

DAGSORDEN

FYNBUS BESTYRELSESMØDE

15. december 2023 kl. 12.15

J.nr.: 202308-40057

Deltagere:

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

Administration:

Direktør Rasmus Bach Mandø
Kontrakt og flexchef Ingrid Dissing
Kunde- og Kommunikationschef Martin B. Krogh
Plan- og Markedschef Jan Gudmann Hansen
Leder af Økonomi og Analyse Julia Egebæk

INDHOLD

INDHOLD	2
Sag til beslutning	3
1. Teletaxibillet Odense	3
2. Markedsføringspuljen 2024	4
3. Evaluering af Strategi 2021-23	5
Sag til drøftelse	8
4. Midtvejsevaluering af bestyrelsesarbejdet og bestyrelsesbetjeningen	8
Sag til orientering	9
5. Kundetilfredshedsundersøgelse for busser 2023	9
6. Kundetilfredshedsundersøgelse for flekstrafik 2023	10
7. Lukket punkt	11
8. forventet regnskab 2023 efter 9 måneder	11
9. Udvikling i omkostningsindeks for kontrakter vedr. buskørsel.....	14
10. Meddelelser	16
11. Eventuelt.....	16

SAG TIL BESLUTNING

1. TELETAXIBILLET ODENSE

Resumé:

Som konsekvens af rutejusteringer på bybusserne i Odense i januar 2024, udvides det nuværende teletaxitilbud i Odense kommune. Odense Kommune ønsker i den forbindelse en ny samlet billet, der dækker både teletaxi og bus/letbane. Administrationen foreslår derfor en teletaxibillet til 25 kr. for voksne og 12 kr. for børn, der sælges på App og webshop.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- godkender teletaxibillet Odense som beskrevet

Vedtagelse:

Sagsfremstilling:

Odense Kommune har i dag udvalgte teletaxiordninger, hvor borgerne kan bestille en teletaxitur hos FynBus. Teletaxi i Odense er en del af det samlede flextrafiksystem. Teletaxiordningen tilbyder transport mellem hjemadressen i byområder uden busbetjening (Torpegården, Sanderum, Paarup, Kirkendrup og Landbrugsvej) og et knudepunkt, fx Tarup Center eller Dalumcentret, hvor der er mulighed for at foretage indkøb og eventuelt foretage skift til bus eller letbane. Der er ikke, som ved plustur, et krav om at teletaxituren skal ske i kombination med anden kollektiv trafik. Det er endnu ikke muligt at foretage bestilling af teletaxiture på rejseplanen, så det foregår telefonisk hos FynBus.

Den 14. januar 2024 reduceres kørselstilbuddet med bybusserne i Odense, så byområderne Lumby, Allesø, Brændekilde og Tietgenbyen ikke længere har direkte bybusbetjening. Odense Kommune har ønsket teletaxiordningerne udvidet til også at dække disse ordninger. Udvidelsen er trådt i kraft med virkning fra 1. december 2023.

Prisen for at køre en tur med teletaxi i Odense er 25 kr., og forudbetalte rejsehjemler som pendlerkort, ungdomskort, DSB omstigningsbilletter, er gyldige som betaling. Rejsekort kan ikke benyttes. For de kunder, der benytter teletaxi for at omstige til/fra bus/letbane, og som ønsker at betale kontant, kræver det særskilt betaling i både teletaxi og bus/letbane.

Odense Kommune ønsker mulighed for, at kunderne kan købe en samlet billet til både teletaxi og bus/letbane, der dækker hele Odense.

Administrationen foreslår derfor, at teletaxikunderne i Odense tilbydes en teletaxibillet, der også dækker en eventuel kombinationsrejse med bus eller letbane.

Prisen for teletaxibilletten vil være 25 kr. for voksen og 12 kr. for barn, svarende til den nuværende pris for at køre med teletaxi. Billetten vil have en gyldighed på 1 time, svarende til de nuværende enkeltbilletter til bus og letbane. Billetten vil kunne købes i FynBus' app eller webshop, og skal købes inden rejsen starter.

Administrationen forventer, at teletaxibilletten sælges i begrænset omfang, og den vil derfor ikke have indtægtsmæssige konsekvenser for busser eller letbane.

Teletaxibilletten vil være gyldig fra 18. december 2023.

2. MARKEDSFØRINGSPULJEN 2024

Resumé:

Administrationen indstiller, at der frigives en ramme på kr. 500.000 til gennemførelse af kampagne-aktiviteter, der knytter sig til de forandringer af bybusnettet i Odense, der træder i kraft pr. 14. januar 2024, og som indebærer rutenedlæggelser, reduceret kørsel og øget kørsel i den kollektive trafikbetjening i Odense. Formålet er at udbrede kendskabet til forandringerne, til de nye muligheder og til det samlede betjeningstilbud, med fokus på de områder, der oplever ændringer. Kampagneindsatser falder i tre faser, og indledes i starten af januar og kører frem til udgangen af marts.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- Godkender brug af 500.000 kr. til en målrettet markedsføringskampagne for buskørsel i Odense.

Vedtagelse:

Sagsfremstilling:

FynBus gennemfører hvert år en række markedsføringsaktiviteter, der enten har til formål at fastholde eksisterende kunder eller at tiltrække nye kunder. I denne sag præsenteres markedsføringsaktiviteter for 500.000 kr.

I budget 2024 er der afsat en pulje på kr. 2,5 millioner til ekstraordinær markedsføring og kampagner. Puljen er finansieret af Odense Kommune og Region Syddanmark med hver 1,25 millioner kr.kr.

Kampagne: "Tilpasninger af rutenettet i Odense"

I sensommeren 2023 besluttede Klima- og miljøudvalget i Odense Kommune at foretage omprioriteringer i den kollektive trafik i Odense. Disse ændringer træder i kraft i forbindelse med, at bybusserne i Odense får nye køreplaner den 14. januar 2024. Overordnet har Odense Kommune besluttet, at der skal køre mest bus i de områder af Odense, hvor kundepotentialet er størst, og færre busser i de områder, hvor kundepotentialet er mindst.

