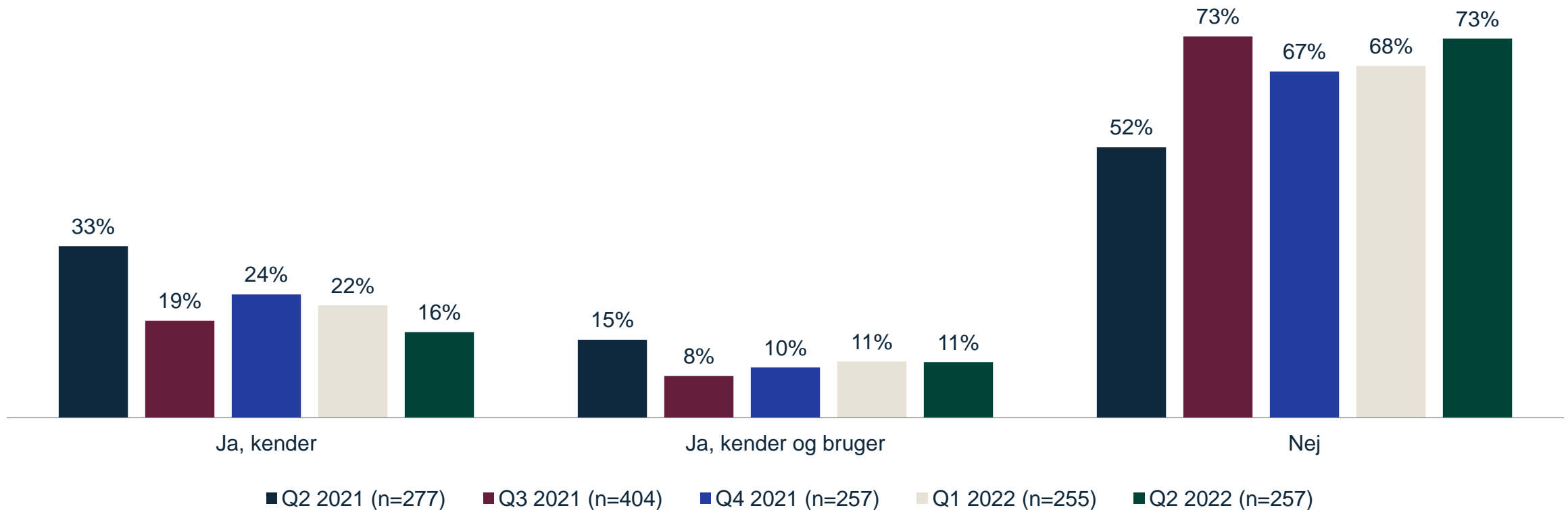
At vise hensyn, føre dæmpede samtaler og gøre plads til andre i bussen er de mest udbredte bud på, hvad passagererne kan gøre for, at alle får en god bustur

Vi kan alle, både kunder og chauffører, bidrage til, at alle får en god bustur. Hvad synes du, at man som passager kan bidrage med for at alle får en god bustur?



27% af FynBus' passagerer kender til fynbus.dk/Skrivtilos, men kun 11% benytter siden til at give feedback til FynBus

