

# DAGSORDEN

## FYNBUS BESTYRELSESMØDE

27. januar 2022 kl. 16.00

FynBus

J.nr.: 202201-38594

### Deltagere:

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

### Administration:

Direktør Carsten Hylborg Jensen  
Kontrakt- og Flexchef Ingrid Dissing

## INDHOLD

Sager til beslutning: .....	3
1. Konstituering af FynBus' bestyrelse .....	3
2. Mødekalender for FynBus 2022 .....	4
Sager til drøftelse:.....	5
3. Forslag til trafikplan 2022-2025 .....	5
Sager til orientering:.....	7
4. Introduktion til FynBus .....	7
5. Revision af FynBus' strategi 2021-2023 .....	8
6. FynBus' arbejdsklausul.....	10
7. Kundeundersøgelser for flextrafik - 2021 .....	11
8. Opdatering af selvbetjeningsløsning Flextrafik.....	12
9. Rejsekort og Rejseplanens kundeundersøgelser 2021.....	13
10. Meddelelser .....	15
11. Eventuelt.....	15

## SAGER TIL BESLUTNING:

### 1. KONSTITUERING AF FYNBUS' BESTYRELSE

#### Resumé:

*Ifølge Vedtægten for Trafikskabet FynBus ledes FynBus af en bestyrelse på elleve medlemmer. Bestyrelsen konstitueres på det første møde i funktionsperioden.*

#### Sagsfremstilling:

Efter *Vedtægten for Trafikskabet FynBus* ledes FynBus af en bestyrelse på elleve medlemmer.

To medlemmer er udpeget af og blandt regionsrådet i Region Syddanmark. Et medlem er udpeget af og blandt kommunalbestyrelsen i den kommune, der yder det største tilskud til FynBus' finansiering, Odense Kommune.

De resterende otte medlemmer af bestyrelsen udgør repræsentantskabsmedlemmerne fra de øvrige otte medlemskommuner.

Efter *Forretningsorden for bestyrelsen for Trafikskabet FynBus* vælger bestyrelsen sin formand og næstformand på det første møde i funktionsperioden.

#### Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- konstitueres med formand og næstformand.

#### Vedtagelse:

#### Bilag:

- |           |  |
|-----------|--|
| Bilag 1.1 | <i>Vedtægter for Trafikskabet FynBus af 20. august 2020</i>                        |
| Bilag 1.2 | <i>Forretningsorden for bestyrelsen for Trafikskabet FynBus af 20. august 2020</i> |
| Bilag 1.3 | <i>Vederlag FynBus' Bestyrelse, notat af 13. januar 2022</i>                       |

## 2. MØDEKALENDER FOR FYNBUS 2022

### Resumé:

*Bestyrelsen beslutter mødedatoer for 2022. Administrationen foreslår, at der reserveres datoer til 11 møder samt en studietur i 2022. Der vil efter 1. kvartal blive taget stilling til om alle møder skal afholdes.*

### Sagsfremstilling:

Der er udarbejdet et forslag til mødekalender for 2022. Det foreslås, at der reserveres datoer til 11 møder samt en studietur i 2022. Der vil efter 1. kvartal blive taget stilling til om alle møder skal afholdes.

Forslaget er udarbejdet på baggrund af de foreliggende mødeplaner på Region Syddanmark og kommunernes hjemmesider samt korrespondance med Region Syddanmark og kommuner.

I forslaget til mødeplan tages forbehold for manglende mødedatoer for Udvalget for Regional Udvikling i Region Syddanmark, hvor mødeplan først godkendes 25. januar 2022.

Oversigt over relevante møder i kommunerne, Region Syddanmark, Kommunernes Landsforening og Danske Regioner mv. udleveres til mødet.

Forslag til mødeplan for 2022:

Fredag den 25. februar	kl. 10.00 – 12.00
Tirsdag den 15. marts	kl. 16.00 – 18.00
Fredag den 29. april	kl. 10.00 – 12.00
Torsdag den 12. maj	kl. 16.00 – 18.00
Fredag den 24. juni	kl. 10.00 – 12.00
Onsdag den 10. august – fredag den 12. august (Studietur)	
Onsdag den 24. august	kl. 16.00 – 18.00
Fredag den 16. september	kl. 10.00 – 12.00
Fredag den 14. oktober	kl. 10.00 – 12.00
Torsdag den 17. november	kl. 16.00 – 18.00
Fredag den 16. december	kl. 10.00 – 12.00

### Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- godkender forslag til mødedatoer og studietur for bestyrelsen i 2022.

### Vedtagelse:

## SAGER TIL DRØFTELSE:

### 3. FORSLAG TIL TRAFIKPLAN 2022-2025

#### Resumé:

Bestyrelsen godkendte den 10. december 2021 forslag til Trafikplan 2022-2025, med henblik på, at forslaget behandles i den nye bestyrelse, og efterfølgende sendes i høring i kommunerne og Region Syddanmark.

#### Sagsfremstilling:

På bestyrelsesmødet den 16. marts 2021 vedtog bestyrelsen den endelig proces for Trafikplan 2022-2025 med følgende hovedtidsplan:

Mar. 2021:	Bestyrelsen godkender plan for Trafikplan 2022-2025
Mar. – apr. 2021:	Administrative møder med ejerne
Maj 2021:	Faglige temamøder for administration og politikere
Juni - okt. 2021:	Oplæg til Trafikplan 2022-2025 udarbejdes og drøftes administrativt med ejerne
Nov. 2021:	Bestyrelsen præsenteres for oplæg til Trafikplan 2022-2025
Mar. 2022:	Ny bestyrelse godkender endeligt oplæg til Trafikplan 2022-2025
Mar. - maj 2022:	Officiel høring af oplæg til Trafikplan 2022-2025, hvor FynBus gerne deltager i politiske udvalgsmøder
Juni 2022:	Ny bestyrelse godkender Trafikplan 2022-2025

FynBus har den 10. december 2021 vedtaget et forslag til Trafikplan, der er udarbejdet på baggrund af temamøder og input fra eksterne samarbejdspartnere og interessenter, samt administrative møder afholdt med alle kommuner og Region Syddanmark.

Der er lagt op til, at den bestyrelsen vedtager det endelige oplæg, og sender oplægget i høring i kommunerne og Region Syddanmark, med henblik på endelig vedtagelse i juli 2022.

Det foreslås at bestyrelsen drøfter oplægget til trafikplan, med henblik på godkendelse af høringsoplæg på bestyrelsesmødet i februar 2022.

I vedlagte Forslag til Trafikplan, Bilag 3.1, er der beskrevet fokusområder og de konkrete handlinger FynBus vil se på i planperioden:

Fokusområderne er:

- FynBus og kollektiv trafik er klar til nye samfundsopgaver
- Kollektiv trafik skal hænge (endnu) bedre sammen
- Kollektiv trafik skal bidrage til grøn omstilling
- Kollektiv trafik skal være attraktiv for nye kunder
- Ny mobilitet på Fyn
- Det regionale busnet skal gentænkes
- Bustrafik i Odense, og de andre byer
- Kollektiv trafik i landområder

Der peges i Trafikplanen på følgende handlinger:

- Udvikling, forenkling og effektivisering af det regionale busnet
- Grønne udbud af buskørsel og flextrafik
- Vinde bilistkunder til kollektiv trafik
- Tilgængelighed – fysiske og psykiske udfordringer
- Udvidet samarbejde om stoppesteder og knudepunkter
- Forsøg med samkørsel som del af kollektiv trafik
- Samspillet mellem bussen og cyklen
- Et tidssvarende udbud af billetprodukter
- De rette salgskanaler
- Tættere på kunden

Høringsprocessen i foråret 2022 vil blive endeligt koordineret med ejerne, når mødekalenderne for de respektive politiske udvalg er fastlagt.

Det er fortsat forventningen at Trafikplan 2022-2025 kan vedtages inden sommerferien 2022.

**Indstilling:**

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- drøfter foreløbigt oplæg til Trafikplan 2022-2025, med henblik på godkendelse på bestyrelsesmødet i februar 2022, og efterfølgende høring i kommunerne og Region Syddanmark.

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

Bilag 3.1 *Forslag til Trafikplan 2022-2025*

## SAGER TIL ORIENTERING:

### 4. INTRODUKTION TIL FYNBUS

#### **Resumé:**

*Administrationen har forberedt en introduktion for FynBus' nye bestyrelse om FynBus og FynBus' forretningsområde.*

#### **Sagsfremstilling:**

Efter kommunalvalget 2021 er der kommet nye medlemmer i FynBus' bestyrelse, og administrationen har derfor forberedt et introduktionsprogram, der vil blive afholdt i forbindelse med de første bestyrelsesmøder i 2022.

Introduktionen vil handle om FynBus' opgaver og forretningsområde, visioner og strategiplaner. Endvidere vil FynBus' historik og udvikling, økonomiske og aktivitetsmæssige nøgletal, lovgrundlag, vedtægter og forretningsorden indgå i introduktionen.

Administrationen vil på det første møde orientere om lov om trafikskaber og FynBus' opgaver og organisation.

#### **Indstilling:**

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

#### **Vedtagelse:**

## 5. REVISION AF FYNBUS' STRATEGI 2021-2023

### Resumé:

*Bestyrelsen har på mødet den 10. december 2021 godkendt en revision af Strategi 2021-2023. Strategien skal sætte retningen for FynBus' prioriteringer og indsatser i de kommende år.*

*Det overordnede mål for Strategi 2021-2023 er fortsat, at det skal være nemmere og grønnere at rejse med FynBus, men samtidigt har den grønne omstilling fået en større vægt i den igangværende strategiperiode. Hvordan den kollektive trafik ser ud, når Corona-krisen er overstået, er også et centralt tema, ikke mindst fordi FynBus fortsat påvirkes af virussen. Strategien er baseret på fire fokusområder: Mobilitet, Flere kunder, Grøn omstilling og Sikker drift.*

*Strategi 2021-23 fremlægges til orientering.*

### Sagsfremstilling:

I 2018 vedtog FynBus sin første flerårige strategi under overskriften: "Det skal være nemt at være kunde i FynBus". I løbet af perioden 2018-2020 har FynBus gennemført en række af de planlagte aktiviteter og målsætninger, især har det været målet af få kunderne til at tage Rejsekortet til sig, efter det blev indført i 2017.

2020 blev imidlertid et noget anderledes år end forventet. Fokus blev flyttet fra de strategiske mål. Det var ikke længere relevant at skaffe flere kunder til den kollektive trafik, der blev tværtimod lagt mange kræfter i at håndtere Corona-krisen.

FynBus har også fastlagt rammerne for et fælles udbud af buskørsel til kontraktstart 2024 med grøn omstilling som omdrejningspunkt. Der har været en tæt dialog mellem FynBus, kommunerne og Region Syddanmark i løbet af 2020 og 2021, og der tegner sig et billede af, at Fyn og Langeland kan være tæt på CO2-neutralitet allerede fra august 2024.

Strategien for 2021-2023 indeholder fortsat 3 hoveddele:

- Udvikling og forbedring af den kollektive trafik
- Den kollektive trafik efter Corona
- Grøn omstilling

Målsætningerne for den grønne omstilling på busområdet er fastlagt og der er nu en plan, der sikrer en ambitiøs grøn omstilling inden for de givne økonomiske rammer, således at det serviceniveau, som kunderne kender i dag, ikke forringes.

På flexområdet er udviklingen ikke så langt fremme som på busområdet, men der arbejdes med en plan, der over en årrække sikrer den grønne omstilling, også på flexområdet.

Corona har påvirket den kollektive trafik, og det er ikke givet, at man kommer tilbage til det kendte fra før Corona-krisen. Der skal sættes mål for en vækst i passagertallet i fremtiden, dette også set i lyset af behovet for at holde trængslen i trafikken nede. Derfor skal der udvikles nye løsninger, der modsvarer kundernes rejsebehov, hvor hjemmearbejde forventes at komme til at få et større omfang.



Den grønne omstilling og tilpasning til kundernes nye behov skal være med til at sikre, at den kollektive trafik også i fremtiden vil bidrage til at reducere trængsel i byerne samt forbedre klimaet. Visionen fra 2018 lever fortsat: Kollektiv trafik skal ikke fravælges, fordi det er bøvlet og besværligt, men tilvælges, fordi det er nemt og pålideligt – og godt for miljøet.

Strategien indeholder fire indsatsområder. For hvert indsatsområde er der fastlagt en række mål, som fremgår af vedlagte strategioplæg, se Bilag 5.1.

**Indstilling:**

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

**Vedtagelse:**

**Bilag:**

Bilag 5.1 *Strategi 2021-2023*

## 6. FYNBUS' ARBEJDSKLAUSUL

### Resumé:

*FynBus har haft arbejdsklausul siden 2015. Der orienteres på mødet om arbejdet med arbejdsklausulen.*

### Sagsfremstilling:

Dagbladet Politiken har i den seneste tid haft fokus på arbejdsforholdene i Flextrafikken og har bragt artikler om bl.a. træthed hos chauffører, der udfører Flextrafik, på grund af for lange arbejdsdage.

FynBus har siden 2015 haft en arbejdsklausul og har siden da kontrolleret løn- og ansættelsesforhold hos stort set alle vognmænd, der udfører flextrafik for FynBus. Kontrol af løn- og ansættelsesforhold sker i samarbejde med et Kontrolpanel, hvor der sidder repræsentanter fra 3F, ATAX, Kristelig Arbejdsgiverforening og Det faglige hus.

Der har hidtil været fokus på, at chaufførerne får den rigtige timeløn og pension, og FynBus vurderer i dag, at chaufførerne overordnet set får korrekt timeløn og pension. Der er dog undtagelser, som findes i forbindelse med kontrollen, hvorefter vognmanden retter op på de enkelte forhold.

På det nuværende grundlag kan FynBus dog ikke være sikre på, at de timer, som fremgår af lønsedlerne, også svarer til den faktisk udførte arbejdstid. Derfor indførte FynBus fra 1. marts 2021 et krav om elektronisk tidsregistrering af den enkelte chauffør med henblik på validering af time- og lønsedler. Elektronisk tidsregistrering vil samtidig gøre det muligt at få et mere præcist billede af, om arbejdstiderne er lovlige og forsvarlige.

FynBus har dog konstateret, at ikke alle tidsregistreringssystemer er anvendelige til formålet, samt at ikke alle vognmænd har forstået kravet. Der er derfor igangsat et arbejde, hvor FynBus i samarbejde med ATAX, Kristelig Arbejdsgiverforening og 3F undersøger hvordan det sikres, at tidsregistreringssystemet kan anvendes efter formålet.

Der orienteres på mødet om arbejdet med arbejdsklausulen.

### Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

### Vedtagelse:

## 7. KUNDEUNDERSØGELSER FOR FLEXTRAFIK - 2021

### Resumé:

*Hvert andet år gennemfører FynBus en kundetilfredshedsundersøgelse vedr. Flextrafikken. I november 2021 forelå resultatet af den seneste kundetilfredshedsundersøgelse.*

### Sagsfremstilling:

FynBus har gennemført en kundetilfredshedsundersøgelse, der viser brugernes tilfredshed med flextrafik. Undersøgelsen er udført af Wilke A/S og udviklet i et samarbejde mellem Sydtrafik og FynBus.

Målingen af kundetilfredsheden er udført i en periode, hvor Corona-pandemien har sat sit aftryk over alt, også i passagerernes forventninger til flextrafik.

Wilke konstaterer på baggrund af erfaringer fra flere undersøgelser i "corona-tiden", at der er sket en grundlæggende forandring af livssynet, herunder hvor meget man ønsker at være, tæt, sammen med andre.

Ifølge Wilke påvirker dette besvarelsen af tilfredshedsundersøgelser i negativ retning, og det kan derfor være svært at sammenligne resultaterne fra denne med tidligere undersøgelser.

På trods af en forventning om, at tilfredsheden generelt vil falde i en "corona-tid", er konklusionen, at der fortsat er høj tilfredshed, som det også var gældende i 2019. Der konstateres et fald på stort set alle parametre, men det til trods, ligger kundetilfredsheden i 2021 fortsat i den højeste ende af skalaen på "Meget god".

Den samlede tilfredshedsundersøgelse kan ses i Bilag 7.1 "FynBus – Kundetilfredshedsundersøgelse Flextrafik".

Det samlede resultat er baseret på interviews med 658 kunder, der netop har været ude at køre, altså kunder på de kørselsordninger, der er i hver kommune.

Den totale tilfredshed med "seneste tur med Flextrafik" i den samlede tilfredshedsundersøgelse ligger på 83 på en skala, der går til 100 – det svarer til skalaens højeste vurdering "Meget god".

Resultatet er baseret på 658 svar, og har derfor høj statistisk pålidelighed.

### Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

### Vedtagelse:

### Bilag:

Bilag 7.1 *FynBus – Kundetilfredshedsundersøgelse Flextrafik*

## 8. OPDATERING AF SELVBETJENINGSLØSNING FLEXTRAFIK

### Resumé:

*Den 8. februar 2022 opdaterer trafikselskaberne i Danmark selvbetjeningsløsningen til hjemmeside- og appbestilling af både Flextur og rejser med handicapkørsel. Opdateringen betyder, at kunderne skal oprette sig med NemID/MitID, første gang de logger på den opdaterede løsning. Herefter er løsningen både mere brugervenlig og mere sikker. FynBus orienterer løbende kunder og andre interessenter om ændringen.*

### Sagsfremstilling:

Den 8. februar 2022 opdateres selvbetjeningsløsningen til hjemmeside- og appbestilling af både Flextur og rejser med handicapkørsel. Løsningen er udviklet i samarbejde mellem trafikselskaberne Movia, Sydtrafik, Midttrafik, Nordjyllands Trafikselskab, FynBus og FlexDanmark.

Siden den nuværende selvbetjeningsløsning blev lanceret, er der sket en del på den tekniske og lovgivningsmæssige front. Dette omfatter blandt andet øgede krav til sikkerhed for brugernes personfølsomme data og webtilgængelighed. Det har derfor været nødvendigt at etablere en mere tidssvarende løsning. I udviklingsarbejdet har trafikselskaberne inddraget både nuværende brugere og kunder, som ikke tidligere har bestilt flextrafik online. Det har resulteret i et bedre bestillingsflow og generelt en mere brugervenlig selvbetjeningsløsning.

Efter opdatering af selvbetjeningsløsningen, skal kunderne fortsat benytte den samme hjemmeside eller app som i dag. Både hjemmeside og app opdateres, så kunden automatisk møder den opdaterede løsning via de kanaler, de plejer at bruge. Har kunden allerede bestilt ture – via den gamle selvbetjening eller via telefon – vil turene blive afviklet som bestilt. Første gang kunden møder den opdaterede selvbetjeningsløsning, skal kunden oprette sig med NemID/MitID.

De kunder, som foretrækker at bestille deres rejser med Flextur eller Handicapkørsel via telefon, kan fortsætte med dette. Det samme gælder for de kunder, der er vant til at bestille deres Flextur eller Plustur på Rejseplanen, da der ikke sker ændringer ved bestilling via Rejseplanen.

FynBus og de øvrige trafikselskaber er opmærksomme på, at alt nyt kan være vanskeligt, ikke mindst på grund af de nye krav om anvendelse af NemID/MitID og to-faktor-godkendelse. Der er derfor udarbejdet informationsmateriale og vejledning i forbindelse med lanceringen til kunderne og til bl.a. kommuner og Handicaporganisationer.

### Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

### Vedtagelse:

## 9. REJSEKORT OG REJSEPLANENS KUNDEUNDERSØGELSER 2021

### Resumé:

Rejsekort og Rejseplanen har i 2021 gennemført kundeundersøgelser. De tre vigtigste resultater for kundeundersøgelserne fremgår nedenfor.

### Sagsfremstilling:

Rejsekort og Rejseplanen har i 2021 gennemført kundeundersøgelser. Ud fra disse kundeundersøgelser konkluderes det, at startvanskelighederne med Rejsekort er glemt og danskerne er i dag tilfredse med både Rejsekort og Rejseplanen.

I Tabel 1 fremgår de tre vigtigste resultater for Rejsekort. NPS (Net Promotor Score) er et udtryk for kundernes loyalitet. NPS havde en score på -17 i 2015, hvor den i 2021 er steget til +20. Øvrige resultater fremgår af Tabel 1.

Tabel 1: De tre vigtigste resultater for Rejsekort

Resultat	Uddybning
NPS er 20	Anbefalingsvilligheden hos kunderne er steget støt de sidste tre år (11 i 2019 og 15 i 2020)
Kundernes tillid til Rejsekort er fortsat stor	På en fem punktskala er tilliden over 4 ift., at check ind og ud registreres korrekt, og at det er det korrekte beløb, som trækkes på kundens Rejsekort
Kunderne synes, at Rejsekort gør det lettere at rejse med kollektiv trafik	På en fem punktskala er tilfredsheden over 4 ift. spørgsmålet om Rejsekort gør det lettere eller mere besværligt at rejse med kollektiv trafik

I Tabel 2 fremgår de tre vigtigste resultater for Rejseplanen. Kundernes loyalitet overfor Rejseplanen viser, at Rejseplanens app scorer højere end Rejseplanens hjemmeside. Øvrige resultater fremgår af tabel 2.

Tabel 2: De tre vigtigste resultater for Rejseplanen

Resultat	Uddybning
NPS er 23	Brugerne der primært anvender App, er de mest anbefalingsvillige med en NPS på 32, mens hjemmeside brugerne er på 10
Størstedelen finder, hvad de leder efter på Rejseplanen	90% af brugerne finder, hvad de leder efter på Rejseplanen. Priser og information om forsinkelser kan med fordel gøres mere gennemskuelige.
Kunderne synes, at Rejseplanen gør det lettere at rejse med kollektiv trafik	På en fem punktskala er tilfredsheden næsten 4,2 ift. spørgsmålet om Rejseplanen gør det lettere eller mere besværligt at rejse med kollektiv trafik

Begge kundeundersøgelser kan ses på Rejsekort og Rejseplanens hjemmeside via dette link [Publikationer | rejsekort.dk](https://publikationer.rejsekort.dk)

**Indstilling:**

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

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

Bilag 9.1      *Pressemeddelelse: Rejsekort og Rejseplanen kundeundersøgelser 2021*

## 10. MEDDELELSER

- Retssag - flextrafik

## 11. 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



## Vedtægter for Trafikselskabet FynBus

af 20. august 2020

### Præambel

Region Syddanmark etablerer et trafikselskab, der dækker Assens Kommunes, Faaborg-Midtfyn Kommunes, Kerteminde Kommunes, Langelands Kommunes, Middelfart Kommunes, Nordfyns Kommunes, Nyborgs Kommunes, Odense Kommunes og Svendborg Kommunes område.

Etableringen sker i henhold til lov om trafikselskaber.

### Selskabets navn og formål

§ 1. Selskabets navn er FynBus

Stk. 2. Selskabet er beliggende i Odense Kommune.

§ 2. Selskabets formål er i overensstemmelse med lov om trafikselskaber at varetage følgende opgaver inden for selskabets område:

- 1) offentlig servicetrafik i form af almindelig rutekørsel,
- 2) fastsættelse af takster og billetteringssystemer,
- 3) koordinering og planlægning af offentlig servicetrafik,
- 4) individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede og
- 5) privatbaner.

§ 3. Selskabet kan efter aftale med regionen eller vejmyndigheden overtage ejerskab eller varetage opsætning og drift mv. af faste anlæg, der relaterer sig til offentlig servicetrafik som eksempelvis terminaler, ventesale, stoppesteder, læskure, informations-/stoppestedstandere, skraldespande og anlæg til optimering af vejfremkommelighed.

Stk. 2. Selskabet kan medfinansiere faste anlæg, der relaterer sig til offentlig servicetrafik. Selskabet kan beslutte, at det alene er de deltagende kommuner i selskabet, der bidrager til og har indflydelse på en sådan medfinansiering.

§ 4. Selskabets opgaver omfatter også samarbejde om offentlig servicetrafik, der krydser grænsen mellem to trafikselskabers område, jf. lovens § 5, stk. 4.

§ 5. Selskabet kan samarbejde med andre trafikselskaber om individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede, som krydser grænserne mellem mere end to trafikselskabers områder, jf. lovens § 5, stk. 5. Selskabet kan endvidere samarbejde med andre trafikselskaber om opgaver, som trafikselskaberne varetager vedrørende trafik, som kommunen eller regionen skal varetage efter anden lovgivning, jf. lovens § 5, stk. 6, og som krydser grænsen eller grænserne mellem to eller flere trafikselskabers områder.

§ 6. Selskabet kan efter aftale med en kommune eller en region varetage opgaver vedrørende trafik, som kommunen eller regionen skal varetage efter anden lovgivning, jf. lovens § 5, stk. 6. Kommunen eller regionen skal selv betale for den pågældende trafik.

§ 7. Selskabet kan efter aftale med en kommune varetage opgaver vedrørende driften af en færgerute på kommunens vegne, jf. lovens § 5, stk. 7. Kommunen skal selv afholde alle udgifter forbundet med selskabets drift af færgeruten.

## Repræsentantskabet

§ 8. Repræsentantskabet består af 1 medlem fra hver deltagende kommune. Medlemmet vælges af og blandt hver af de deltagende kommuners kommunalbestyrelser.

§ 9. Valg til repræsentantskabet sker for kommunalbestyrelsens funktionsperiode. Mandaterne vedvarer, indtil valg af nye medlemmer har fundet sted. Funktionsperioden for kommunale repræsentanter, der repræsenterer en ø-kommune, ophører, hvis en ø-kommune ikke længere deltager i selskabet.

§ 10. Repræsentantskabet udpeger de kommunale repræsentanter til selskabets bestyrelse ved forholdstalsvalg efter bestemmelsen i § 24, stk. 3, i lov om kommunernes styrelse, jf. dog stk. 2. Er en kommunal repræsentant fra en ø-kommune, der ikke længere deltager i selskabet, udpeget til selskabets bestyrelse, udtræder denne af bestyrelsen. Den gruppe inden for repræsentantskabet, der har udpeget den kommunale repræsentant fra ø-kommunen, udpeger en ny kommunal repræsentant til selskabets bestyrelse ved repræsentantens udtræden.

*Stk. 2.* Det medlem af repræsentantskabet, der er udpeget af kommunalbestyrelsen i den kommune, der yder det største årlige tilskud til selskabets finansiering, deltager ikke i udpegningen efter stk. 1. Ved udpegningen skal de senest foreliggende, endeligt godkendte kommunale regnskaber lægges til grund for afgørelsen af, hvilken kommune der yder det største tilskud. Ved efterfølgende udpegninger skal de senest foreliggende, endeligt godkendte kommunale regnskaber i de deltagende kommuner lægges til grund for afgørelsen af, hvilken kommune der yder det største tilskud.

§ 11. Repræsentantskabet skal godkende bestyrelsens beslutning om den forholdsmæssige fordeling af de deltagende parters tilskud til selskabets finansiering.

*Stk. 2.* Repræsentantskabet skal godkende bestyrelsens forslag til ændringer af eller tillæg til denne vedtægt.

*Stk. 3.* Repræsentantskabet skal derudover træffe beslutning i sager, som bestyrelsen forelægger.

§ 12. Repræsentantskabet holder møde mindst 1 gang årligt. Der afholdes ekstraordinært repræsentantskabsmøde, når 3 kommuner har fremsat skriftlig anmodning herom.

§ 13. Der ydes repræsentantskabsmedlemmer diæter og erstatning for dokumenteret tabt arbejdsfortjeneste m.v. efter § 16 a i lov om kommunernes styrelse.

## Bestyrelsen

§ 14. Selskabet ledes af en bestyrelse på 11 medlemmer, heraf 2 udpeget af og blandt regionsrådet i Region Syddanmark, 1 udpeget af og blandt kommunalbestyrelsen i den kommune, der yder det største årlige tilskud til selskabets finansiering, jf. § 10, stk. 2, og 8 udpeget af og blandt repræsentantskabet, jf. § 10.

*Stk. 2.* Selskabet har ansøgt Transport- og Boligministeriet om tilladelse til udvidelse af selskabets bestyrelse på baggrund af lov om trafikkselskaber § 2, stk. 1, 3. pkt. Ansøgningen blev godkendt pr. 16. marts 2020, hvormed alle deltagende kommuner er repræsenteret i selskabets bestyrelse.

Selskabet ledes herefter af en bestyrelse på 11 medlemmer.

§ 15. Udgået.

§ 16. Valg til bestyrelsen sker for kommunalbestyrelsens og regionsrådets funktionsperiode. Mandaterne vedvarer, indtil nyvalg har fundet sted. Funktionsperioden for kommunale repræsentanter, der repræsenterer en ø-kommune, ophører, hvis en ø-kommune ikke længere er deltagende i selskabet, jf. § 10, stk. 1.

§ 17. Bestyrelsen vælger selv blandt sine medlemmer en formand og næstformand.

§ 18. Bestyrelsen fastsætter selv sin forretningsorden.

§ 19. Bestyrelsen er beslutningsdygtig, når mindst halvdelen af medlemmerne er til stede. Dog skal mindst et af regionsrådsmedlemmerne være til stede, når der træffes beslutninger om retningslinjerne for finansiering af selskabet, jf. § 27, stk. 4.

§ 20. Beslutninger træffes ved stemmeflertal. Dette gælder dog ikke for beslutninger vedrørende finansiering, budget og regnskab, som kræver 2/3 flertal. Dog har et regionsrådsmedlem af bestyrelsen eller, hvis et regionsråd har flere medlemmer, disse medlemmer i forening vetoret, for så vidt angår beslutninger om retningslinjerne for finansieringen af selskabet, jf. § 27, stk. 4.

§ 21. Der ydes bestyrelsesmedlemmerne diæter og erstatning for dokumenteret tabt arbejdsfortjeneste m.v. efter § 16 a i lov om kommunernes styrelse. Bestyrelsen kan med tilsynsmyndighedens godkendelse beslutte, at der i stedet ydes et fast vederlag afhængigt af den arbejdsbyrde, der er forbundet med varetagelsen af det enkelte bestyrelseshverv.

§ 22. Bestyrelsen har det overordnede ansvar for selskabet, herunder for en økonomisk forsvarlig drift.

*Stk. 2.* Bestyrelsen skal sikre, at selskabet ledes i overensstemmelse med lov om trafikelskaber.

*Stk. 3.* Bestyrelsen ansætter og afskediger direktionen.

§ 23. Bestyrelsen træffer endvidere beslutning om:

- 1) retningslinjer for selskabets finansiering, jf. § 27, stk. 4
- 2) årsbudget, flerårige budgetoverslag samt årsregnskab, jf. §§ 28, 29 og 30, stk. 2,
- 3) forslag til budgetrevision ved periodisk budgetopfølgning (forventet regnskab),
- 4) takster og billetteringssystemer for den trafik, der varetages af selskabet, herunder kontrolafgift
- 5) rejseregler,
- 6) trafikplan for serviceniveauet for den offentlige servicetrafik inden for selskabets område, jf. bekendtgørelse om samarbejde ved koordinering og planlægning af offentlig servicetrafik m.v.,
- 7) udbudsstrategier,
- 8) regler for individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede, jf. § 5,
- 9) overordnede rammer for trafikinformation og markedsføring,
- 10) medfinansiering og ejerskab af faste anlæg, der relaterer sig til offentlig servicetrafik, samt vilkår herfor, herunder vedrørende regionernes deltagelse, jf. § 3,
- 11) kasse- og regnskabsregulativ samt revisionsregulativ,
- 12) fuldmagt til repræsentation på generalforsamlinger i aktieselskaber,
- 13) udpegning af bestyrelsesmedlemmer til aktieselskaber,
- 14) valg af sagkyndig revision,
- 15) forslag til ændringer i og tillæg til denne vedtægt og
- 16) sager, som bestyrelsen eller direktionen anser for så væsentlige, at de bør afgøres af bestyrelsen.

## Direktion

§ 24. Direktionen består af en direktør.

§ 25. Direktionen har ansvaret for selskabets daglige drift og varetager den administrative og økonomiske ledelse inden for rammerne af det vedtagne budget og inden for de af bestyrelsen udstukne rammer.

*Stk. 2.* Direktionen har over for bestyrelsen ansvaret for, at bestyrelsens beslutninger gennemføres.

*Stk. 3.* Direktionen ansætter og afskediger selskabets personale.

§ 26. Direktionen afgiver forslag til bestyrelsens beslutning om de sager, hvori bestyrelsen træffer beslutning, jf. § 23.

*Stk. 2.* Direktionen forelægger efter bestyrelsens eller direktionens beslutning sager til orientering for bestyrelsen.

### **Finansiering**

§ 27. Ingen kommune kan forpligtes til at betale mere end kommunens forholdsmæssige forbrug af selskabets ydelser, herunder individuel handicapkørsel, jf. lovens § 3, stk. 2.

*Stk. 2.* De deltagende kommuner bidrager med et tilskud svarende til udgifterne til de lokale busruter og udgifterne til individuel handicapkørsel for kommunens egne borgere.

*Stk. 3.* En region kan ikke forpligtes til at bidrage med mere end udgifterne til privatbaner og busbetjening af regional betydning i den pågældende region samt de hertil svarende andele af selskabets administrationsudgifter.

*Stk. 4.* Bestyrelsen fastsætter nærmere retningslinjer for selskabets finansiering.

### **Regnskab og budget**

§ 28. Forslag til årsbudget for det kommende regnskabsår og til flerårige budgetoverslag udarbejdes af direktionen til bestyrelsen efter indhentelse af ønsker fra kommunalbestyrelserne i de deltagende kommuner og regionsrådet om det kommende års trafikruter, herunder ønsker til linjeføring og frekvenser. Budgetforslag og forslag til flerårige budgetoverslag sendes til de deltagende kommuners kommunalbestyrelser og regionsrådet senest 5 uger, før bestyrelsen træffer beslutning om budgettets og budgetoverslagenes vedtagelse.

*Stk. 2.* Bestyrelsen træffer beslutning om årsbudgettets og budgetoverslagenes vedtagelse senest den 15. december forud for det pågældende regnskabsår.

*Stk. 3.* Årsbudget og flerårige budgetoverslag udarbejdes i øvrigt i overensstemmelse med reglerne i den kommunale styrelseslovgivning.

§ 29. Selskabets regnskabsår er kalenderåret. Årsregnskabet aflægges af direktionen til bestyrelsen i overensstemmelse med reglerne i den kommunale styrelseslovgivning.

§ 30. Selskabets regnskaber revideres af en af bestyrelsen valgt og af tilsynsmyndigheden, jf. § 31, godkendt sagkyndig revisor. Regnskabet revideres i overensstemmelse med reglerne i den kommunale styrelseslovgivning.

*Stk. 2.* Bestyrelsen afgiver årsregnskabet til revisionen. Efter at revisionen har afgivet bemærkninger til årsregnskabet, træffer bestyrelsen afgørelse om revisionens bemærkninger og regnskabets godkendelse.

*Stk. 3.* Årsregnskabet med revisionens bemærkninger og bestyrelsens afgørelser herom sendes til tilsynsmyndigheden i overensstemmelse med reglerne i den kommunale styrelseslovgivning.

*Stk. 4.* Årsregnskabet med revisionens bemærkninger og bestyrelsens afgørelser herom skal af bestyrelsen forelægges for repræsentantskabet til orientering.

### **Tilsyn**

§ 31. Tilsyn med selskabet varetages af Ankestyrelsen i overensstemmelse med reglerne i den kommunale styrelseslovgivning.

§ 32. Beslutninger om selskabets oprettelse af eller deltagelse i selskaber kræver tilsynsmyndighedens godkendelse.

*Stk. 2.* Beslutninger om optagelse af lån og påtagelse af garantiforpligtelser m.v. skal ske i overensstemmelse med reglerne i den kommunale styrelseslovgivning, herunder reglerne om tilsynsmyndighedens godkendelse.

#### **Tegningsregel**

§ 33. Selskabet tegnes af bestyrelsens formand eller næstformand i forening med selskabets direktør eller af den samlede bestyrelse.

#### **Ikrafttræden og ændring af vedtægten**

§ 34. Vedtægten træder i kraft den 20. august 2020.

*Stk. 2.* Ændringer i vedtægten, herunder ændringer vedrørende selskabets geografiske område, skal vedtages af bestyrelsen og godkendes af repræsentantskabet og regionsrådet. Selskabets vedtægter og ændringer heraf skal godkendes af transportministeren og indenrigs- og boligministeren.

## Forretningsorden for bestyrelsen for Trafikselskabet FynBus

af 20. august 2020

I medfør af § 16 i vedtægter af 20. august 2020 fastsættes denne forretningsorden for bestyrelsen for FynBus ("Selskabet").

### 1. Bestyrelsen

1.1 På det første møde i en funktionsperiode vælger bestyrelsen sin formand og næstformand.

1.2 I formandens fravær udøver næstformanden de beføjelser, som i denne forretningsorden er tillagt formanden.

1.3 Når formanden får meddelelse om eller på anden måde kendskab til, at et bestyrelsesmedlem vil være forhindret i at varetage sit hverv i en forventet periode af mindst 1 måned, indkaldes kommunens/regionens suppleant til repræsentantskabet/bestyrelsen til det førstkommande møde i bestyrelsen. Når medlemmet på ny kan varetage sit hverv, udtræder suppleanten af bestyrelsen.

1.4 Selskabets direktion fungerer som sekretariat for bestyrelsen.

### 2. Bestyrelsens opgaver

2.1 Bestyrelsen har det overordnede ansvar for Selskabet, herunder for en økonomisk forsvarlig drift.

2.2 Bestyrelsen skal sikre, at Selskabet drives i overensstemmelse med lovgivningen og vedtægterne.

2.3 Bestyrelsen træffer endvidere beslutning om forhold, som er omfattet af vedtægternes § 21.

2.4 Bestyrelsen træffer beslutning om årsbudgettets og budgetoverslagernes vedtagelse senest den 15. september forud for det pågældende regnskabsår.

### 3. Bestyrelsesmøder

3.1 Bestyrelsen afholder som udgangspunkt møde 1 gang om måneden.

3.2 På bestyrelsesmødet i december og på det første møde i en funktionsperiode fastsættes mødedatoer for det kommende år.

3.3 Ekstraordinære bestyrelsesmøder afholdes efter formandens bestemmelse, eller når det begæres af 3 bestyrelsesmedlemmer eller af revisor. Ekstraordinære bestyrelsesmøder indkaldes skriftligt og – så vidt muligt – med mindst 8 dages varsel.

3.4 Formanden leder bestyrelsesmøderne.

#### 4. Dagsorden

4.1 Forslag til dagsorden for ordinære møder skal sende til Selskabet eller formanden i så god tid, at emnet kan optages på dagsordenen.

4.2 Forslag til dagsorden for ekstraordinære møder skal sendes til Selskabet eller formanden senest 3 dage efter, at indkaldelsen er udsendt.

4.3 Dagsorden med bilag sendes senest 4 dage før et bestyrelsesmøde til medlemmerne. Dog kan en til-lægsdagsorden i helt særlige tilfælde sendes til bestyrelsen, således at den er medlemmerne i hænde senest et døgn inden mødets afholdelse.

4.4 Dagsorden sendes til orientering til regionen og de 9 kommuner.

4.5 Dagsordenen offentliggøres i overensstemmelse med den af bestyrelsen vedtagne kommunikationsstra-tegi.

#### 5. Beslutninger

5.1 Direktionen afgiver forslag til bestyrelsens beslutninger.

5.2 Beslutninger træffes ved stemmeflertal, medmindre andet følger af lovgivningen eller af vedtægterne.

5.3 Beslutninger vedrørende finansiering, budget og regnskab kræver 2/3 flertal, jf. dog vedtægternes § 20, 3. punktum.

5.4 Bestyrelsen er beslutningsdygtig, når mindst halvdelen af medlemmerne er til stede, dog skal mindst et af regionsrådsmedlemmerne være til stede, når der træffes beslutninger om retningslinjerne for finansiering af Selskabet, jf. vedtægternes § 19, 2. punktum.

5.5 Formanden kan på bestyrelsens vegne afgøre almindelige løbende sager, der ikke tåler opsættelse eller giver anledning til tvivl.

#### 6. Beslutningsprotokol

6.1 Bestyrelsens beslutninger indføres i en beslutningsprotokol, der efter hvert møde underskrives af de medlemmer, der har deltaget i mødet.

6.2 Et medlem, der har deltaget i mødet, kan forlange sin afvigende mening kort indført i beslutningsproto-kollen og ved sager, som skal behandles af en anden myndighed, kræve, at myndigheden gøres bekendt med indholdet af protokollen. Medlemmet kan ved sagens fremsendelse til myndigheden ledsage denne med en begrundelse for sit standpunkt.

6.3 Senest 14 dage efter mødets afholdelse sendes udskrift af beslutningsprotokollen til orientering til regi-onrådet og de 9 kommuner.

6.4 Beslutningsprotokollen offentliggøres i overensstemmelse med den af bestyrelsen vedtagne kommuni-kationsstrategi.

## 7. Underudvalg

7.1 Bestyrelsen kan nedsætte underudvalg og arbejdsgrupper til varetagelse af særlige opgaver og arbejdsområder. Bestyrelsen bestemmer i det enkelte tilfælde sammensætningen af udvalget eller arbejdsgruppen.

## 8. Offentlighed

8.1 Bestyrelsens møder er lukkede.

8.2 Bestyrelsen kan tillade personer, der er ansat af Selskabet, at overvære behandlingen af sager for lukkede døre. Bestyrelsen kan tillade andre personer at overvære en sags behandling for lukkede døre, når det har betydning for sagens behandling.