For at understøtte disse forandringer, og for at sikre at borgerne er oplyste om konsekvenserne, gennemfører administrationen en række målrettede indsatser, der knytter sig til de berørte områder. En af konsekvenserne af tilpasninger af bybusnettet er, at en række yderområde mister deres busforbindelser og i stedet tilbydes telekørsel. En anden konsekvens er at nogle områder vil opleve en forøget busbetjening og dermed en forbedring af det kollektive trafiktilbud. I begge tilfælde er der brug for god markedsføring, således at kunderne kender og forstår deres muligheder.

Kampagneindsatser falder i tre faser:

- Fase 1: Udbredelse af kendskab til telekørsel i berørte områder.
- Fase 2: Generel udbredelse af kendskab til de samlede forandringer.
- Fase 3: Markedsføring af Odenses nye samlede trafiktilbud, især med fokus på områder med høj / forbedret busbetjening. Sidstnævnte med henblik på at tiltrække nye kunder.

Kampagneindsats strategiske fokus er på de kunder, der oplever de største forandringer. Målet er at alle relevante kunder skal kende konsekvenserne af forandringerne, samt at nye kunder tiltrækkes af den forbedrede busbetjening.

Økonomi:

Der er afsat en ramme på i alt kr. 2,5 millioner kr. til ekstraordinær markedsføring og kampagner i 2024. Hvis indstillingen godkendes, vil der restere 2 millioner kr., som endnu ikke er disponeret.

Administrationen indstiller, at der frigives en ramme på kr. 500.000 til dækning af omkostningerne ved en kunderettet kampagne, som skal gennemføres i 2024, med start i uge 1. Den afsatte ramme skal primært dække materialer og annoncering, idet kampagnen udvikles internt i FynBus.

Kampagnens effekt vil blive vurderet på udviklingen i antal rejsende, samt i kundetilfredsheden.

3. EVALUERING AF STRATEGI 2021-23

Resumé:

Administrationen fremlægger evaluering af Strategiplan 2021-23, til beslutning. Strategien er delvis opfyldt.

I denne sag beskriver administrationen også udviklingen af en ny forretningsplan, der erstatter den hidtidige strategi, og som fremover vil understøtte mobilitetsplanen.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- godkender evaluering af strategi 2021-23
- tager orienteringen om arbejdet med forretningsplanen til efterretning

Vedtagelse:

Sagsfremstilling:

I denne sag evalueres Strategi 2021-23, hvorefter de overordnede rammer for strategiens afløser beskrives.

Evaluering af Strategi 2021-23 for 2023

Strategien er opdelt i 3 fokusområder:

1. Mobilitet
2. Flere kunder
3. Grøn omstilling

Ad 1 Mobilitet:

Under fokusområdet "Mobilitet", er der følgende mål:

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.

Ud af de fire mål er mål nr. 1-3 opfyldt. Opfyldelsen af det fjerde mål "Øget fokus på brugen af Flex- og Plustur" er i proces, da det hænger sammen med planen for det nye regionale net, samt med bestyrelsens ønske om en justering af konceptet. Formålet er at gøre flextur og plustur mere ensartet og mere simpelt for kunderne. Dette arbejde vil ske i samarbejde med ejerne.

Ad 2 Flere kunder:

Under fokusområdet "Flere kunder", er der følgende mål:

MÅL 1: De kunder der er tabt i 2020 på grund af Covid19 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.

Ud af de fire mål er 2 opfyldt.

Mål 1 er ikke opfyldt, da det, ligesom de andre trafikselskaber, ikke er lykkedes for FynBus at nå tilbage på de samme passagertal, som var gældende i 2019. Bestyrelsen er løbende blevet orienteret om udviklingen i passagertallet. Passagertallet er dog stigende og er nu på ca. 90 % af passagertallet i 2019 for de regionale og lokale ruter, mens Odense ligger på ca. 75 %. Med den nye regionale plan, som træder i kraft august 2024, er det forventningen, at passagertallet vil stige yderligere.

Mål 2 er delvist opfyldt, da FynBus løbende i årene 2021, 2022 og 2023 har gennemført markedsføringsaktiviteter med det formål at øge kendskabet og brugen af Rejseplanen. Det er sket gennem digital skiltning i busser og på trafikknudepunkter, samt via reklamer på Facebook/Instagram. Der er produceret film, der demonstrerer hvad rejseplanen kan bruges til. Men FynBus har ikke målt specifikt på kendskabsgraden til Rejseplanen i tilfredshedsmålingerne.

Mål 3 er opfyldt. Den seneste kundetilfredshedsundersøgelse viser en fremgang i kendskabet til Plustur på 11 % fra 18 % i oktober 2022 til 27 % i 2023. Der er ikke gennemført tilsvarende målinger for kendskabet til Flextur. I implementeringen af det nye regionale rutenet og gentænkningen af konceptet for Flex- og Plustur, indgår også at øge kundernes kendskab til mulighederne for Flex- og Plustur.

Mål 4 er delvis opfyldt. FynBus arbejder tæt sammen med busentreprenørerne om bl.a. rettidig kørsel. Der er også samarbejde om fælles kommunikation om bl.a. rettidighed. Det er dog vurderingen, at dette samarbejde kan udvikles yderligere.

Ad 3 Grøn omstilling

Under fokusområdet "Grøn omstilling" er der følgende mål:

MÅL 1: De regionale ruter er CO2-neutrale fra 2027, ved brug af el som drivmiddel.

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 CO2 på 50g pr. km.

Mål nr. 1 er korrigeret ved strategirevision i 2022, så målet skal nås ved brug af el og ikke biodiesel.

For både mål 1 og mål 2 gælder, at det først er muligt at opfylde med udbuddet i 2026, som træder i kraft fra primo 2027.