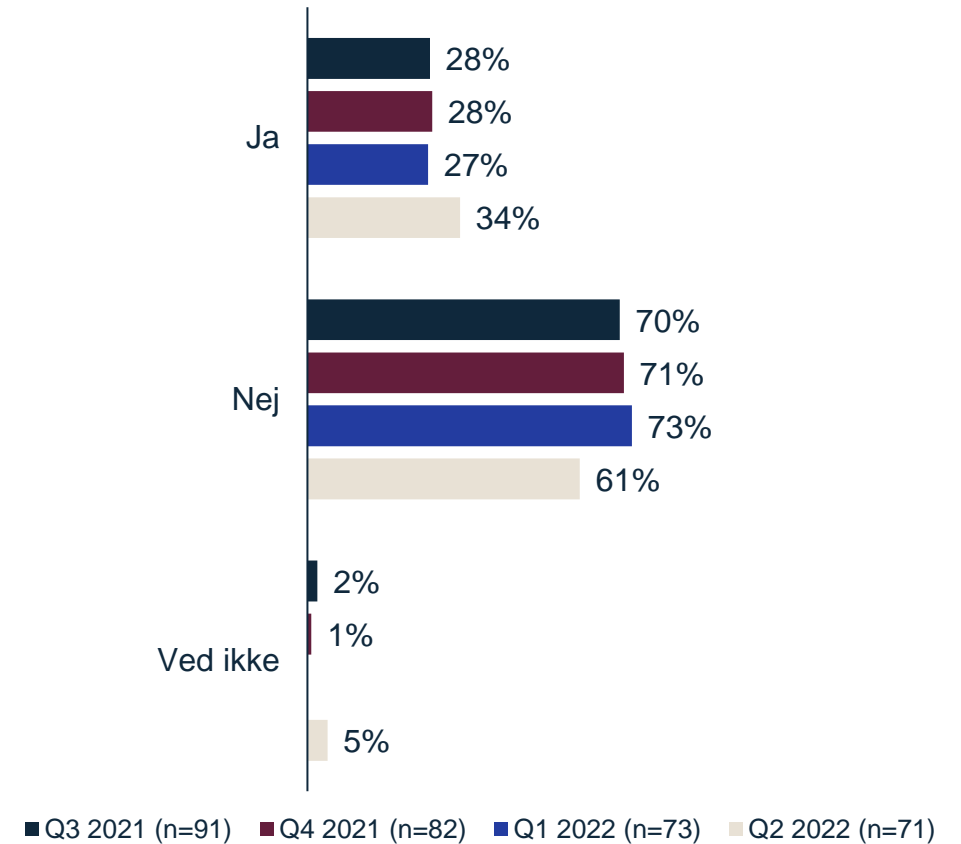
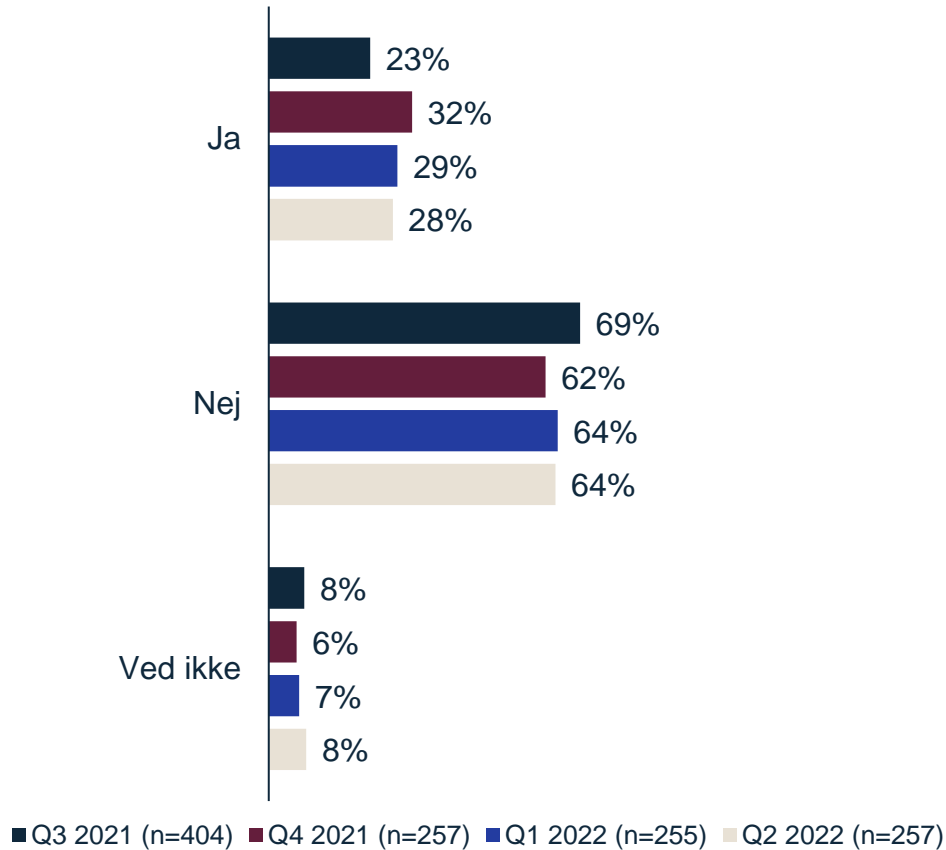
Det er vigtigt for FynBus, at du fortæller os om dine gode og dårlige oplevelser med bussen, så vi ved hvad vi gør rigtigt eller hvad vi kan gøre bedre. Kender og/eller bruger du fynbus.dk/Skrivtilos, hvor du kan skrive både positiv og negativ feedback?