## 9. Habilitet

9.1 Et medlem skal underrette formanden, hvis der foreligger forhold, der kan give anledning til tvivl om hans habilitet.

9.2 Bestyrelsen træffer beslutning om, hvorvidt et medlem har en sådan interesse i en sag, at han er udelukket fra at deltage i bestyrelsens forhandling og afstemning om sagen.

## 10. Meddelelser

10.1 Meddelelser til bestyrelsens medlemmer kan ske ved elektronisk post.

10.2 Medlemmerne skal oplyse elektronisk postadresse til Selskabet og løbende ajourføre denne.

## 11. Ikrafttræden

11.1 Forretningsordenen træder i kraft ved vedtagelsen.

\*\*\*\*\*

Således vedtaget på Selskabets bestyrelsesmøde den 20. august 2020.



## Bestyrelsen

---

Formand  
Morten Andersen

---

Næstformand  
Poul Andersen

---

Bestyrelsesmedlem  
Bo Libergren

---

Bestyrelsesmedlem  
Flemming Madsen

---

Bestyrelsesmedlem  
Kristian Nielsen

---

Bestyrelsesmedlem  
Jesper Hempler

---

Bestyrelsesmedlem  
Jan Ole Jakobsen

---

Bestyrelsesmedlem  
Albert Pedersen

---

Bestyrelsesmedlem  
Regitze Tilma

---

Bestyrelsesmedlem  
Leif Rothe Rasmussen

---

Bestyrelsesmedlem  
Anders W. Berthelsen

---

Direktør  
Carsten Hyldborg Jensen

# VEDERLAG TIL FYNBUS BESTYRELSE

13. januar 2022

J.nr.: 202201-38594

MPE

## NOTATET REDEGØR KORT FOR VEDERLAG TIL FYNBUS' BESTYRELSE

Herunder vises de aktuelle vederlag medlemmer af FynBus' bestyrelsen modtager pr. 1. januar 2022:

Formand:	kr. 14.365,65 pr. måned
Næstformand:	kr. 3.593,73 pr. måned
Bestyrelsesmedlem:	kr. 1.792,22 pr. måned

Befordringsgodtgørelse: kr. 3,51 pr. km.

Tabt arbejdsfortjeneste: max kr. 2.200 pr. møde (dokumentation kræves)

Regulering af vederlag følger den statslige reguleringsprocent.



## **Forslag til Trafikplan 2022-25**

**Sammenhængende trafik på Fyn  
Flere passagerer i kollektiv trafik  
Ny mobilitet på Fyn  
Grøn omstilling  
God tilgængelighed**

# Indhold

## Trafikplan 2022-25 for FynBus

### Indledning

- 3 Forord, Bestyrelsesformand og Direktør
- 4 Trafikplanens formål
- 5 Trafikplanen i proces

### FynBus går nye veje

- 6 FynBus og kollektiv trafik er klar til nye samfundsopgaver
- 8 Kollektiv trafik skal hænge (endnu) bedre sammen
- 9 Kollektiv trafik skal bidrage til grøn omstilling
- 10 Kollektiv trafik skal være attraktiv for nye kunder
- 11 Ny mobilitet på Fyn
- 12 Det regionale busnet skal gentænkes
- 13 Bustrafik Odense, og de andre byer
- 14 Kollektiv trafik i landområder

### Handlingsplan 2022-25

- 15 De udvalgte handlinger
- 16 Udvikling af det regionale busnet
- 18 Grønne udbud af buskørsel og flextrafik
- 19 Vinde bilistkunder til kollektiv trafik
- 20 Tilgængelighed – fysisk og psykiske
- 21 Stoppesteder og knudepunkter
- 22 Samkørsel og kollektiv trafik
- 23 Bussen og cyklen
- 24 De rette produkter og salgskanaler
- 25 Tættere på kunden

### Partnere og Netværk

- 26 Alene kommer FynBus ikke i mål
- 27 Nyttige links og bilag

## Forord

### Forslag i høring

Det du læser nu er FynBus' forslag til en 4-årig trafikplan. Her har vi valgt at fokusere på aktuelle og vigtige udfordringer i den fynske mobilitet, som der bør gøres noget ved i 2022-25.

### Efter Corona

Den seneste tid har været svær for den kollektive trafik. På pressemøder kunne vi se myndighederne opfordre til, at man blev væk fra den kollektive trafik, mens Corona-virussen prægede hverdagen. Efter en periode med meget få passagerer er langt de fleste kunder heldigvis hurtigt vendt tilbage til busserne, men de sidste lader vente på sig.

### Flere passagerer – nye passagerer

Derfor bliver en af de store udfordringer for FynBus i de kommende år at vinde tabte kunder tilbage, samt at overbevise nye kunder om fordelene ved at benytte den kollektive trafik.

Selv om det har været en historisk vanskelig tid, er der dog alligevel udsigt til optimisme. Samfundet står nemlig overfor en række store udfordringer, som den kollektive trafik er en nøglespiller i at løse.

### Den grønne omstilling

Den største af disse udfordringer er klimaet. Det er en bunden opgave at reducere CO<sub>2</sub>-udledningen fra transporten mest muligt – mindst med 70 % i 2030, men meget gerne mere og tidligere.

Vi har ambitioner om, at de fossile brændsler skal helt ud af busserne og de taxier, der kører Flextrafik, over de kommende år. Vi er allerede godt i gang, fx med nye elbusser på mange ruter i Odense, samt

forsøg med regionale elbusser og elbiler i flextrafikken.

Kommunerne og Region Syddanmark har indgået klimasamarbejdsaftaler med transportministeriet, hvor de forpligter sig til, at nye busser skal være grønne. Den ambition skal vi føre ud i livet, når store dele af buskørslen skal udbydes i perioden 2024-2027.

Vores mål er, at ingen busser kører på fossilt brændstof, når vi er færdige med det arbejde.

### Trængsel på vejene

En anden stor udfordring er den stigende trængsel på vejene. Danskerne får flere og flere biler, og det giver problemer med pladsen på vejene – også selv om flere biler kommer til at køre på el. En elbil fylder det samme som enhver anden bil, så de problemer bliver kun større over de kommende år.

Kombinationen af et attraktivt kollektivt trafiktilbud og bedre busfremkommelighed er centrale værktøjer til at mindske disse udfordringer.

Når der skal rekrutteres nye kunder til den kollektive trafik, giver det derfor god mening, at der er særligt fokus på at flytte bilister til busserne for at modvirke trængslen. Det er i øvrigt også rigtig godt for klimaet.

### Kollektiv trafik i landområder - nye måder

I FynBus forfølger vi gode løsninger for såvel byerne som for de mange, der bor uden for de større byer. Vi vil bidrage til at understøtte vækst, bosætning, trivsel og grøn omstilling på hele Fyn og Langeland.

Derfor er der også behov for at tænke i nye løsninger og samarbejder, så vi får udbredt nye og innovative mobilitetsformer, der kan hjælpe med at give

muligheder for at rejse på steder, hvor det ikke kan betale sig at køre rundt med en stor bus.

### Trafikplan 2022-25

FynBus har tradition for at involvere og inddrage politikere, embedsmænd og øvrige interessenter, når vi udvikler forslag til nye initiativer i den kollektive trafikbetjening og sammenfatter dem i en sammenhængende trafikplan. Det gør vi også i denne omgang. Vi takker for alle bidrag og har gjort god brug af råd og anbefalinger.

Forslaget til Trafikplan 2022-25 redegør for, hvordan vi ser på de fremtidige udfordringer i den fynske mobilitet, og hvad vi kunne tænke os at gøre sammen med kommuner og region for at give den kollektive trafik en vigtig rolle i den grønne omstilling og sikre en god sammenhæng i trafiktilbuddet i den fynske hverdag.

Vi håber, at du finder planen interessant, og at du har lyst til at bidrage med dine synspunkter i den offentlige høring af trafikplanen.

Med venlig hilsen

Morten Andersen  
Formand for bestyrelsen

Carsten Hyldborg  
Direktør i FynBus

## Trafikplanens formål

### Sammenhæng til det overordnede toget

Ifølge lov om Trafikselskaber skal FynBus hvert fjerde år lave en trafikplan, der beskriver serviceniveau og prioriteringer i den kollektive trafik på Fyn og Langeland.

Med udgangspunkt i den Statslige Trafikplan 2017-32 (de statslige planlagte initiativer for togbetjeningen i Danmark) skal FynBus i sin trafikplan redegøre for de udviklingsinitiativer, der overvejes over de kommende 4 år.

I den kommende periode er der især tre store projekter, der har betydning for den kollektive trafik på Fyn:

#### **§ 9.Lov om Trafikselskaber**

*Trafikselskabet udarbejder med udgangspunkt i den statslige trafikplan mindst hvert fjerde år en plan for serviceniveauet for den offentlige servicetrafik, der varetages af trafikselskabet, jf. § 5. Planen skal indeholde et strategisk grundlag, der som minimum fastlægger de overordnede principper for rutenettet og et flerårigt budgetoverslag.*

## Nye store trafikprojekter i sigte

### Kortere rejsetider fra Odense til København

Kortere rejsetid og hyppigere afgang med tog til København vil få flere rejsende til Odense Banegård Center fra hele Fyn.

FynBus har som opgave at sørge for, at busbetjeningen øges i takt med at der kommer flere togafgange.

### Ny højhastighedsbane på Vestfyn

Anlægget af en ny togbane på Vestfyn (mellem Holmstrup og Kauslunde) er planlagt til at være færdig tidligst i 2026. I trafikplanperioden 2022-25 vil FynBus optimere busbetjeningen på de nuværende vestfynske togstationer (særligt Årup Station). Samtidig er det målet at forbedre busbetjeningen på udvalgte stationer på Svendborg-banen.

### Odense Letbane åbner

Et særligt fokus i den kommende periode er at koordinere busserne med Odense Letbane, så fynske busrejsende let kan skifte til og fra dette nye højklassede kollektive trafiktilbud i den fynske hovedby.

### Trafikplanens betydning for region og kommuner

I Trafikplan 2022-25 redegøres for de områder, hvor FynBus i de næste fire år vil spille en ny rolle og forstærke sin indsats som regionalt trafikselskab i det fynske område.

Region og kommuner planlægger på forskellig vis for vækst, udvikling og grøn omstilling i det fynske område. Trafikplanen følger op på dette med sammenhængende svar på udfordringer og nye muligheder i den fynske trafikale infrastruktur.

Målet er en bæredygtig og sammenhængende mobilitet på Fyn, hvor borgere og virksomheder har adgang til moderne og effektive kollektive og private transportmuligheder.

### Række ud mod partnere i den kollektive trafik

Trafikplan 2022-25 vil også være det bagvedliggende dokument og grundlag for at indgå samarbejder om en række projekter og udviklingstiltag, der skal fremme den kollektive trafik i de kommende år.

# Trafikplanen i proces

## UNDER UDARBEJDELSE I 2021

### **Tværgående trafikfaglighed i FynBus**

Forslag til Trafikplan 2022-25 er blevet udarbejdet af tværfaglige teams i FynBus' administration.

Medarbejdere med kompetencer indenfor økonomi, køreplanlægning, markedsudvikling, grøn omstilling og kommunikation har identificeret de aktuelle udfordringer i den fynske kollektive mobilitet og udarbejdet tværfaglige løsningsforslag.

### **Afstemt med eksterne partnere og eksperter**

Undervejs i trafikplanprocessen har FynBus været i dialog med kolleger i de andre trafikselskaber og eksterne eksperter.

Især med afholdelse af ekstern workshop i foråret 2021 blev trafikplanens tankegods udfordret både i bredden og i dybden.

### **Dialog med embedsmænd i region og kommuner**

Der har i flere omgange været tæt dialog om trafikplanens elementer med ledere og øvrige embedsmænd i region og kommuner.

Det er vigtigt at trafikplanen tager udgangspunkt i kommunernes og regionens ønsker til den kollektive trafik, nye større udviklingstiltag og den lokale klimainsats.

## I HØRING - FORÅRET 2022

### **Høring hos ejerne**

Forslag til Trafikplan 2022-25 fremlægges i høring hos region og kommuner i foråret 2022.

Her får regionens og kommunernes fagudvalg mulighed for at behandle forslaget og give et høringssvar, om hvorvidt helheden og detaljerne i trafikplanen er dækkende for lokale synspunkter.

### **Høring af foreninger og borgere**

Der vil også blive muligheder for borgerne og foreninger med interesse for den kollektive trafikbetjening at give høringssvar til trafikplanen.

### **Efter høringsperioden rettes trafikplanen til**

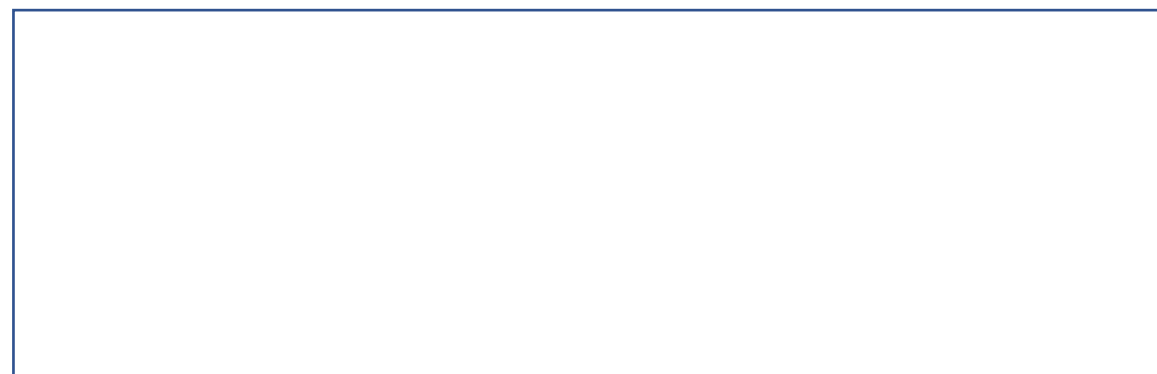
Når høringssvarene er kommet ind, tager FynBus' bestyrelse stilling til, i hvilket omfang trafikplanen skal tilrettes før godkendelse.

## VEDTAGELSE AF TRAFIKPLAN 2022-25

### **FynBus Bestyrelse**

Det er planen at FynBus' bestyrelse indarbejder de indkomne høringssvar og endeligt vedtager trafikplanen i juni måned 2022.

Trafikplanen offentliggøres og sendes til bl.a. Region Syddanmark, de fynske kommuner og Trafikstyrelsen.



Trafikplan proces

# FynBus går nye veje 2022-25

## FynBus og kollektiv trafik er klar til nye samfundsopgaver

### Bidrag til vækst og trivsel

Kollektiv trafik i form af tog, busser, letbane, flextrafik og færger er en vigtig del af den trafikale infrastruktur på Fyn og Langeland. God mobilitet for alle grupper bidrager til vækst i erhverv og uddannelsesniveau og giver lige muligheder og styrker trivsel for alle grupper på eller udenfor arbejdsmarkedet.

### Sammenhængskraft mellem land og by

Hverdagens mobilitet går på tværs af by og land, og på tværs af kommunegrænserne. Der skal være yderligere muligheder for bosætning og lokalisering af nye erhverv på Fyn og øerne. Kollektive trafiktilbud, som er koordineret med kommunernes byplanlægning, skal sikre god tilgængelighed til alle dele af Fyn og Langeland.

### Kollektiv trafik og grøn omstilling

Danmark har sat et ambitiøst mål om 70 % reduktion af CO<sub>2</sub>-udledningen i 2030. Transportområdets bidrag er betydeligt (op mod 25 %). FynBus og de øvrige regionale trafikselskaber vil bidrage til den grønne omstilling ved at indføre fossilfrie drivmidler i busser og flextrafik-biler, samt give muligheder for at begrænse privatbilismens stigende omfang og CO<sub>2</sub>-belastning.

### Ressourceforbrug og trængsel på vejene

Der er en stigende bevidsthed om at begrænse forbruget af jordens ressourcer. På trafikområdet er der en ny dagsorden omkring at begrænse behovet for nye veje (asfalt) og bekymring over det hurtigt stigende antal private biler, der medfører trængsel i byerne og lange køer på vejene. Det giver store samfundsmæssige tab af arbejdstid. Her kan opgradering af den kollektive trafik på eksisterende skinner og veje være en del af løsningen.

### Livskvalitet og sundhed

Kollektive trafikløsninger kan bidrage til mindre luft- og støjforurening i trafikafviklingen. Ligesom kollektive rejser i tog og bus kan modvirke stress og risikoen for trafikulykker og dermed bidrage til forbedret livskvalitet. Kollektiv trafik kan få trafikanten op af bilsædet og styrke motion og sundhed ved at gang og cykling bliver en del af en sammenhængende rejse.

### Trafiktilbud og lige adgang

Den kollektive trafik bidrager til en social ligestilling ved at tilbyde relevante rejser til personer uden biladgang. Herunder at sikre tryghed og tilgængelighed for udsatte grupper med fysisk eller psykisk handicap.

### Nye transportvaner i sigte?

Kan bil nr. 2 erstattes af et Rejsekort og en elcykel? Kan der blive færre køreture i bil nr. 1 ved samkørsel eller ved at opdage fordelene i kollektiv trafik på nogle dage eller til nogle udvalgte rejseformål? Vil hjemmearbejde udbredes og give færre bilrejser og tilskyndelse til flere kollektive rejser? Kan vi reducere antallet af erhvervsskole- eller gymnasieelever, der begynder at bruge bil til skole, når de bliver 18 år?

Kan ønsket om ny grøn og sund adfærd give nye kollektive trafik kunder?

FynBus vil samarbejde med mobilitetspartnere og afprøve nye løsninger i trafikplanperioden 2022-25.

### Bidrag til Verdensmål

FynBus anerkender FN's Verdensmål som en velegnet overordnet ramme for udvikling af den kollektive trafik.

#### FN Verdensmål 3

##### **Sundt liv og trivsel for alle samfundsgrupper**

Ved at tilskynde til gang og cykling til bus/tog. Mulighed for tryk og ikke stressende rejse i kollektive løsninger.

#### FN Verdensmål 8

##### **Anstændige løn- og arbejdsforhold**

Ved at sikre arbejdstagerrettigheder for chauffører i busser og flextrafik.

#### FN Verdensmål 9

##### **Fremme bæredygtig infrastruktur og øget adgang til informations- og kommunikationsteknologi**

Ved at skabe effektive og tilgængelige transportkorridorer og knudepunkter for den kollektive trafik, og udvikle digitale rejseinfo- og billetsystemer.

#### FN Verdensmål 11

##### **Bæredygtige byer og lokalsamfund**

Kollektiv trafik kan medvirke til bilfri byer og fleksibel mobilitet i landområder.

#### FN Verdensmål 13

##### **Klimaindsats**

Kollektiv trafik kan bidrage til CO<sub>2</sub> besparelser ved



kollektive løsninger og indførelse af grønne drivmidler i busserne.

#### FN Verdensmål 17

##### **Partnerskaber for bæredygtig udvikling**

Kollektiv trafik kan indgå partnerskaber med offentlige og private partnere om udbredelse af kollektive trafikløsninger.

## Kollektiv trafik skal hænge (endnu) bedre sammen

### Sammenhæng til den landsdækkende trafik

Det er afgørende for den fynske mobilitet, at busbetjeningen af de større stationer på togstrækningen over Fyn styrkes, så det bliver nemt at skifte til og fra tog mod Sjælland og Jylland

Især skal busforbindelserne til Odense Banegård Center fortsat styrkes fra alle byer og egne på Fyn. Her vil flere busafgange være en afgørende forudsætning for at den kollektive trafik får fremgang.

### Busser, tog og letbane skal passe sammen

Der skal udvikles et optimalt samspil i det kollektive trafiksystem på Fyn. Bus, tog og letbane skal fungere sammen og sikre en hurtig og effektiv rejse med koordinerede skift, hvis rejsen skal fortsætte. Der skal sikres et godt samarbejde mellem Odense Letbane, DSB, Arriva og FynBus om denne opgave.

For FynBus er det vigtigt, at de regionale busser og bybusser styrker betjeningen af vigtige togstationer på Fyn og letbanestationerne i Odense. I trafikplanperioden vil der udover hovedstationerne Odense, Nyborg, Svendborg og Middelfart være særlig fokus på:

- Hjallesø Station
- Ringe Station
- Langeskov Station
- Aarup Station

### Fastholde stjernedækning af hele Fyn

Det regionale busnet på Fyn skal fortsat sikre og

udbygge mulighederne for god busbetjening fra kystbyerne, de mellemliggende større byer og ind til Odense. Bussen skal være attraktiv, både for pendlere og besøgs- og ærinderejser i et større opland ind til Odense.

### Den rejsende skal hurtigt (og sikkert) frem

FynBus vil sammen med kommunerne arbejde på bedre busfremkommelighed – især i de større byer - og fortsat have fokus på høj driftsstabilitet.

### Attraktive knudepunkter og effektive korridorer

Det skal gøres lettere og mere attraktivt at skifte transportmiddel i de fynske knudepunkter. Der arbejdes i trafikplanperioden med opgradering af stoppesteder og knudepunkter i udbygget samarbejde med kommunerne. I de fynske trafikkorridorer skal busbetjeningen være effektiv med mange afgange i myldretiderne og få stop.

### Flextrafik i små byer og på landet

I tyndtbefolkede egne på Fyn og øerne skal tilbuddet om afhentning ved egen dør i Flextur og Plustur sikre en sammenhængende rejse til det endelige rejsemål og/eller større stoppesteder og togstationer. Samtidig undersøgelse muligheder for at erstatte de mindst benyttede busafgange med en flexbus-løsning.

### Cyklen som en vigtig del af den kollektive rejse

Cyklen er vigtig som tilbringer til stoppesteder og stationer. Der skal være bedre og mere sikre parkeringsmuligheder for cykler ved større stoppesteder, så man eksempelvis sikkert kan parkere sin elcykel på de centrale knudepunkter og stoppesteder. Muligheden for opladning af elcykler vil også blive undersøgt i planperioden.

### Let tilgængelighed trafikinformation – fysisk og digitalt

Der skal sættes nye standarder for god trafikinformation – på mobiltelefonen og ved stoppestederne. Belægningsdata til kunderne giver overblik over, hvilke afgange, der har bedst plads. Trafikinfo-beskeder videreudvikles og gøres mere brugervenlige i samarbejde med de øvrige trafikelskaber.

## Kollektiv trafik skal bidrage til grøn omstilling

### Den kollektive trafik skal være mere klimavenlig

Generelt skal den kollektive trafik gå foran i den grønne omstilling. Gennem klimasamarbejdsaftaler med staten sættes tempoet for en mere klimavenlig kollektiv kørsel. Den teknologiske udvikling går stærkt. Elbussernes batterier bliver hastigt bedre, og brint er undervejs som et muligt drivmiddel i tung transport. FynBus følger udviklingen tæt, og drøfter løbende med kommunerne og regionen, op til de beslutninger der skal træffes i forbindelse med de kommende udbud.

### Grønne udbud af kørsel

Der vil i trafikplanperioden blive forberedt og gennemført nye og klimavenlige udbud af buskørsel for alle kommuner på Fyn.

Der ligger en plan for nye udbud fra 2024-27.

### Elbusser på hele Fyn

Elbusser vil være et fremtidigt syn på hele Fyn inden for en overskuelig årrække. Ud over at reducere udledningen af CO<sub>2</sub> markant, udleder de ikke forurening lokalt, fx partikler og NO<sub>x</sub>, hvilket giver gevinster for det lokale miljø og fynboernes sundhed.

Nogle kommuner undersøger mulighederne for at køre på biodiesel i en overgangsperiode.

### Elbiler i flextrafikken

Også de mindre biler i flextrafikken skal i fremtiden køre på vedvarende energi. Formodentlig flest som elbiler. Dette sikres gennem de nye udbud i perioden, og et tæt samarbejde med taxibranchen.

### Mere kollektiv trafik og mindre bilkørsel på Fyn

Der vil ligge en stor CO<sub>2</sub>-besparelse ved at få flere (bilister) til at vælge kollektiv trafik. I trafikplanperioden vil FynBus samarbejde med region og kommuner om realistiske målsætninger og gennemtænkte indsatser for at vinde nye kunder og reducere bilkørslen på Fyn.

### Kollektiv trafik som supplement til bilen

Privatbilen er i øjeblikket det dominerende transportmiddel på Fyn, men kan aflastes i brug af hensyn til klimaet til fordel for flere ture på cykel og med kollektiv trafik. Nye attraktive kollektive løsninger skal udvikles og muliggøre et personligt bidrag til klimaindsatsen.

### Grønt regnskab og samarbejde med kommuner og region om klimamål

FynBus følger løbende med i den teknologiske udvikling, sammenfatter ny viden om trafikens CO<sub>2</sub>-belastning på Fyn. Sammen med region og kommuner skal der udvikles klimamål med tilhørende grøn regnskab, der kan følge og dokumentere effekterne af den grønne omstilling.

### FynBus' eget bidrag til grøn omstilling

Trafikselskabet vil også sikre, at selv mindre bidrag til et bedre klima i egen (og entreprenørernes) praksis realiseres.

Grønne regnskaber skal dokumentere det nedadgående fynske CO<sub>2</sub>-aftryk fra kollektiv transport.

Mål	Fossilfri	Emissionfri
Bybusser	Senest 2025	Senest 2030
Regionalbusser	Senest 2025	Senest 2030
Lokalbusser	Senest 2030	
Flextrafik-biler	Senest 2030	
Tog	Senest 2030	

Eksempel fra NT

## Kollektiv trafik skal være attraktiv for flere kunder

### Flere kunder – bedre produkt

Det er et nationalt mål, at der skal flere kunder i den kollektive trafik. Derfor skal produktet forbedres, så det opleves som et attraktivt alternativ til privatbilismen.

I trafikplanperioden skal det afklares, om staten, regionen og kommunerne vil investere i bedre kollektiv trafik. Hos FynBus er vi optimistiske omkring mulighederne for større investeringer i trafiktilbuddet set i lyset af den voksende bevidsthed om den enorme klimaudfordring hos både myndigheder, der arbejder med stadigt mere ambitiøse klimaplaner, og hos borgere, der søger efter hvordan de kan leve og transportere sig mere klimavenligt.

### Fokus på kunder

FynBus har et indgående kendskab til kundesegmenter og markedsandele.

Vi skal ikke kun koncentrere os om den kollektive trafiks traditionelle kernekunder – f.eks. børn, unge, ældre og lavindkomstgrupper. Vi skal også sørge for, at den kollektive trafik er et attraktivt tilbud til dem, der tager bilen på arbejde – så vi reducerer trængslen og CO<sub>2</sub>-udslippet. Og vi skal levere et tilbud, der betyder at familier kan undvære bil nummer to eller tre i garagen.

Elever på ungdomsuddannelser skal fastholdes i den kollektive trafik, så de ikke køber egen bil, så snart de har muligheden. Derfor skal de opleve den kollektive trafik som et godt, grønt og relevant tilbud.

Samtidig skal det være nemt at gå til den kollektive trafik, så man tænker grønt og lader bilen stå, når den kollektive trafik er et konkurrencedygtigt alternativ.

Vi skal udnytte FynBus' livsfasemodel og målrette markedsføring mod udvalgte målgrupper med nye kampagner om de mange fordele ved at benytte den kollektive trafik.

### Nye billetprodukter

For at gøre den kollektive trafik attraktiv, skal vi fortsat tilbyde kommercielle produkter, hvor det er relevant – som f.eks. aften- og weekendbilletter til understøttelse af fritidsrejser, nye pensionistkort, kombinationsbilletter, bedre turistprodukter, arrangementsbilletter, tag en ven med-tilbud og så videre.

Dette skal balanceres med ambitionen om at holde udbuddet af billetprodukter til den enkelte kunde enkelt og overskueligt.

### Data og viden er central

I FynBus' data- og analyseafdeling udarbejdes der befolkningsfremskrivninger, analyser af arbejdspladsudvikling, data om bilrådighed, passagertal og analyser af rejsemønstre baseret på rejsekortdata.

De hårde data suppleres med kundeundersøgelser i marken og udvidet brug af kundepaneler og fokusgrupper til at kvalificere den indsamlede viden og teste nye idéer.

Desuden hjælper f.eks. kontrollører og chauffører med kvalitetstjek af data - dvs. om det dataene viser stemmer overens med det, der opleves ude i bussen.

### Tryghed for de rejsende

Nye rejsende skal være trygge ved at rejse med kollektiv trafik. FynBus og kommunerne skal have fokus på at adgangsveje til og fra stoppesteder og stationer er trygge, og at f.eks. belysning, udsigtsforhold og ventefaciliteter ved stoppestederne gennemses og opgraderes.

### God tilgængelighed for handicappede

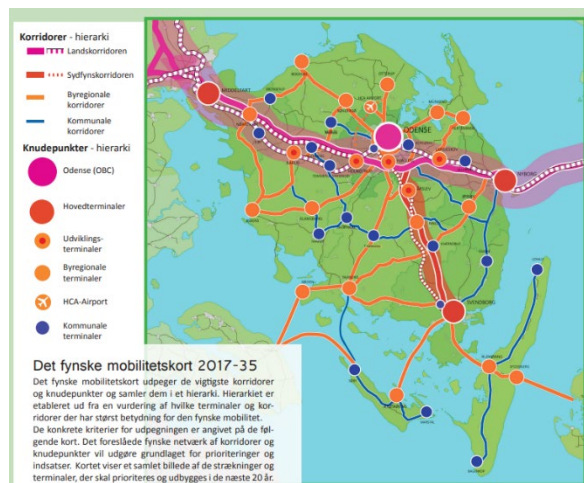
FynBus er stolt over sin indsats og position som et handicapvenligt trafiksselskab. Denne position skal fastholdes og videreudvikles for at sikre, at den kollektive trafik er for alle.

F.eks. gør de elektriske ramper det muligt for kørestolsbrugere at tage bussen uden at skulle have en hjælper med. Dermed fjernes en barriere for bevægelseshæmmede.

Tilsvarende skal der tænkes videre i løsninger som gør det muligt trygt at tage bus og flextrafik, for mennesker med synshandicap og demens, samt andre med særlige udfordringer.

Når der tænkes i god tilgængelighed for mennesker med handicap, er der også mange andre grupper, der får glæde af tiltagene, f.eks. ældre og bevægelseshæmmede børn og voksne.

## Den sammenhængende rejse på Fyn



### FynBus som en større del af rejsen på Fyn

FynBus vil i trafikplanperioden udvide fokus og involvere sig mere aktivt i alle elementer af rejsen fra begyndelsen til rejsemålet - den sammenhængende rejse på tværs af forskellige mobilitetsformer.

### First mile - last mile

Det første og sidste stykke af rejsen (first mile og last mile) er særlig interessant for FynBus. Hvordan kan kunden hjælpes bedst hen til stoppestedet, og hvordan kommer kunden helt frem til rejsemålet? Den sammenhængende rejse kan bestå af mange forskellige transportformer (gang, elløbehjul, cykel, samkørsel, delebil, bus, tog, privat samkørsel). Den rejsende bestemmer selv sammensætningen af turen – og den kan varieres efter behov.

Målet er, at flere rejsende ser det som en oplagt mulighed at kollektiv trafik indgår i rejsen. Det kræver en ændring af rejsevaner og adfærd.

For at nå dette mål er det nødvendigt at FynBus samarbejder med regionen, kommuner og private aktører om de rette faciliteter, samt nødvendige informationer og services.

### Elløbehjul som tilbringer til kollektiv trafik

Det er populært i byerne og især blandt unge at køre på elløbehjul. Dette er en individuel og frihedsskabende transportform, som kan bruges hen til bussen eller toget og let medbringes på rejsen.

### Cyklen som tilbringer til kollektiv trafik

Danmark er et cykelland, hvor næsten alle har en cykel. Der er generelt gode cykelvilkår, men der mangler måske lidt omsorg for og forkælelse af de cyklende.

Her tænkes på sikre cykelstier hen til stoppesteder og knudepunkter, samt gode muligheder for sikker cykelparkering.

### Kollektiv trafik som supplement og aflastning for cyklen

Nogle cyklister (også på elcykel) foretrækker at cykle hele vejen hver dag på arbejde eller til uddannelse. Men somme tider blæser, regner og sner det og nogle dage føles turen for lang – her er kollektiv trafik en mulighed for aflastning på de længere ture. Bussen kan tages hele vejen, men cyklen kan også tages med i bussen et stykke af vejen.

### Samkørsel og kollektiv trafik

Der kører rigtig mange private biler rundt uden passagerer. Men det bliver lettere at planlægge samkørsel med naboer, kolleger eller medstuderende i private samkørselsapps som f.eks. Ta`Med, GoMore

og Nabogo.

FynBus vil i trafikplanperioden undersøge mulighederne for at spille en rolle i forhold til samkørsel på Fyn. Herunder undersøge, hvordan kollektiv trafik kan samtænkes med dette produkt.

### Flextur og Plustur – en service mellem bus og taxa

I landdistrikter og mindre byer har FynBus og kommunerne to tilbud - Flextur og Plustur – for at køre den rejsende fra bopæl til stoppested eller helt til rejsemålet.

Ordningerne vil fortsætte i trafikplanperioden og evalueres efter 1-2 år. FynBus vil også undersøge perspektiverne i at erstatte rutekørsel med en flexbus-løsning på de afgang og steder hvor der er meget få passagerer.

### Flere informationer i Rejseplanen

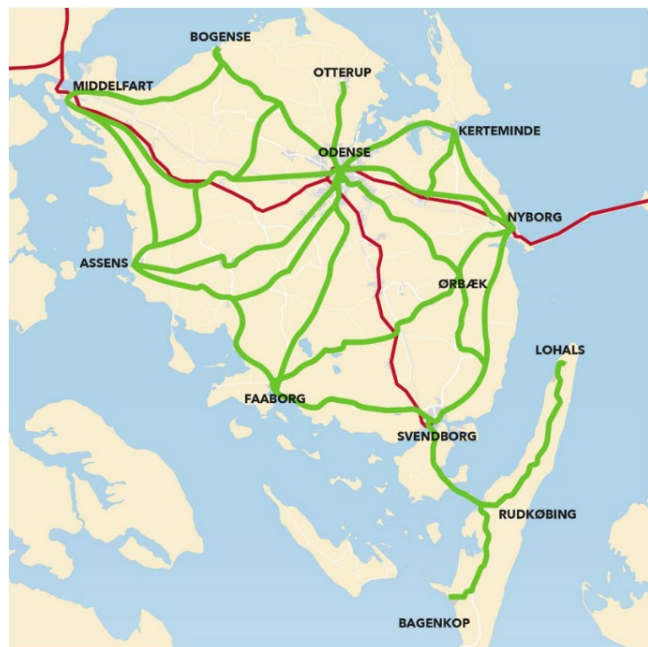
Større fokus på den sammenhængende rejse stiller krav om flere relevante oplysninger for kunden:

- Integration med private samkørselsordninger
- Info om stoppestedsforhold (cykelparkering, læ, kørestolsvenlighed, forhold for blinde mm.)
- Mulighed for at tage cyklen med i bus eller tog

### Mobility as a service (MaaS)

Information til kunderne om den sammenhængende rejse er en forpligtelse for trafiksekskaberne. FynBus vil om nødvendigt supplere Rejseplanen med egen FynBus app med informationer om de lokale fynske rejsetilbud.

## Det regionale net skal gentænkes



Det regionale busnet på Fyn

### Udvikling og tilpasning på det regionale busnet på Fyn

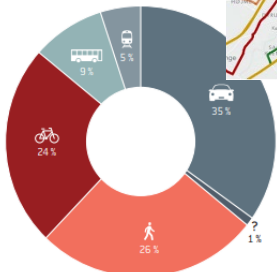
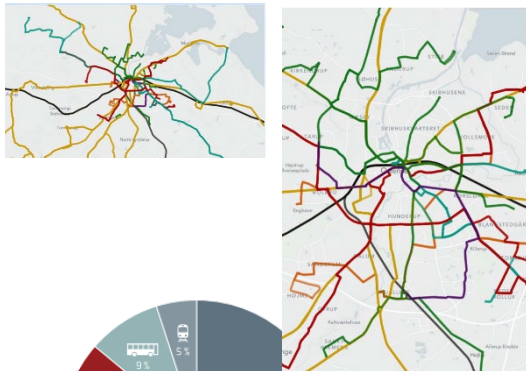
FynBus vil i trafikplanperioden 2022-25 arbejde videre med at udvikle og effektivisere det regionale busnet.

Tilpasningen skal ske med udgangspunkt i Region Syddanmarks principper for kollektive trafik (juni 2020) og Mobilitetsplan for Region Syddanmark.

Formålet med revisionen af det regionale busnet er at tilpasse ruter samt det betjeningsmæssige omfang til både den regionale økonomiske ramme for buskørsel og behovet og efterspørgslen på Fyn.

Der skal findes nye balancer i den regionale bustrafik, hvor nettet forenkles og ressourcerne prioriteres, hvor passagerpotentialer er størst. Der skal vurderes på både antallet af busser og køreplantimer i den regionale busbetjening.

## I byerne kan kollektiv trafik vokse i omfang



13

III. 44.1: Fordeling i antallet af ture i Aarhus indenfor Ringgaden 2013-2015 (kilde: Mobilitetsplan Aarhus Midtby).

### Odense

Odense får nyt bybusnet i 2022, som sammen med letbanen dækker kommunen bedst muligt. FynBus vil i samarbejde med kommunen i trafikplanperioden og løbende foretage tilpasninger, der sikrer, at det nye busnet justeres efter behov og passagerudvikling.

#### Flere passager i letbanen

Når Odense Letbane åbner, påtager FynBus sig en opgave med at understøtte passagerudviklingen ved at optimere køreplanerne, så det er nemt at skifte til og fra letbanen. Blandt andet med bedre mulighed for at skifte mellem bus og letbane ved Hjallesø Station.

#### Forbedrede forhold for busser

I samarbejde med Trafikstyrelsen og FynBus har Odense kommune igangsat busfremkommelighedsprojekter for ca. 18 mio. kr. frem mod 2023.

Projekterne omfatter:

- udvidelse af buslommer på ringvejen
- Nyt signalanlæg med busbane ved Hjallesø St.
- Busbane på Rismarksvej og nye stoppesteder
- fremskudte og optimerede stoppesteder på Hjallesøvej og Svendborgvej
- Signalprioritering til busserne fra 2022

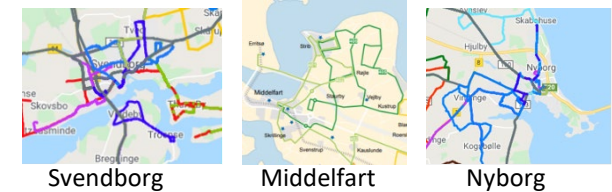
Desuden planlægges der skærme med realtidinformation på 20 udvalgte stoppesteder.

#### Flere buspassagerer – færre biler

Odense kommune har store klimaambitioner og vil reducere bilkørslen i kommunen. FynBus vil gerne samarbejde om denne ambition og udvikle forslag til, hvordan den kollektive busbetjening kan udvikles i Odense.

Det er en fælles ambition at bidrage til CO<sub>2</sub>-reduktioner. Overgangen til elbusser vil desuden reducere den lokale forurening og bidrage til bedre miljø og sundhed.

### Kystbyer med bybusser



#### Stor andel uden bil

I de lidt større byer på Fyn er der mange indbyggere der ikke har en bil (unge, lavindkomstgrupper og ældre), og som derfor er afhængige af kollektiv transport. I landdistrikterne er bilejerskabet mere udbredt.

Et bustilbud i byerne, og fra oplandet og ind til byerne er afgørende for både adgang til arbejdspladser, uddannelse og ærinder.

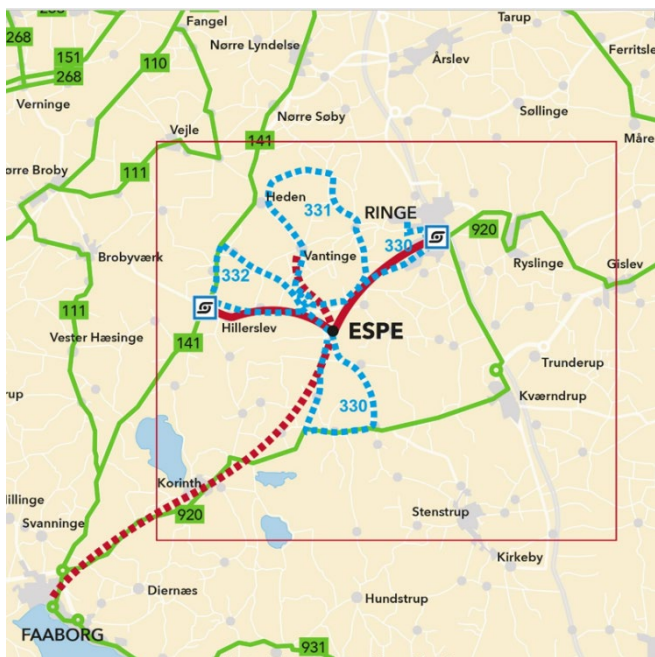
#### Klimatilpasning og fredeligt bymiljø

Svendborg, Middelfart og Nyborg er optaget af at forbedre klima, miljø og sundhed. Trafikafvikling med busser og færre biler kan fredeliggøre de attraktive købstadsmiljøer. Bussen kan supplere gang og cykling i byen på de lange strækninger, og medvirke til at man kan komme ind til centrum uden at køre i bil.