Mål nr. 3 er delvist opfyldt

Arbejdet med den grønne omstilling påvirkes af den generelle samfundsudvikling og den økonomiske situation, og derfor forventes målopfyldelsen senere end oprindeligt planlagt, men arbejdet med den grønne omstilling fortsætter så den kollektive trafik også i fremtiden vil bidrage til at reducere trængsel i byerne samt forbedre klimaet.

Forretningsplan 2024

FynBus har indtil nu haft to retningsgivende dokumenter, Mobilitetsplanen 2022-25 og Strategi 2021-23. Der har været et overlap i målene i de to dokumenter, hvor begge har forsøgt at favne mål for FynBus' virke. Fremover vil administrationen holde en mere stringent opdeling mellem de to dokumenter. Strategien vil fremover kaldes Forretningsplan. Den lovpligtige mobilitetsplan vil indeholde mål om passagertal, udvikling i mobilitet, indsatser for at flytte kunder mv. Forretningsplanen vil beskrive hvordan FynBus som virksomhed vil indrette sig og arbejde for at nå de opstillede mål i Mobilitetsplanen. På den måde vil hierarkiet være, at Mobilitetsplanen er det overordnede dokument, hvor bestyrelsens ambitioner foldes ud. Forretningsplanen vil være det understøttende dokument, hvor bestyrelsens ønsker om virksomhedens virke vil blive foldet ud. Begge dokumenter vil således blive vedtaget i bestyrelsen.

Administrationen har påbegyndt arbejdet med en ny forretningsplan. Forretningsplanen vil beskrive rammerne for administrationens arbejde for at udleve mobilitetsplanen. Foreløbig er der følgende elementer på tegnebrættet:

- Fra trafikelskab til mobilitetsselskab, der udarbejder bæredygtige mobilitetsløsninger for Fyn og Langeland.
- Et markedsfokus, hvor troværdige data sikrer, at løsninger indrettes efter princippet "Mest for flest".
- Et kundefokus, hvor salgssystemer, rejseinformation mv er indrettet efter brugernes behov.
- Et ejerfokus, hvor et professionelt samarbejde med ejere vægtes højt for at sikre, at ejerne får så meget ud af deres trafikelskab som muligt.
- Et fundament af sikker drift, en attraktiv og veldrevet arbejdsplads og en datadrevet virksomhed

Fokusområderne er fremkommet ved afholdelse af 2 chefmøder og en lederkonference. Et vigtigt input inden de interne møder, har været dialoger med administrationerne i ejerkommuner og Region Syddanmark i forlængelse af en udsendt tilfredshedsundersøgelse i juni måned 2023.

Forretningsplanen løber uden stopdato, men med en årlig revidering. Særligt ved vedtagelse af en ny mobilitetsplan vil forretningsplanen blive genbesøgt.

Administrationen arbejder videre med forretningsplanen henimod en vedtagelse i bestyrelsen i første kvartal 2024.

SAG TIL DRØFTELSE

4. MIDTVEJSEVALUERING AF BESTYRELSesarBEJDET OG BESTYRELSESBETJENINGEN

Resumé:

Bestyrelsen har nu arbejdet i 2 år efter sin konstituering. Administrationen fremlægger forslag om at drøfte bestyrelsesarbejdet og bestyrelsesbetjeningen.

Indstilling:

Administrationen, at bestyrelsen

- drøfter de første to års bestyrelsesarbejde og administrationens betjening af bestyrelsen.

Vedtagelse:

Sagsfremstilling:

De første 2 års bestyrelsesarbejde har budt på flere forandringer. Dels har FynBus, som alle øvrige trafikselskaber, skulle omstille sig til en ny virkelighed efter Covid19 og internationale udfordringer, der har betydet færre passagerer og kraftigt stigende omkostninger. Det har betydet et øget fokus på kommercielle produkter, kundeoplevelser, samt mobilitet på land og i byer. Dels gik FynBus' foregående direktør på pension, og efter en periode med en konstitueret direktør, er det en ny direktør, der tegner FynBus.

Derfor foreslår administrationen at bestyrelsen drøfter bestyrelsesarbejdet og administrationens bestyrelsesbetjening i de første 2 år, for at skabe det bedst mulige afsæt for bestyrelsens arbejde de kommende 2 år.

Til støtte for drøftelsen, har administrationen i nedenstående opsummeret nogle af de større temaer og beslutninger bestyrelsen har behandlet i perioden, og hvilke initiativer administrationen har taget for at understøtte såvel bestyrelsen, som samarbejdet mellem bestyrelse, ejerne og FynBus.

Større temaer og beslutninger, der er behandlet af bestyrelsen de foregående 2 år, er bl.a.:

- Vedtagelse af mobilitetsplan 2022-25
- Nyt billetteringssystem, der ændrer den måde kunderne kommer til at købe billetter.
- 2 revisioner af FynBus Strategi 2021-23
- Kommende tilpasning af de regionale busruter og Odense Bynet
- Udmønning af taksændringer for bus- og handicapkørsel
- Delvis kompensation af vognmænd for stigninger i dieselpriiser
- Nye kommercielle produkter til events, arrangementer, kørsel inden for Odense kommune, gratis lokal buskørsel i Kerteminde kommune, weekendtilbud, samt en periode med gratis Rejsekort
- Udbygning af den digitale trafikinformation
- Fastholdelse af frit flow og regulering af kontrolafgifter
- Gennemførelse af fælles udbud for buskørsel
- Budget for FynBus 2023 og 2024
- Evalueringer af eksisterende ordninger, bl.a. arbejdsklausuler og flextrafik
- Ansættelse af ny direktør.