28% af kunderne kender til plustur, mens 34% af dem som kender plustur har prøvet det

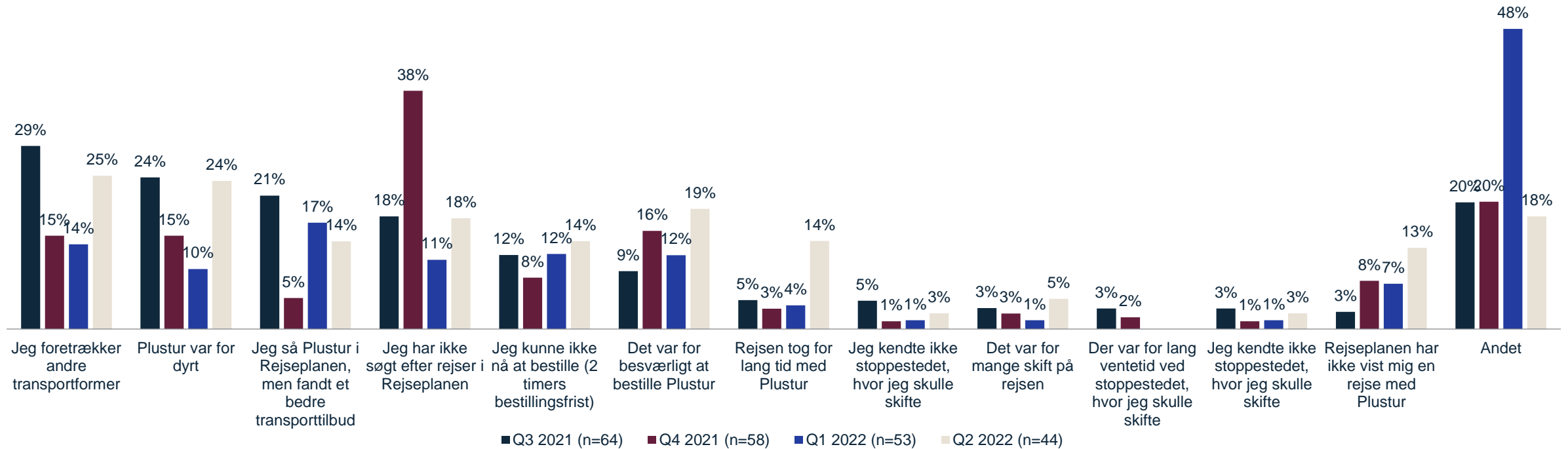
Plustur er en ny kørselstype, som du på visse rejser kan bestille i Rejseplanen. Med Plustur kan du blive kørt til eller fra et stoppested, hvor du kan skifte til eller fra bus eller tog. Kender du til Plustur?

Har du prøvet Plustur?



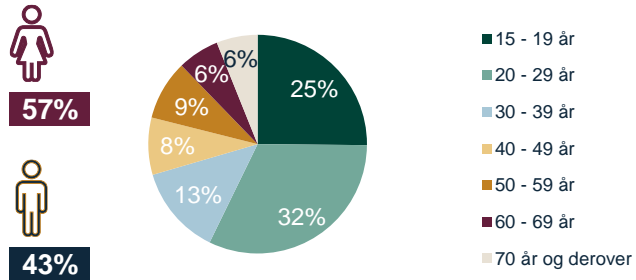
Blandt dem, der ikke har prøvet plustur, svarer 25%, at de foretrækker andre transportformer, mens 24% svarer at de synes plustur var for dyrt

Hvorfor har du ikke prøvet Plustur? ? (stillet til dem, som kender, men ikke har prøvet plustur)