#### Gratis bybuskørsel?

Flere kommuner har arbejdet med tanken om at gøre lokalkørsel i byerne gratis for at give en bedre service og få flere passagerer i busserne. Fynbus vil i trafikplanperioden undersøge denne og andre muligheder for at skaffe flere passagerer i den kollektive trafik i byerne.

## I mindre byer og landdistrikter skal udvikles nye løsninger



Hvis du bor i Espe og skal til Faaborg eller Ringe, eller på besøg i Vantinge

### Kollektiv trafik i mindre byer og landområder:

Kollektiv trafik er et vigtigt tilbud til beboere (uden biladgang) i landdistrikter og mindre byer. Det sikrer sammenhængskraften på Fyn og forbindelserne ind til de omliggende byer (arbejdspladser, uddannelse og offentlig service (læge mv.).

FynBus vil i trafikplanperioden se på de nuværende ordninger og sammen med kommunerne og regionen tilpasse til den aktuelle efterspørgsel og få mest mulig service og kørsel ud af de afsatte økonomiske rammer.

### Færre store busser på landet

Der har allerede i en årrække været tiltag til at køre med færre store busser i de tyndt befolkede områder og i stedet erstatte dem med flextrafik. Denne udvikling vil FynBus fortsætte.

### Flextur og Plustur konsolideres

De eksisterende og forholdsvis nye ordninger Flextur og Plustur (siden 2019) skal have lov til at vise deres fulde potentiale efter Corona-tiden, men skal evalueres i trafikplanperioden.

#### Espe som eksempel

Mulighed for **Plustur** til Ringe Station eller til stoppested på regional rute 141 – **25 kr./tur** (rød optrukket)

Mulighed for **Flekstur** til Vantinge eller Faaborg – **5 kr./km min. 40 kr.** (rød stiple)

Priser for borgeren på flex- og plustur

### Samkørsel (nabotjenester), delebiler mv. vil indgå i trafikubuddet på landet

FynBus er klar til at samarbejde med kommunerne om at udnytte de tomme bilsæder på landet og i de mindre byer.

Som noget nyt vil FynBus indtænke samkørsel i privatbiler med den eksisterende service i den kollektive trafik.

Det vil betyde et samarbejde med de private samkørselstjenester som eksempelvis Nabogo og Ta' Med (FDM) om at få den bedste sammenhængende mobilitet (og offentlige økonomi) i de tyndt befolkede områder.

### Lokalkørsel er skolekørsel

De lokale busruter i kommunerne kører først og fremmest børn til og fra skole. Disse lovpligtige ordninger justeres løbende og FynBus vil være behjælpelig med nye udbud af kørsel og med nødvendige tilpasninger til evt. ændringer i skolekørsel i forbindelse med ny skolestruktur eller lignende. Herunder mulighederne for at benytte den regionale kørsel som supplement til den lokale skolekørsel.



# Handlingsplan 2022-25

Realiseringen af trafikplanen sker løbende gennem planperioden 2022-25 i form af en række handlinger som bestyrelse og administration i fællesskab sætter i gang.

I de følgende afsnit redegøres for 9 prioriterede handlinger som FynBus vil sætte i gang for at få flere passagerer, bidrage til den grønne omstilling og tage et større ansvar for den samlede mobilitet på Fyn.

## Handlingerne har forskellig status:

Flere af de 9 beskrevne handlinger bygger videre på allerede igangværende processer og lægger nye bidrag til.

Andre handlinger er test- og forsøgsprojekter for at skabe ny viden og grundlag for beslutninger om videre tiltag.

Endelig er der en sidste kategori af handlinger, som er nyudviklinger af trafikselskabets kerneopgaver og som i trafikplanperioden lægges op til beslutning i bestyrelsen, om der er opbakning til at gennemføre.

## Timing og igangsættelse af handlinger

Trafikplanen har et 4-årigt perspektiv og de nævnte handlinger på de følgende sider igangsættes, når det af FynBus anses for mest hensigtsmæssigt.

Det er afgørende for igangsættelse at de rette forudsætninger er til stede. Det vil sige villighed og evne til handling ved de partnere, der skal indgå i projekter og initiativer er til stede.

Nogle handlinger har kort tidshorisont, mens andre har en karakter, så de typisk vil løbe over en årrække.

## FynBus' administration forbereder sig

Ud fra de korte beskrivelser af de udvalgte 9 handlinger vil FynBus forberede initiativerne. Ved at udarbejde detaljerede projektbeskrivelser og etablere de nødvendige projektorganisationer med interne og eksterne projektdeltagere.

## De udvalgte handlinger:

1. Udvikling af det regionale busnet
2. Grønne udbud af buskørsel og flextrafik
3. Vinde bilistkunder til kollektiv trafik
4. Tilgængelighed – fysisk og psykiske udfordringer
5. Stoppesteder og knudepunkter
6. Samkørsel og kollektiv trafik
7. Bussen og cyklen
8. De rette produkter og salgskanaler
9. Tættere på kunden

## Trafiksystemet på Fyn – det regionale net

### Handling 1

#### Udvikling, forenkling og effektivisering af det regionale busnet

##### Formål

Formålet med udvikling af det regionale busnet er at få flere passagerer i de regionale busser og en bedre service for de eksisterende kunder, ved en effektivisering af ressourcerne. Denne effektivisering vil lægge vægt på, at tilpasse ruter og det betjeningsmæssige omfang til behovet og efterspørgslen på Fyn. FynBus vil derfor arbejde med nye metoder for at sikre en bedre balance i den regionale bustrafik, hvor nettet forenkles og styrkes der hvor passagerpotentialet er størst.



16

At få flere og nye kunder kræver dels en udbygget service i den kollektive busbetjening, men også en forenkling af det nuværende rutenet. Det vil FynBus udvikle i trafikplanperioden. Her tænkes først og fremmest på erhvervspendlere ind til Odense fra kystbyerne og de øvrige større byer på Fyn, så flere kan undvære bil nr. 2 eller køre mindre i bil nr. 1.

Derudover også de unge og uddannelsessøgende, der skal kunne komme til tekniske skoler, gymnasier og videregående uddannelser på en attraktiv måde.

Ønsket om at udbygge det regionale rutenet, hvor der er et stort passagergrundlag, kræver en effektivisering af det øvrige rutenet. Her skal en ny og effektiv form for kollektiv trafik indtænkes.

Det gældende hovedprincip i det regionale rutenet er stjernestrukturen, hvor alle fynske byer er forbundet med Odense. Denne struktur fastholdes, men revurderes i forhold til at nye rejsemål i Odense, så som letbanestationer, vigtige togstationer (f.eks. Hjallesø st.) Nyt OUH og udvidet SDU måske skal betjenes på nye måder.

#### Handling

Udviklingen i det regionale rutenet skal ske med udgangspunkt i Region Syddanmarks principper for kollektive trafik (juni 2020) og Mobilitetsplan for Region Syddanmark.

##### Etablering af højfrekvent rutenet

FynBus vil udarbejde forslag til udbygget rutenet med direkte ruteføring og hyppige afgang i myldretiden.

Et sådant rutenet vil givet få stop ved attraktive knudepunkter og rejsetiden reduceres så vidt muligt.

Princippet for disse ture er at prioritere ressourcerne der, hvor kundepotentialet er størst. Det vil sige at styrke busbetjeningen på hovedstrækningerne.

Det er hensigten at fremme en passagertilvækst ved at styrke betjeningen på hovedstrækningerne og evt. omlægge/reducere i det underliggende regionale net.

##### Forsøg med busprioritering og BRT

FynBus vil sammen med regionen og især Odense Kommune i trafikplanperioden undersøge potentialet ved busfremkommelighedsprojekter på udvalgte strækninger.

Principper for busfremkommelighed kan være anlæg af egentlige busbaner, signalprioritering, fremskudte stoppesteder mv.

Særligt er akse fra Kerteminde, gennem Odense og til f.eks. Glamsbjerg eller Assens interessant, da denne rute i forvejen har mange passagerer og har potentiale til passagertilvækst.

##### Nye U-ruter

FynBus vil i højere grad tilpasse rutenettet så flest mulige uddannelsessøgende kan nå deres uddannelsesinstitution med et acceptabelt tidsforbrug. Den nye aftale om elevfordeling på de gymnasiale uddannelser forventes i trafikplanperioden at medføre nye rejsemønstre som FynBus skal understøtte gennem rutetilpasninger

### Mulig omdannelse af eksisterende ruter

FynBus vil se nærmere på at omdanne rute 110-111, 130-132 og rute 920 til pendler- og U-ruter, da disse ruter har få passagerer uden for dagtimerne på hverdage

### Flexbus som supplement til regional kørsel

FynBus vil forberede forslag og igangsætte forsøg i samarbejde med region og kommuner om at lade Flexbus erstatte busafgange eller -ruter med meget få passagerer ved at give kunden mulighed for at bestille flextrafik-kørsel mellem de stoppesteder, der fremgår af køreplanen. Flexbus giver således regionen mulighed for at opretholde et kørselstilbud på tider og steder, hvor en bus ikke er den rigtige løsning.

Derudover vil FynBus arbejde for at gøre Flexbus tilgængelig i Rejseplanen.

## Implementering

### Tidsplan

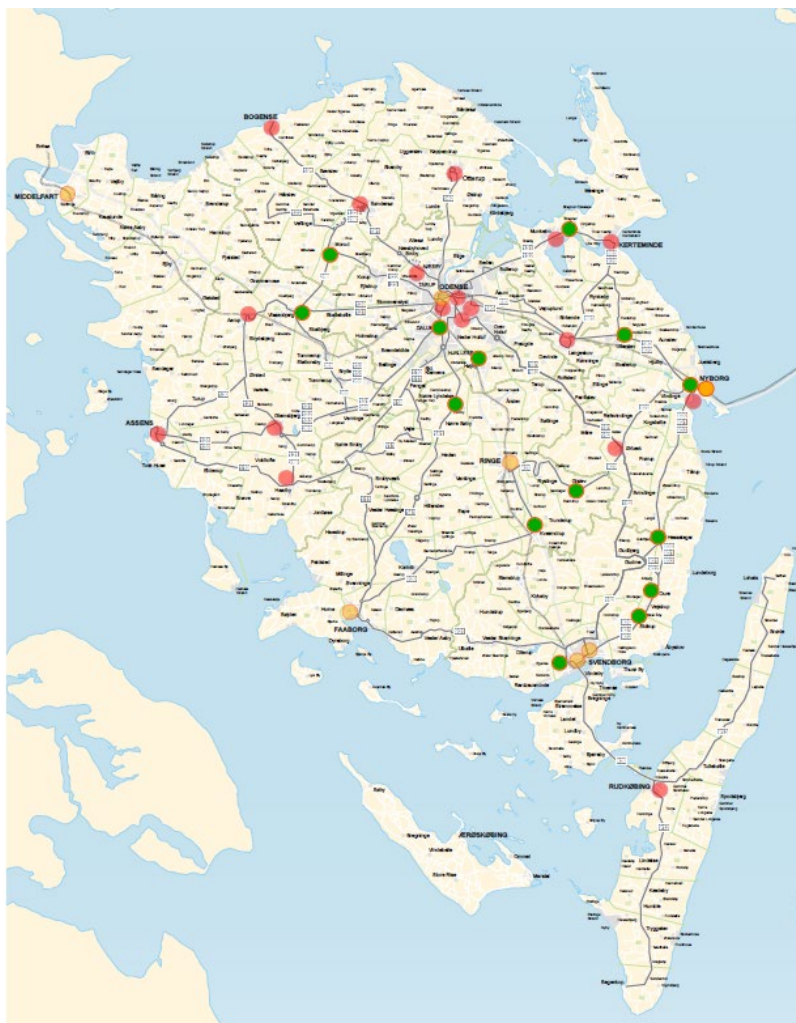
FynBus vil i løbet af 2022 på baggrund af nye analyser af det regionale busnet udarbejde forslag til nyudvikling af rutenet og kørsel, som kan skaffe flere passagerer til den kollektive trafik samt tilpasse rutenettet til den regionale økonomiske ramme.

Dele af den nye og tilpassede køreplan vil forventeligt kunne gælde fra januar 2023.

Nye tiltag vil formentlig blive udført som forsøg i en periode, for derefter ved positivt resultat være en fast del af køreplanen i slutningen af trafikplanperioden.

### Kommunerne

Dialog mellem FynBus og kommunerne om mulige alternative kommunale tiltag, der kan erstatte eller supplere ændringerne i den ændrede regionale kørsel fra 2023.



# Grøn omstilling og den kollektive trafik

## Handling 2

### Grønne udbud af buskørsel og flextrafik i 2023-27

#### Formål

Kommunerne og regionen har som mål at busserne som minimum skal være CO<sub>2</sub>-neutrale på landet og emissionsfrie i byerne senest i 2030. Der er indgået klimasamarbejdsaftaler med Transportministeriet for både kommunerne og regionen i 2021.

Klimasamarbejdsaftalerne betyder også, at fra 2021 vil alle nye bybusser være emissionsfri, og alle nye lokal- og regionalbusser CO<sub>2</sub>-neutrale.

Gennem de kommende udbud vil FynBus sikre, at den kollektive trafik hurtigst muligt gennemgår en grøn omstilling, der resulterer i fremtidig brug af vedvarende drivmidler, som f.eks. el, biodiesel eller biogas.

FynBus vil sikre klimavenlig kollektiv transport, der ikke belaster miljøet og reducerer CO<sub>2</sub>-udledningen med minimum 70 %.

#### Handling

Der er lagt en tidsplan og kontraktstart for de kommende udbud af buskørsel, med grøn omstilling af drivmidlerne:

**August 2024:** Kontraktstart for Nordfyns, Kerteminde, Langeland og Assens med minimum CO<sub>2</sub>-neutralt drivmiddel.

**August 2024:** Kontraktstart for Svendborg, Nyborg og Middelfart med el som drivmiddel.

**August 2025:** Kontraktstart for Faaborg-Midtfyn med biogas eller el som drivmiddel.

**December 2026:** Evt. kontraktstart for regional buskørsel med el som drivmiddel.

**August 2027:** Kontraktstart for Odense Kommune med el som drivmiddel.

Herefter er alle bybusser emissionsfri og alle lokal- og regionalbusser som minimum CO<sub>2</sub>-neutrale.

#### Flextrafik

EU stiller krav til offentlige indkøb af kørsel, og Clean Vehicles Directive forudsætter at mindst 34,7% af de biler, der indgås kontrakt om allerede nu, højst må udlede 50g CO<sub>2</sub> pr. km. I 2025 skal yderligere 34,7 % være emissionsfri. Liftvogne er undtaget fra dette direktiv. Disse krav sætter en klar retning for udviklingen imod en grønnere flåde af køretøjer i Flextrafikken.

FynBus arbejder tæt sammen med de øvrige trafikkselskaber og branchen om at sikre en grøn omstilling som tager hensyn til økonomien for såvel det offentlige som den enkelte vognmand. Konkret vil kravene i de kommende udbud forsøge at sikre en

sammenhæng mellem økonomi, forsyningsikkerhed og grøn omstilling. En væsentlig udfordring er, at el-biler ikke kan køre langt nok i øjeblikket. FynBus vil i trafikplanperioden undersøge mulighederne for emissionsfri flextrafikførsel.

#### Status 2021

- 20 elbusser i Odense.
- 3 elbusser i den regionale buskørsel, rute 140.
- Ca. 4 mio. kr. til bio-diesel på de regionale ruter i 2022-2026.
- Langelands lokalruter kører på HVO-diesel.
- 2 elbiler i flextrafikken

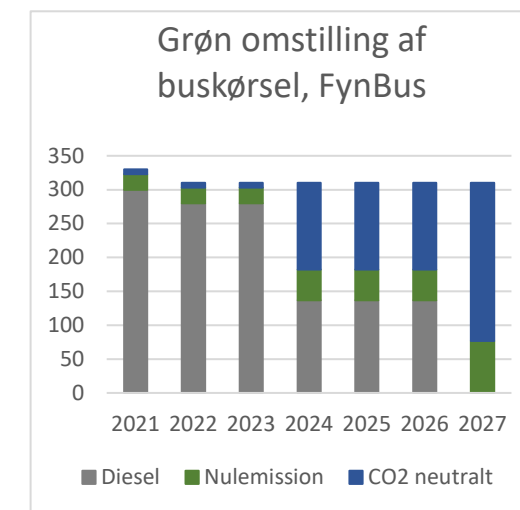
#### Gennemførelse og partnere

##### Region Syddanmark

Dialog mellem FynBus og regionen skal sikre, at udbuddet af den regionale buskørsel i 2025 overholder Klimasamarbejdsaftalen og at der sikres CO<sub>2</sub> eller emissionsfrie drivmidler.

##### Kommunerne

Dialog mellem FynBus og kommunerne om gennemførelse af de nye grønne udbud og igangsætning af de nye mere klimavenlige kørsler.



# Grøn omstilling og den kollektive trafik

## Handling 3

### Vinde bilistkunder til den kollektive trafik

#### Formål

De bedste nye kunder til den kollektive trafik er dem, der i dag kører i hver sin bil.

At konvertere en bilist til bruger af den kollektive trafik giver langt den største gevinst for både klima, miljø og trængsel.

FynBus skal derfor arbejde målrettet med adfærdsændringer og kampagner, der får bilister til at vælge bus, tog og letbane i stedet.

At få flere passagerer i busserne efter de senere års passagertab – især under Coronakrisen – vil også give en væsentlig styrkelse af økonomien i den kollektive trafik.

Som middel til at skaffe nye kunder og konvertere bilister skal FynBus arbejde med et forbedret dokumentationsgrundlag.

#### Handling

##### Et bedre tilbud

For at få flere passagerer kræver det en styrkelse af den kollektive trafik på de strækninger, hvor der er et kundepotentiale – især hvis bilister skal overbevises om, at kollektiv trafik er et alternativ. Det

forudsætter at frekvensen øges til mindst 4 afgang i timen i de tæt befolkede områder, og gerne 5-7 afgang i myldretiden.

##### Grøn adfærd og synlige klimagevinster

Fynbus skal igangsætte initiativer og kampagner til at synliggøre klimaeffekten og andre fordele ved at tage bussen, således at der kan skabes en bevidsthed ved kunderne omkring deres valg og fravalg.

F.eks. kan klimaeffekten eller trængselsproblemerne blive synliggjort ved kampagner.

FynBus vil udnytte ny viden om grøn adfærd og nye transportvaner til at påvirke en adfærdsændring, der får flere til at vælge kollektiv trafik.

##### Bidrag til klimahandlingsplaner

Der skal udvikles et tæt samarbejde med bl.a. Odense Kommune vedr. deres klimahandleplan, hvor der også er fokus på ny bæredygtig adfærd og grøn mobilitet.

FynBus vil også tilbyde regionen og andre kommuner på Fyn deltagelse i et sådant samarbejde.

##### Dokumentation af klimaeffekt

Der eksisterer i dag flere beregninger og typer af dokumentation for bilernes CO<sub>2</sub>- og klimabelastning. Der opereres med mange forskellige forudsætninger og der optræder derfor mange forskellige nøgletal. I FynBus bruger vi allerede Passagerpulsens regnegrundlag.

I trafikplanperioden vil FynBus dykke dybere ned i kilderne til den eksisterende dokumentation og regnemetoder, og sammen med regionen og de fynske kommuner finde en fælles standard for dokumentation, som kan bruges og sammenlignes på

tværs i regionens og kommunernes klimaplaner og -initiativer.

##### Grønt regnskab for FynBus

Der blev til årsberetning 2020 lavet et første grønt regnskab for FynBus. Dette er et godt udgangspunkt og skal udbygges med flere og nye parametre. Ligesom flextrafik også skal med på sigt.

### Gennemførelse og partnere

#### Fagkundskab

FynBus vil med baggrund i anerkendt klimadokumentation rådføre sig om at få valgt de bedste og mest operationelle standarder.

#### Region Syddanmark og kommunerne

FynBus vil indgå i et tæt samarbejde med især kommunerne om tiltag til at gøre borgernes adfærd mere bæredygtig og begrænse privatbilisme og trængsel – især omkring de større byer på Fyn. Dialog mellem FynBus og ejerkredsen skal sikre, at indsatser for grønnere transportadfærd og dokumentationen for bilernes klimabelastning og erstatning med kollektive bus- og togrejser er koordineret.

# Tilgængelighed

## Handling 4

### Tilgængelighed for personer med fysiske og psykiske udfordringer

#### Formål

FynBus vil fastholde og udbygge sin position som handicapvenligt trafikelskab og vil løbende sikre en bedre tilgængelighed for alle typer af kunder i den kollektive trafik på Fyn.

De kundegrupper, der ikke har biladgang, er kernekunder i det offentlige trafiktilbud, og der skal tages udstrakte hensyn til deres særlige behov.

For FynBus er tilgængelighed og muligheden for at benytte den kollektive buskørsel og flexkørsel for så mange grupper som muligt af afgørende betydning.

I nedenstående skema 2 vises FynBus' samlede indsats:

Skema 2: Samlet oversigt over FynBus' indsatsområder for tilgængelighed

Hvor/Hvem	Hvad	Hvornår	Samarbejdspartner
FynBus' hjemmeside	Tilgængelig for blinde/synshandicappede	Løbende	Dansk Blindesamfund, Digitaliseringsstyrelsen
Busserne samt interessenter	Elektriske ramper	Fra 2014 og ved nye udbud	Handicap organisationerne, Entreprenører
	Manuelle ramper	Fra 2008	Entreprenører
	Udråb	Ved tidligere og nye udbud	Dansk Blindesamfund, Entreprenører
Chauffører/ansatte	Brugertest af elektriske ramper	2019	Handicaporganisationerne
	Instruktion om demens Certificering	2018 og fremad	Alzheimerforeningen, Odense Kommune
	Mælkebøtte kort	2020	Demensvenlig Odense, Alzheimerforeningen, Odense Kommune

FynBus arbejder derfor løbende med at gøre den offentlige transport på Fyn tilgængelig for alle kundetyper, herunder mennesker med et fysisk eller psykisk handicap såsom bevægelseshæmmede, synshæmmede, hørehæmmede og demensramte.

#### Handling

##### Nyt tilgængelighedsforum

FynBus inddrager løbende brugerne af den kollektive trafik og der er et tæt samarbejde med handicaporganisationerne.

For at intensivere dette brugersamarbejde vil FynBus oprette et tilgængelighedsforum, med det formål at inddrage relevante interessenter, drøfte forslag til indsatser og lignende samt at bringe forslag og nye ideer ind i indsatsen for tilgængelighed i et forum med bred repræsentation.

##### Handlingsplan for øget tilgængelighed

Der vil i samarbejde med det nye tilgængelighedsforum blive udarbejdet en handlingsplan, der inddrager og nyttiggør viden, erfaringer og inspiration til fremme af tilgængelighed til busserne og flextrafikken på Fyn og Langeland.

Der bliver tale om en evaluering og videreudvikling af kendte og nye initiativer og faciliteter:

- Elektriske ramper i alle busser, i forbindelse med udbud
- Udfasning af manuelle ramper
- Tilgængelighed ved stoppesteder
- Udråb i busserne og oplæsning af tekst ved infoskærme
- Hjemmeside og digital kommunikation med mennesker med handicap

#### Gennemførelse og partnere

##### Vigtige eksterne partnere

Dansk Handicap Forbund, Dansk Blindesamfund, Alzheimerforeningen, Demensvenligt Odense i Odense Kommune, FynBus Regions ældrerådet og Det Regionale Passagerråd er vigtige samarbejdspartnere for udvikling af god tilgængelighed. Dertil kommer busentreprenørerne.

##### Region Syddanmark

Dialog mellem FynBus og regionen skal sikre, at øget tilgængelighed for mennesker med handicap løbende udbygges i forbindelse med nye udbud af den regionale kørsel.

##### Kommunerne

Dialog mellem FynBus og kommunerne skal sikre, at lokale handicaporganisationer via Tilgængelighedsforum høres og at både kommuner og trafikelskab følger op på initiativer for øget tilgængelighed.

# Den sammenhængende rejse på Fyn

## Handling 5

### Udvidet samarbejde om stoppesteder og knudepunkter

#### Formål

Kvaliteten og funktionaliteten ved stoppestederne trænger til et løft i trafikplanperioden.

FynBus og kommunerne er nemlig enige om, at stoppestederne er en central del af den kollektive trafik. Stoppestederne kan desuden være vigtige mødesteder for privat samkørsel og for sammenhængende rejser bestående af flere transportformer som f.eks. bus, Plustur, delebiler, cykler, løbehjul osv.

Stoppestederne kan være - eller blive - knudepunkter for mobilitet.

#### Handling

##### Fælles målsætning for stoppestederne

FynBus' bestyrelse har i 2020 vedtaget en kategorisering af stoppestederne med en angivelse af, hvad der er anbefalet af udstyr og funktioner på forskellige kategorier af stoppesteder.

FynBus vil i trafikplanperioden sammen med kommunerne arbejde videre med den vedtagne kategorisering af stoppestederne.

Målet er en minimumsstandard for tilgængelighed, information, udstyr og vedligehold, der er så præcis som muligt for hver kategori.

##### Fælles overblik over stoppestederne

FynBus vil færdiggøre en fælles database over stoppestederne, og vil arbejde for, at der aftales et forpligtende samarbejde med kommunerne om at anvende databasen til at dele viden om stoppestedernes aktuelle tilstand.

##### Løft af stoppestederne

FynBus vil samarbejde med vejmyndighederne om at få minimumsstandarderne implementeret på stoppestederne. Det er her kunderne kommer til at mærke, at det bliver lettere og mere behageligt at tage en tur med bussen eller at foretage en sammenhængende rejse, hvor man skifter på knudepunktet.

##### Nye måder at samarbejde

Det er kommunerne eller staten, der som vejmyndighed har ansvaret og udgifterne i forbindelse med stoppestederne.

FynBus vil, sammen med kommunerne og regionen belyse mulighederne for, at trafikskabet overtager en del af ansvaret for stopstedernes inventar og evt. vedligehold, som der er givet mulighed for i den seneste revision af Lov om Trafikskaber. Det vil forudsætte, at der også findes en løsning ift. finansiering.

##### Muligheder for ekstern finansiering

FynBus vil afsøge mulighederne for ekstern medfinansiering hos Trafikstyrelsen, fonde og puljer til opgradering af stoppesteder på Fyn. Herunder samarbejde med kommunerne om at udnytte mulighederne for at opnå medfinansiering af vejinfrastruktur i forbindelse med nye byudviklingsprojekter i de fynske by- og landområder.

### Gennemførelse og partnere

#### Vigtige, eksterne partnere

FynBus vil fortsat opsøge viden om udvikling af stoppesteder og knudepunkter i de andre trafikskaber og rådføre sig hos nationale og internationale eksperter i den kollektive trafiks infrastruktur.

#### Region Syddanmark

Fortsat dialog mellem FynBus og regionen om vigtigheden af at udbygge stoppesteder og knudepunkter med ny og relevant service for de rejsende i hele det fynske område.

#### Kommunerne

Tæt samarbejde mellem FynBus og kommunerne om at opgradere stoppesteder og knudepunkter.

#### Vejmyndigheder

Tæt samarbejde mellem FynBus og vejmyndighederne om at opgradere stoppesteder og knudepunkter.

## Den sammenhængende rejse på Fyn

### Handling 6

#### Forsøg med samkørsel som del af kollektiv trafik

##### Formål

FynBus vil gerne forfølge alle elementer i at sikre mobiliteten på Fyn, også uden for trafikskabets normale kerneopgave. Formålet er at understøtte, at kunderne har en bred vifte af mobilitetsbud til rådighed, gerne i Rejseplanen, og at de dermed gradvist vil begynde at se sig selv som "mobilister" frem for kun fx "bilister" eller "buskunder". Jo flere der er mobilister, jo bedre er det for trængslen på vejene og for klimaet. Og her kommer den private samkørsel ind i billedet.

Den teknologiske udvikling har gjort det lettere og hurtigere at planlægge privat samkørsel i bil via apps. Det har medført en øget interesse fra kommunerne for enten at kunne koble samkørsel med den kollektive trafik (en sammenhængende rejse), eller for at kunne vælge mellem privat samkørsel og bus, alt efter hvad der giver mest mening på rejsetidspunktet. Det kan f.eks. være, at det passer, at man får et lift i bil fra hjemadressen og ind til stationen, hvor man hopper på letbanen. Eller at det passer med bussen til gymnasiet om morgenen, men

om eftermiddagen passer det bedre at køre sammen i bil, fordi man har fået tidligere/senere fri.

Forsøg skal afdække om privat samkørsel i kombination med kollektiv transport kan give mening for kunderne.

#### Handling

##### Forsøg med samkørsel

Forsøg afviklet i samarbejde med kommuner og private udbydere af samkørselstjenester vil kunne afdække, hvorvidt privat samkørsel kan styrke såvel den kollektive trafik som den samlede mobilitet på Fyn.

Enkelte kommuner har allerede indgået samarbejdsaftaler med private samkørselstjenester, og flere aftaler forventes at følge i 2022.

FynBus vil i trafikplanperioden samarbejde med både de private aktører og kommunerne/regionen om gennemførelse af forsøg med organiseret samkørsel. Og i forlængelse af MaaS-tankegangen vil FynBus arbejde for, at Rejseplanen bliver kundens indgang til både kollektiv transport og til privat samkørsel.

##### Nødvendig afklaring

I forsøgene er der behov for afklaring af en række forhold fx:

- Hvad er FynBus' rolle ift. app-udbyderen: samarbejdspartner, markedsføringspartner eller kontraktejer
- Hvad betyder brug af samkørsel for brug af bussen
- Kan/skal diverse Pendlerkort kunne bruges som billet i samkørselsapps

- Hvordan sikres, at Rejseplanen også bruges af kunderne til at finde privat samkørsel

Hvis forsøgene falder positivt ud i praksis, og der kan måles en styrkelse af kundernes samlede mobilitet, kan de afprøvede eller tilpassede ordninger gøres permanente.

#### Gennemførelse og partnere

##### Vigtige, eksterne partnere

FynBus vil fortsætte dialogen med samkørselstjenester om forsøg med organiseret samkørsel i de fynske kommuner.

FynBus vil samarbejde med relevante og interesserede uddannelsesinstitutioner og/eller arbejdspladser om forsøg.

##### Kommunerne

FynBus samarbejder med interesserede kommuner om forsøg med organiseret samkørsel som del af den kollektive trafikbetjening. Hvis forsøgene falder positivt ud, kan de afprøvede ordninger udvides til flere kommuner eller hele Fyn.

##### Region Syddanmark

Dialog mellem FynBus og regionen om udvikling af mulighederne i samkørsel som del af den kollektive trafikbetjening på Fyn. Herunder sikre sammenhængen til regionens mobilitets- og klimaplaner.



# Den sammenhængende rejse på Fyn

## Handling 7

### Samspelet mellem bussen og cyklen

#### Formål

Cyklen er stadig et vigtigt transportmiddel: Den er god for sundheden, miljøet og trængslen på vejene. Og med elcykler tilføjes der ekstra kilometer til begrebet "cykelafstand".

FynBus vil i trafikplanperioden derfor fortsat have fokus på at udvikle samspelet mellem cykel og kollektiv transport. Det skal være nemmere at vælge en sammenhængende rejse bestående af bus og cykel.

#### Handling

##### **Cyklen på vej til og ved stoppestedet**

Hvis adgangsvejene er trafiksikre og stoppestedet har gode muligheder for, at man kan parkere sin cykel sikkert, kan cyklen være det, kunden vælger til første del af rejsen ("first mile").

At forbedre kvaliteten af cykelparkeringsmulighederne ved stoppestedet ligger i arbejdet med at sikre stoppestederne de rigtige faciliteter og funktioner, og at adgangsvejene til stoppestederne er anvendelige (se Handling 5: *Udvidet samarbejde om stoppesteder og knudepunkter*).

##### **På lejet cykel fra stoppestedet til arbejdet**

FynBus vil undersøge mulighederne for at samarbejde med en kommune og et erhvervsområde om at stille lejecykler til rådighed, hvor kunden f.eks. kan cykle gratis eller billigt mellem erhvervsområdet og nærmeste knudepunkt.

Det peger udover FynBus' kerneopgave, men understøtter muligheden for, at kunden lettere kan være mobilist, der i Rejseplanen kan finde og vælge sammenhængende transport bestående af bus og cykel.

##### **Cyklen med ind i bussen**

FynBus har allerede arbejdet med en række tiltag, der gradvist har gjort det lettere at få sin cykel med i bussen. I trafikplanperioden vil FynBus undersøge, om der er mulighed for at gøre det endnu lettere.

Fx:

- Undersøge om flex-arealet i bussen bør udvides i nyt udbud (også fordel for kørestole og barnevogne)
- Undersøge mulighederne for et reservationssystem til flex-arealet (cykler, kørestole, barnevogne)
- Undersøge muligheden for at medtage cykler i stativ foran på de fynske busser (som i USA).
- Undersøge muligheden for at indsætte særlige cykelbusser (busser med plads til mange cykler), hvori der fx kan reserveres plads til cyklen.
- Undersøge om der er sæsonbestemte behov for flere cykler i busserne – fx i turistperioder – og hvordan man kan tage højde for dette

##### **Kampagner om miljø og sundhed ift. cykel og bus**

FynBus vil derudover engagere sig i kampagner, gerne i samarbejde med eksterne aktører, hvor miljø- og sundhedsaspektet ved cyklen og den kollektive transport fremhæves.

### Gennemførelse og partnere

#### Vigtige, eksterne partnere

FynBus vil samarbejde med alle relevante eksterne aktører på området for samspil mellem cykel og bus. Det gælder Cyklistforbundet, Cyklistforeninger, Entreprenører, SDU-forskere ift. sundhed og miljø, Turistforeninger (Bike Island fx), cykeludlejningsfirmaer mfl.

#### Kommunerne

Dialog mellem FynBus og kommunerne om opgradering af cykelstier og gode adgangsforhold og cykel-P ved stoppesteder og knudepunkter.

#### Vejmyndighederne

Dialog mellem FynBus og vejmyndighederne om opgradering af cykelstier og gode adgangsforhold og cykel-P ved stoppesteder og knudepunkter.

#### Region Syddanmark

Dialog mellem FynBus og regionen om udvikling af mulighederne for cyklisterne hænger tæt sammen med regionens mobilitetsplan.

# Nye kunder og nye billetprodukter

## Handling 8

### De rette produkter og salgskanaler

#### Formål

Antallet af passagerer skal øges ved at tilbyde relevante og tilpassede billetprodukter, samt gøre det let for kunden at vælge den rigtige billet og købe den.

Handlingen skal være med til at fastholde eksisterende kunder og gøre den kollektive trafik mere tilgængelig for nye og mere sporadiske kundegrupper.

#### Handling

Udbuddet af billetprodukter skal videreudvikles

#### Samarbejde om standardprodukter

FynBus tilbyder sammen med de øvrige trafikskaber et standardiseret udvalg af billetprodukter, der er ens på tværs af landet og baseret på rejsekort-systemet.

FynBus' primære salgskanal er rejsekortet, som suppleret med Rejseplanen om nogle år bliver til en fælles, landsdækkende Mobility as a Service-app, hvor man også kan købe sin billet.

Sideløbende skal FynBus' egne digitale og fysiske løsninger videreudvikles og opgraderes, så man kan

så meget som muligt fra sin telefon, eller har adgang til alternativer, hvis man ikke ejer en smartphone.

#### Udvikling af kommercielle produkter

Samtidig vil FynBus fortsat tilbyde nye og relevante kommercielle produkter, baseret på analyser af kundepotentialer. Formålet er at gøre den kollektive trafik attraktiv – også for nye kunder, samt medvirke til at udnytte buskapaciteten bedre ved f.eks. at tilbyde billigere rejser uden for myldretiden.

#### Udvikling af ny app

I den kommende periode igangsættes udviklingen af en ny version af FynBus' smartphone-app, der både skal gøre det lettere at købe enkeltbilletter og kommercielle produkter, samt eventuelt udvides, så den også tilbyder flere af de kendte standardprodukter.

#### Nemmere at vælge rigtigt

Der skal være fokus på, at udbuddet af billetprodukter er nemt at overskue, så man er sikker på, at man får den bedste billet til rejsen.

#### Fysiske salgssteder

Da der ikke sælges billetter på Odense Letbanes stationer og tog, har FynBus etableret et samarbejde med en række salgssteder nær letbanestationerne, så sporadiske rejsende og besøgende i byen har mulighed for at købe en billet i umiddelbar nærhed af rejsens begyndelse.

I trafikplanperioden vil FynBus desuden forbedre turisternes mulighed for at købe billetter til den kollektive trafik, herunder ved at indgå aftaler med turistbureauer om salg af fysiske billetter til udenlandske turister.

#### Eksterne salgskanaler

I takt med at nye mobilitetsformer introduceres vil FynBus sammen med andre aktører på dette marked tilpasse billetudbuddet, så det bliver så let som muligt at foretage kombinationsrejser med flere transportmidler.

#### Gennemførelse og partnere

##### Vigtige eksterne partnere

Standardprodukterne i den kollektive trafik udvikles i tæt samarbejde med de øvrige trafikskaber og rejsekort-selskabet. Kommercielle produkter kan udvikles i samarbejde med andre trafikskaber, eller som særlige fynske produkter. Disse kan udvikles og markedsføres i partnerskab med andre aktører, fx attraktioner som busserne giver forbindelse til.

FynBus samarbejder allerede med en række salgssteder, og i forbindelse med lanceringen af letbanen i Odense samarbejdes med nye salgssteder nær de nye stationer for at tilbyde køb af fysiske billetter.

Turismeorganisationer og turistattraktioner er desuden vigtige samarbejdspartnere, der har kontakt med mange potentielle rejsende.

Samarbejdet med eksterne partnere styrker den fælles markedsføring af bussen som det grønne transportvalg.

##### Kommunerne

Borgerservicecentre mm. kan hjælpe især kunder, der har svært ved det digitale, med at bestille og genopfylde billetter og kort.

# Nye kunder og nye billetprodukter

## Handling 9

### Tættere på kunden

#### Formål

FynBus skal kontinuerligt udvikle sin viden om kunderne og arbejde med nye metoder til kundeinvolvering, ligesom allerede eksisterende metoder skal videreudvikles og forbedres.

Formålet er at gøre produktet bedre, og at blive bedre til at nå ud til eksisterende og nye kundegrupper.

Gennem kundeinvolvering får FynBus mulighed for at få kvalificeret feedback fra kunder, f.eks. for at teste tiltag, inden de lanceres.

### Handling

#### Kundeinvolvering

Over de kommende år skal FynBus fortsat arbejde målrettet med at involvere kunderne, både kvantitativt og kvalitativt.

Det kan f.eks. være gennem eksisterende og nye kanaler på sociale medier, gennem kundeinvolvering og via de faste kvartalsvise kundetilfredshedsundersøgelser, samt mere målrettede kundeundersøgelser om konkrete emner.

#### Etablering af kundepaneller

FynBus vil i trafikplanperioden undersøge muligheden for etablering af kundepaneller, som det fx kendes fra andre trafikselskaber. Kundepaneller giver mulighed for at arbejde med konkrete målgrupper, fx aldersafgrænset, geografisk afgrænset eller produktspecifikt. FynBus skal indhente erfaringer fra de øvrige trafikselskaber og på den baggrund udvikle et koncept for, om og hvordan FynBus kan understøttes af kundepaneller og lignende initiativer, hvor man involverer og lytter til kunderne.

### Gennemførelse og partnere

#### Vigtige eksterne partnere

Passagerpulsens har etableret regionale passagerråd. FynBus deltager i det regionale passagerråd for Fyn og Langeland, som en del af baggrundsgruppen, og får herigennem input, som FynBus kan handle på og forholde sig til, ligesom FynBus her kan bede Passagerrådet om hjælp og input i forbindelse med planlægning af nye tiltag og aktiviteter. Passagerpulsens gennemfører desuden løbende diverse kundeundersøgelser, som bidrager med vigtig viden, der kan bruges i arbejdet med at udvikle og forbedre den kollektive trafik.

# Partnere og Netværk

## Alene kommer FynBus ikke i mål

### Nye initiativer udvikles sammen

Der er i den kollektive trafik mange aktører i et broget samspil og med mange forskellige roller. Derfor er det afgørende at tænke på tværs af organisationer og myndigheder, når nye initiativer til at fremme den kollektive trafik skal forberedes og gennemføres.

FynBus har et godt overblik over store dele af den brogede familie, og vil i trafikplanperioden benytte og udvikle sit netværk.

Nogle gange for at få et godt råd og lytte til erfaringer fra anden side, og andre gange invitere ind til mere eller mindre formelt samarbejde med forventede fordele for begge parter.

### Busentreprenører og taxivognmænd

De vigtigste samarbejdspartnere for FynBus er de busselskaber og taxivognmænd, der hver dag udfører den kørsel, som FynBus planlægger. Både chauffører og ledelse i disse vigtige partnervirksomheder bidrager hver dag med værdifuld viden og sparring om både drift og udvikling af den kollektive trafik.

### Trafikstyrelsen

Transportministeriet er trafiksekskabernes fagministerium, som har indgående fagligt kendskab til den kollektive trafik.