Administrationen sigter at understøtte bestyrelsesmedlemmer og bestyrelsesarbejdet bedst muligt gennem bl.a.:

- Dialog med formandskab og bestyrelsesmedlemmer
- Udsendelse af information mellem bestyrelsesmøder
- Møder med direktører og embedsmænd i kommuner og Region Syddanmark for at sikre koordinering og informationsudveksling
- Workshop mellem kommuner og Region Syddanmark, bestyrelsesmedlemmer og FynBus ift. tilpasning af de regionale busruter.
- Fremmøder i kommunernes relevante politiske udvalg om tilpasninger af de regionale ruter
- Tilpasning af bestyrelsesdagsordner mhp. tydelighed om omdrejningspunkter for beslutninger
- Studietur til Groningen, Holland, for at se og høre om hvordan de er lykkedes med at skabe et solidt grundlag mobilitet i den kollektive trafik.
- Gennemførelse af tilfredshedsundersøgelse, som har givet et grundlag for at drøfte med de enkelte kommuner og Region, hvordan de oplever FynBus som Trafikselskab og samarbejdet med FynBus i det daglige. Formålet er at sikre det bedst mulige samarbejde til gavn for såvel ejerne som medlemmerne i FynBus bestyrelse.

Administrationen foreslår, at bestyrelsen drøfter:

- Introduktion for den nye bestyrelse, samt de der sidenhen er tiltrådt i bestyrelsen
- Bestyrelsesmødernes længde, hyppighed samt mødeledelse
- Kvaliteten af sagsfremstillinger og fremlæggelser af dagsordenpunkter på bestyrelsesmøder
- Fordelingen af drøftelsepunkter og beslutningspunkter, hvor beslutninger nogle gange først fremlægges til drøftelse
- Behov for et bestyrelsesseminar
- Forslag til andet der kan forbedre bestyrelsens virke

SAG TIL ORIENTERING

5. KUNDETILFREDSHEDSUNDERSØGELSE FOR BUSSE 2023

Resumé:

FynBus gennemfører hvert år en undersøgelse, der måler kundetilfredsheden for bybusserne i Odense og Svendborg, samt for regionalbusserne på Fyn og Langeland. Undersøgelsen belyser overordnet tilfredshed, loyalitet og image, ligesom den spørger ind til en række øvrige parametre, og tegner et repræsentativt billede af kundetilfredsheden blandt FynBus' eksisterende kunder.

Resultatet af dette års undersøgelse foreligger nu, og samlet set ligger kundetilfredsheden i 2023 på samme høje niveau som foregående år.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

Vedtagelse:**Sagsfremstilling:**

Analyseinstituttet Wilke har på vegne af FynBus gennemført den årlige kundetilfredshedsundersøgelse blandt kunderne i bybussystemerne i Odense og Svendborg og i de fynske regionalbusser. Dataindsamlingen er foregået i 3. kvartal 2023 via personlige interviews foretaget på tablet eller ved brug af QR-link, som gav adgang til spørgeskemaet via mobiltelefon. Der er i alt givet 1.069 svar.

Alle undersøgelsens resultater indplaceres på en skala fra 1-100, hvor værdier mellem 65 og 74 fortolkes som "gode", mens alle værdier på 75 og derover fortolkes som "meget gode". Alle FynBus overordnede resultater i undersøgelsen ligger på værdier omkring 74-75, hvilket af administrationen vurderes som tilfredsstillende.

Den samlede tilfredshed med FynBus ligger på 74 point i tredje kvartal 2023, hvorved tilfredsheden er uændret i forhold til foregående år. Også på parametrene loyalitet og image ses stort set uændret resultat sammenlignet med tilsvarende undersøgelsen i 2022, hvor disse parametre også lå højt på skalaen.

Selvom resultatet overordnet set vurderes at være tilfredsstillende, viser undersøgelsen også, hvor der kan ske forbedringer.

På mødet fremlægger administrationen hovedpointerne fra undersøgelsens resultater.

Rapport vedr. årets kundetilfredshedsundersøgelse vedlægges som bilag.

Bilag:

Bilag 5.1 - FynBus kundetilfredshedsundersøgelse 2023 - Busser

6. KUNDETILFREDSHEDSUNDERSØGELSE FOR FLEKSTRAFIK 2023**Resumé:**

Hvert andet år gennemfører FynBus en kundetilfredshedsundersøgelse vedr. flextrafikken. I november 2023 forelå resultatet af den seneste kundetilfredshedsundersøgelse, og samlet set ligger kundetilfredsheden på samme høje niveau, som da administrationen foretog en tilsvarende måling i 2021. Den samlede tilfredshed ligger på 81 på en skala fra 1 til 100, mens tilfredsheden med seneste tur lå på 84 på samme skala.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

Vedtagelse:

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, og gennemføres hvert andet år.

Overordnet vurderer administrationen at der er tale om et tilfredsstillende resultat, der afdækker en høj tilfredshed blandt kunderne med selve turen, med bestillingsprocessen og chaufførens arbejde og kundeservice.

Den samlede tilfredshed ligger med karakteren 81 fortsat i den højeste ende af skalaen, mens tilfredsheden med *seneste tur med flextrafik* ligger på 84. Begge på en skala, der går til 100 – hvilket i begge tilfælde svarer til skalaens højeste vurdering: "Meget god".

Resultatet er baseret på 669 svar, og har derfor høj statistisk pålidelighed.

På mødet fremlægger administrationen hovedpointerne fra undersøgelsens resultater.

Den samlede tilfredshedsundersøgelse kan ses i Bilag 6.1 "FynBus – Kundetilfredshedsundersøgelse Flextrafik".

Bilag:

Bilag 6.1 - FynBus kundetilfredshedsundersøgelse 2023 - Flextrafik

7. LUKKET PUNKT**8. FORVENTET REGNSKAB 2023 EFTER 9 MÅNEDER****Resumé:**

Administrationen fremlægger i denne sag forventet regnskab 2023 efter 9 måneder til orientering.

Forventet regnskab 2023 efter 9 måneder for FynBus er i store træk på niveau med forventet regnskab 2023 efter 6 måneder, dog er forventningen til merforbruget af fællesudgifterne ved buskørsel reduceret til ca. 2 mio. kr.

Samlet regnskab 2023 viser en forventet merudgift på ca. 1 mio. kr., fordelt med en mindreudgift på ca. 6 mio. kr. til buskørsel og åben flextrafik samt en merudgift på ca. 7 mio. kr. til flextrafik.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- tager forventet regnskab 2023 efter 9 måneder til efterretning.