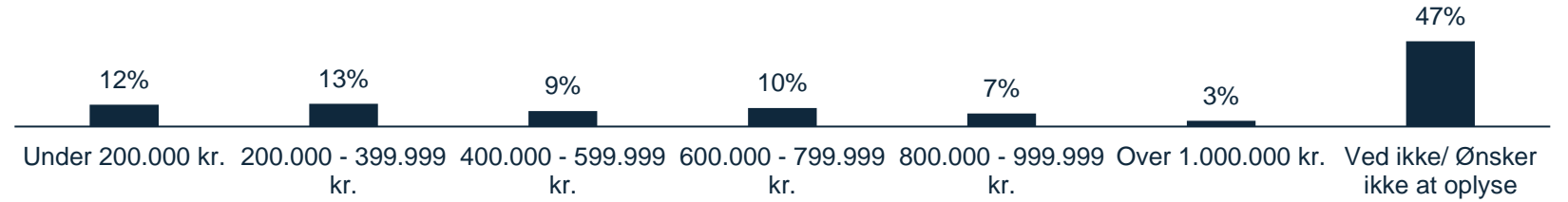


Fordelinger på tværs af køn, alder, indtægt, husstand og geografi

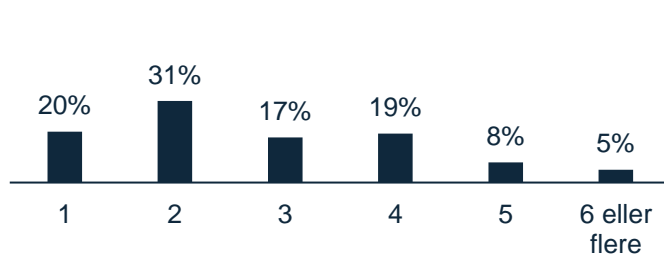
Køn og alder N=257



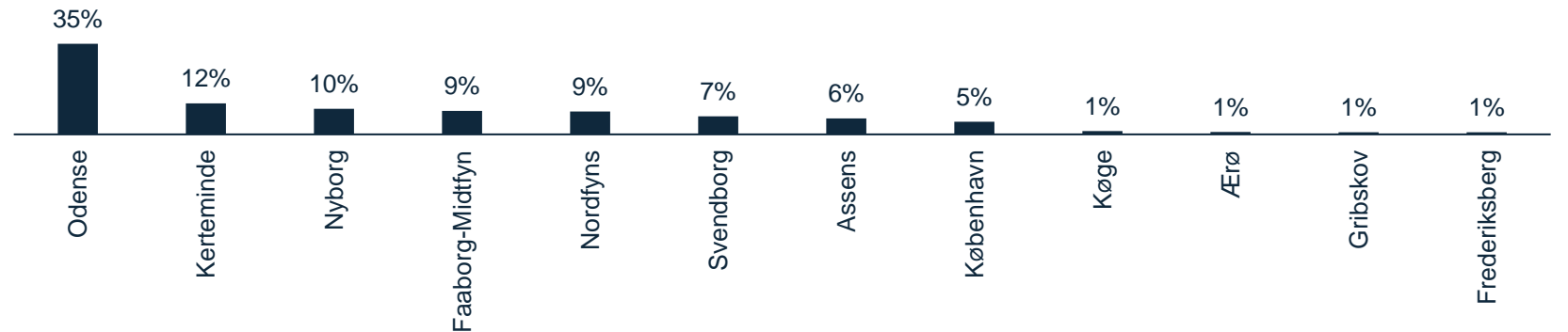
Hustandens årlige indtægt N=257



Beboere i husstanden N=257



De rejsendes kommune N=223



We empower transport &
mobility companies to improve
today and see tomorrow

Epinion Aarhus

Fellow Workspace
Mariane Thomsens Gade 4
8000 Aarhus
Denmark
T: +45 87 30 95 00
E: aarhus@epinionglobe.com

Epinion Copenhagen

Ryesgade 3F
2200 Copenhagen N
Denmark
T: +45 87 30 95 00
E: copenhagen@epinionglobe.com
www.epinionglobe.com