FynBus vil fortsat sammen med kommunerne holde øje med støttemuligheder og puljeordninger til nyudvikling af infrastruktur til den kollektive trafik

### De andre trafiksekskaber

FynBus har jævnligt kontakt med ledelse og ansatte i de øvrige danske trafiksekskaber. Det store netværk med dygtige faglige kolleger skal vedligeholdes og udbygges.

Danmark er ikke større end at alle faglige kræfter og gode erfaringer skal benyttes på tværs af de danske regioners trafiksekskaber.

### Region Syddanmark

Regionen er på den ene side ejer af FynBus (sammen med ni fynske kommuner) og bestiller af den regionale busstrafik.

Samtidig oplever FynBus at regionen er en vigtig sparringspartner for udvikling af den kollektive trafik på Fyn.

FynBus vil i trafikplanperioden udbygge sin dialog med regionens embedsmænd og politikere, om at udnytte mulighederne for nyudvikling af den kollektive trafik.

Herunder at koordinere initiativer i FynBus med regionens klima- og mobilitetsstrategier.

### De fynske kommuner

Der er en god og tæt dialog med politikere og ansatte i kommunerne om at finde den rette håndtering og regulering af den kollektiv trafik, som et vigtigt led i hverdagens mobilitet.

Det bliver spændende i trafikplanperioden at afsøge nye muligheder for at kombinere de ambitiøse klimaplaner i kommunerne med nye indsatser i den kollektive trafik, ligesom der skal tages nye skridt for privat-offentligt samarbejde om forsøg med organiseret samkørsel.

### Øvrige partnere

FynBus har en række øvrige samarbejdspartnere, som igennem en årrække har samarbejdet med på forskellig vis.

Bl.a. har nedenstående organisationer bidraget ved Temamøde i Odense foråret 2021 og givet gode råd Trafikplan 2022-25 for FynBus.

Keolis

Tide Bus Danmark A/S

Vejdirektoratet

DSB/ARRIVA

DI Transport

Dansk Person Transport

Fynske handicaporganisationer

Forbrugerrådet/Passagerpuls

FDM, Nabogo

Dansk Cyklistforbund, lokalafdelinger Fyn

FynBus håber at ovenstående og ikke nævnte øvrige samarbejdspartnere i trafikplanperioden vil tage positivt imod en invitation og bidrage til udvikling af den kollektive trafik på Fyn.

## Nyttige links og bilag

Trafikplan 202-25 for FynBus bygger ovenpå en række rapporter og interne tekniske notater.

Nedenfor er oplistet nogle af de vigtigste

### **FynBus**

Trafikplan 2017-21

FynBus strategi 2021-23

Årsrapport og regnskab 2020

Tekniske notater (Trafikplan 2022-25)

### **Trafikstyrelsen**

Den statslige Trafikplan 2017-32

### **Region Syddanmark**

Aftale mellem regionen og staten om grøn omstilling af den kollektive trafik

Syddansk Mobilitetsstrategi 2020

Klimastrategi – Grøn omstilling i Syddanmark

### **De fynske kommuner**

Infrastrukturstrategi Fyn 2017-35

#### Odense Kommune

Klimahandleplan 2022 - bl.a. om bæredygtig mobilitet

Handlingsplan for Mobilitet og Byrum 2017-24

#### De øvrige kommuner

### **De andre Trafikselskaber**

NT Mobilitetsplan 2017-20

MOVIAS Mobilitetsplan 2020

Midttrafik Trafikplan 2019-22

Sydtrafik Trafikplan 2018-22

# STRÅLE G12021 2023

**FYNBUS**

2. UDGAVE → 2022



# DET SKAL VÆRE NEMMERE OG GRØNNERE

*I 2018 vedtog FynBus sin første flerårige strategi under overskriften ”Det skal være nemt at være kunde i FynBus”. I perioden fra 2018 til 2020 har FynBus gennemført en række planlagte aktiviteter og målsætninger, især har det været målet af få kunderne til at tage rejsekortet til sig, efter det blev indført i 2017.*

*Årene 2020 og dele af 2021 har været markant anderledes, idet FynBus under Corona-restriktionerne måtte flytte fokus fra de strategiske mål, idet det fx ikke længere var relevant at skaffe flere kunder til den kollektive trafik under lockdown. I stedet er kræfterne blevet brugt på at håndtere den aktuelle Corona-situation og dens afledte konsekvenser. Parallelt hermed har FynBus arbejdet med at planlægge et fælles busudbud i 2024 med grøn omstilling som omdrejningspunkt. Der har således været en tæt dialog mellem kommunerne, Region Syddanmark og FynBus i både 2020 og 2021, og nu tegner der sig et klart billede af, hvordan den grønne omstilling skal foregå på Fyn og Langeland.*

**Strategien for 2021-23 indeholder 3 hoveddele:**

- *Det skal være nemt, og ikke mindst oplagt, at benytte FynBus som et alternativ til bilen*
- *Den kollektive trafik efter corona*
- *Grøn omstilling*

*Målsætningerne for den grønne omstilling er efterhånden blevet klarere, og FynBus arbejder sammen med sine ejere om en plan, der skal sikre en ambitiøs grøn omstilling inden for de givne økonomiske rammer, så det serviceniveau, som kunderne kender i dag, ikke forringes.*

*Corona har påvirket den kollektive trafik, og det er ikke givet, at vi hurtigt kommer tilbage til det, som vi kendte før Corona-tiden. Tværtimod vil der være behov for at udvikle nye løsninger, der modsvarer kundernes ændrede rejsebehov. Der vil også fortsat skulle gøres en stor indsats for at vinde kunderne tilbage.*

*Den grønne omstilling og tilpasning til kundernes nye behov skal være med til at sikre, at den kollektive trafik også i fremtiden vil bidrage til at reducere trængsel i byerne og forbedre klimaet. Målet for de kommende 10 år er, at kollektiv trafik tilvælges, fordi det er godt for miljøet og fremkommeligheden. FynBus skal sikre, at den kollektive trafik er attraktiv, pålidelig, og nem at bruge.*



# PEJLEMÆRKER

*FynBus' strategi sigter efter tre pejlemærker:*

## KUNDEN I CENTRUM

*Siden etableringen i 2007 har FynBus arbejdet målrettet på at have en åben og imødekommende relation til kunderne. Kundernes synspunkter er vigtigt brændstof for FynBus i udviklingen af den kollektive trafik.*

*Igennem årene er billetprodukterne udviklet, så det skal være så nemt og attraktivt som muligt at benytte den kollektive trafik på tværs af bus, tog og flextrafik.*

*FynBus tilstræber at være en åben organisation, hvor kunderne og offentligheden trygt kan henvende sig og opleve at blive taget alvorligt.*

## SIKKER DRIFT

*"Bus til tiden" er det vigtigste kundeløfte som FynBus kan give. FynBus tilstræber, sammen med entreprenørerne og chaufførerne, at sikre en høj rettidighed og undgå aflysninger. Kunderne skal opleve høj punktlighed indenfor såvel bus- som Flex-kørsel, og FynBus har derfor fortsat sat høje ambitionsmål for begge systemers rettidighed.*

*Sikker drift er også, at trafikinformationerne er rettidige, og Rejseplanen er til at stole på. Rejseplanens "opetid" er på mere end 99%.*

## LØBENDE KVALITETSUDVIKLING

*Fokus på kvaliteten forudsætter, at FynBus som organisation er i stand til at lære af den respons som kunder og andre interessenter giver. FynBus holder fast i et princip om, at alle væsentlige fejl skal give anledning til forbedringer og organisatorisk læring. Det er samtidig også vigtigt hele tiden at fokusere på de forbedringer, der kan gøre produktet bedre, mere attraktivt og nemmere at benytte.*

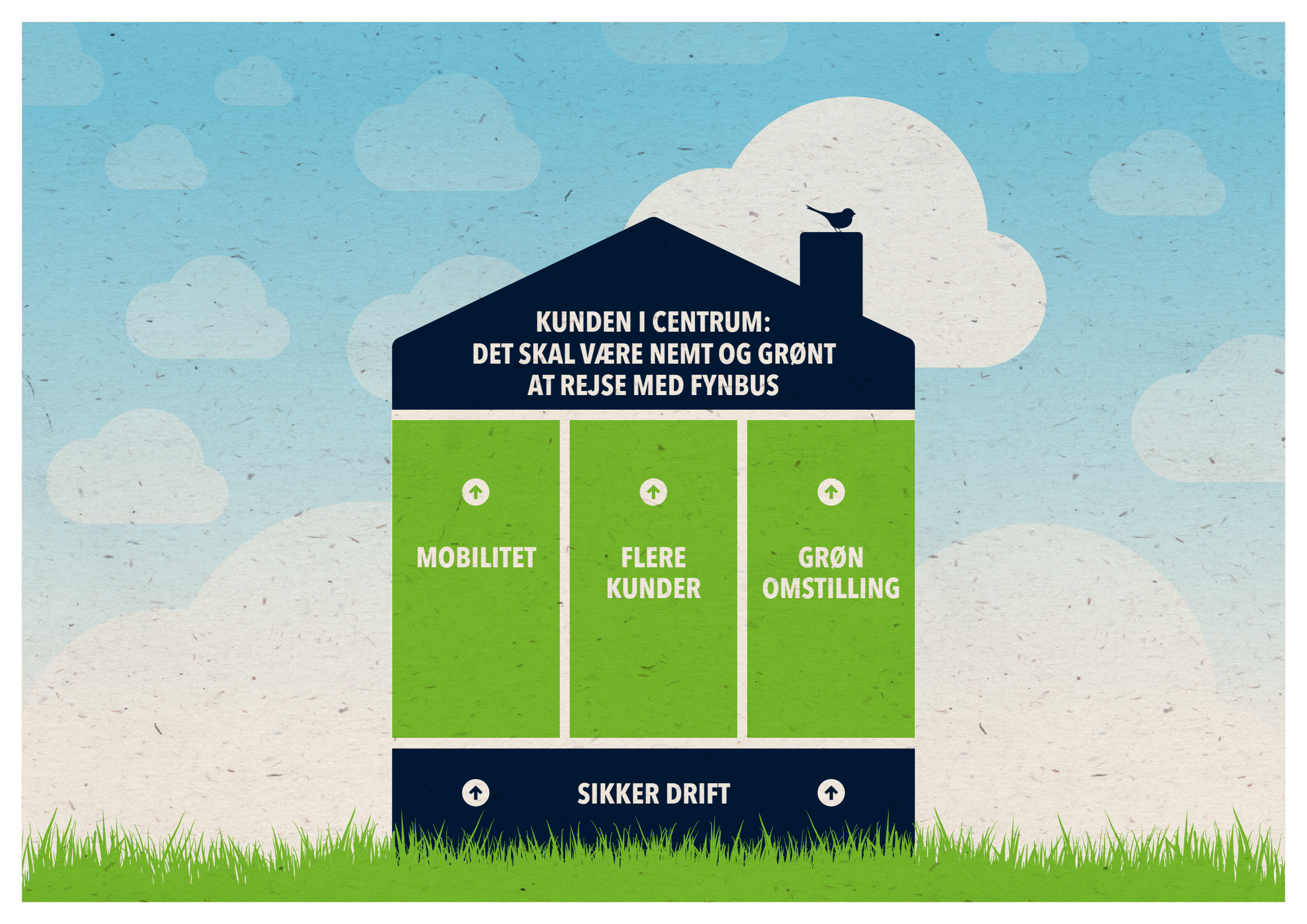
# FOKUSOMRÅDER

*I 2021 udmøntes FynBus' strategi i tre følgende fokusområder:*

**MOBILITET**

**FLERE KUNDER**

**GRØN OMSTILLING**



**KUNDEN I CENTRUM:  
DET SKAL VÆRE NEMT OG GRØNT  
AT REJSE MED FYNBUS**



**MOBILITET**



**FLERE  
KUNDER**



**GRØN  
OMSTILLING**



**SIKKER DRIFT**





# MOBILITET

*FynBus skal medvirke til, at der eksisterer et optimeret og sammenhængende trafiksystem på Fyn og Langeland, hvor flest mulige borgere har mulighed for at vælge kollektiv trafik til og fra arbejde, skole eller fritid. FynBus skal tilrettelægge rutebetjeningen således at "flest mulige får den bedst mulige betjening for pengene". Samtidig skal FynBus understøtte øvrige mobilitetsstilbud, så borgerne samlet set er bedre i stand til at undvære bilen. FynBus skal sikre, at borgerne er orienteret om muligheden for brugen af Flex- og Plustur og anser det som et relevant alternativ til bilen og relevant i forhold til de transportbehov borgeren har.*

**MÅL 1:** *En ny mobilitetsplan, der fokuserer på en sammenhængende kollektiv trafik på Fyn og Langeland.*

**MÅL 2:** *Etablering af en række nye synlige knudepunkter, der binder togstrækninger, letbane, busruter, flexkørsel og private transportformer sammen.*

**MÅL 3:** *Et nyt bynet i Odense, der binder bybusnet, letbane, Svendborg-banen og de regionale ruter tæt sammen.*

**MÅL 4:** *Øget fokus på brugen af Flex- og Plustur.*

#### 1 FORBEDRET REGIONAL BUSBETJENING

I 2022 skal vedtages en ny 4-årig Trafikplan 2022-2025. Arbejdet med planen har stået på siden starten af 2021 og har inddraget ejerkredsen og eksterne samarbejdspartnere. Et centralt element i planen vil være fokus på en revideret regional busbetjening. Udgangspunktet vil være Region Syddanmarks nye principper for den regionale busbetjening fra 2020 samt regionens økonomiske ramme til regional buskørsel. Et nyt regionalt busnet vil forventeligt træde i kraft i starten af 2023 og have fokus forbedringsmuligheder for flest mulige, herunder etablering af et såkaldte R-busnet med flere afgang mellem Odense og udvalgte byer, hurtige og direkte forbindelser i myldretiden samt tilpasning til den økonomiske ramme.

#### 3 STOPPESTEDER OG KNUDEPUNKTER

FynBus har ca. 3.500 stoppesteder, som er inddelt i forskellige kategorier, afhængig af hvordan de betjenes og benyttes. FynBus vil i den kommende strategiperiode arbejde på at optimere stoppestederne, hvor målet blandt andet er, at centrale knudepunkter opleves som trygge og kundevenlige, og med en række faciliteter, eksempelvis aflåst cykleparkering, opladning af elcykler og gode ventefaciliteter. Stoppestederne skal være relevante, så kunderne har lyst til at bruge dem. Trafikinformationen på disse stoppesteder målrettes behovet, og der skal i vid udstrækning etableres digital trafikinformation. Endelig skal stoppestederne medvirke som et væsentligt element i at skabe sammenhæng mellem busser, flexkørsel, privat samkørsel og andre mobilitetsformer, herunder Plustur.

01

02

03

04

#### 2 NYT "BYNET2021+" I ODENSE

I forbindelse med letbanens start i 2022, er der forberedt et nyt bybusnet i Odense, der indebærer ændringer på en række af de eksisterende bybusruter. Samlet går ændringerne under betegnelsen "Bynet2021+". Samtidig har Arriva, fra december 2020, overtaget ansvaret for driften af Svendborg-banen, der kører mellem Odense og Svendborg med flere stop i Odense. FynBus' opgave bliver at gøre det nemt og overskueligt for byens borgere at benytte det nye trafiksystem, både hvad angår sammenhængende køreplaner og god trafikinformation. Det er forventningen, at samspillet mellem "Bynet2021+", Arrivas overtagelse af Svendborgbanen og den nye letbane vil give nye og bedre muligheder for at udbrede brugen af den kollektive trafik i Odense, samt give bedre forbindelser til omegnskommunerne.

#### 4 MOBILITET

FynBus arbejder med mobilitet på flere måder, dels via Rejseplanen, hvor andre mobilitetsformer som bycykler, luftfart, delebiler, taxa mm. kobles sammen med den kollektive trafik, og dels via samarbejde med kommunerne om forskellige former for private samkørsel uden for byerne. Rejseplanen spiller en vigtig rolle for den traditionelle kollektive trafik, men Rejseplanen skal også medvirke til at binde busserne sammen med Plustur og Flextur. Via Rejseplanen får kunderne en nemmere adgang til Flextur og Plustur, og gennem selvbetjening bliver løsningerne nemmere at administrere. Rejseplanens og FlexDanmarks systemer skal udvikles, så de bliver mere kundevenlige og bedre understøtter et sammenhængende trafiksystem.

## FLERE KUNDER

*FynBus har tabt mange kunder de seneste fem år. Efter en periode med årlig vækst, frem mod et toppunkt i 2015, hvor FynBus havde 18,5 millioner passagerer, er det gået væsentligt tilbage. Ved udgangen af 2021 forventes tallet at ligge på 9,25 millioner passagerer. Uden tilstedeværelsen af Corona ville det samlede passagertal formentlig have ligget omkring 14-15 millioner. Der er flere årsager til passagertabet. Målet er nu at vinde så mange kunder som muligt tilbage, og samtidigt tiltrække nye. En forudsætning er, at kunderne føler sig trygge i den kollektive trafik. En anden, at bilister og andre trafikanter opnår et grundigt kendskab til de muligheder, FynBus tilbyder. Gode og relevante produkter og transportløsninger, markedsført så de er målrettet kunderne og deres behov, er et væsentligt skridt i bestræbelserne på at tiltrække flere passagerer, tillige med at eksisterende kunder skal fastholdes og anspores til at rejse mere.*

**MÅL 1:** De kunder der er tabt i 2020 på grund af Coronavirussen skal vindes tilbage. Når det igen er muligt at køre med fuld kapacitet, skal det samlede passagertal op på 14,5 mio. passagerer inden for 2024 eller 24 mdr.

**MÅL 2:** Kundernes kendskab til Rejseplanen skal øges.

**MÅL 3:** Kundernes kendskab til Flex- og Plustur skal øges.

**MÅL 4:** Gennemførelse af samarbejdsprojekt med busentreprenører om markedsføring af den kollektive bustrafik.

#### 6 MARKEDSFØRE BILLETPRODUKTER

FynBus skal markedsføre sine eksisterende billetprodukter til relevante målgrupper med henblik på at fastholde eksisterende kunder, samt skabe øget salg og flere kunder i den kollektive trafik. FynBus skal desuden markedsføre nye fleksible pendlerprodukter i takt med at disse udvikles og implementeres. FynBus' billetportefølje skal tydeliggøres overfor kunderne, så det bliver let for kunderne at finde og vælge den rigtige billet. Markedsføringen gennemføres i samarbejde med relevante samarbejdspartnere, hvis dette er relevant, fx andre trafikselskaber, ejerkommuner og lignende. FynBus udvikler og igangsætter markedsføringskampagner, og dette sker i samarbejde med Sydtrafik, hvor det giver mening.

#### 8 STRATEGISK SAMARBEJDE MED ENTREPRENØRER

FynBus vil i næste strategiperiode tage initiativ til at øge samarbejdet med busoperatørerne om at få kunderne tilbage i den kollektive trafik. Den nuværende arbejdsdeling indebærer, at operatørernes primære opgave er at sikre en pålidelig drift og en god service i mødet med kunderne. Operatørernes kvalitetssikring er en afgørende faktor i forhold til kundernes tilfredshed og loyalitet. FynBus vil undersøge og iværksætte forsøg med et tættere samarbejde om at tiltrække og fastholde kunder.

05

06

07

08

#### 5 UDVIKLING OG TILPASNING AF PRODUKTER OG TILBUD

FynBus skal fortsat udvikle trafiktilbud og billetprodukter, så de passer til kundernes behov. FynBus vil fortsætte arbejdet med fokus på erhvervsområder og her udvikle metoder til afdækning af behov og indgåelse af strategiske aftaler med fx erhvervsvirksomheder. FynBus vil desuden fortsætte og udbygge indsatsen i forhold til de unge og de ældre brugere af kollektiv trafik, herunder Flex- og Plustur. Herudover skal markedsanalyse hjælpe FynBus til at udpege områder, hvor det er mest oplagt en forbedre den regionale busbetjening, ligesom et fokus på udvalgte målgrupper og efterfølgende produktudvikling skal have til formål at tiltrække flere og nye kunder til FynBus.

#### 7 MARKEDSFØRE TRANSPORTLØSNINGER

Skal rejsen ske med bussen eller med flextrafikken eller måske med flere transportaktører, fx letbane, tog eller taxa? En af FynBus' vigtige opgaver er at markedsføre den kollektive bustrafik i samspil med andre transportformer. Her er Rejseplanen et af de allervigtigste redskaber, idet Rejseplanen netop udstiller den sammenhæng som FynBus indgår i med andre aktører. Derfor er en væsentlig del i markedsføringen af transportløsninger at markedsføre Rejseplanen i en FynBus-kontekst. Kunderne skal kende Rejseplanen og bruge Rejseplanen. Dermed udbredes også sammenhængen i den kollektive trafik.

## GRØN OMSTILLING

*Klima, miljø og bæredygtighed er for alvor sat på dagsordenen indenfor den kollektive trafik og flextrafikken. Folketinget har endnu ikke sat specifikke mål op for den kollektive trafik. Det overordnede mål er en reduktion af CO<sub>2</sub>-udledningen med 70% inden 2030. Transportministeren har lagt op til, at der indgås aftaler med kommuner og region om udfasning af dieselbusser. FynBus planlægger et fælles udbud, med kontraktstart i 2024, som i bedste fald kan resultere i at CO<sub>2</sub>-udledningen er reduceret med 100%. Inden for flextrafikken er målene indtil videre fastsat i EU's "Clean Vehicle Directive", som fastlægger, at biler i flextrafikken ikke må udlede mere end 50 gram CO<sub>2</sub> pr. km. FynBus skal sikre, at både kollektive transportløsninger og den visiterede kørsel er bæredygtig og miljørigtig. Samtidig skal kendskabet til såvel den kollektive trafiks, som flextrafikkens positive indvirkning på såvel nærmiljø som klimabelastning udbredes.*

**MÅL 1:** *De regionale ruter er CO<sub>2</sub>- neutrale senest fra 2025, ved brug af bæredygtig biodiesel.*

**MÅL 2:** *Alle bybusser på Fyn skal være emissionsfri i 2027.*

**MÅL 3:** *Alle flexbiler, der har kontrakt med FynBus, skal som minimum overholde EU's "Clean Vehicle Directive", hvilket indebærer en maksimal udledning af CO<sub>2</sub> på 50g pr. km.*

#### 9 RÅDGIVNING OM KLIMA OG MILJØ PÅ TRANSPORTOMRÅDET

I forbindelse med den grønne omstilling har kommunerne og regionen efterspurgt en øget rådgivnings-kompetence fra FynBus. I 2020 og 2021 har FynBus opbygget en god viden. Dette vil fortsætte i den kommende strategiperiode. Der skal i 2022 udarbejdes et udbudsgrundlag for den grønne omstilling. Her skal der blandt andet kunne tages stilling til eventuel placering af gastankningsanlæg og lade-stationer til el-busser, som måske skal etableres i sammenhæng med udstyr til ladning af kommunale køretøjer og privatbiler. FynBus skal tilegne sig det store overblik over brændselsformer, bus- og bil-teknologier og lovgivning, og rådgive ejerkredsen i forhold til den grønne omstilling for både busser og flexbiler.

#### 11 UDBREDELSE AF VIDEN

FynBus skal gennemføre interessentrettede aktiviteter, der har til formål at tydeliggøre den kollektive trafiks rolle i forhold til miljø, klima og bæredygtighed. Der skal gennemføres målrettede aktiviteter i forhold til udvalgte målgrupper, så de bliver i stand til at koble ønsket om at handle, med at benytte den kollektive trafik. Den grønne omstilling skal skaffe flere kunder i den kollektive trafik.



09

10

11

#### 10 GRØN OMSTILLING AF DEN KOLLEKTIVE TRAFIK

Rammer for fælles grønt udbud af buskørsel er vedtaget og processen frem mod et udbud og den efterfølgende iværksættelse og implementering er iværksat. Alt sammen i tæt samarbejde med de deltagende kommuner.

FynBus skal tillige iværksætte initiativer, der arbejder hen mod implementering af "Clean Vehicle Directive" på flexområdet.



# SIKKER DRIFT

*Under visionerne om mobilitet, tiltrækning og fastholdelse af kunder og den grønne omstilling ligger et solidt fundament af sikker drift, der betyder, at der kommer en bus eller en flextaxi som lovet, at bussen kører til tiden, at flexbilen kommer som aftalt, at der kan købes en billet, at køreplanen er opdateret, at rejsekortet virker og regner den rigtige pris ud på rejsen og meget mere. Sikker drift hviler på en lang række interne servicemål, hvis opfyldelse garanterer, at grundproduktet er i orden. At den sikre drift altid er sikker, kræver et fokus fra FynBus' egen organisation, og for at sikre fokus har FynBus opstillet en række interne driftsmål, der hele tiden monitoreres og følges op på. Også i den nuværende strategiperiode skal FynBus arbejde med sikker drift og at de interne servicemål virker som et solidt fundament under de tre store strategiske fokusområder.*

**MÅL 1:** 90 % af alle busafgange må være max. 3 minutter forsinket.

**MÅL 2:** 94 % af alle flexbiler skal være rettidige.

**MÅL 3:** 85 % af alle telefonopkald til FynBus skal besvares inden for 120 sekunder.

**MÅL 4:** Skriftlige henvendelser til FynBus skal besvares inden for 5 arbejdsdage.

**MÅL 5:** FynBus' kunder skal vurdere den samlede tilfredshed med FynBus som "meget god".







# FynBus

**Kundetilfredshedsundersøgelse Flextrafik**

Wilke, november 2021

# Indholdsfortegnelse

- |
- Formål**
- |
- Overblik**
- |
- Anbefalinger og konklusioner**
- |
- Tilfredshedsmodel**
- |
- Overordnede parametre**
- |
- Bestilling og behov**
- |
- Bilen og køreturen**
- |
- Kontaktpunkter og forsinkelser**
- |
- Åben Flextrafik Bestilt online via Rejseplanen**
- |
- NemID**
- |
- Rejsemønster og demografi**
- |
- Om undersøgelsen**

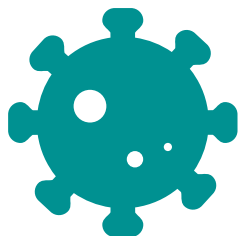


---

# Formål

---

# Overordnede tendenser



## En ny virkelighed

2021-målingen er den første måling, der er lavet efter corona-pandemien kom til Danmark.

Vi kan i denne og en række andre undersøgelser se, at pandemien grundlæggende har forandret vores livssyn. Det gælder især i forhold til, hvor meget vi ønsker at være (tæt) sammen med andre.

Det er derfor vanskeligt at sammenligne resultaterne fra denne undersøgelse direkte med resultaterne fra de foregående undersøgelser.



## Færre passagerer

I forhold til 2019-målingen har vi konstateret færre passagerer i busserne og flextrafikken. Det har især været tilfældet i landområderne.

Vi har så vidt muligt korrigeret metodisk for dette, men fraværet af passagerer betyder, at passagersammensætningen er ændret i forhold til 2019.



## Mere kritiske besvarelser

Resultaterne fra undersøgelsen er i vidt omfang positive. Men på en række punkter – herunder den generelle tilfredshed – er der tale om mere kritiske besvarelser end i 2019.

Wilke har set samme udvikling i en række andre undersøgelser. Vi tilskriver det først og fremmest det ændrede mindset hos passagerne på grund af corona. Vi vurderer derfor ikke, at der er tale om en dårligere performance men ændrede forventninger hos passagerne.

En overordnet læring fra årets undersøgelse kan derfor være en "rekalibrering" af kvalitetsparametrene.



# Formål

**Formålet med nærværende undersøgelse er at undersøge tilfredsheden med Flextrafik blandt Flextrafiks kunder.**

**De mere specifikke formål med undersøgelsen er:**

- At afdække den overordnede tilfredshed blandt dem der sidder i vognen
- At afdække tilfredsheden med de forskellige serviceparametre/kontaktpunkter til kunderne
- At få indsigt i betydningen af de enkelte parametre i forhold til den samlede tilfredshed og hermed identificere de vigtigste indsatsområder for at forbedre opfattelsen af Flextrafik

FynBus og Sydtrafik har indgået et samarbejde om at gennemføre en samtidig undersøgelse af tilfredsheden med Flextrafik.

**Undersøgelsen afdækker tilfredsheden med de forskellige kørselstyper:**

- Den siddende patientbefordring (fælles for begge selskaber)
- Handicapordning
- Åben kørsel (Flextur og Plustur)
- Kommunalt visiteret kørsel

**Undersøgelsen er afrapporteret i 3 delrapporter:**

- Regionsrapport (baseret på tilfredsheden med den siddende patientbefordring)
- FynBus rapport (baseret på tilfredshed blandt FynBus' kunder)
- Sydtrafik rapport (baseret på tilfredsheden blandt Sydtrafiks kunder)

Denne rapport fokuserer på kundetilfredsheden hos FynBus kunder inden for Handicapordningen, Åben kørsel (Flextur og Plustur) og kommunalt visiteret kørsel.

Undersøgelsen er gennemført som telefoniske interviews.

Brugerne er kontaktet umiddelbart efter en gennemført tur (og maksimalt inden for 7 dage efter en gennemført tur).



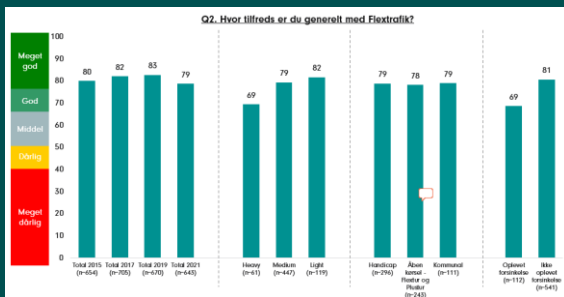


# Undersøgelsens metode - forklaring af grafikker

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

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

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



---

# Overblik

---

# Samlet overblik

	2019	2021	Udvikling fra 2019 → 2021	
<b>Tilfredshed</b>	<b>86</b>	<b>81</b>	<b>-5</b>	↓
Total antal	670	643		
Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?	83	79	-4	↓
Hvor tilfreds er du alt i alt med din seneste tur med Flextrafik?	88	83	-5	↓
<b>Bestilling og behov</b>	<b>87</b>	<b>86</b>	<b>-1</b>	
Total antal	546	519		
Alt i alt med bestillingen af din rejse	87	86	-1	
Ventetiden i telefonen, da du bestilte turen	81	86	5	↑
Medarbejdernes venlighed, da du bestilte turen	93	93	0	
Bestillingssystemets brugervenlighed ved online bestilling	n/a	78	n/a	
<b>Bilen og køreturen</b>	<b>91</b>	<b>88</b>	<b>-3</b>	↓
Total antal	670	643		
Afhentningstidspunktet	87	84	-3	↓
Ankomsttidspunktet	88	86	-2	↓
Rengøringen af bilen (både indvendigt og udvendigt)	92	91	-1	
Bilens indretning og komfort	89	89	0	
Chaufførens kundeservice (var chaufføren smilende og hjælpsom)	91	87	-4	↓
Chaufførens kørsel	93	90	-3	↓
Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen, hvis du havde behov for det	94	90	-4	↓
Chaufførens service ifm. at fastspænde korrekt og forsvarligt under turen	94	90	-4	↓
Turens varighed	91	90	1	
Prisen for denne rejse	90	84	-6	↓
<b>Kontaktpunkter ved forsinkelse</b>	<b>83</b>	<b>72</b>		
Total antal	26	29		
Hvor tilfreds er du med Flextrafiks hjælp, da du henvendte dig omkring forsinkelsen eller udeblivelsen?	83	72	-9	

↑ ↓ Signifikante forskelle iff. sidste måling vises med pile



---

# Anbefalinger og konklusioner

---

# Anbefaling

2

## Bilen skal komme rettidigt

16% af kunderne siger, at de i 2021 har oplevet forsinkelser eller at vognen helt udeblev. Hertil ønsker kunderne i stigende grad, at vognen kommer så tæt på det aftalte tidspunkt. Fokuser derfor på at forventningsafstemme med kunderne før turen påbegyndes, så der ikke opstår misforståelser.

## Oprethold den gode service

I 2021 registreres der fald i både den generelle tilfredshed med Flextrafik, og i tilfredsheden med den seneste tur. For at sikre, at disse fald ikke fortsætter, bør der fokuseres på at fastholde/ forbedre parametrene afhentningstidspunktet og chaufførens kundeservice, da de har direkte indflydelse på tilfredsheden med den seneste tur.


3

## Tilgodese nye behov

I 2021 bestilles størstedelen af turene over telefonen. Men der ses en tendens i, at telefoniske bestilling er svagt faldende, og flere bestiller deres tur online. Der bør derfor fokuseres på, at opretholde den høje kundeservice via telefonbestillingerne, men samtidigt også fokuseres på at det online bestillingssystem fungerer godt.



# Konklusion - tilfredshed



Kundernes tilfredshed med Flextrafik generelt samt den seneste tur er i 2021 overordnet set igen høj. Særligt de kunder, der ikke har oplevet forsinkelser på deres tur, er meget tilfredse med Flextrafik. Kunderne er især tilfredse, når det kommer til, at chaufføren er venlig og turen alt andet end lige var behagelig.

På trods af en høj tilfredshed blandt kunderne, registreres der signifikante fald fra 2019 til 2021 på både den generelle tilfredshed og tilfredsheden med den seneste tur. Utilfredsheden er størst blandt dem, der kører ofte med Flextrafik, samt dem, der har oplevet forsinkelser.

Jf. slide 4 er det vanskeligt at sammenligne resultaterne fra denne undersøgelse direkte med resultaterne fra 2019.



## Fokusområder

For at sikre, at utilfredsheden ikke stiger blandt kunderne, bør man fokusere på, at forbedre parametrene afhentningstidspunktet og chaufførens kundeservice, da de har direkte indflydelse på tilfredsheden med den seneste tur. Hertil må kunderne ikke opleve forsinkelser eller at bilen helt udebliver.



# Konklusion – bestilling og behov

Når turen bestilles sker det typisk via telefonen. Men den telefoniske bestilling er faldende, da flere bestiller deres tur online. Tilfredsheden er generelt høj, når det kommer til at bestille turen over telefonen eller gøre det online. Det bør fremhæves, at tilfredsheden med ventetiden i telefonen stiger signifikant fra 2019 til 2021, og lander på det højeste niveau siden 2015.

Generelt er der en meget høj tilfredshed med bestillingssystemet. Men tilfredsheden med bestillingssystemets ved online bestilling er lavere end de øvrige parametre. Blandt dem, der er utilfredse med det online bestillingssystem, er de primære årsager, at systemet er svært at forstå, man har svært ved at oprette sig som bruger eller man ikke får den information, man har behov for at få.



## Fokusområder

Det er positivt, at der arbejdes med et nyt online bestillingssystem, da flere bestiller online, og intet tyder på at dette skulle være faldende. Fokuser derfor på at gøre systemet lettere at forstå samt hvordan man opretter sig som bruger



# Konklusion - bilen og køreturen

Når det kommer til bilen og køreturen, er der ingen af parametrene, der vurderes lavere end "meget godt". De bedst vurderede parametre i 2021 er chaufførens kørsel, chaufførens hjælp og kundeservice samt turens varighed.

På trods af den høje tilfredshed bør det noteres, at der opleves signifikante fald på følgende: afhentningstidspunktet, ankomsttidspunktet, chaufførens kundeservice, chaufførens kørsel, chaufførens hjælp, chaufførens service og prisen for denne rejse.



## Fokusområder

Tilfredsheden er generel høj, når det kommer til bilen og køreturen, men der bør sættes ind ift. at sikre, at niveauerne ikke falder fremadrettet. Dermed kan der med fordel fokuseres på følgende parametre:

- Afhentningstidspunktet
- Ankomsttidspunktet
- Chaufførens kundeservice
  - Chaufførens kørsel
  - Chaufførens hjælp
  - Chaufførens service
- Prisen for denne rejse





# Konklusion – kontaktpunkter ved forsinkelser

Størstedelen mener, at vognen maks. må være 15 min. før eller efter det oplyste tidspunkt for afhentningen. Hertil oplevede 83% af kunderne, at vognen kom på det aftalte tidspunkt i 2021. Dem, der oplevede forsinkelser eller at vognen helt udeblev og kontaktede kundeservice, var overordnet set tilfreds.

I 2021 udtrykker 16%, at de har oplevet forsinkelse eller at vognen helt udeblev. Det opleves især af dem, der bruger Flextrafik ofte. Dem, der har oplevet forsinkelse og efterfølgende ikke kontaktede kundeservice, skyldes det i høj grad, at bilen plejer at være forsinket, så de bare venter.



## Fokusområder

I år 2021 registres der en stigning i andelen, der oplever at bilen er forsinket eller helt udebliver.

Fokuser på, at færre oplever, at bilen er forsinket samt at bilen kommer så tæt på det aftalte tidspunkt, da det har direkte betydning for den samlede tilfredshed med Flextrafik.



## Konklusion - Rejseplanen

70% bruger ugentligt Rejseplanen til at finde rejser med bus, tog eller Flextrafik, hvor 29% synes, at der mangler tilbud om Flextrafik, når de søger i Rejseplanen.

76% har foretaget skift mellem Plustur og alm. bus/tog på et stoppested. Blandt dem, der ikke har været tilfredse med skiftet, er årsagen, at skiftet giver en for lang samlet rejsetid.



### Fokusområder

Fokuser på at få integreret Flextrafik herunder Flextur og Plustur i Rejseplanen, da mange af kunderne bruger den.

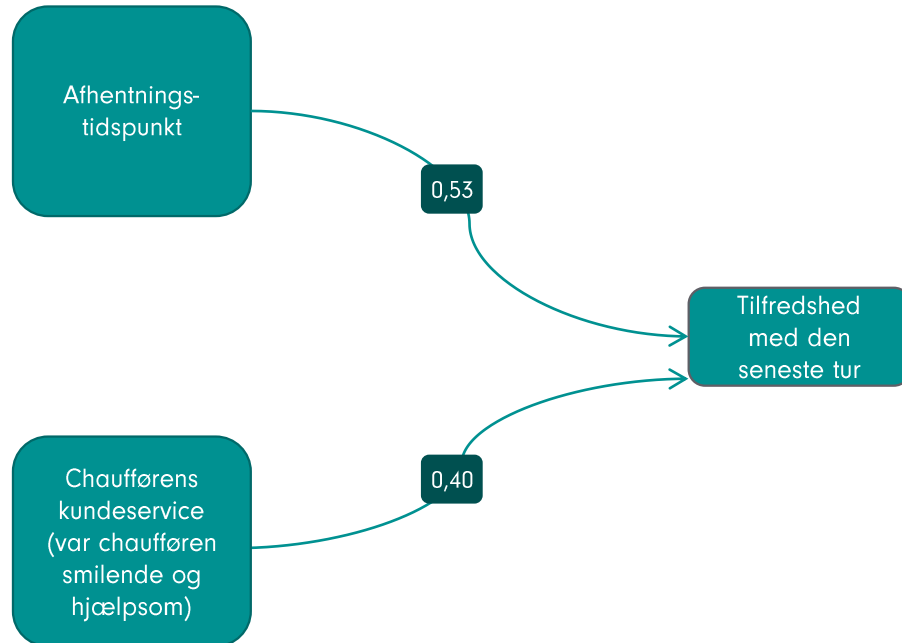


---

# Tilfredshedsmodel

---

# Regression - passagertilfredshed



Modellen viser, hvilke områder der påvirker den overordnede tilfredshed med den seneste tur med Flextrafik. Den overordnede tilfredshed med turen er drevet af flere forskellige forhold.

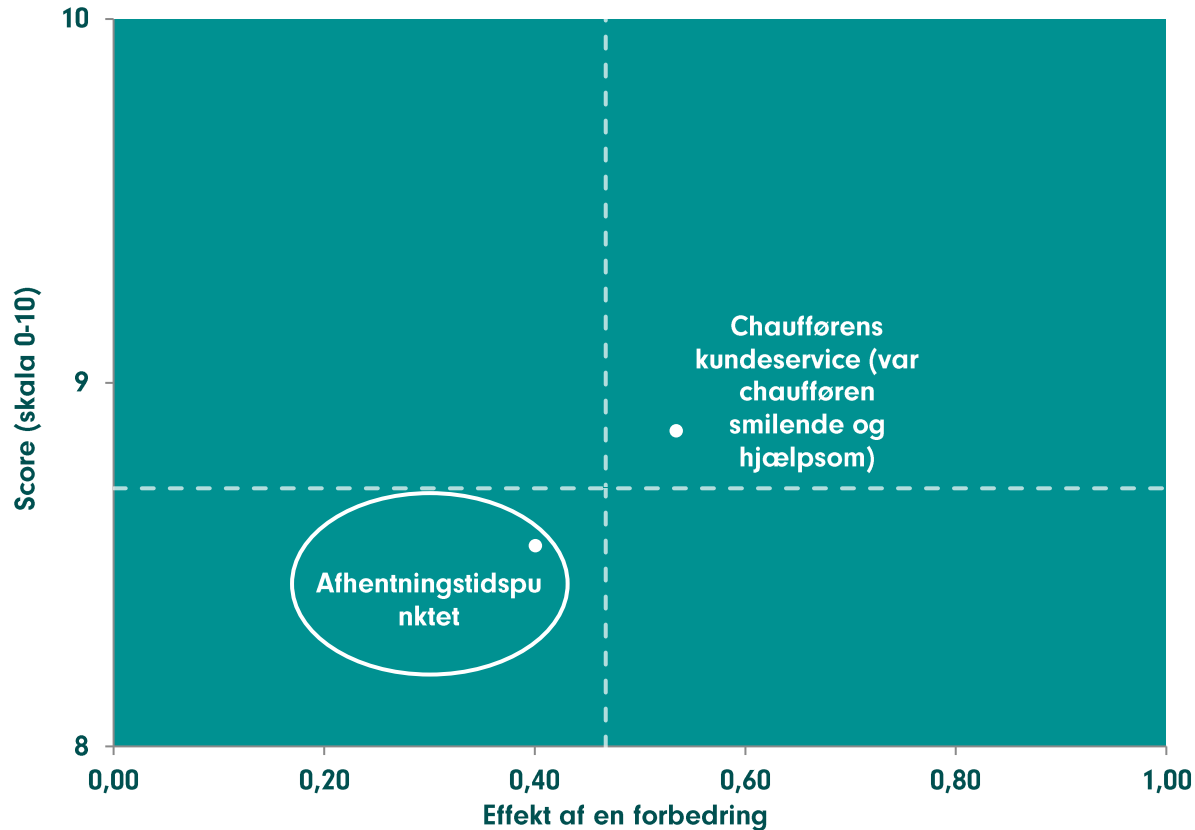
To forhold har signifikant betydning for tilfredsheden med den seneste tur i år 2021; "afhentningstidspunktet" og "chaufførens kundeservice".