Afgørelse:

Sagsfremstilling:

Forventet regnskab 2023 efter 9 måneder for FynBus viser en samlet forventet merudgift på ca. 1 mio. kr., fordelt med mindreudgift på ca. 6 mio. kr. til buskørsel og åben flextrafik samt merudgift på ca. 7 mio. kr. til flextrafik.

I tabel 1 ses budget og forventet regnskab for 2023 fordelt på ejerne.

Tabel 1: Budget og forventet regnskab for 2023 fordelt på ejerne

Samlet ejerbidrag for bus og flextrafik (mio. kroner i årets priser, inkl kompensation)	2023		2023		Afvigelse B 2023 - R 2023
	Budget, Bus	Regnskab, Bus	Budget, Flextrafik	Regnskab, Flextrafik	
FynBus	459,3	453,6	97,0	103,7	-1,1
Region Syddanmark	150,1	143,9	8,6	8,7	6,1
Assens	22,4	21,5	12,2	10,4	2,7
Faaborg - Midtfyn	31,0	30,3	27,3	32,6	-4,5
Kerteminde	8,2	8,6	4,9	4,5	-0,0
Langeland	7,3	6,8	3,1	3,2	0,4
Middelfart	13,7	14,3	2,2	2,0	-0,3
Nordfyn	17,9	16,7	20,6	23,8	-2,0
Nyborg	16,9	16,3	2,4	3,0	0,0
Odense	161,2	166,0	12,3	11,3	-3,8
Svendborg	30,6	29,3	2,7	3,2	0,8
Ærø			0,6	1,0	-0,4

De væsentlige afvigelser fra budgettet, og dermed mindreudgiften ved buskørsel og åben flextrafik, på ca. 6 mio. kr. er:

- Færre passagerindtægter ved buskørsel på ca. 10 mio. kr., som hovedsageligt skyldes færre passagerer og indtægter end budgetteret for buskørslen i Odense Kommune.
- Færre udgifter til buskørsel på ca. 20 mio. kr., som primært skyldes kompensation fra staten på ca. 7 mio. kr. og lavere omkostninger end budgetteret som følge af stigende omkostningsindeks på ca. 11 mio. kr.

Afvigelser fra budgettet, og dermed merudgiften, på flextrafik på ca. 7 mio. kr. er:

- Nye entreprenørkontrakter, der trådte i kraft 1. marts 2023, hvor kontraktpriserne er højere end budgetteret.

Der er udarbejdet ejerspecifikke notater for forventet regnskab 2023, som er sendt til administrativ kommentering og bilaterale økonomimøder forud for bestyrelsesmødet.

Buskørsel og åben flextrafik

Hovedtallene for buskørsel og åben flextrafik fremgår af tabel 2.

Tabel 2: Udviklingen i hovedtallene for buskørsel og åben flextrafik for perioden regnskab 2021 til forventet regnskab 2023

Mio. kroner (årets priser) Incl. Kompensation (for de først måned)	R 2021	R 2022	B 2023	FR 2023	Afvigelse B 2023 - FR 2023
Busdrift					
Indtægter	-150,0	-155,7	-171,6	-161,5	-10,1
Kørselsudgifter	511,5	544,7	544,6	525,0	19,6
Fællesudgifter	80,6	84,6	83,4	85,6	-2,2
Ejerbidrag busdrift	442,1	473,6	456,4	449,1	7,3
Kompensation	-66,4	-18,2	-7,6	-7,6	0,0
Ejerbidrag incl. komensation	375,6	455,4	448,9	441,6	7,3
Åben Flextrafik					
Indtægter	-2,8	-3,0	-4,0	-3,4	-0,6
Kørselsudgifter	8,6	8,9	10,4	11,7	-1,4
Fællesudgifter	4,9	4,0	4,1	3,8	0,3
Ejerbidrag Åben Flextrafik	10,6	9,9	10,4	12,1	-1,7
Kompensation	3,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Ejerbidrag Åben Flextrafik incl. komensation	13,8	9,9	10,4	12,1	-1,7
Ejerbidrag i alt excl komensation	452,7	483,5	466,8	461,2	5,7
Kompensation i alt	-63,2	-18,2	-7,6	-7,6	0,0
Ejerbidrag i alt	389,4	465,3	459,3	453,6	5,7

Ejerbidraget forventes i 2023 at udgøre ca. 454 mio. kr. Mindreudgiften på ca. 6 mio. kr., svarer til et fald på ca. 1,2 % i forhold til budget 2023.

Forventet regnskab 2023 efter 9 måneder er reduceret med ca. 1 mio. kr. i forhold til forventningen efter 6 måneder. Ændringerne skyldes:

- Reduceret mindreforbrug ved kørselsudgifter fra ca. 22 mio. kr. til ca. 20 mio. kr.
- Reduceret merforbrug ved fællesudgifter med ca. 1,5 mio. kr., så forventet merforbrug er ca. 2 mio. kr., som skyldes reducerede udgifter til IT.

Flextrafik

Flextrafik administrerer bestillingskørsel og trafikstyring vedr. kommunale kørsler, handicapkørsel, flex- og plustur samt den siddende patientbefordring for Region Syddanmark.

I marts 2023 er der trådt nye entreprenørkontrakter i kraft med højere kontraktpriser end budgetteret. Kontrakterne prisreguleres nu hver 3. måned, så afregningspriserne i højere grad end tidligere, vil afspejle den faktiske prisudvikling.

Hovedtallene for flexkørsel fremgår i tabellen herunder.

Tabel 3: Hovedtal Flexkørsel for perioden regnskab 2021 til 2023

Mio. kroner (årets priser) Incl. kompensation	R 2021	R 2022	B 2023	FR 2023	Afvigelse B 2023 - FR 2023
Indtægter	-5,7	-6,3	-8,1	-6,9	-1,2
Entreprenørudgifter	61,3	76,0	82,2	88,3	-6,0
Flex udgifter, netto	55,6	69,7	74,2	81,4	-7,2
Fællesudgifter	20,5	24,0	24,1	23,6	0,5
Ejerbidrag	76,1	93,7	98,3	105,0	-6,7
Kompensation	10,1	0,0	-1,3	-1,3	-
Ejerbidrag incl. Kompensation	86,2	93,7	97,0	103,7	-6,7

Forventet regnskab 2023 efter 3. kvartal viser et ejerbidrag på ca. 104 mio. kr. Merudgiften på ca. 7 mio. kr. svarer til 7 % i forhold til budget 2023.