Parameteret "chaufførens kundeservice" bliver vurderet som det vigtigste ift. at påvirke den overordnede tilfredshed med den seneste tur.

Ved at øge tilfredsheden med "chaufførens kundeservice" med 1 point på en skala fra 1 til 100, vil den samlede tilfredshed med turen øges med 5,3 point på en skala fra 1-100.



# Indsatskort - alt i alt tilfredshed



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

Indsatskortet viser, at afhentningstidspunktet bør være det primære indsatsområde. Selvom scoren er høj på afhentningstidspunktet, er scoren ift. dens effekt på tilfredsheden lav. Derfor bør der fokuseres på at forbedre forhold vedrørende afhentningstidspunktet.



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

Tema	Spørgsmål: Hvor tilfreds er du med.....	Score	Effekt	Ved ikke	Indekseret effekt
<b>Chauffør – kundeservice</b>	Chaufførens kundeservice (var chaufføren smilende og hjælpsom)	8,9	0,53	2%	57%
<b>Rettidighed – afhentning</b>	Afhentningstidspunktet	8,6	0,40	2%	43%
<b>Rejsetid*</b>	Turens varighed	9,1		7%	
<b>Chauffør – hjælpsomhed*</b>	Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen	9,1		4%	
<b>Rettidighed – ankomst*</b>	Ankomsttidspunktet	8,7		2%	
<b>Chaufførens service ved sikkerhed*</b>	Chaufførens service ifm. at fastspænde korrekt og forsvarligt under turen	9,1		5%	
<b>Rengøring*</b>	Rengøringen af bilen (både indvendigt og udvendigt)	9,2		11%	
<b>Bilens indretning*</b>	Bilens indretning og komfort	9		6%	
<b>Chauffør - kørsel</b>	Chaufførens kørsel	9,1		3%	
<b>Prisen</b>	Prisen for denne rejse	8,6		5%	

\*) Er ikke signifikant nok (95% niveau) til at indgå i modellen

*I 2019 havde chaufførens kundeservice og afhentningstidspunktet en signifikant effekt på tilfredsheden. Dette er også gældende i 2021.*



---

# Resultater

## Overordnede parametre

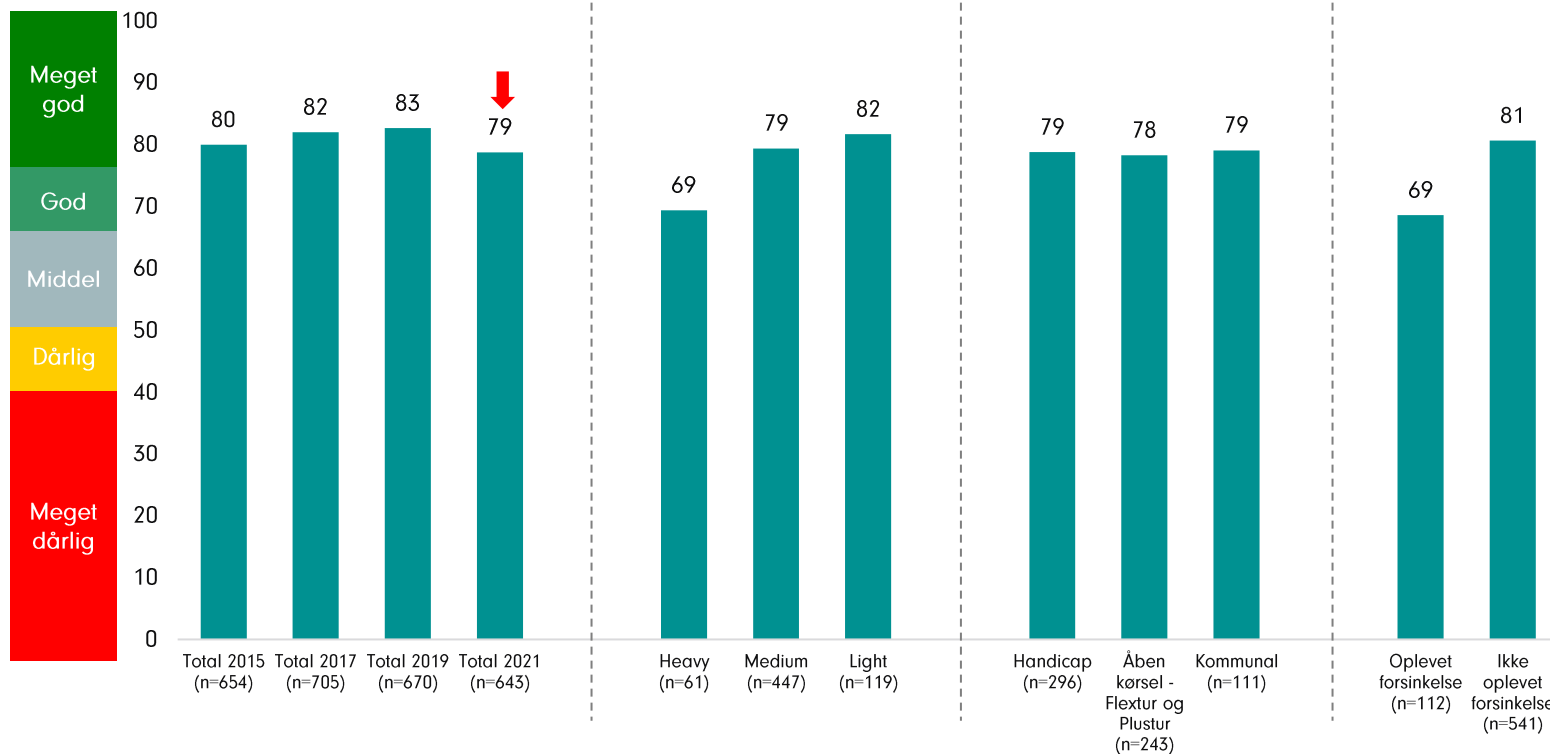
---



# Tilfredshed med Flextrafik generelt

Total og fordelt på målgrupper

## Q2. Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?



Overordnet set er den generelle tilfredshed med Flextrafik høj i 2021. På trods af det falder den fra 2019 til 2021, hvor særligt dem, der benytter Flextrafik ofte, og dem, der har oplevet forsinkelser er mindre tilfredse.

↑ ↓ Signifikante forskelle iff. sidste måling vises med pile

Totalen, vist til venstre, udgør gennemsnittet Handicap, Åben kørsel (Flextur og Plustur) og Kommunal kørsel.



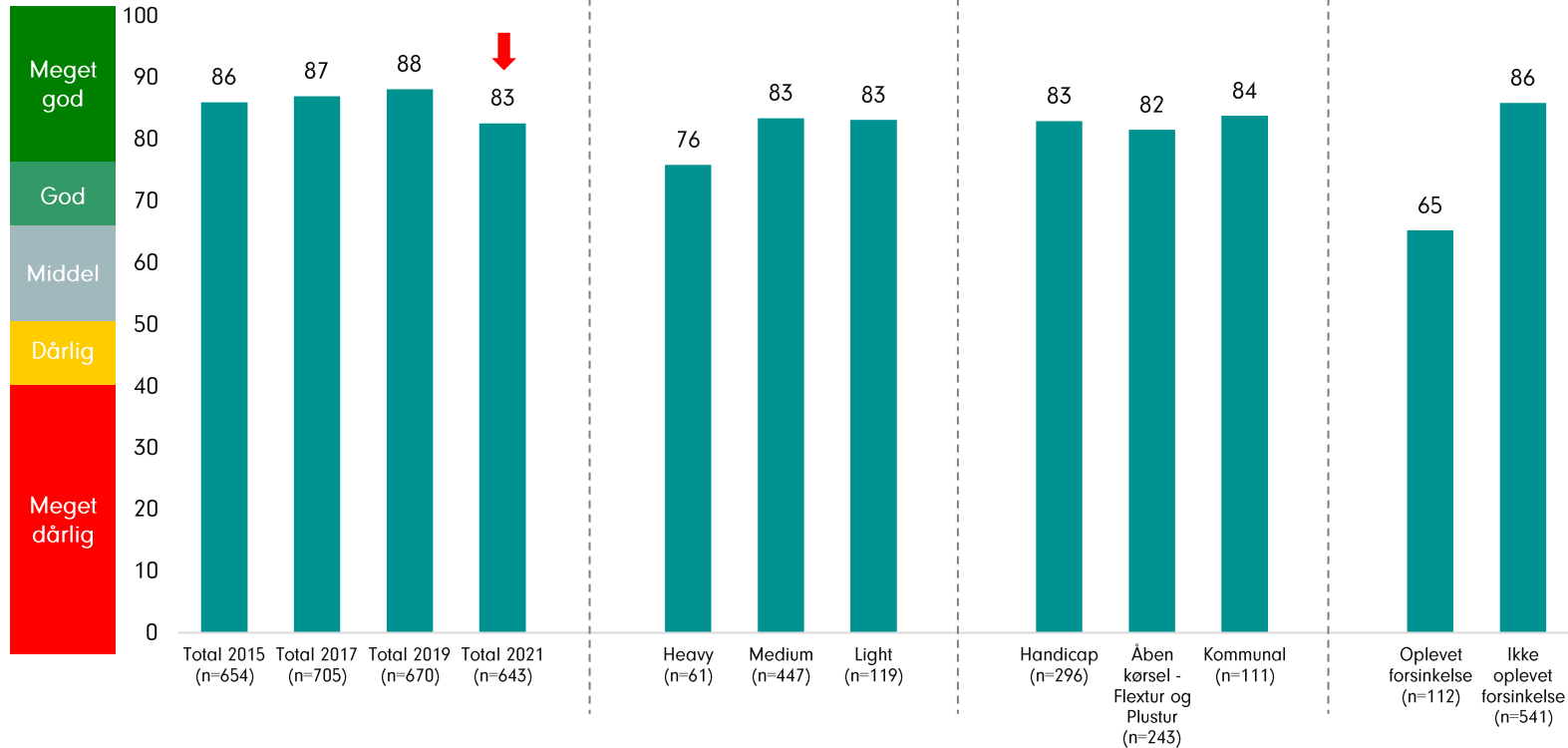




# Tilfredshed med seneste tur med Flextrafik

Total og fordelt på målgrupper

## Q4. Hvor tilfreds er du alt i alt med din seneste tur med Flextrafik?



Tilfredsheden er blandt kunderne i 2021 meget høj, når det kommer til den seneste tur. Dog ses der et fald i tilfredsheden fra 2019 til 2021, hvor særligt dem, der har oplevet forsinkelser er mindre tilfreds.



Signifikante forskelle iff. sidste måling vises med pile

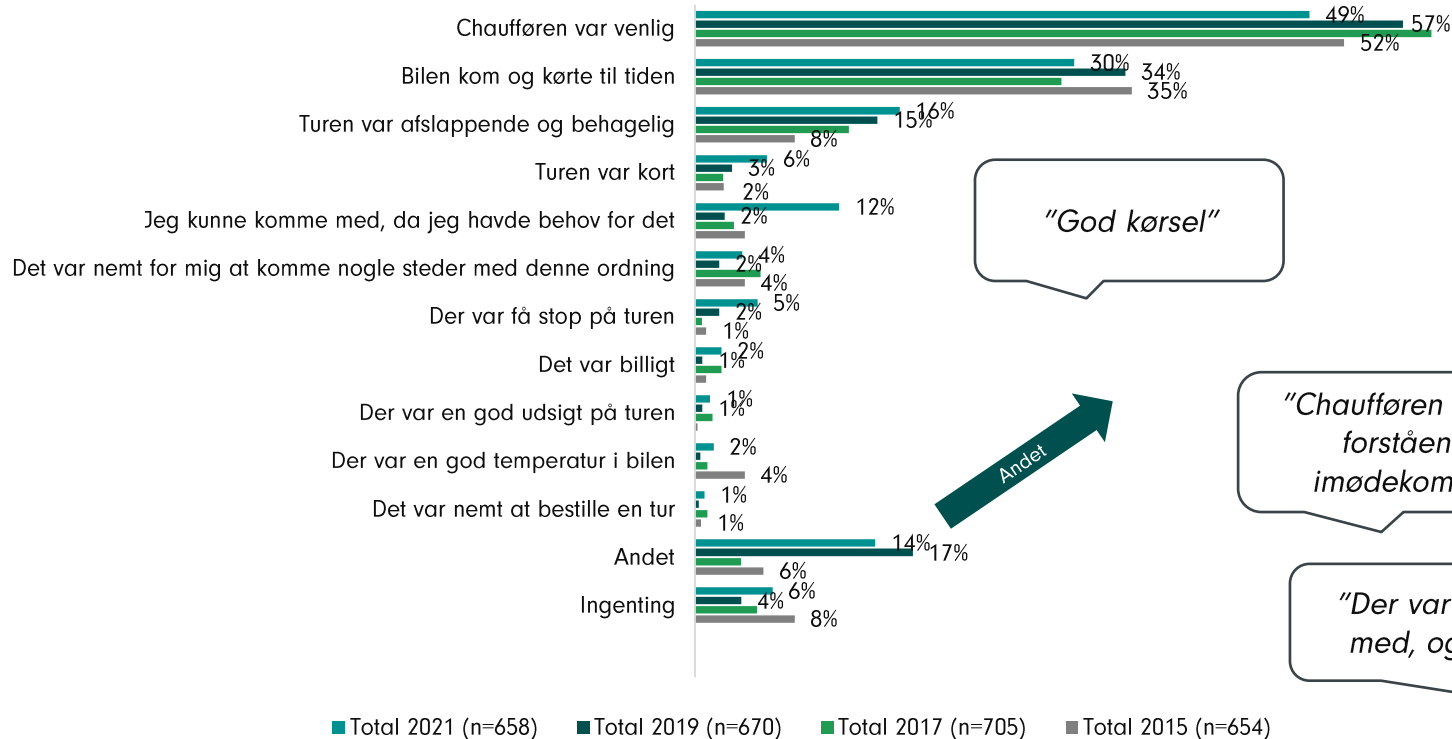
Totalen, vist til venstre, udgør gennemsnittet Handicap, Åben kørsel (Flextur og Plustur) og Kommunal kørsel.





# Positive oplevelser med seneste tur

## Q5. Hvad synes du var godt ved din seneste tur med Flextrafik?



*"God kørsel"*

*"Hele turen fungerede godt og efter planen"*

*"Chaufføren var venlig, forstående og imødekommende"*

*"Der var nogen jeg kunne snakke med, og turen var ikke så lang"*



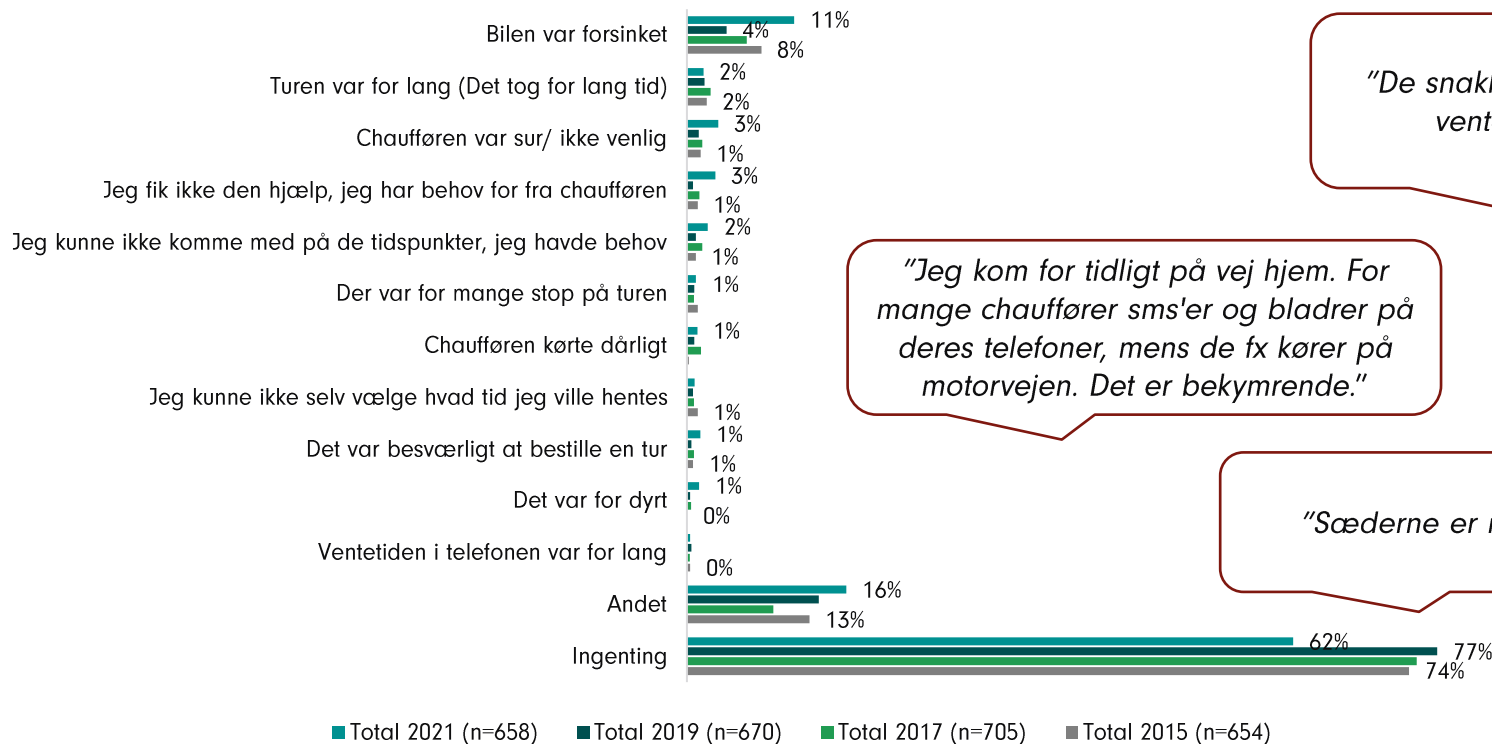
Note: Multipelt spørgsmål - mulighed for flere svar





# Negative oplevelser med seneste tur

## Q6. Hvad synes du var mindre godt ved din seneste tur med Flextrafik?



*"De snakker i telefon i bilen, de kan vente til at de får pause."*

*"Jeg kom for tidligt på vej hjem. For mange chauffører sms'er og bladrer på deres telefoner, mens de fx kører på motorvejen. Det er bekymrende."*

*"Kom før tid."*

*"Sæderne er meget dårlige"*

Note: Multipelt spørgsmål - mulighed for flere svar

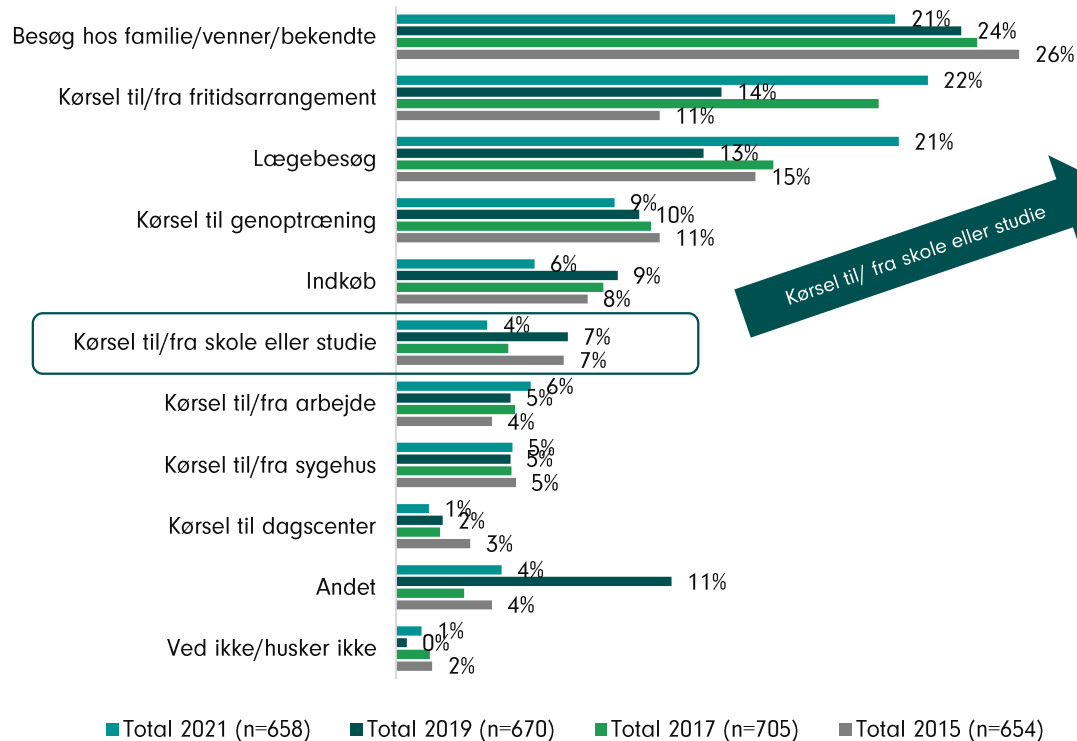




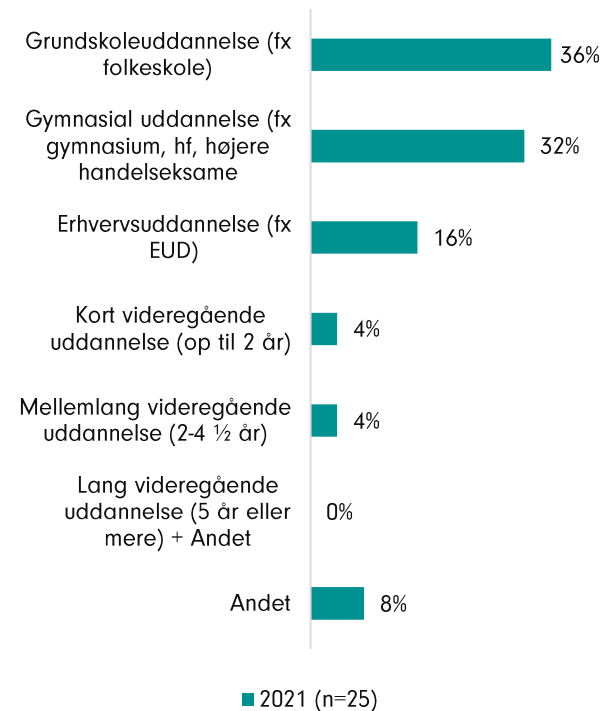
# Formål med seneste tur

Total

## Q3. Hvad var formålet med din seneste tur med Flextrafik?



## Q3. (Kørsel til/ fra skole eller studie) - Hvilken skole eller studie?



---

# Resultater

## Bestilling og behov

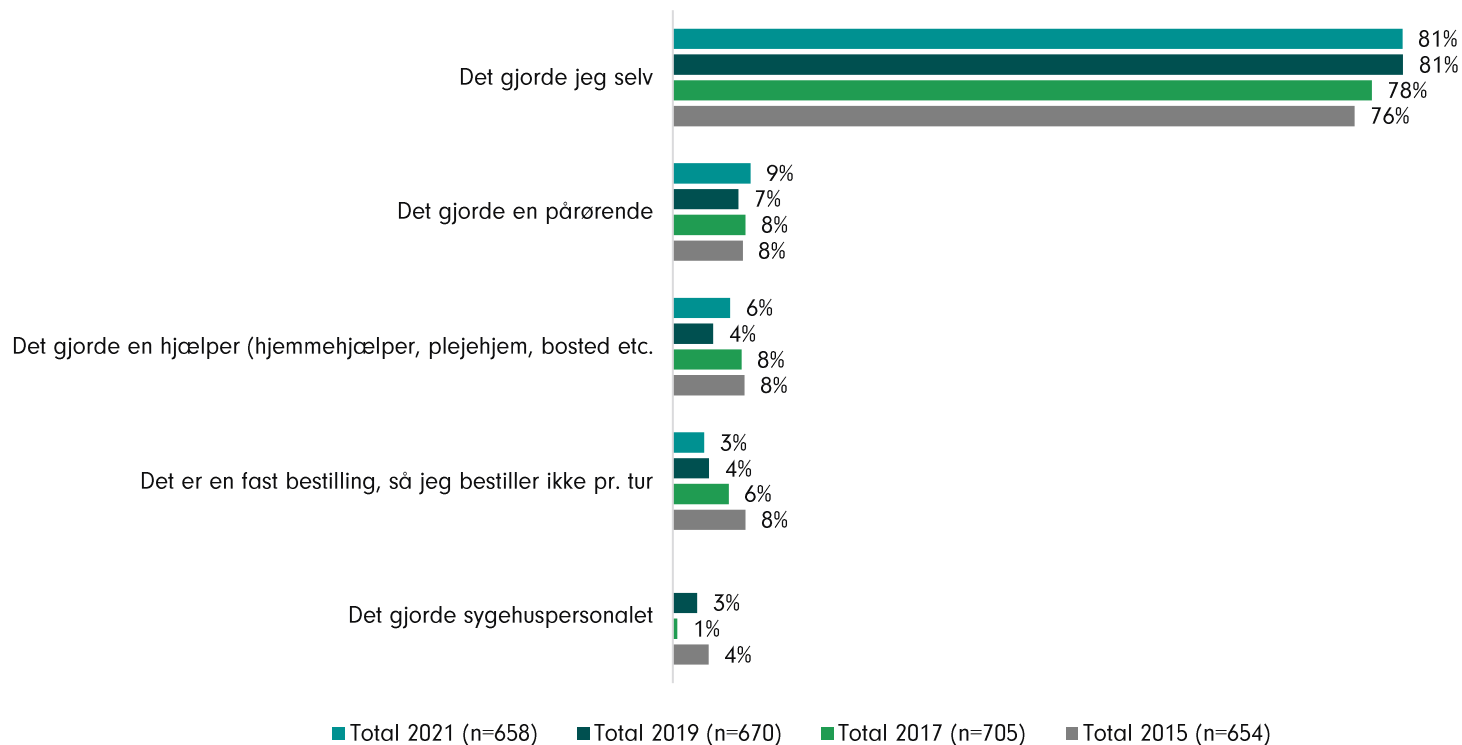
---



# Bestilling af Flextrafik

Total

## Q7. Hvem bestilte din/NN's seneste tur med Flextrafik?



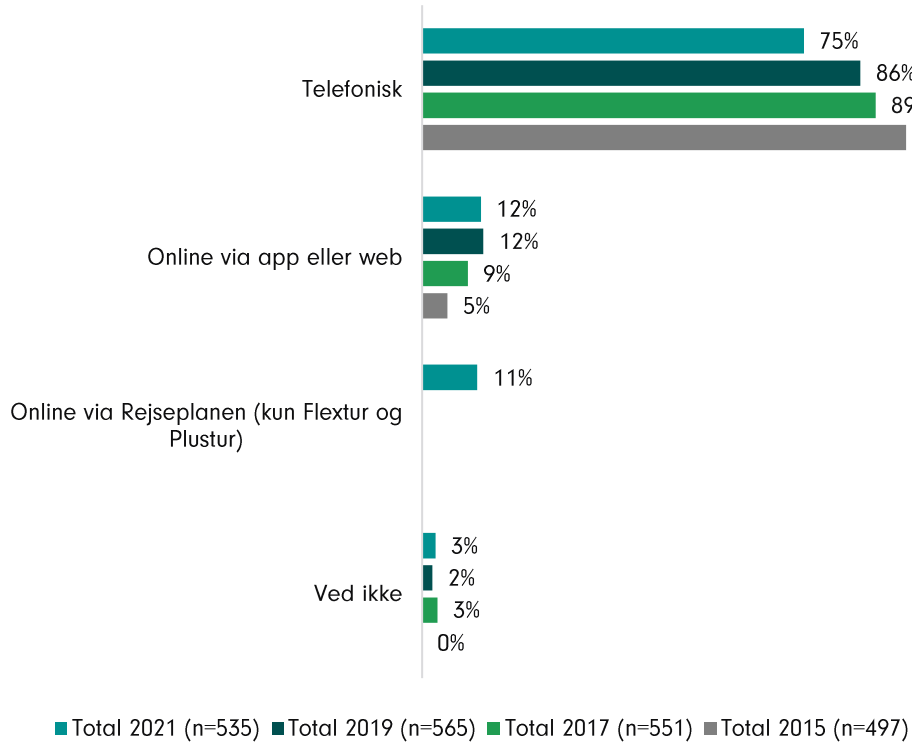
8 ud af 10 ture bestilles i 2021 af passageren selv.



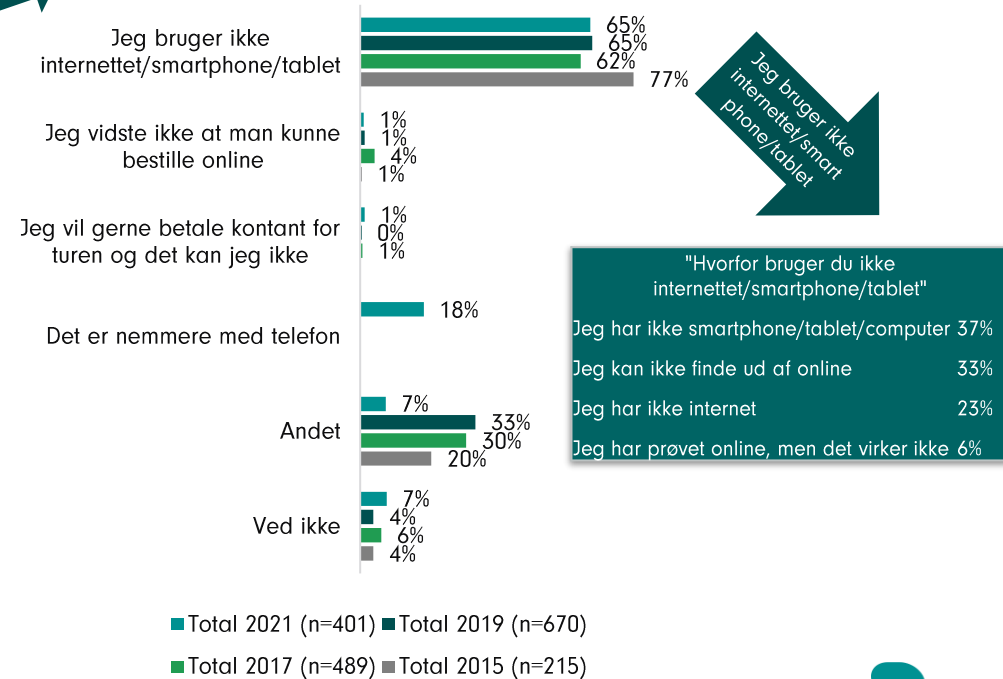
# Bestillingsmetode



Q8. Hvordan bestilte du/I din seneste tur med Flextrafik?



Q9. Hvorfor bestilte du/I turen telefonisk og ikke online via en computer, smartphone eller tablet/iPad?



Jeg bruger ikke internettet/smartphone/tablet

"Hvorfor bruger du ikke internettet/smartphone/tablet"

- Jeg har ikke smartphone/tablet/computer 37%
- Jeg kan ikke finde ud af online 33%
- Jeg har ikke internet 23%
- Jeg har prøvet online, men det virker ikke 6%

Online via Rejseplanen (kun Flextur og Plustur)

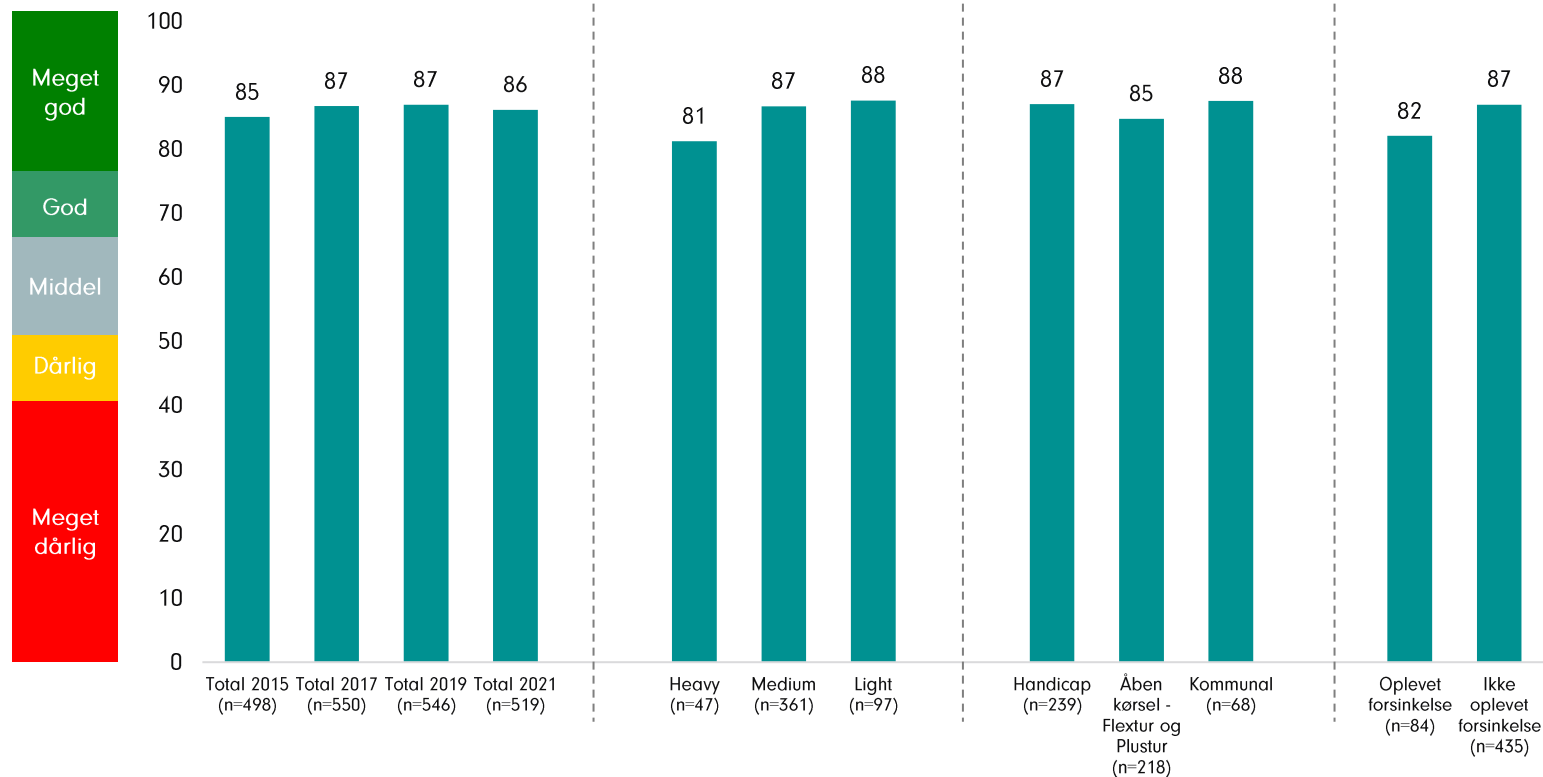




# Tilfredshed med bestilling

Total og fordelt på målgrupper

**Q13.a Alt i alt med bestillingen af din rejse**



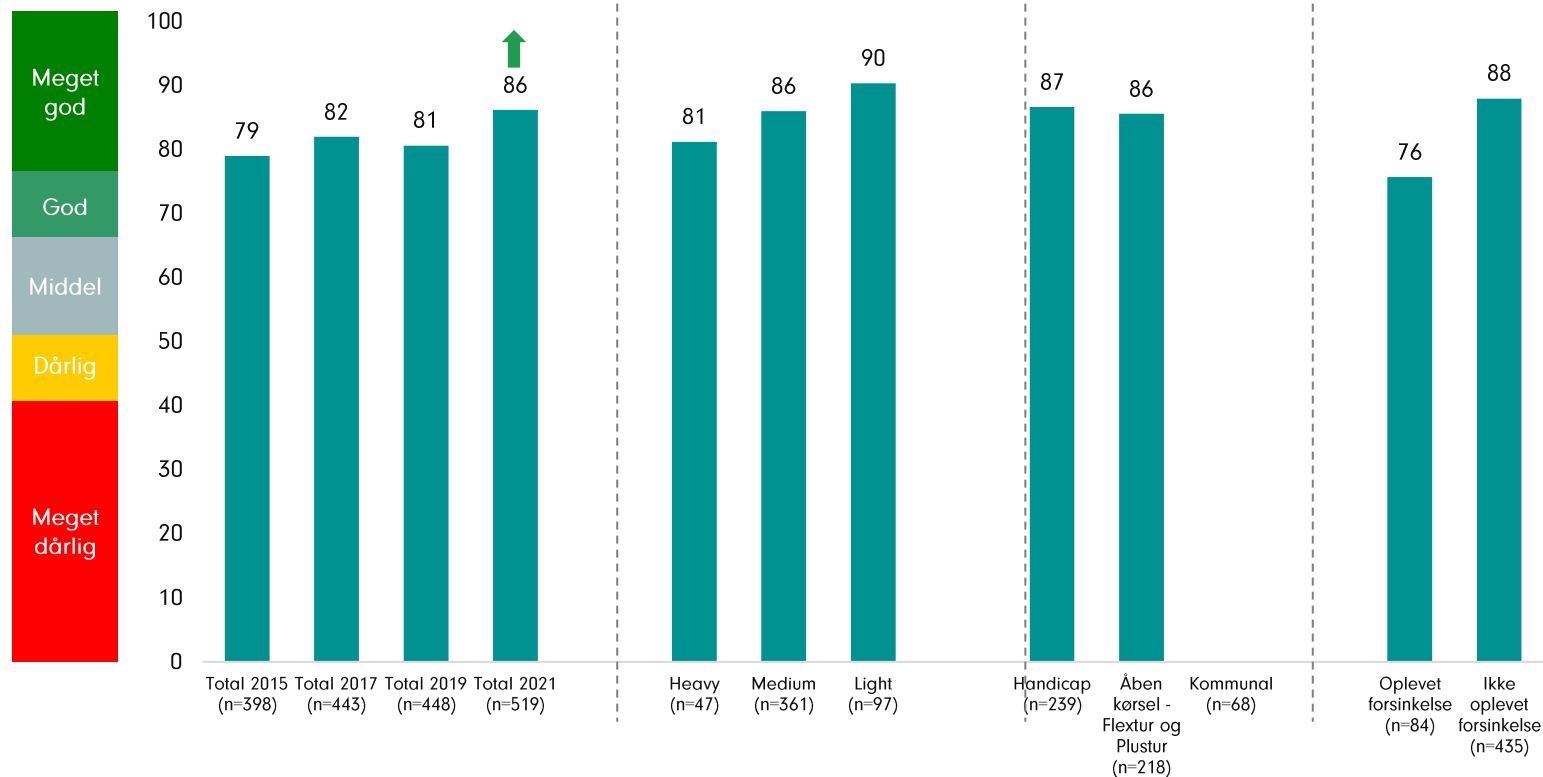




# Tilfredshed med ventetid i telefon

Total og fordelt på målgrupper

**Q13.b Ventetiden i telefonen, da du bestilte turen**



Der ses en stigning fra 2019 til 2021, når det kommer til tilfredsheden med ventetiden i telefonen.



Signifikante forskelle iff. sidste måling vises med pile

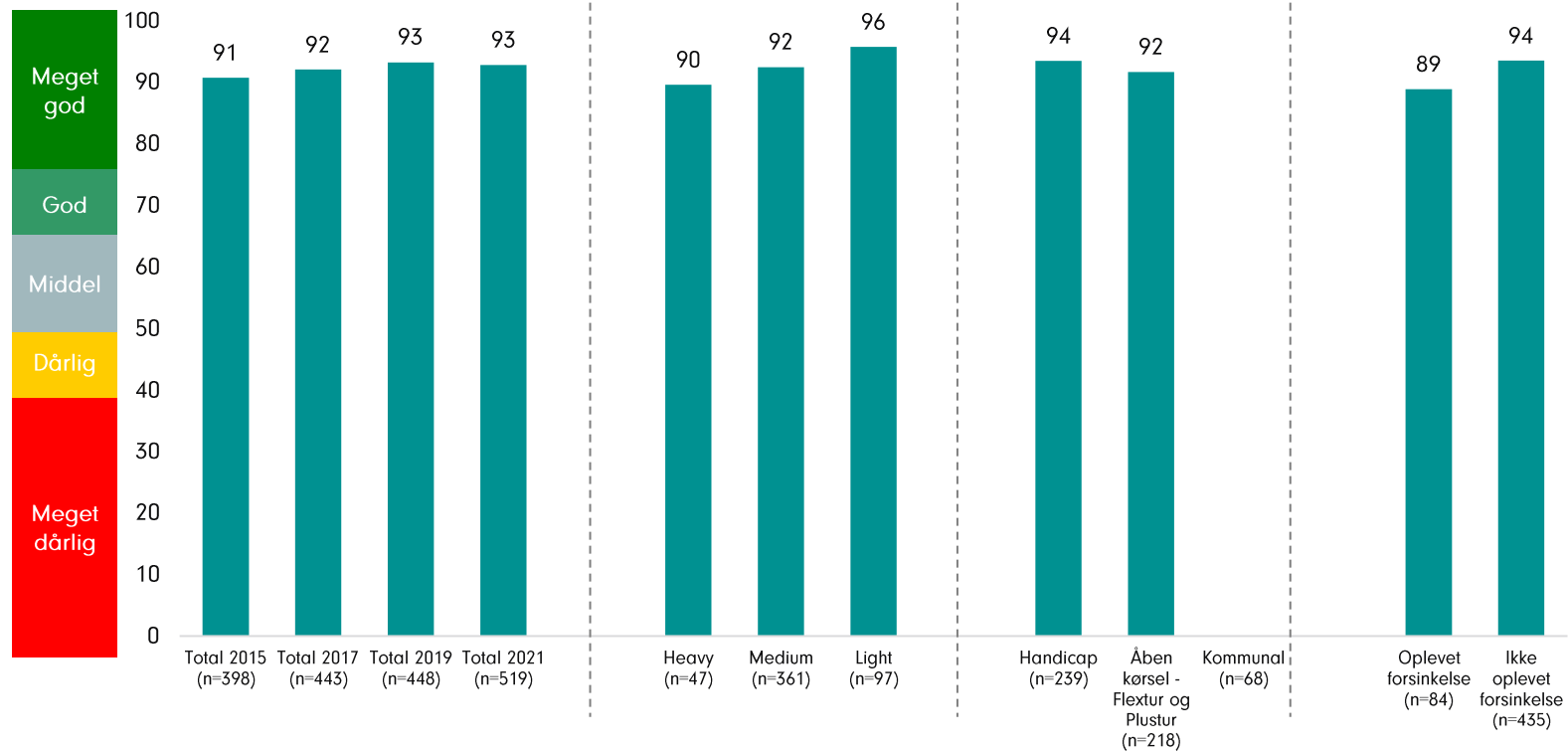




# Tilfredshed med medarbejderen

Total og fordelt på målgrupper

**Q13.c Medarbejdernes venlighed, da du bestilte turen**

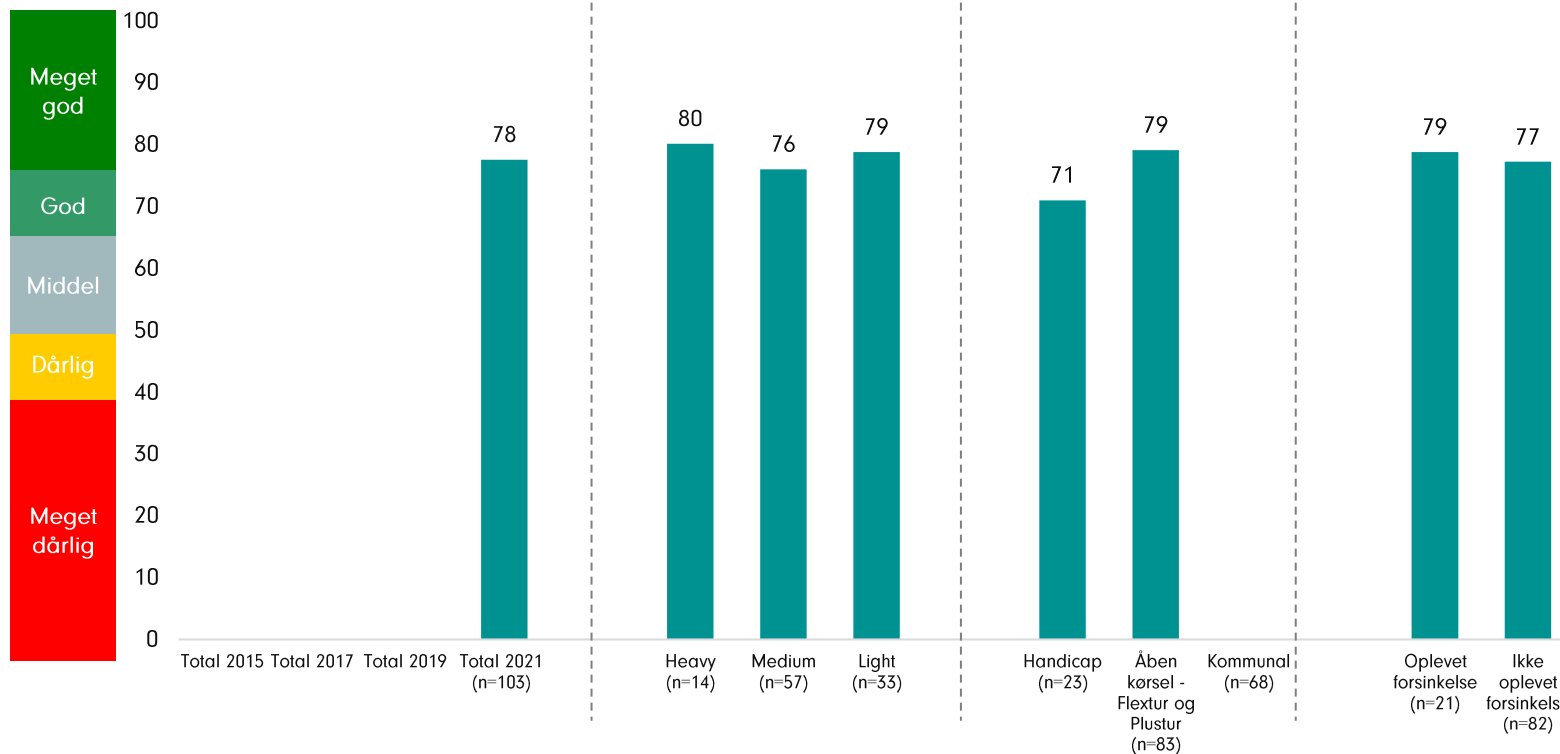




# Tilfredshed med bestillingssystemets brugervenlighed ved online bestilling

Total og fordelt på målgrupper

**Q13.d Bestillingssystemets brugervenlighed ved onlinebestilling**



"Hvorfor er du ikke tilfreds med brugervenligheden i bestillingssystemet?"

Den oplyste rejsetid er svært at forstå	14%
Det er svært at oprette sig som bruger	14%
Jeg får ikke den rejsetid, jeg gerne vil have	14%
Der opstår ofte tekniske fejl	7%
Det er svært at logge ind	0%
Jeg ved ikke, hvordan jeg skal afbestille turen	0%
Andet	57%



"Forstod det ikke i starten"

"Jeg synes, at det indviklet"

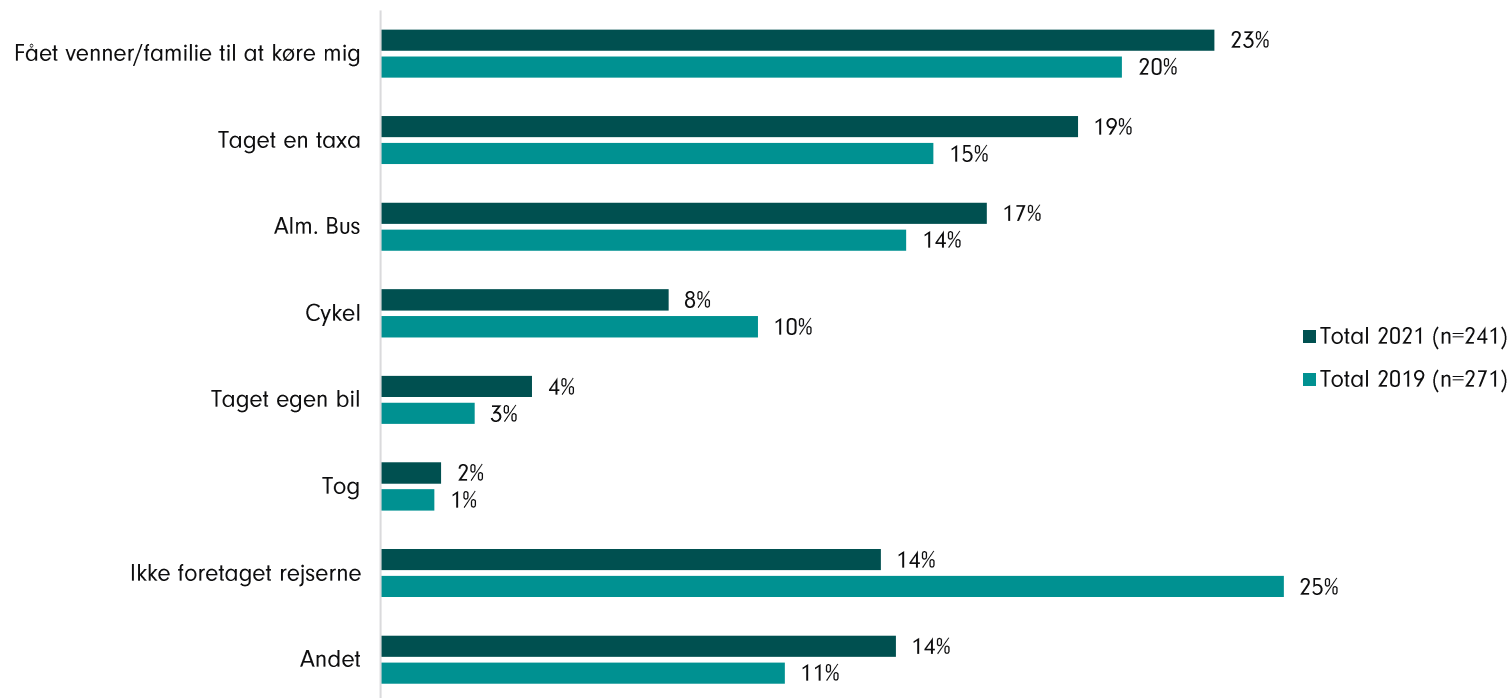
Ingen data for 2015, 2017, 2019



# Behov for Flextrafik



## Q9a. Hvis du ikke havde åben kørsel (Flextur og Plustur) til rådighed, hvad ville du så have benyttet som erstatning for dine rejser?



Hvis ikke åben kørsel (Flextur og Plustur) var tilgængelig, ville flere i 2021 få venner/familie til at køre dem eller tage en taxa.



---

# Resultater

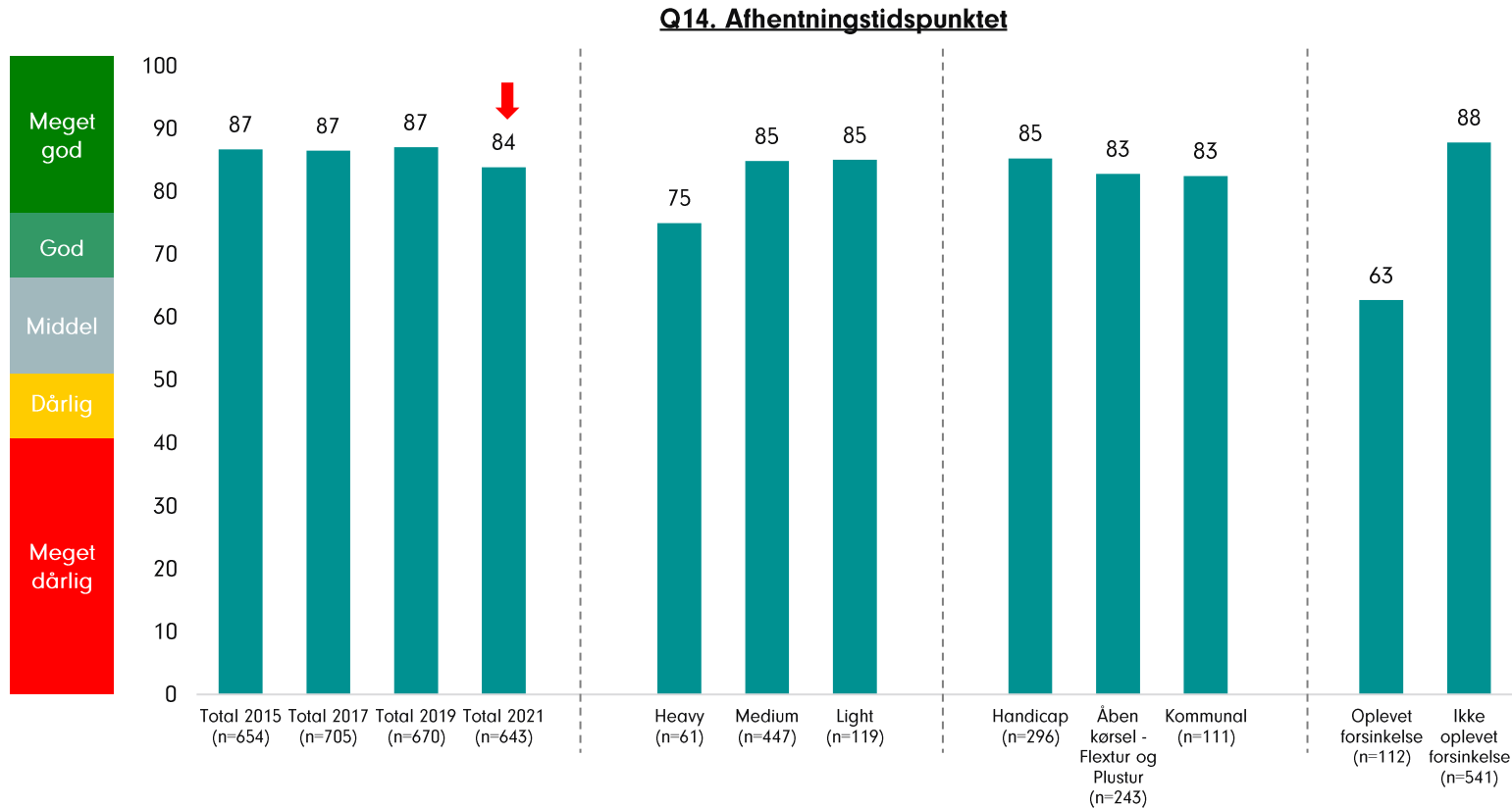
## Bilen og køreturen

---



# Tilfredshed med afhentningstidspunkt

Total og fordelt på målgrupper



Tilfredsheden med afhentningstidspunktet falder fra 2019 til 2021

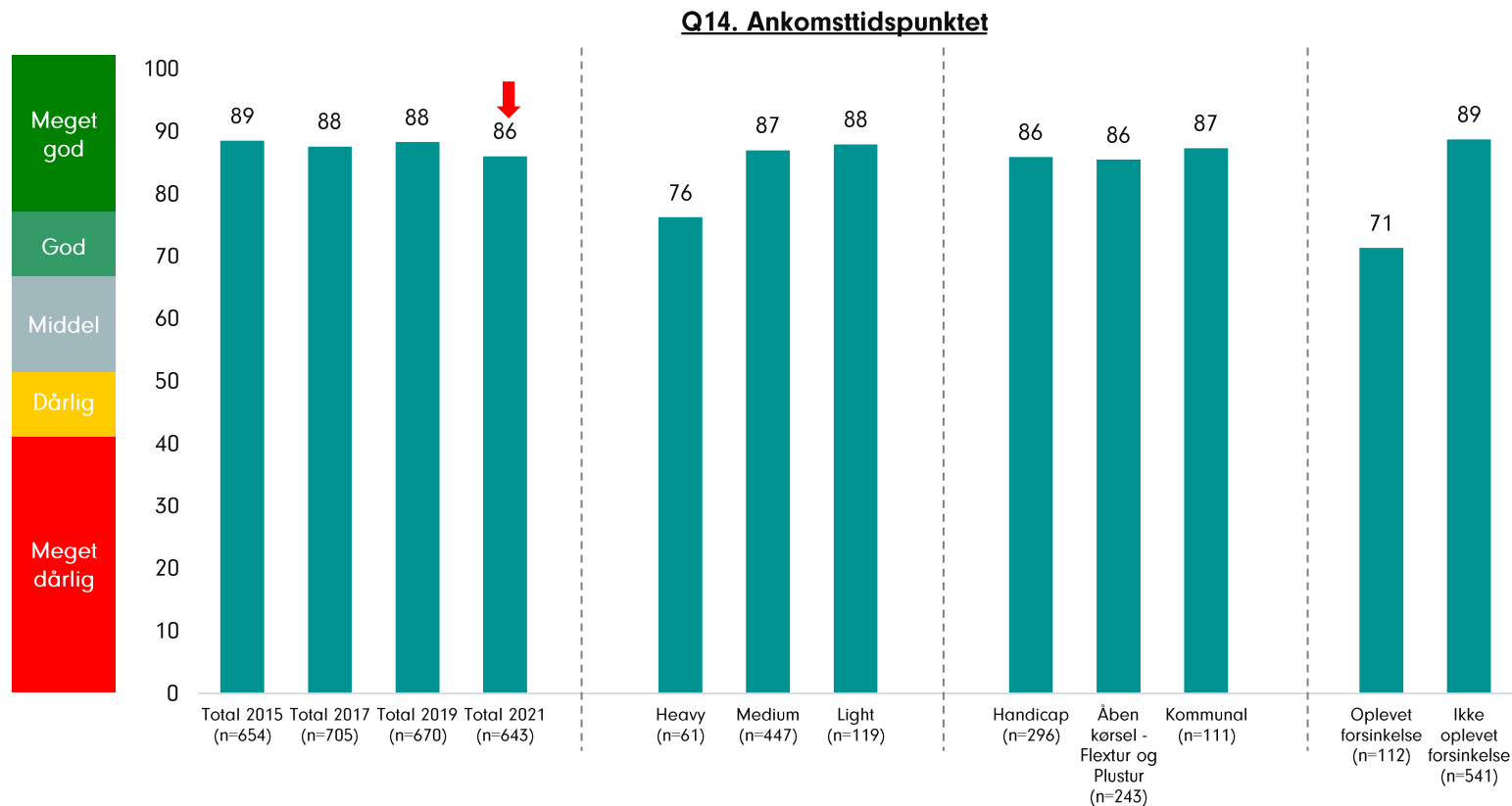
↑ ↓ Signifikante forskelle iff. sidste måling vises med pile





# Tilfredshed med ankomsttidspunkt

Total og fordelt på målgrupper



Tilfredsheden med ankomsttidspunktet falder fra 2019 til 2021

↑ ↓ Signifikante forskelle iff. sidste måling vises med pile

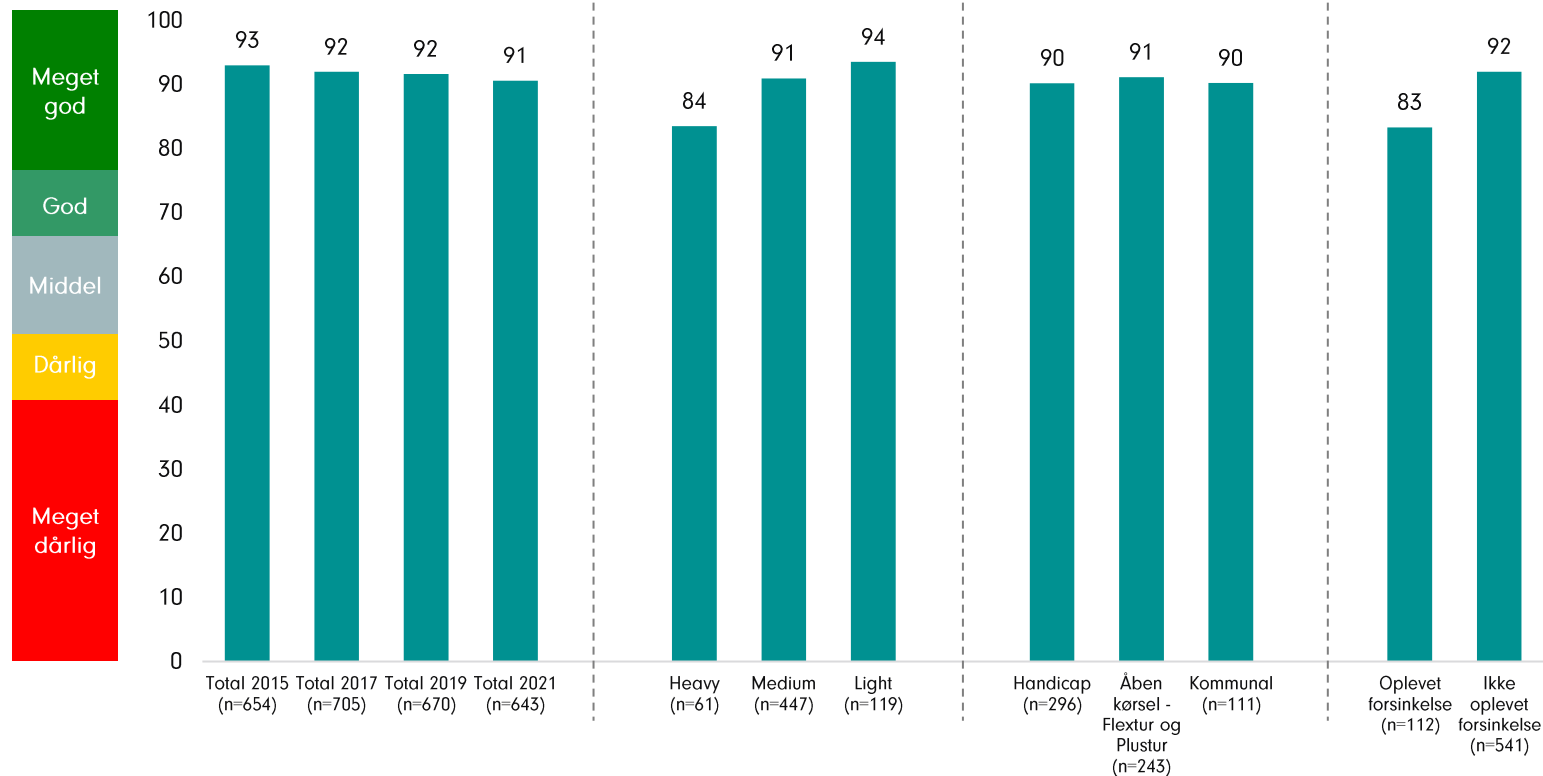




# Tilfredshed med rengøring af bilen

Total og fordelt på målgrupper

**Q14. Rengøringen af bilen (både indvendigt og udvendigt)**



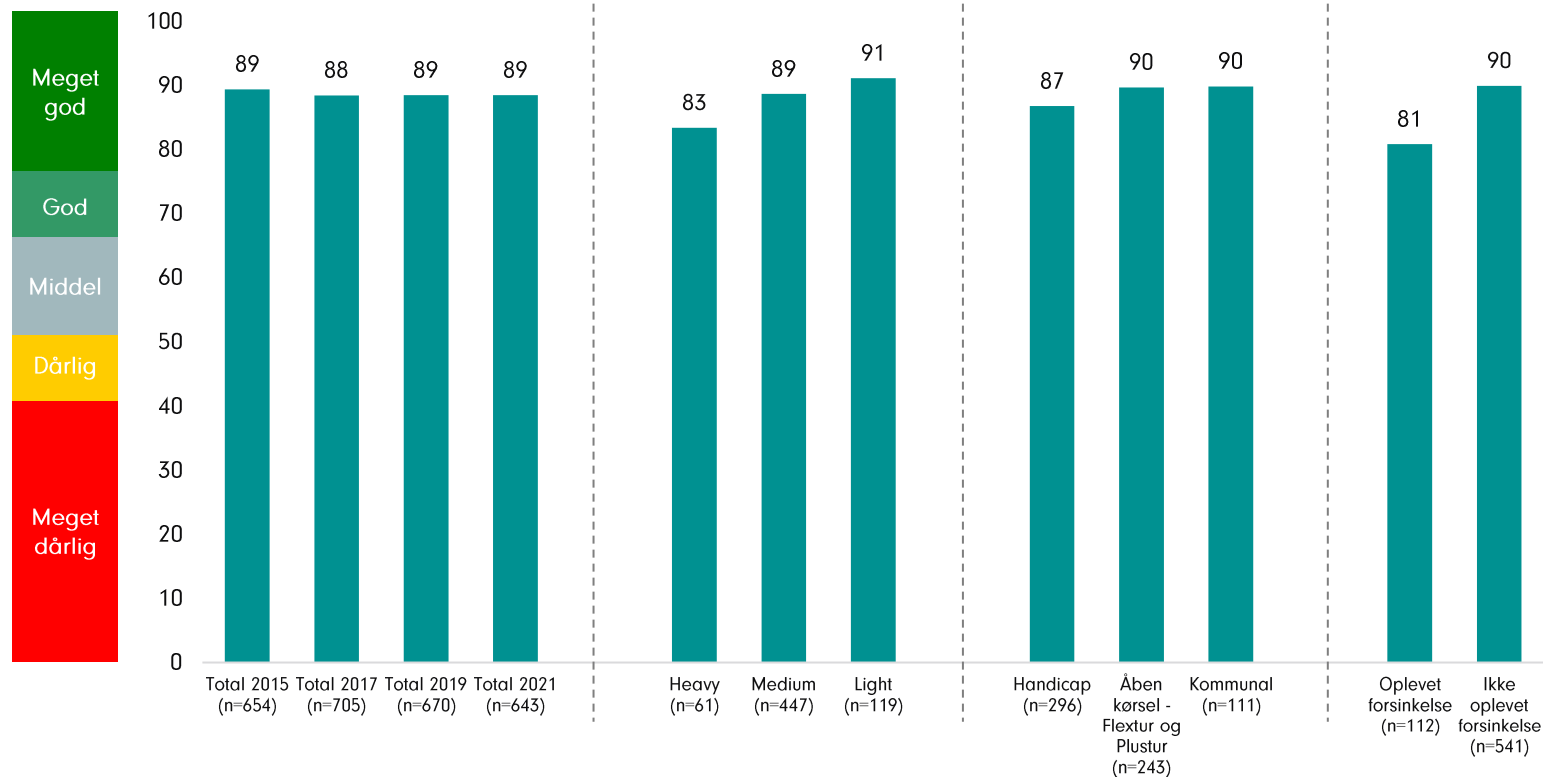




# Tilfredshed med indretning og komfort

Total og fordelt på målgrupper

## Q14. Bilens indretning og komfort

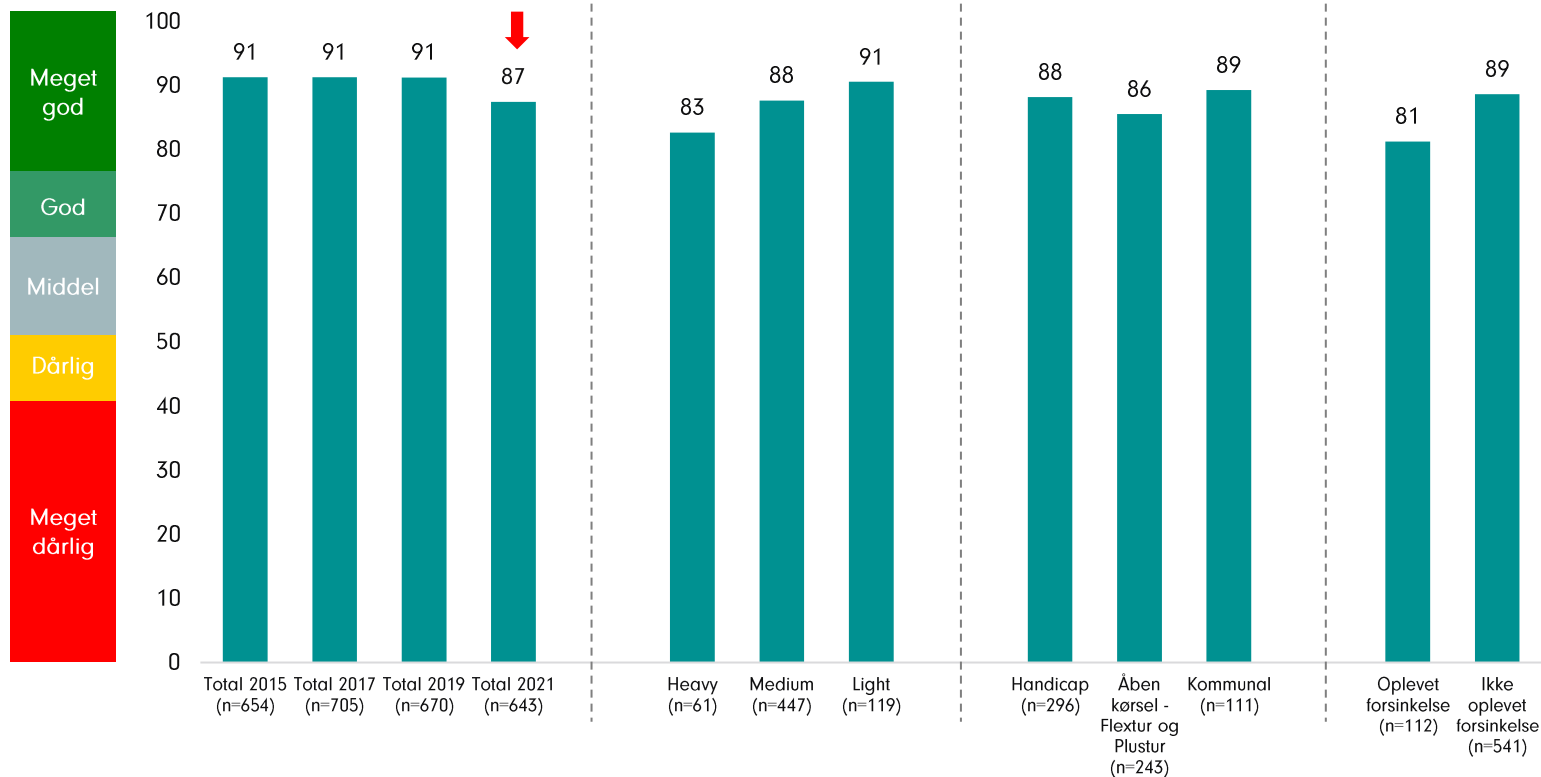




# Tilfredshed med chaufførens kundeservice

Total og fordelt på målgrupper

**Q14. Chaufførens kundeservice (var chaufføren smilende og hjælpsom)**



Chaufførens kundeservice falder fra 2019 til 2021.

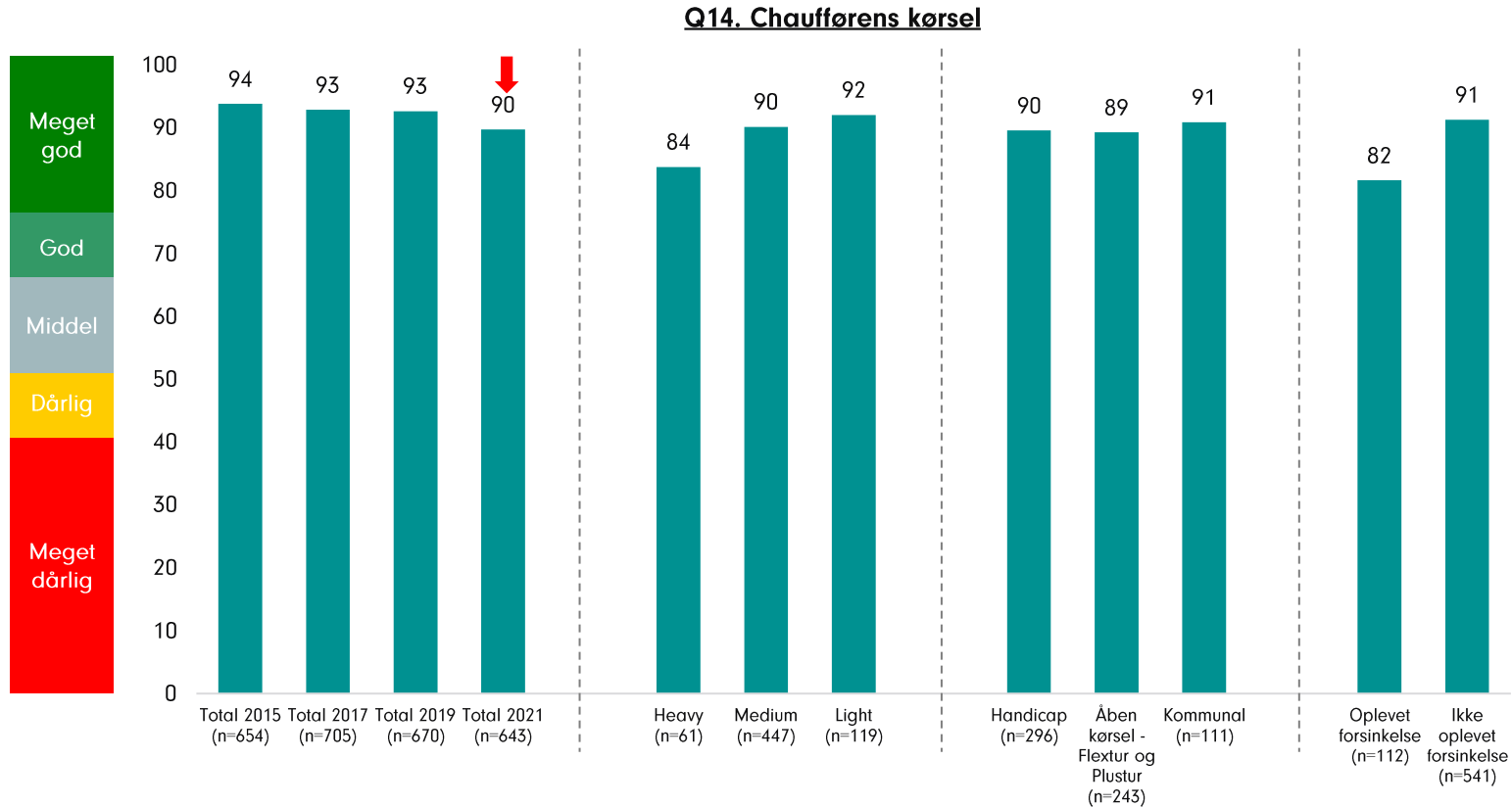
↑ ↓ Signifikante forskelle iff. sidste måling vises med pile





# Tilfredshed med chaufførens kørsel

Total og fordelt på målgrupper



Signifikante forskelle iff. sidste måling vises med pile

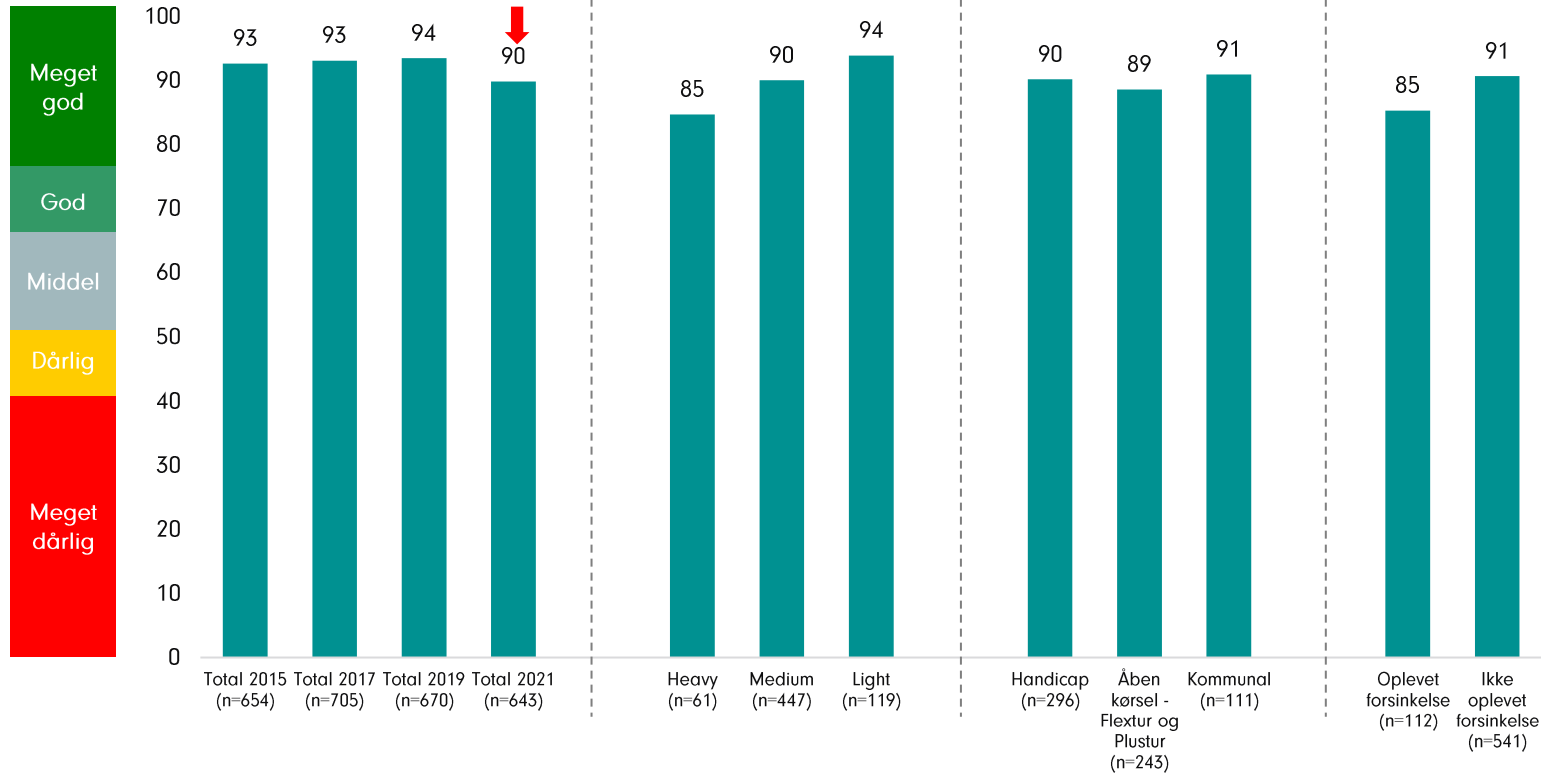




# Tilfredshed med chaufførens hjælp

Total og fordelt på målgrupper

**Q14. Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen, hvis du havde behov for det**



Der registreres et fald fra 2019 til 2021 i tilfredsheden med chaufførens villighed til at hjælpe