Bilag:

Bilag 8.1: FynBus forventet regnskab 2023, 3. kv. -Hovednotat

9. UDVIKLING I OMKOSTNINGSINDEKS FOR KONTRAKTER VEDR. BUSKØRSEL

Resume:

Administrationen orienterer løbende bestyrelsen om udviklingen i omkostningsindeks, og den økonomiske konsekvens i budgettet.

Ved seneste omkostningsindeks pr. december 2023 beregnes en samlet mindreudgift på buskørsel på ca. 11 mio. kr. i 2023 i forhold til Budget 2023. Mindreudgiften er på niveau med måneden før. Mindreudgiften skyldes især et faldende diesel-omkostningsindeks i forhold til budget

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

Vedtagelse:

Sagsfremstilling:

Alle FynBus' kontrakter vedr. buskørsel indeksreguleres, og reguleringen har dermed betydning for udgifter til buskørsel. Siden medio 2021, har der været markante udsving i omkostningsindeksene, som frem til ca. årsskiftet 2022/2023 steg kraftigt, for at stabilisere sig frem til juli 2023, hvorefter særligt el-indekset er faldet igen.

Ved seneste omkostningsindeks for december 2023 beregnes en samlet mindredgift på buskørsel på ca. 11 mio. kr. i 2023.

Dieselomkostningsindekset og el-omkostningsindekset er pr. december 2023 fortsat under niveauet for august 2022, hvilket betyder mindredgifter for de kommuner og Region Syddanmark, der har buskontrakter indeholdende kørsel med dieselbusser.

I tabel 1 ses estimerede udgifter fordelt på kommunerne og Region Syddanmark.

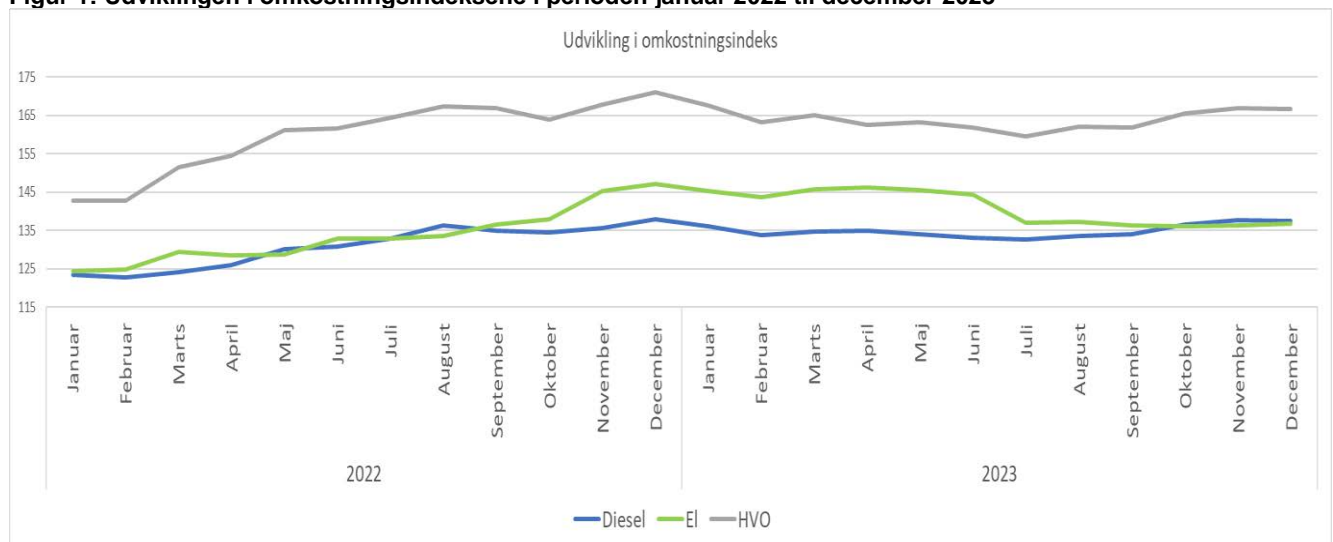
Tabel 1: Estimerede udgifter fordelt på kommunerne og Region Syddanmark

Estimeret udgifter ved ændringer i omkostningsindekser for 2023 i forhold til budget 2023	Buskørsel
Assens	-560.000
Faaborg-Midtfyn	-830.000
Kerteminde	-210.000
Langeland	-250.000
Middelfart	-370.000
Nordfyn	-470.000
Nyborg	-500.000
Odense	-1.470.000
RSD	-5.390.000
Svendborg	-930.000
I alt	-10.980.000

Noter: - er lig et mindreforbrug i forhold til budget. + er lig et merforbrug i forhold til budget.

I figur 1 herunder ses udviklingen for de tre indeks fra januar 2022 til december 2023:

Figur 1: Udviklingen i omkostningsindeksene i perioden januar 2022 til december 2023



Der ses en stigende tendens fra februar 2022 til udgangen af 2022, hvorefter indekserne er stagneret frem til forsommeren 2023. I juli 2023 faldt el-omkostningsindekset og er nu på niveau med dieselomkostningsindekset.

10. MEDDELELSER

- Status Masterplan
- Rejsebillet
- Kassekredit
- Finanslov

11. EVENTUELT

Strategisk rapport

- Kundetilfredshed 2023

Rapport, FynBus

Wilke, 2023



Indhold



Hovedresultater **s. 05**

Tilfredshedsmodel **s. 10**

Overordnet tilfredshed **s. 15**

Øvrig tilfredshed **s. 23**

Holdningsspørgsmål og plustur **s. 27**

Baggrund **s. 31**



Undersøgelsens baggrund og formål

Baggrund

FynBus har siden 2008 gennemført årlige kundetilfredsundersøgelser med fokus på at skabe øget kundetilfredshed, fastholde kunder samt eventuelt tiltrække nye kunder.