↑ ↓ Signifikante forskelle iff. sidste måling vises med pile

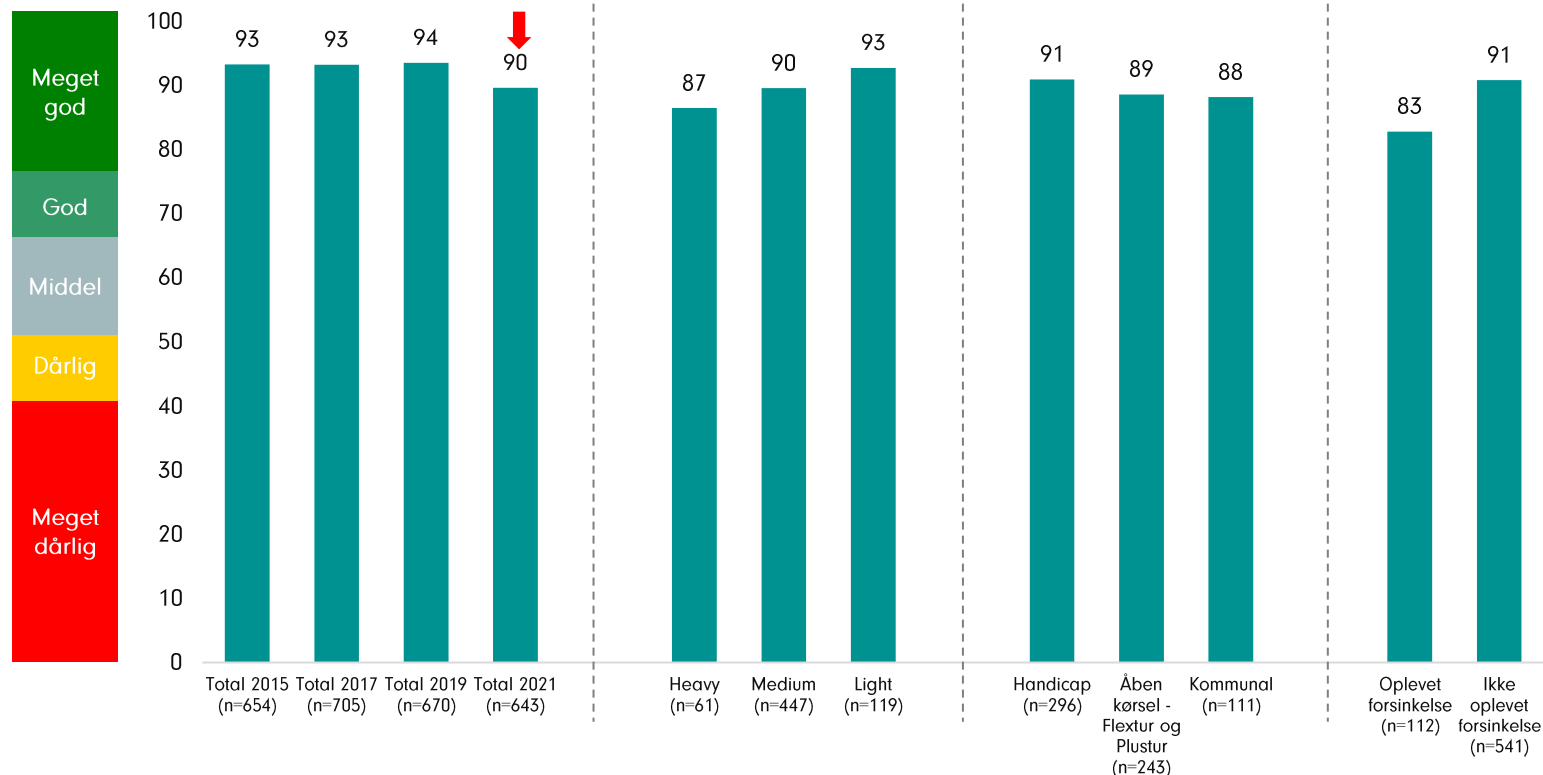




# Tilfredshed med chaufførens service

Total og fordelt på målgrupper

**Q14. Chaufførens service ifm. at fastspænde korrekt og forsvarligt under turen**



Når det kommer til chaufførens service ses der et fald fra 2019 til 2021

↑ ↓ Signifikante forskelle ift. sidste måling vises med pile

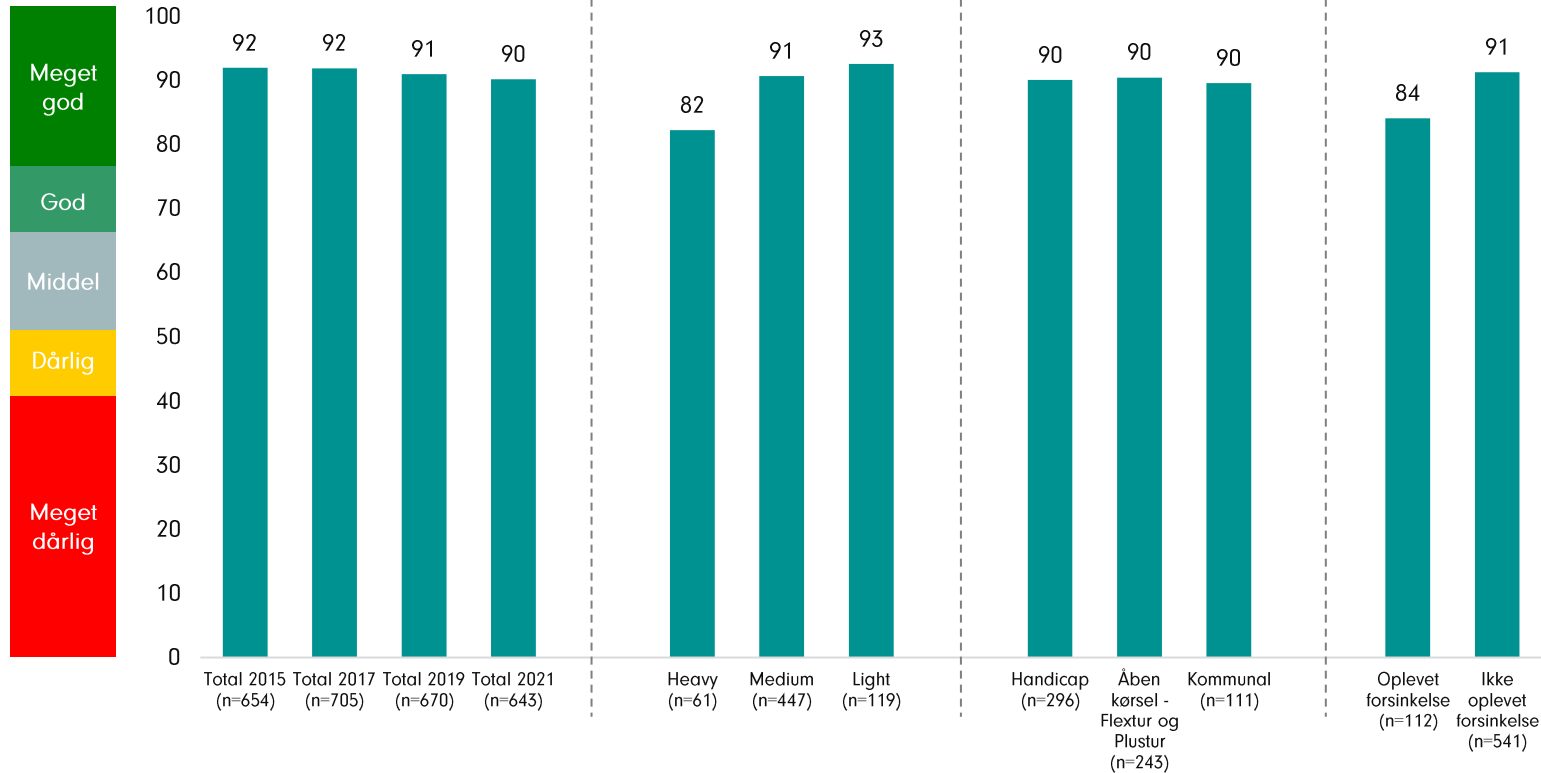




# Tilfredshed med turens varighed

Total og fordelt på målgrupper

**Q14. Turens varighed**



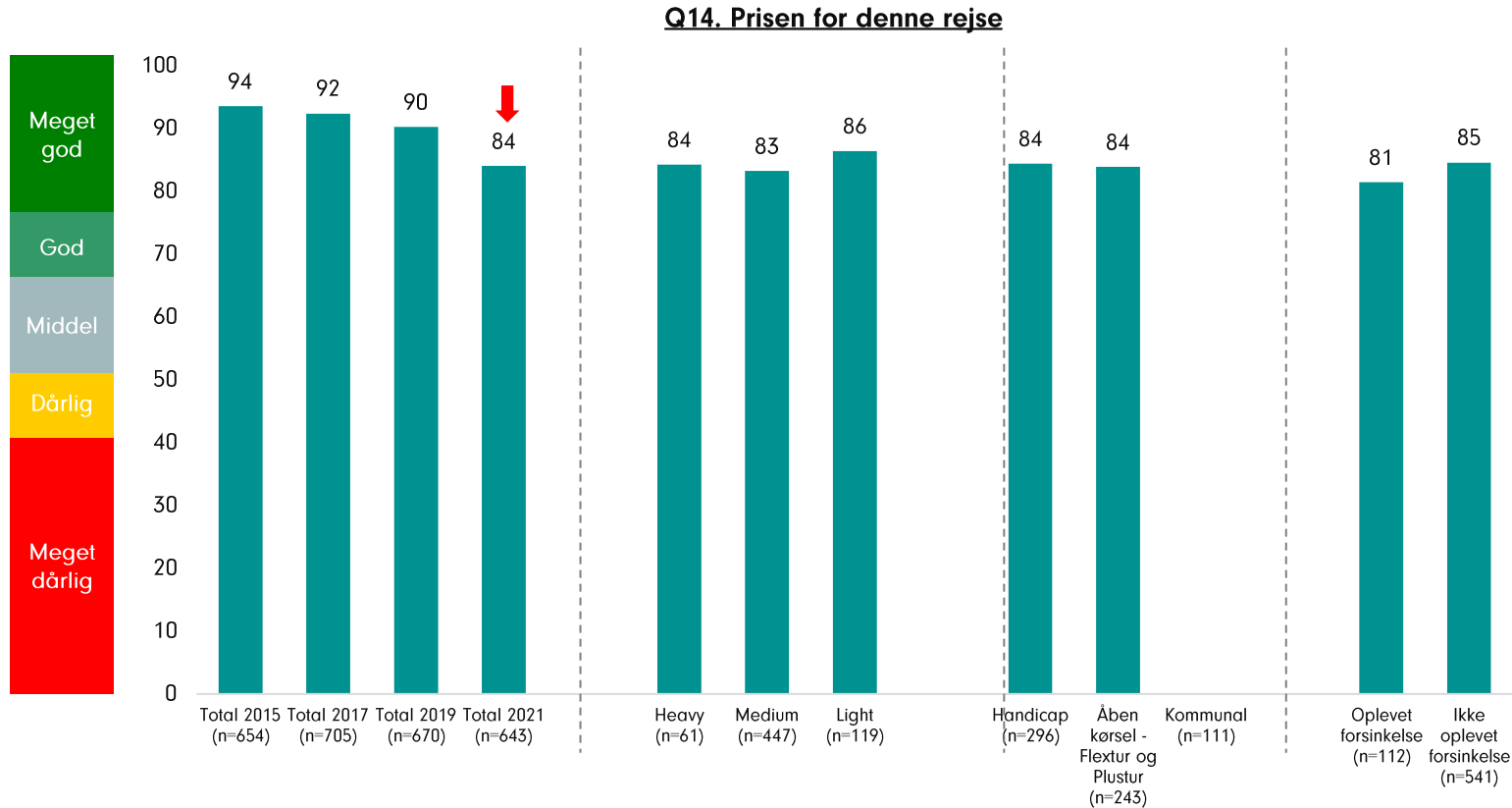
Signifikante forskelle iff. sidste måling (95 % sikkerhed) vises med pile





# Tilfredshed med prisen

Total og fordelt på målgrupper



Tilfredsheden med prisen for denne rejse fortsætter med at falde fra 2019 til 2021.

↑ ↓ Signifikante forskelle iff. sidste måling vises med pile



---

# Resultater

## Kontaktpunkter og forsinkelser

---

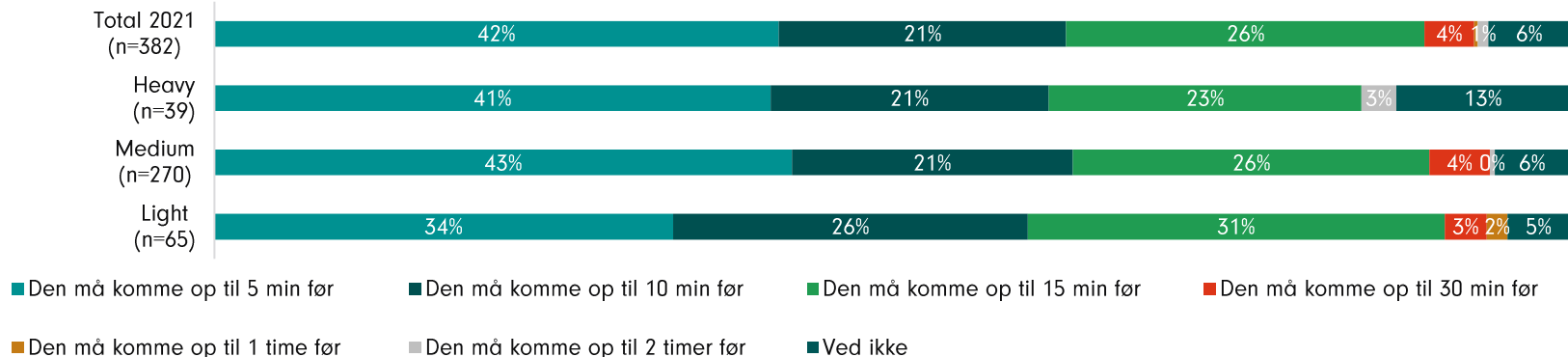




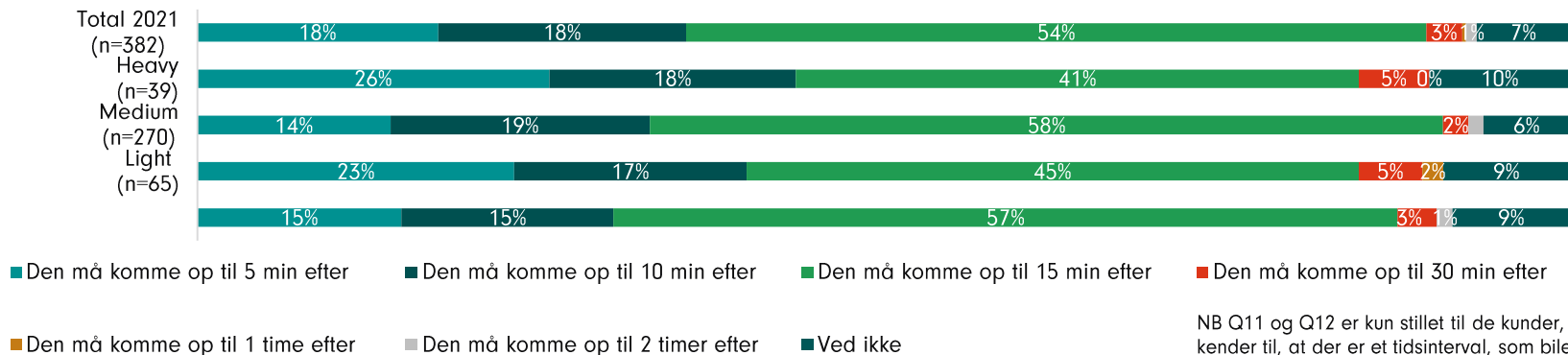
# Behov ved afhentning

Total og fordelt på rejsefrekvens

## Q11 Hvor tidligt kan din vogn komme før det oplyste tidspunkt for afhentning?



## Q12 Hvor sent kan din vogn komme i forhold til det oplyste tidspunkt for afhentning?



NB Q11 og Q12 er kun stillet til de kunder, der kender til, at der er et tidsinterval, som bilen må ankomme indenfor. Søjler viser fordelingen af disse kunders svar.

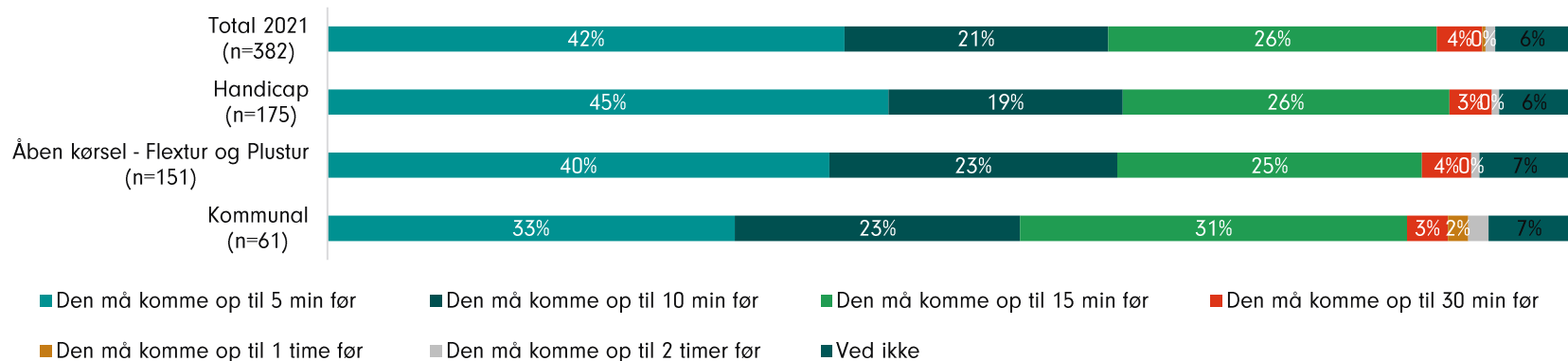




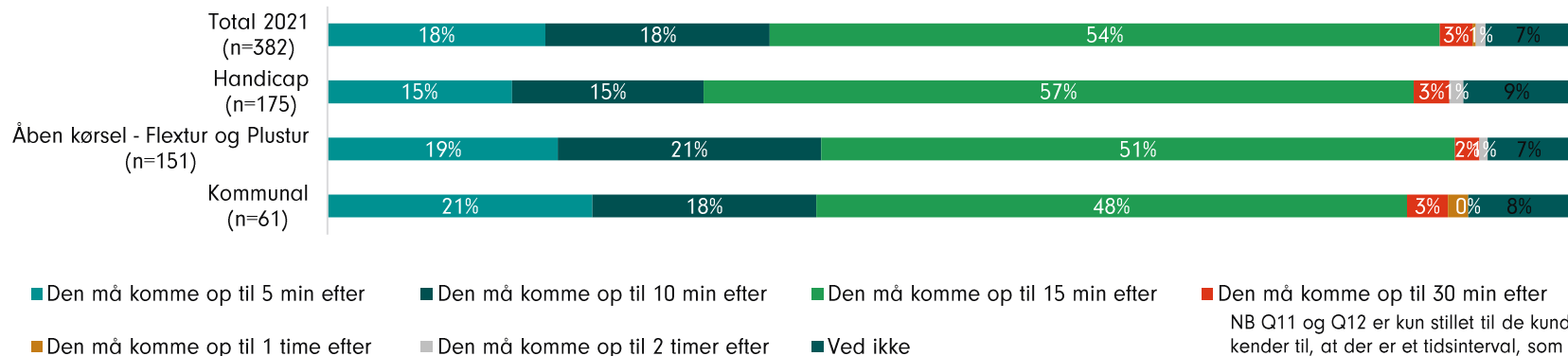
# Behov ved afhentning

Total og fordelt på kørselsordning

## Q11 Hvor tidligt kan din vogn komme før det oplyste tidspunkt for afhentning?



## Q12 Hvor sent kan din vogn komme i forhold til det oplyste tidspunkt for afhentning?



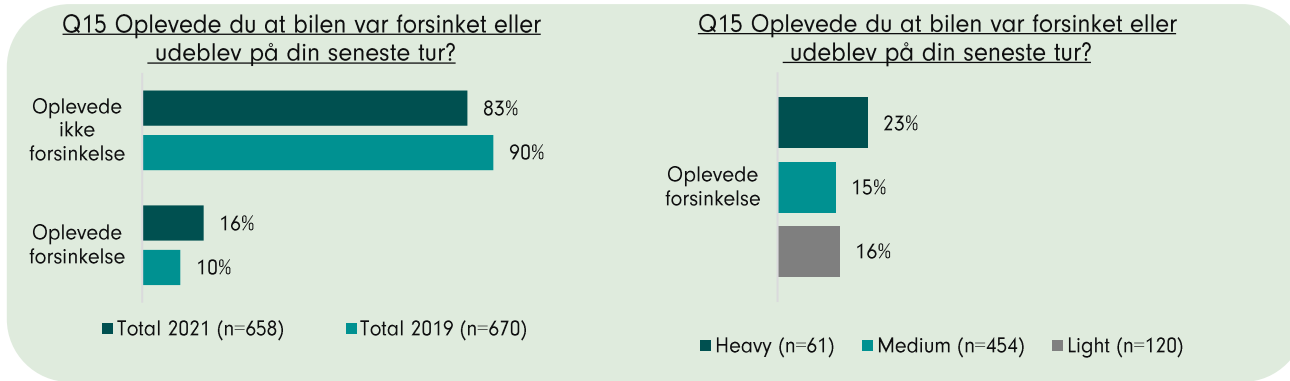
NB Q11 og Q12 er kun stillet til de kunder, der kender til, at der er et tidsinterval, som bilen kan ankomme indenfor. Søjler viser fordelingen af disse kunders svar.



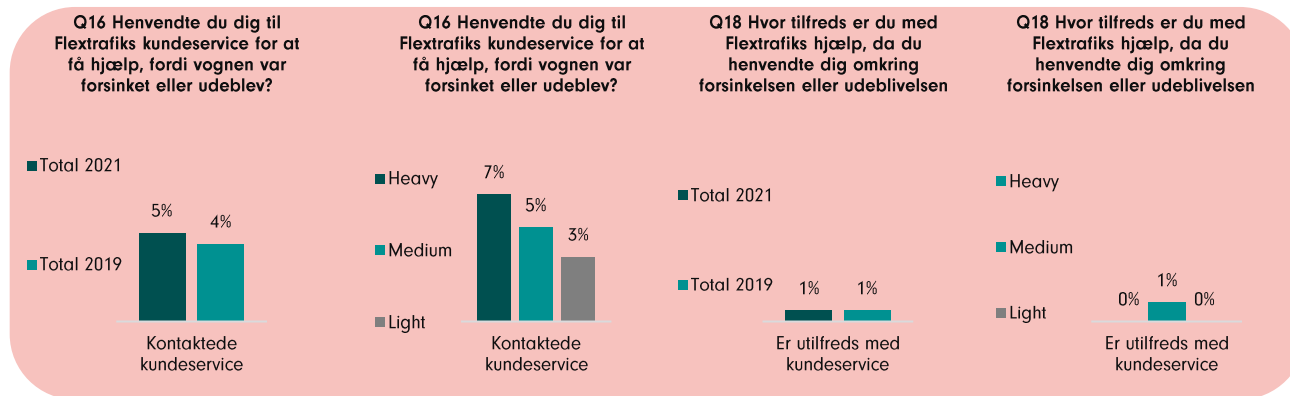


# Henvendelser til kundeservice

Total og fordelt på rejsefrekvens



Flere oplever i 2021, at bilen var forsinket eller helt udeblev.



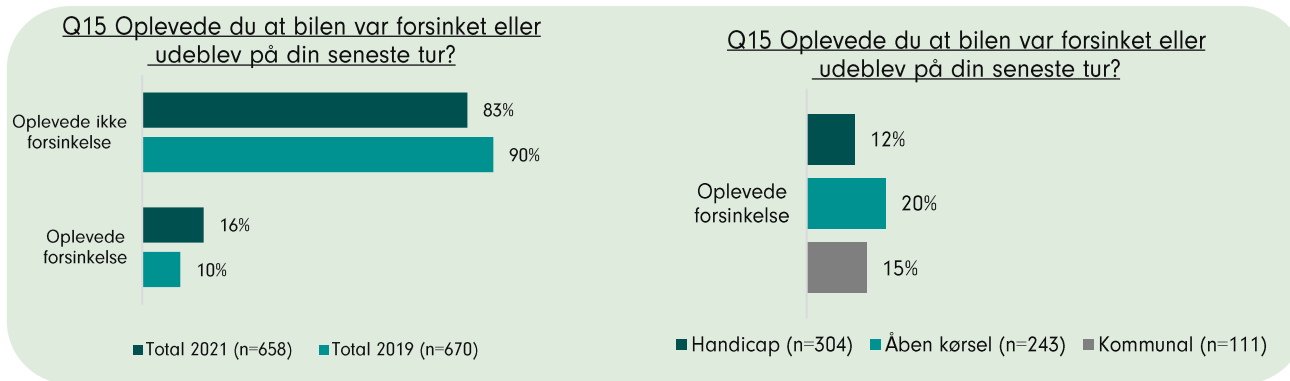
Dem, der henvendte sig til Flextrafik efter de oplevede forsinkelser, er generelt tilfredse.



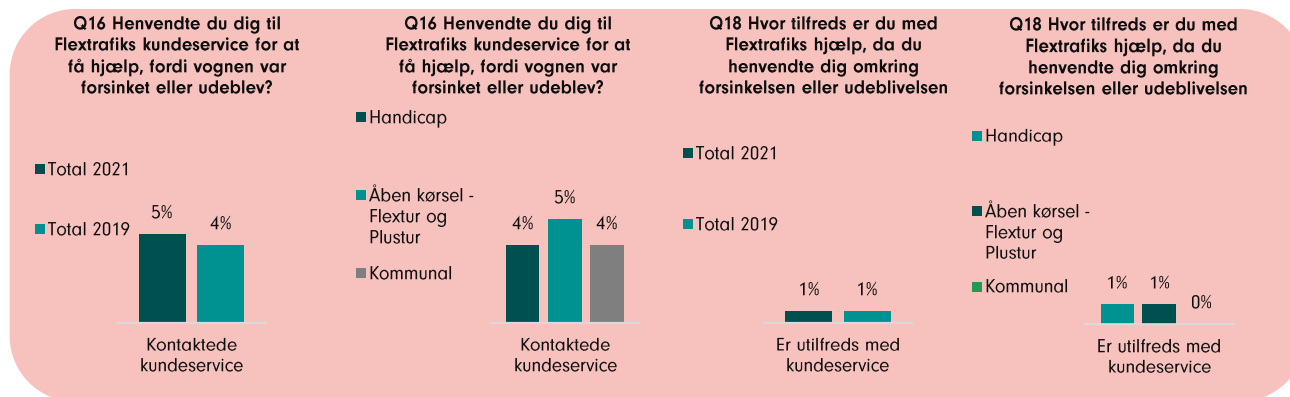


# Henvendelser til kundeservice

Total og fordelt på kørselstype



Flere oplever i 2021, at bliver var forsinket eller helt udeblev.



Dem, der henvendte sig til Flextrafik efter de oplevede forsinkelser, er generelt tilfredse

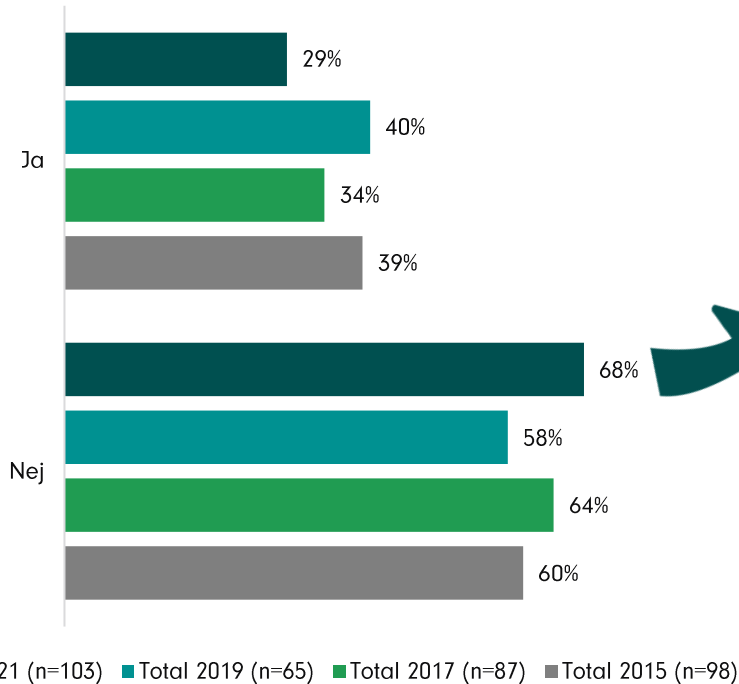




# Manglende henvendelse til kundeservice

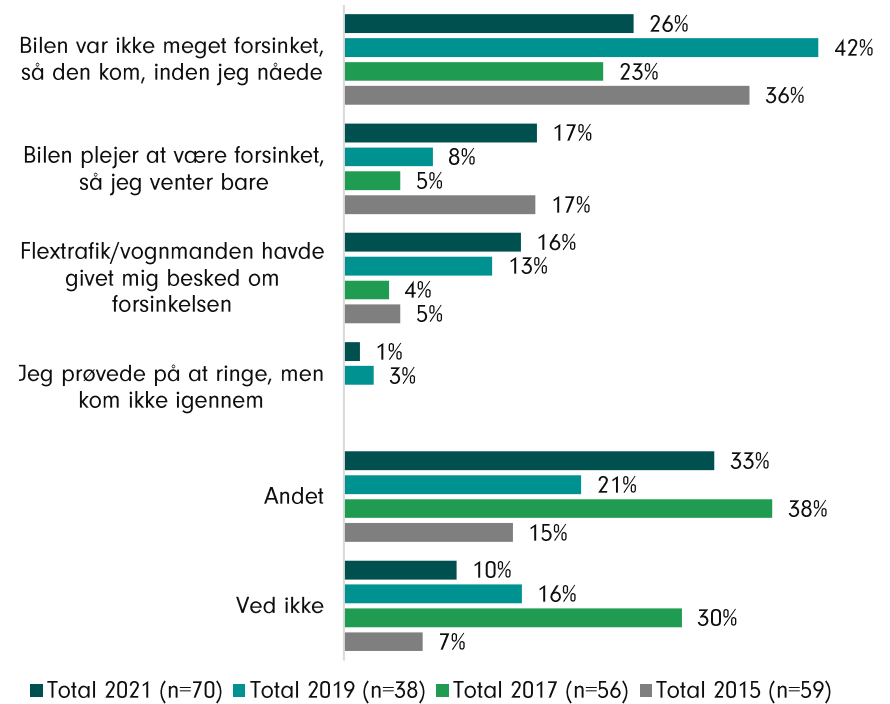
Total

## Q16 Henvendte du dig til Flextrafiks kundeservice for at få hjælp, fordi vognen var forsinket eller udeblev?



Base: Har oplevet forsinkelse på seneste tur

## Q17. Hvorfor henvendte du dig ikke til Flextrafiks kundeservice for at få hjælp?



NB Små baser

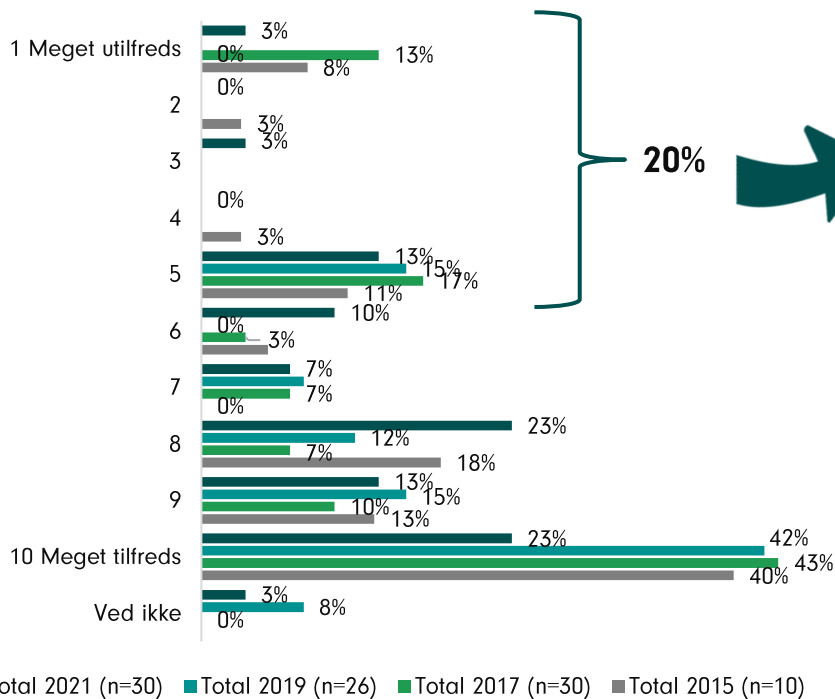




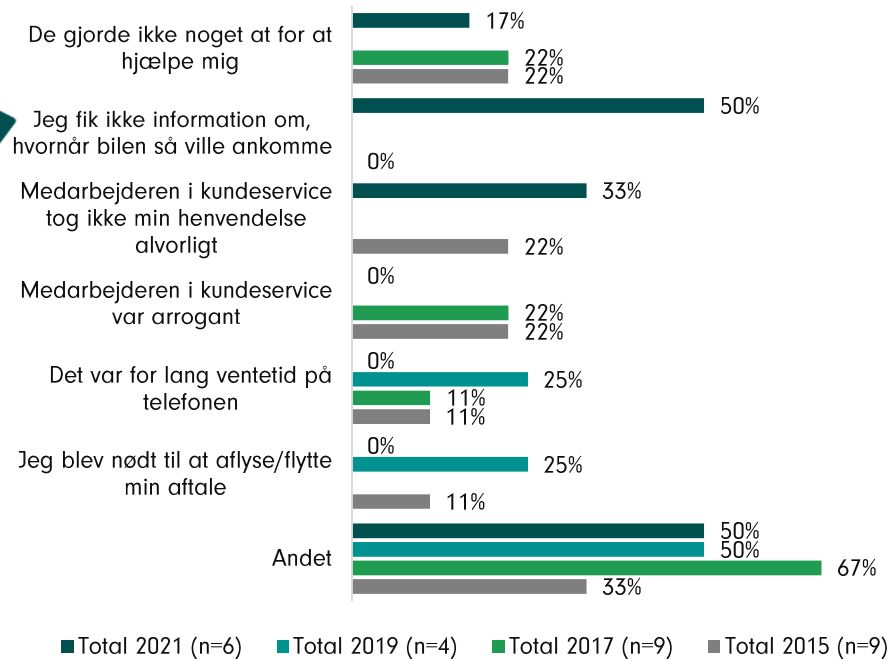
# Manglende henvendelse til kundeservice

Total og fordelt på rejsefrekvens

## Q18 Hvor tilfreds er du med Flextrafiks hjælp, da du henvendte dig omkring forsinkelsen eller udeblivelsen



## Q19. Hvad er årsagen til at du ikke er helt tilfreds med den hjælp du fik fra Flextrafik i forbindelse med forsinkelsen/udeblivelsen?



---

Åben Flextrafik  
Bestilt online via Rejseplanen

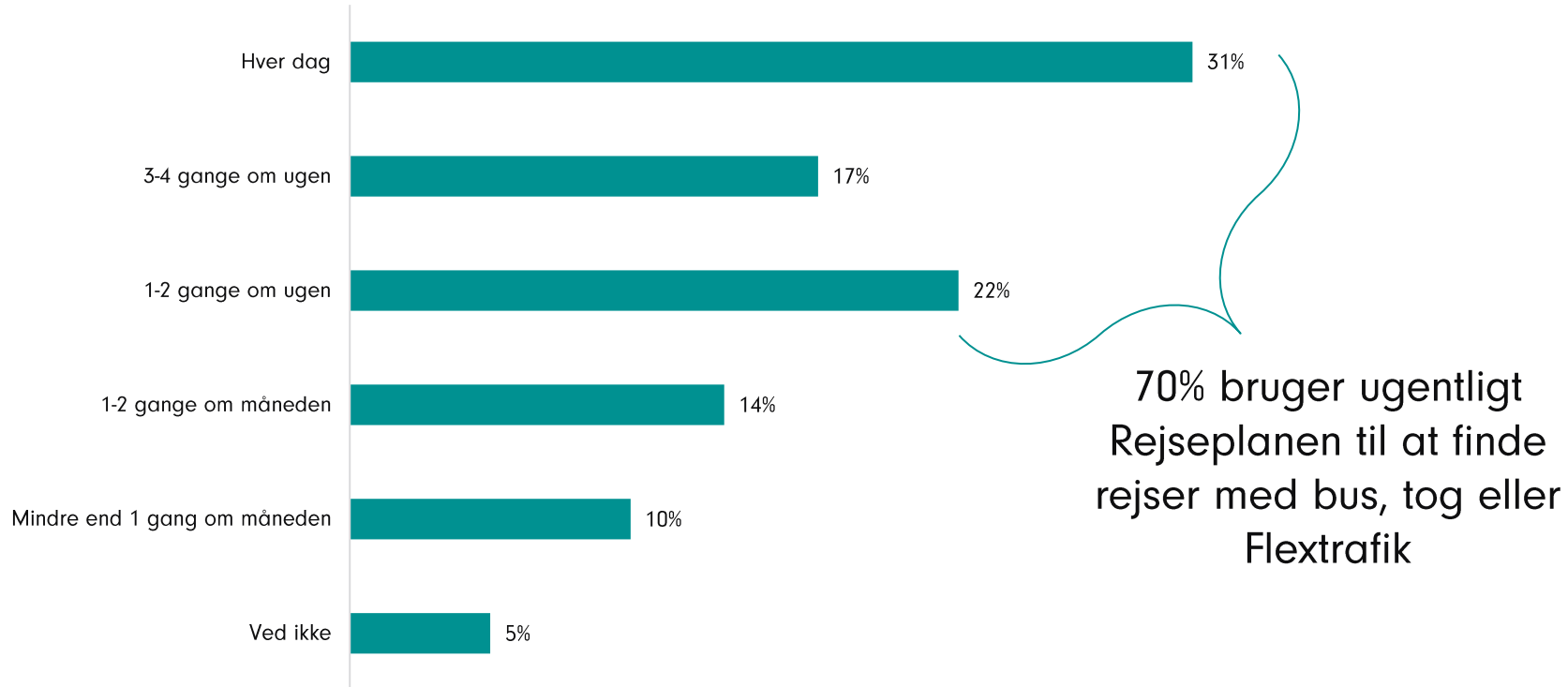
---



# Hvor ofte bruges Rejseplanen

Bestilt online via Rejseplanen

## Q20 a. Hvor ofte bruger du Rejseplanen til at finde rejser med bus, tog eller Flextrafik?



Base: n=58



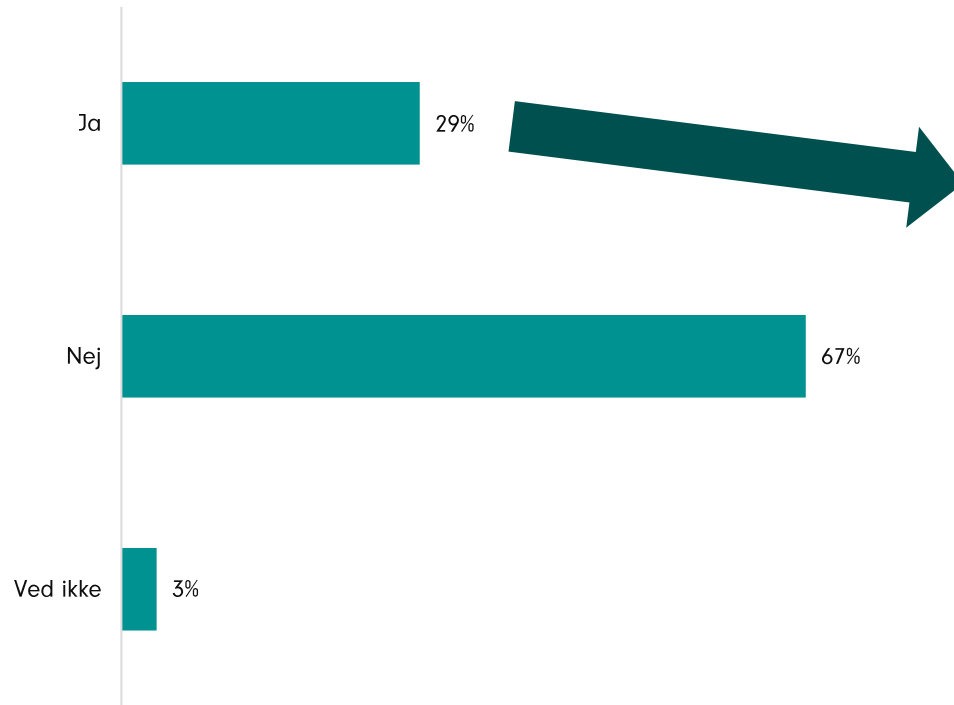




# Manglende tilbud om Flextrafik i Rejseplanen

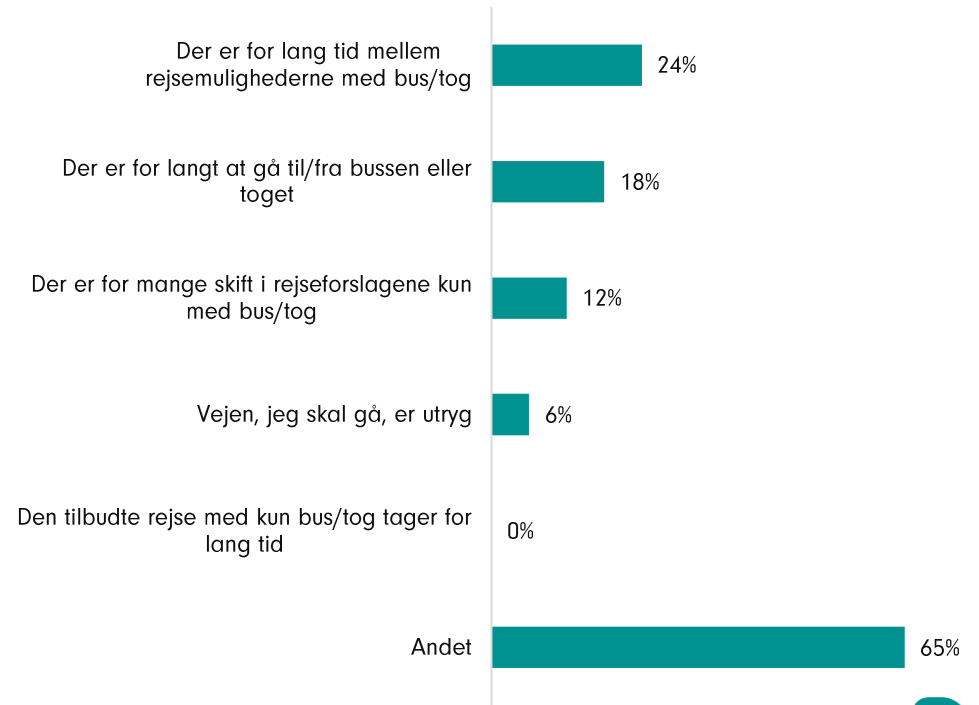
Bestilt online via Rejseplanen

## Q20 b. Synes du nogle gange, at der mangler et tilbud om flextrafik, når du søger på rejser i Rejseplanen?



Base: n= 58

## Q20c. - Hvorfor synes du, at der på nogle af dine søgninger i Rejseplanen kan mangle et tilbud om Flextrafik?



Base: n= 17



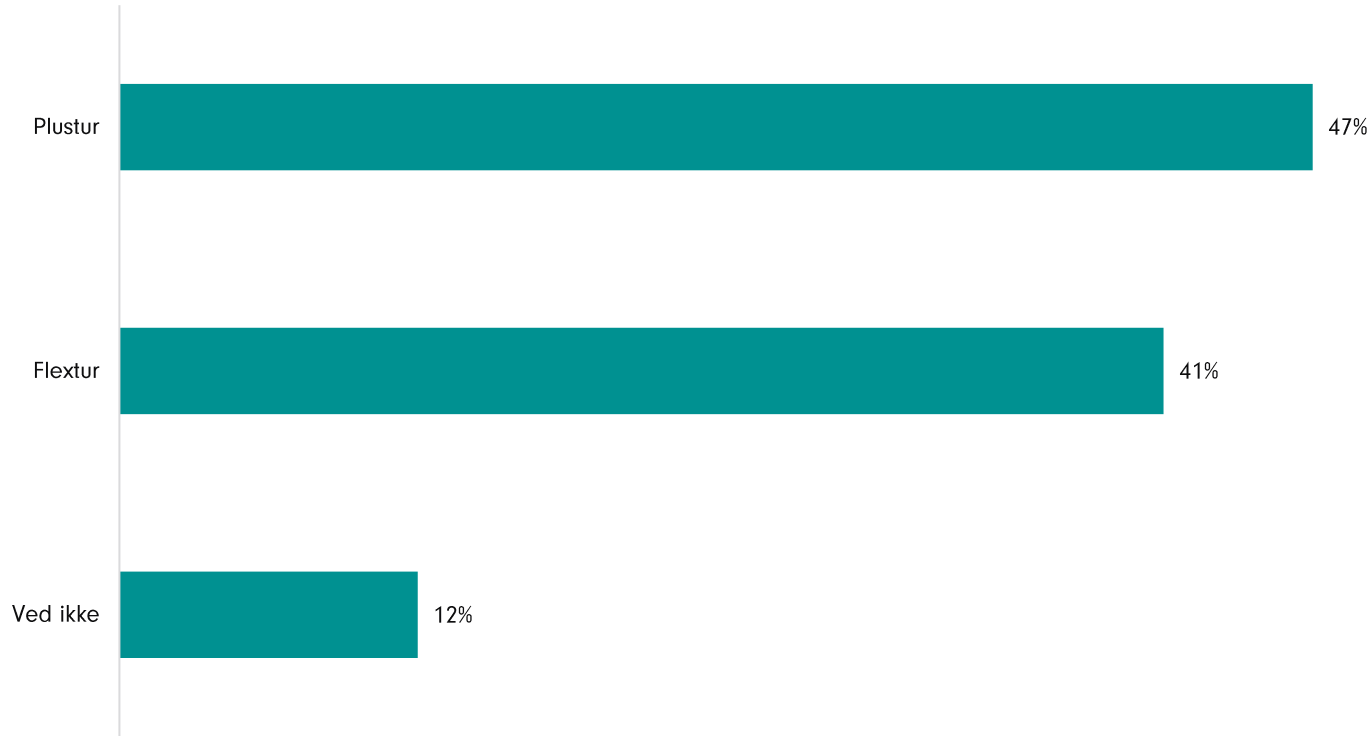


# Er det Plustur eller Flextur der mangler i Rejseplanen

Bestilt online via Rejseplanen

## Q20 d. Er det specifikt Plustur eller Flextur, du mangler tilbud om?

Flertallet mener, at der specifikt mangler tilbud om Plustur i Rejseplanen



Base: n=17

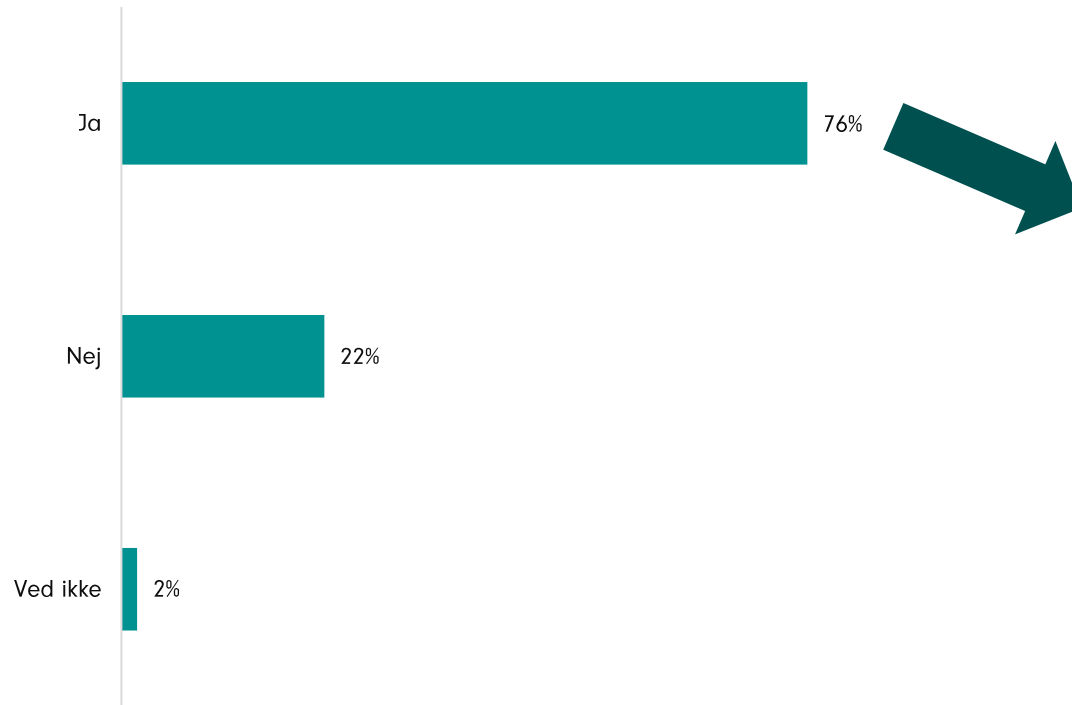




# Tilfredshed med skiftet mellem Plustur og alm. bus og tog

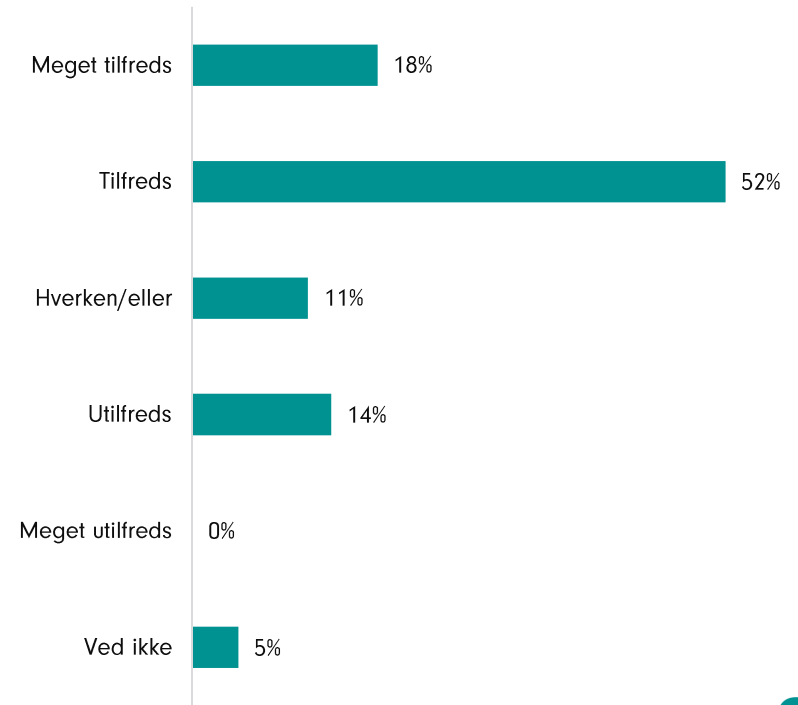
Bestilt online via Rejseplanen

**Q20 e. Har du foretaget skift mellem Plustur og alm. bus/tog på et stoppested?**



Base: n=58

**Q20 f. Er du tilfreds eller utilfreds med skiftet mellem Plustur og alm. bus/tog?**



Base: n=44

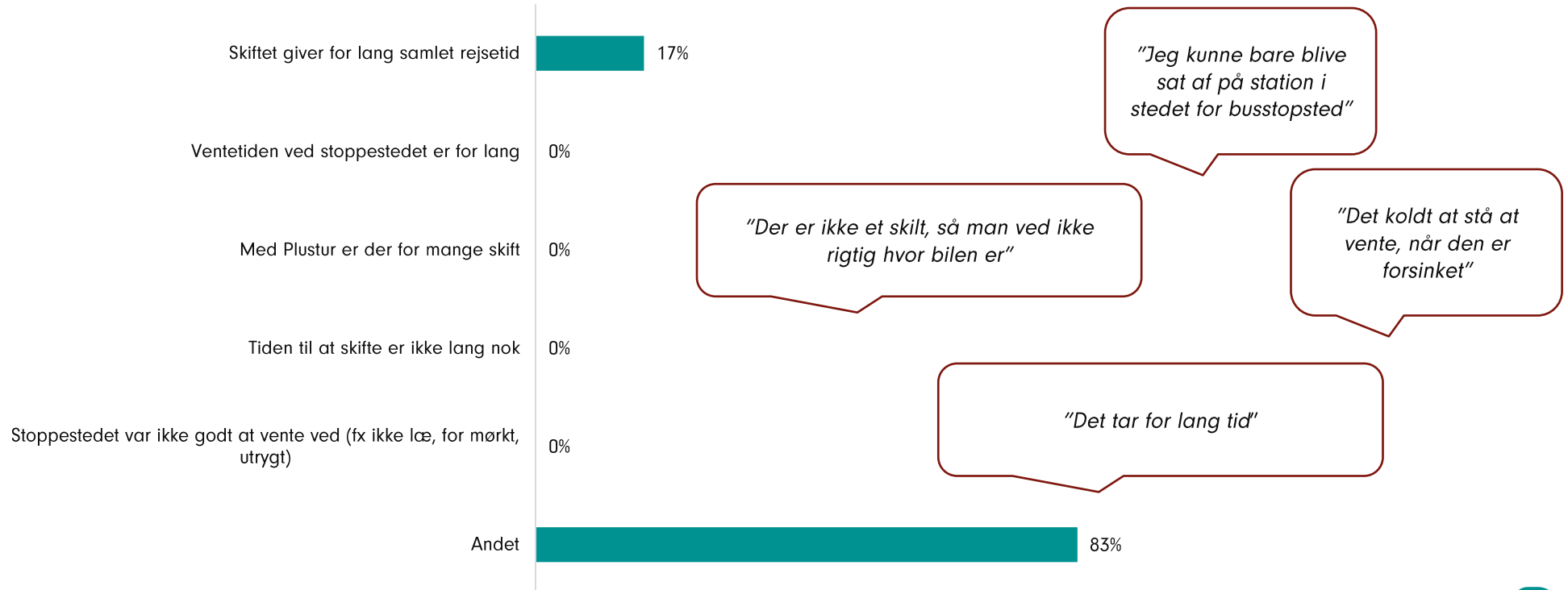




# Hvorfor er man ikke tilfreds med skiftet

Bestilt online via Rejseplanen

## Q20 g. Hvorfor er du ikke tilfreds med skiftet mellem Plustur og alm. bus/tog?



Base: n=6

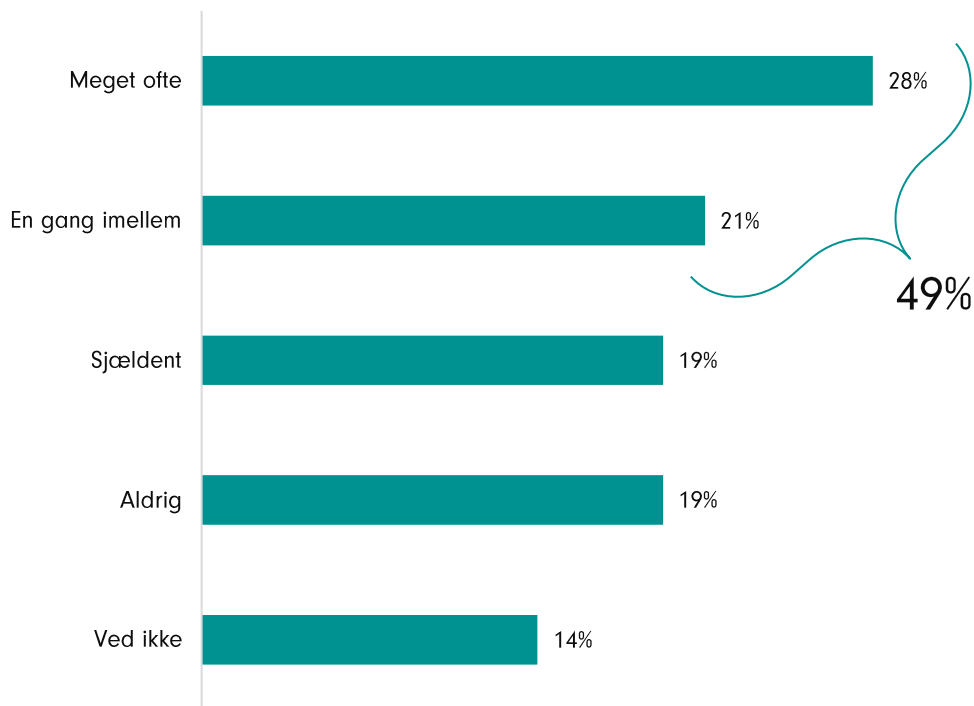




# Hvor mange har brug for at kunne bestille en vogn 2 timer før

Bestilt online via Rejseplanen

## Q20 h. Hvor ofte har du brug for at kunne bestille kørsel mindre end 2 timer før, du skal afsted?



Base: n=58

## Q20 i. Har du øvrige kommentarer ift. bestilling af Plustur eller Flextur via Rejseplanen?

"Jeg synes det er en omfattende proces at blive oprettet som bruger på Flextrafik - ikke svær, men omfattende."

"Information man skriver på rejseplanen, når man bestiller turen også kommer videre til chaufføren."

"Det eneste problem jeg har haft er, at de nogen gange ikke kan sætte mig af ved det bestemte busstopsted."

"De skal lave noget, så man kan afbestille turen. De burde også få en app, de kunne sagtens lave en samarbejde med Rejseplanen."



---

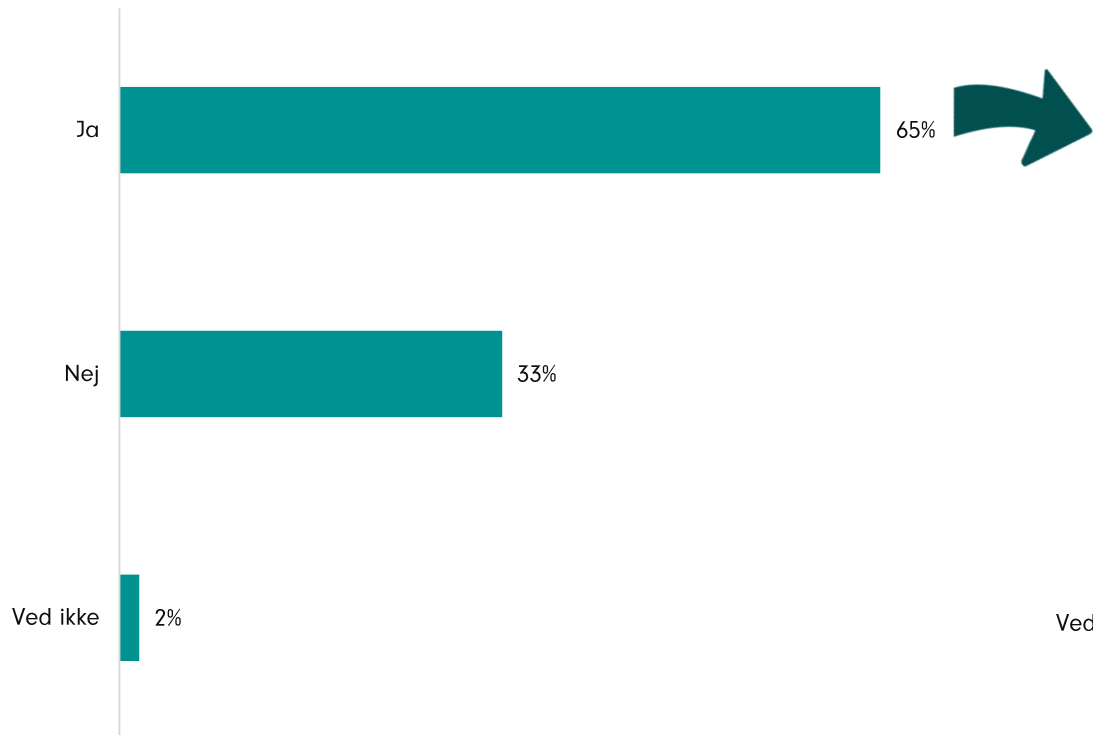
NemID

---



# Hvor mange har NemID

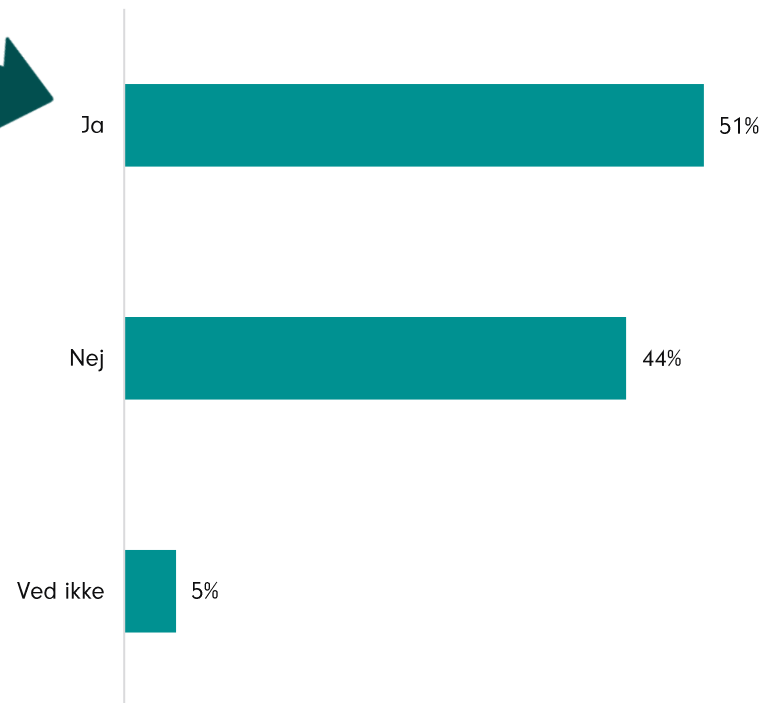
**Q8 b. Har du NemID?**



Base: n=535

Filter; Har svaret "Det gjorde jeg selv" eller "Det gjorde en pårørende" eller "Det gjorde en hjælper (hjemmehjælper, plejehjem, bosted etc.)" i Q7 samt kørselsordning "Handicap" eller "Flextur"

**Q8.c. - Har du NemID som app på smartphone eller tablet?**



Base: n=350

Filter; Har svaret "Ja" Q8 b.



---

# Baggrund

## Rejsemønstre og demografi

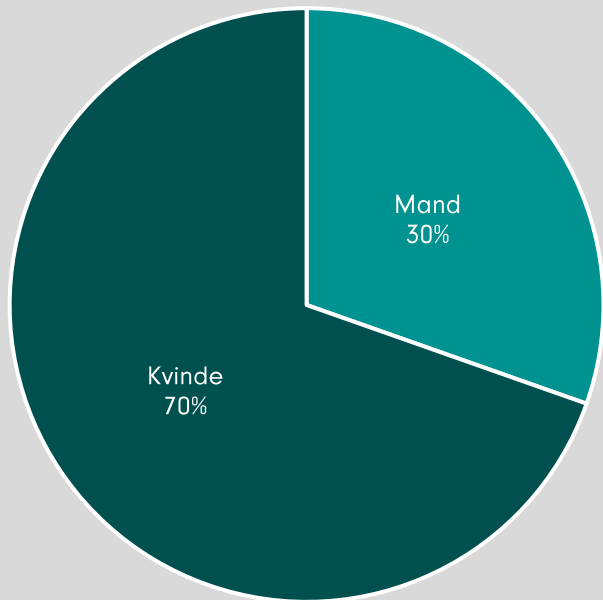
---



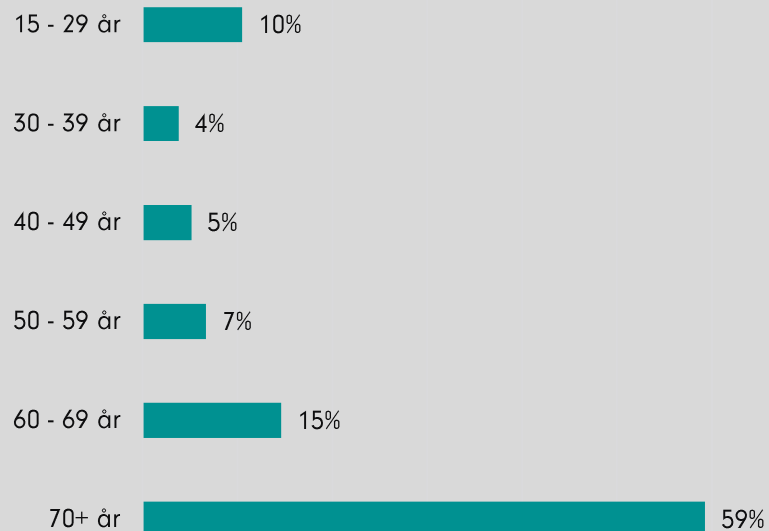


# Demografi - Total

## KØN (N=658)



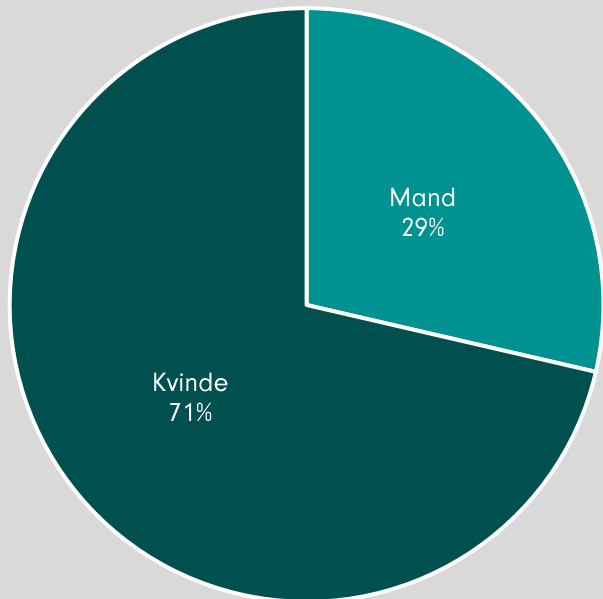
## PASSAGERENS ALDER (N=658)



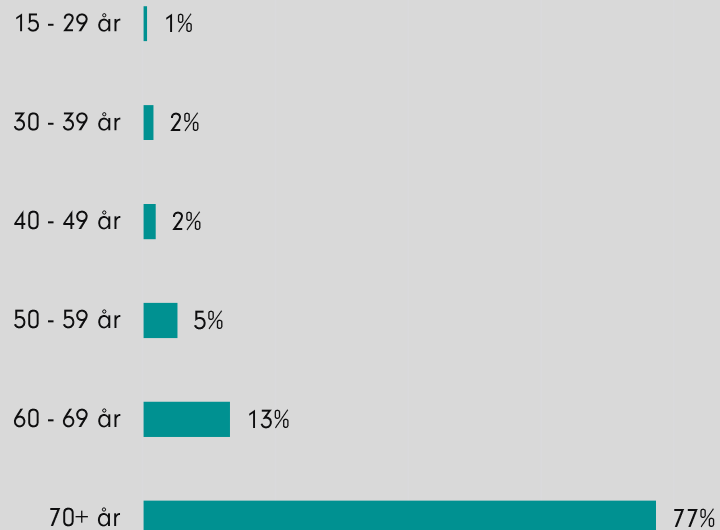
# Demografi - Handicap



## KØN (N=304)



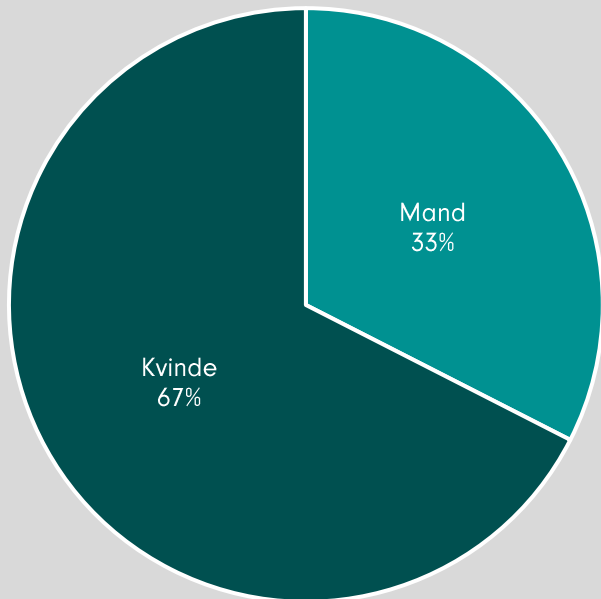
## PASSAGERENS ALDER (N=304)



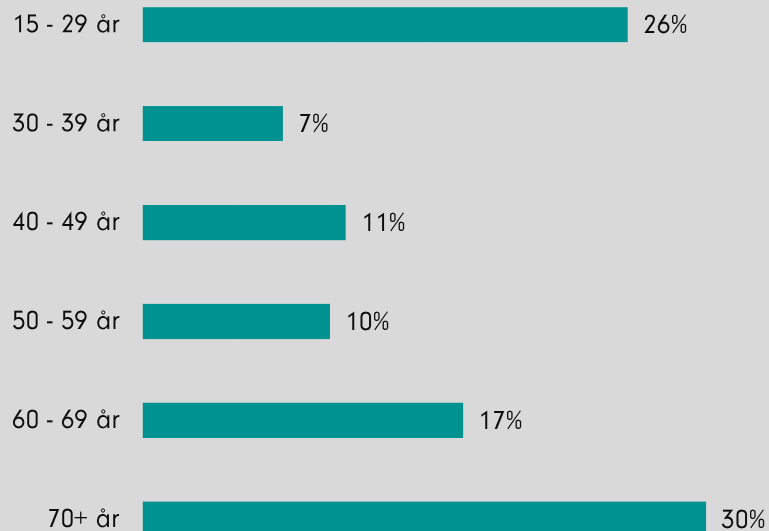


# Demografi - Åben kørsel (Flextur og Plustur)

## KØN (N=243)



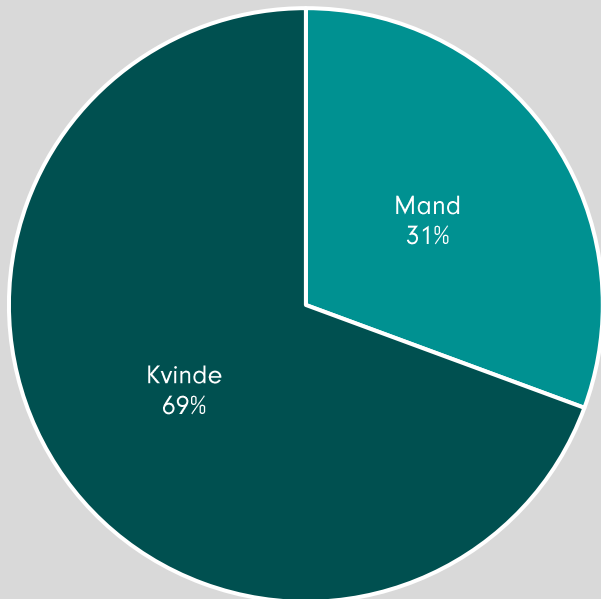
## PASSAGERENS ALDER (N=243)



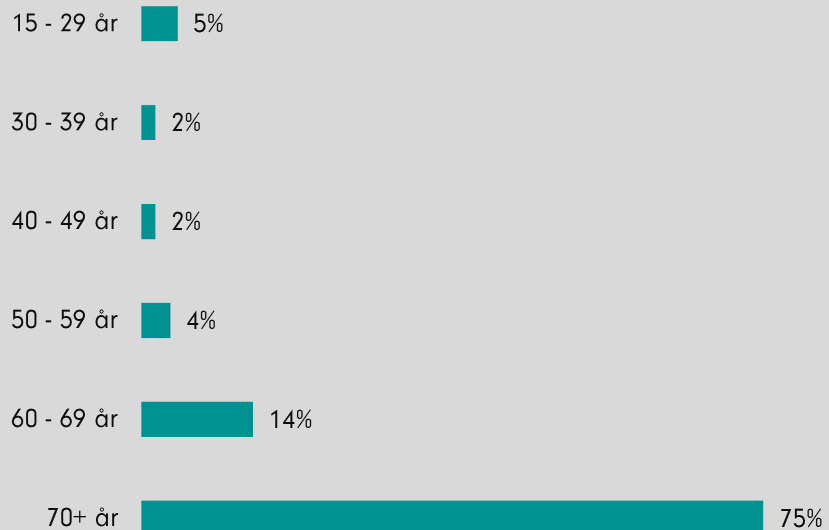
# Demografi - Kommunal



## KØN (N=111)

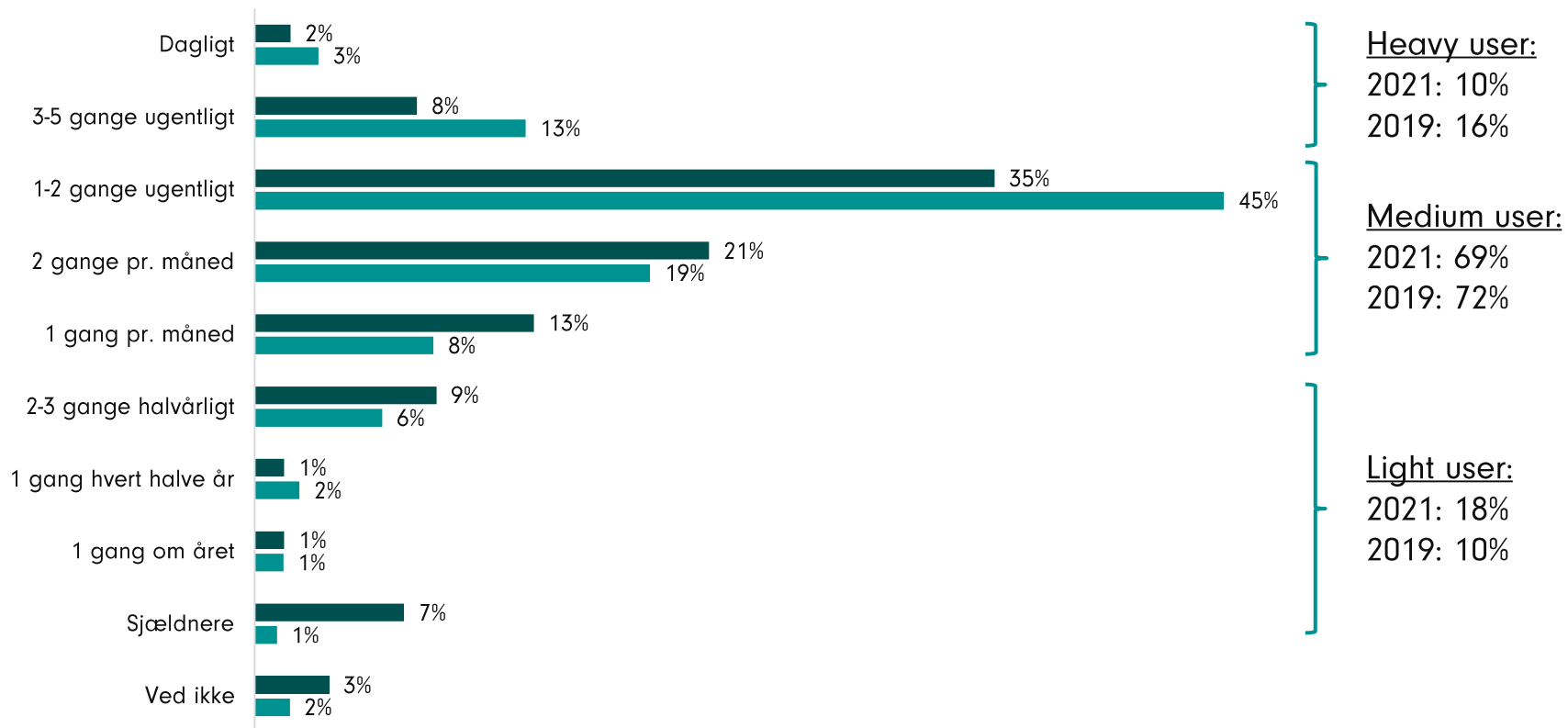


## PASSAGERENS ALDER (N=111)





# Rejsemønstre



Base n=658



---

# Om undersøgelsen

---



# Om undersøgelsen

Målgruppen	
Opnået stikprøve	658
Dataindsamlingsperioden	17/9/2021 til 26/10/2021
Målingens styrke	Med en stikprøvestørrelse (n) på netto 658 respondenter, kan det med 95% sandsynlighed fastslås, at det målte er korrekt med en maksimal usikkerhed på +/- 4,09%-point på totaler.



# Statistisk usikkerhed - signifikanstest

Undersøgelser baseret på stikprøver er altid forbundet med en vis statistisk usikkerhed. Resultater baseret på få besvarelser er behæftet med større usikkerhed end resultater baseret på mange besvarelser.

Man skal holde sig den statistiske usikkerhed for øje, når man sammenligner resultaterne fra denne undersøgelse med tidligere undersøgelser. En forskel mellem to resultater kan ligge inden for den statistiske usikkerhed, og et udsving på 2-3 point vil i visse tilfælde ikke vise en reel udvikling.

Hvor der ikke er tale om en signifikant udvikling eller forskel betegnes tallet som stabilt eller på niveau med tidligere målinger.

I denne undersøgelse er der blevet anvendt signifikanstest til at teste om der er sket en reel udvikling i tallene. Signifikanstesten ser på om forskellen mellem to gennemsnit er forskellige fra hinanden.

## Eksempel på statistisk usikkerhed

I 2019 var den gennemsnitlige tilfredshed med prisen for turen 9,1 med en spredning på 1,7. I 2021 var gennemsnittet for det samme spørgsmål 8,6 og spredningen 2,1. Antallet af besvarelser i de to år er hhv. 670 og 658 besvarelser.

Når man sammenligner gennemsnit mellem to år, skal man huske, at den statistiske usikkerhed er knyttet til begge tal. Fx var gennemsnittet i 2019 9,1 og i 2021 var det 8,6. Forskellen er altså 0,5 point. For at undersøge om der er en reel forskel eller om det er et udtryk for tilfældighed beregnes den mindste signifikante forskel.

Dette gøres vha. følgende formel:  $Diff \pm 1,96 * \left( \frac{\sigma_1}{\sqrt{N_1}} + \frac{\sigma_2}{\sqrt{N_2}} \right)$

Statistikcenter  
Danmark  
København  
2021





---

# Kontakt

---

## Kontakter

### Flextrafik - Sydtrafik

Nick Holme Kjeldsen  
Specialist  
[nkj@sydtrafik.dk](mailto:nkj@sydtrafik.dk)  
+45 76 60 86 27

### Flextrafik - FynBus

Charlotte Holst Nicolaisen  
Udbudsmedarbejder  
[chn@fynbus.dk](mailto:chn@fynbus.dk)  
+45 63 11 22 20

### Wilke

Henrik Andersen  
Head of Public & Partner  
[ha@wilke.dk](mailto:ha@wilke.dk)  
+45 40 59 41 50

### Wilke

Rasmus Fallenkamp  
Data Insights Consultant  
[rfa@wilke.dk](mailto:rfa@wilke.dk)  
+45 51 91 92 36

### Wilke

Simon Rohr  
Senior Research Manager  
[sr@wilke.dk](mailto:sr@wilke.dk)  
+45 25 38 92 87



Pressemeddelelse

10. januar 2021

## To succesfulde IT-projekter gør rejser med kollektiv trafik lettere

**Rejsekort og Rejseplanen er blevet en succes. Startvanskelighederne med Rejsekort er glemt og danskerne har i den grad taget både Rejsekort og Rejseplanen til sig, og de er i dag tilfredse med begge produkter. Kunderne fremhæver, at de to digitale løsninger gør det nemmere at rejse med den kollektive trafik.**

Når danskerne rejser med den kollektive trafik, betaler tre ud af fire med Rejsekort, og ni ud af ti checker Rejseplanen i forbindelse med en rejse. Over 80 pct. af kunderne påpeger, at begge løsninger gør det lettere at anvende den kollektive trafik, 69 pct. er tilfredse med Rejsekort, og mere end 90 pct. er tilfredse med at kunne finde afgang- og ankomsttider plus rejsetid på Rejseplanen. Det viser en undersøgelse foretaget af Epinion hen over efteråret 2021.

”Vi er glade for, at danskerne synes, at både Rejsekort og Rejseplanen gør deres brug af kollektiv trafik – og dermed deres hverdag - nemmere. Kundeundersøgelserne viser, at kunderne er mere tilfredse end nogensinde, og samlet stiger vores NPS score for tredje år i træk. Det er vi rigtig stolte af. Der vil naturligvis altid være mulighed for udvikle flere digitale løsninger i Rejsekort og Rejseplanen. Derfor glæder vi os til at lancere MitRejsekort i 2022, som bliver en markant forbedring af den eksisterende selvbetjeningsløsning, hvor flere forbedringer er baseret på konkrete ønsker fra kunderne. Vi ser også frem til de planlagte projekter, hvor vi optimerer brugergrænsefladen og forbedrer trafikinformation på Rejseplanen. Det, at man i Rejseplanen kan få et aktuelt overblik over både den samlede rejse, pris og tid, er i høj grad medvirkende til den store tilfredshed i undersøgelsen,” siger administrerende direktør i Rejsekort & Rejseplan A/S, Kasper A. Schmidt.

Tre ud af fire danskere, der rejser mindst én gang om året, benytter Rejsekort til én eller flere af deres rejser med kollektiv trafik. De to største fordele ved Rejsekort er, at der kun skal én billet til alle rejser på tværs af bus, tog, metro og letbane, og man slipper for at tælle zoner, siger kunderne. Tre ud af fire kunder har stor tillid til Rejsekort og stoler på, at bliver trukket den korrekte pris for rejsen. Rejsekort's NPS, Net Promoter Score, som er et udtryk for kundernes loyalitet, er steget markant og stabilt over de seneste år fra -17 i 2015 til i dag at opnå en score på +20, hvilket er et rigtig godt niveau for et transportprodukt.

Rejseplanen skaber et godt overblik over transportmulighederne for at komme fra A til B. Det er så populært, at ni ud af 10 af alle de danskere, der rejser med kollektiv trafik minimum en gang årligt, bruger Rejseplanen i forbindelse med deres rejser. Overblikket er baseret på kombinationen af kollektiv trafik suppleret med andre muligheder for transport som flextrafik, bybiler, samkørsel delecykler og indenrigsfly, afgang- og ankomsttider, samlet rejsetid suppleret med prisen på rejsen. Langt størstedelen

af kunderne finder det, de leder efter på Rejseplanen (90%) og 73% synes det er let at navigere rundt i Rejseplanens funktioner.

### Rejsekort - De tre vigtigste resultater

Resultat	Uddybning
<b>NPS er 20</b>	Anbefalingsvilligheden hos kunderne er steget støt de sidste tre år (11 i 2019 og 15 i 2020)
<b>Kundernes tillid til Rejsekort er fortsat stor</b>	På en fem punktskala er tilliden over 4 ift., at check ind og ud registreres korrekt, og at det er det korrekte beløb, som trækkes på kundens Rejsekort
<b>Kunderne synes, at Rejsekort gør det lettere at rejse med kollektiv trafik</b>	På en fem punktskala er tilfredsheden over 4 ift. spørgsmålet om Rejsekort gør det lettere eller mere besværligt at rejse med kollektiv trafik

### Rejseplanen – De tre vigtigste resultater

Resultat	Uddybning
<b>NPS er 23</b>	Brugerne der primært anvender App, er de mest anbefalingsvillige med en NPS på 32, mens hjemmeside brugerne er på 10
<b>Størstedelen finder, hvad de leder efter på Rejseplanen</b>	90% af brugerne finder, hvad de leder efter på Rejseplanen. Priser og information om forsinkelser kan med fordel gøres mere gennemskuelige.
<b>Kunderne synes, at Rejseplanen gør det lettere at rejse med kollektiv trafik</b>	På en fem punktskala er tilfredsheden næsten 4,2 ift. spørgsmålet om Rejseplanen gør det lettere eller mere besværligt at rejse med kollektiv trafik

### Mere information

Epinions undersøgelser af befolkningens og kundernes tilfredshed kan ses på <https://www.rejsekort.dk/RKRP/Publikationer>

For yderligere spørgsmål kontakt venligst Kundedirektør Jens Willars [jwj@rejsekort.dk](mailto:jwj@rejsekort.dk)