For at få indsigt i dette gennemføres en stor kundetilfredsundersøgelse samt tre mindre undersøgelser i hhv. bybusserne i Odense, regionalbusserne på Fyn samt bybusserne i Svendborg i løbet af 2023. Resultaterne skal bruges til at kunne forbedre kundetilfredsheden og ligeledes bruges i forbindelse med incitamentskontrakter med operatører.

Formål

Denne måling identificerer områder, hvor FynBus bør prioritere sin indsats for at forbedre kundeoplevelsen.

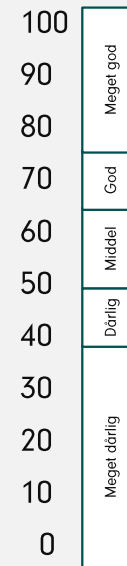
Målingen giver desuden indsigt i den generelle tilfredshed og loyalitet hos FynBus.

Fortolkning

I rapporten anvendes indekstal, hvor respondenternes svar er omregnet til en meningsfuld skala fra 0 til 100.

Fortolkningsmæssigt betyder det:

- Alle værdier fra 75 og op er meget gode
- Værdier mellem 65 og 74 fortolkes som gode
- Værdier mellem 50 og 64 fortolkes som middel
- Værdier mellem 40 og 49 fortolkes som dårlig
- Værdier mellem 0 og 39 fortolkes som meget dårlig



Undersøgelsens metode

Undersøgelsen er gennemført i FynBus' regionalbusser, bybusser i Odense og bybusser i Svendborg



Dataindsamlingen foregik i 3. kvartal, fra uge 38-41 2023. Data er indsamlet enten ved personlige interviews foretaget på tablet (CAPI), eller ved brug af en QR-kode med adgang til spørgeskemaet.



Undersøgelsen er baseret på 1069 passagerer, som er blevet interviewet i Q3 2023.



Interviewene er foretaget på de følgende buslinjer:

Odense Bybusser: 10, 15, 25, 26, 35, 45, 46, 55, 56, 65, 68, 75, 85, 95.

Svendborg Bybusser: 230, 240, 241, 250

Regionalbusser: 110, 111, 122, 122S, 130, 131, 132, 140, 141, 151, 153, 161, 162, 191, 192, 193, 194, 195, 825, 826, 827, 885, 920, 930, 931, 932.



A man in a plaid shirt and dark pants stands on top of a large, rounded rock formation in a desert landscape. In the background, a prominent hoodoo rock formation is visible against a hazy sky. The entire image has a teal color cast.

HOVEDRESULTATER

Opsummering – overordnet udvikling

	September 2022	September 2023	Udvikling i perioden	
Samlet tilfredshed med FynBus	74,5	73,9	-0,6	↓
Hvor tilfreds er du alt i alt med denne bustur?	78,0	80,6	2,5	↑
Er dine forventninger til FynBus blevet indfriet?	75,7	76,4	0,8	↑
Forestil dig det perfekte trafikskelskab – hvor tæt eller langt fra dette ideal er FynBus?	69,3	67,9	-1,3	↓
Loyalitet (total)	74,8	75,3	0,5	↑
I hvilken grad ville du anvende FynBus, hvis du havde andre transportmuligheder på samme strækning?	56,5	60,5	4,0	↑
I hvilken grad vil du anbefale FynBus til andre, fx venner, familie og kollegaer?	73,3	72,4	-0,9	↓
Hvor sandsynligt er det, at du vil køre med FynBus igen?	93,6	92,5	-1,1	↓
Image (total)	74,5	75,2	0,7	↑
I hvilken grad oplever du FynBus som et troværdigt busselskab?	78,6	78,2	-0,4	↓
I hvilken grad oplever du FynBus som et pålideligt busselskab?	76,2	75,7	-0,4	↓
I hvilken grad oplever du FynBus som et busselskab, der har et godt omdømme?	68,9	71,7	2,7	↑
Incitamentsfaktorer				
Indeklimaet i bussen	72,1	72,5	0,3	↑
Den indvendige rengøring	73,8	73,3	-0,5	↓
Chaufførens kørsel	79,0	80,2	1,2	↑
Chaufførens kundeservice (har chaufføren været smilende og hjælpsom)	77,5	79,6	2,1	↑
Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse	76,2	76,1	-0,1	↓
Bussens overholdelse af køreplanen	74,3	74,6	0,4	↑
Andre tilfredshedsfaktorer				
Information om forsinkelser og aflysninger	61,3	61,1	-0,2	↓
Den generelle information fra FynBus	67,5	64,4	-3,1	↓
Antallet af ledige siddepladser i bussen	81,0	81,9	0,9	↑
Venteforholdene ved stoppestedet	67,7	69,3	1,6	↑
Opbevaringsmuligheder for bagage	71,9	69,6	-2,3	↓
Det nuværende rutenet	67,6	67,0	-0,6	↓

↑ **Positiv udvikling**
(indeks er vokset med mere end 2 i forhold til sidste måling)

↑ **Positiv tendens**
(indeks er vokset med 0 til 2 i forhold til sidste måling)

↓ **Negativ tendens**
(indeks er faldet med -2 til 0 i forhold til sidste måling)

↓ **Negativ udvikling**
(indeks er faldet med mere end -2 i forhold til sidste måling)



Anbefalinger – tilfredshed

Tilfredshed

- Den samlede tilfredshed med FynBus ligger på 74 i Q3 2023, hvormed tilfredsheden er uændret siden Q3 2022.
- Der er sammenlignet med Q3 2022 sket en stigning på 3 indekspoint, hvad angår tilfredsheden med den pågældende bustur.
- Der er sket en stigning på 1 indekspoint siden Q3 2022, hvad angår overholdelse af køreplanen, hvilket er meget positivt, da rettidighed har en positiv og signifikant effekt på den pågældende bustur



- Der er dog sket et fald på 1 indekspoint, når det kommer til idealet om FynBus som det perfekte trafikselskab, hvis man sammenligner Q3 2023 med Q3 2022.

Anbefalinger



FynBus bør arbejde på at fastholde den gode tendens, hvad angår tilfredshed med den pågældende tur. Desuden kan FynBus fokusere på at få en endnu højere tilfredshed med busturen ved fortsat at øge tilfredsheden med rettidighed og chaufføren samt FynBus' samlede image.



Anbefalinger – tilfredshed

Loyalitet

- Den samlede loyalitet ligger på 75 indekspoint i Q3 2023, hvilket er tilsvarende niveauet i både Q3 2021 og Q3 2022.
- Tilbøjeligheden til at anvende FynBus i tilfælde af andre transportmuligheder er steget med hele 4 indekspoint siden Q3 2022.



- Anbefalingsvilligheden er faldet med et enkelt indekspoint siden Q3 2022.
- Samtidigt er også sandsynligheden for at køre med FynBus igen faldet med 1 indekspoint sammenlignet med Q3 2022.



Image

- FynBus' image blandt passagererne ligger på 75 indekspoint for Q3 2023, hvilket er tilsvarende niveauet i Q3 2022.
- Siden Q3 2022 er der sket en betydelig stigning på 3 procentpoint, hvad angår opfattelsen af FynBus som et busselskab, der har et godt omdømme.



- Der er dog sket et fald på et enkelt indekspoint siden Q3 2022, hvad angår opfattelsen af FynBus som værende et troværdigt busselskab.



Anbefalinger



FynBus' image har en stor og positiv effekt på tilfredsheden med den pågældende tur. FynBus bør derfor arbejde på den opfattede troværdighed blandt kunderne, som er faldet siden Q3 2022.



Anbefalinger – tilfredshed

Incitamentsfaktorer

- Der er i Q3 2023 sket en stigning på de fleste incitamentsfaktorer.
- Særligt positivt er det, at der er sket en stigning i tilfredsheden med både chaufførens kørsel og chaufførens kundeservice, da chaufføren har en signifikant positiv effekt på tilfredshed med den pågældende bustur.



- Der er til gengæld sket et fald, hvad angår bussens indvendige rengøring, som er faldet med et enkelt indekspoint siden Q3 2022.



Øvrige fund

- Tilfredsheden med antallet af ledige siddepladser i bussen, turens varighed samt venteforhold ved stoppestedet er steget siden Q3 2022.
- Det er særligt positivt, at tilfredsheden med turens varighed er steget, da denne har en positiv effekt på tilfredshed med den pågældende bustur.



- Størstedelen af de øvrige tilfredshedsfaktorer er faldet sammenlignet med Q3 2022.
- Fx er tilfredsheden med det nuværende rutenet, tilfredsheden med køreplaner, generel information fra FynBus og FynBus' hjemmeside faldet siden Q3 2022.



Anbefalinger



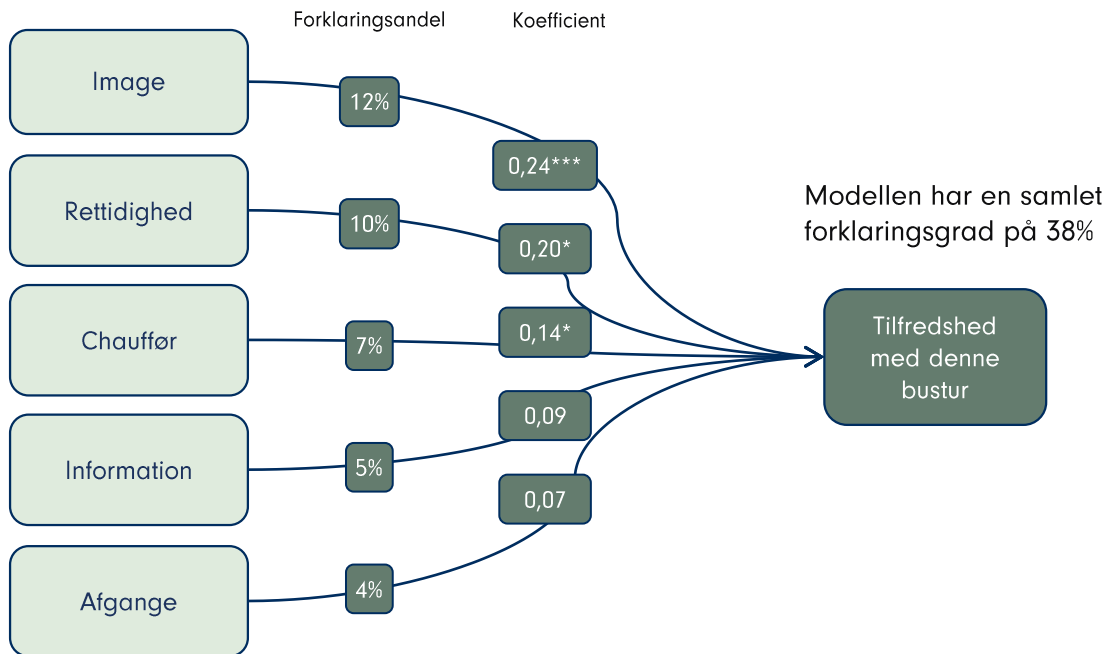
Fasthold den gode tilfredshed med chaufførens kundeservice samt kørsel, da det har en positiv effekt på tilfredsheden med busturen. Der bør desuden rettes fokus mod bussens indvendige rengøring, FynBus' køreplaner, FynBus' hjemmeside samt den generelle information fra FynBus, der alle ligger på et lavt niveau i Q3 2022.



TILFREDSHEDSMODEL



Passagertilfredsheden påvirkes særligt af FynBus' troværdighed og rettidighed



Modellen viser, hvilke områder der påvirker tilfredshed med den pågældende bustur.

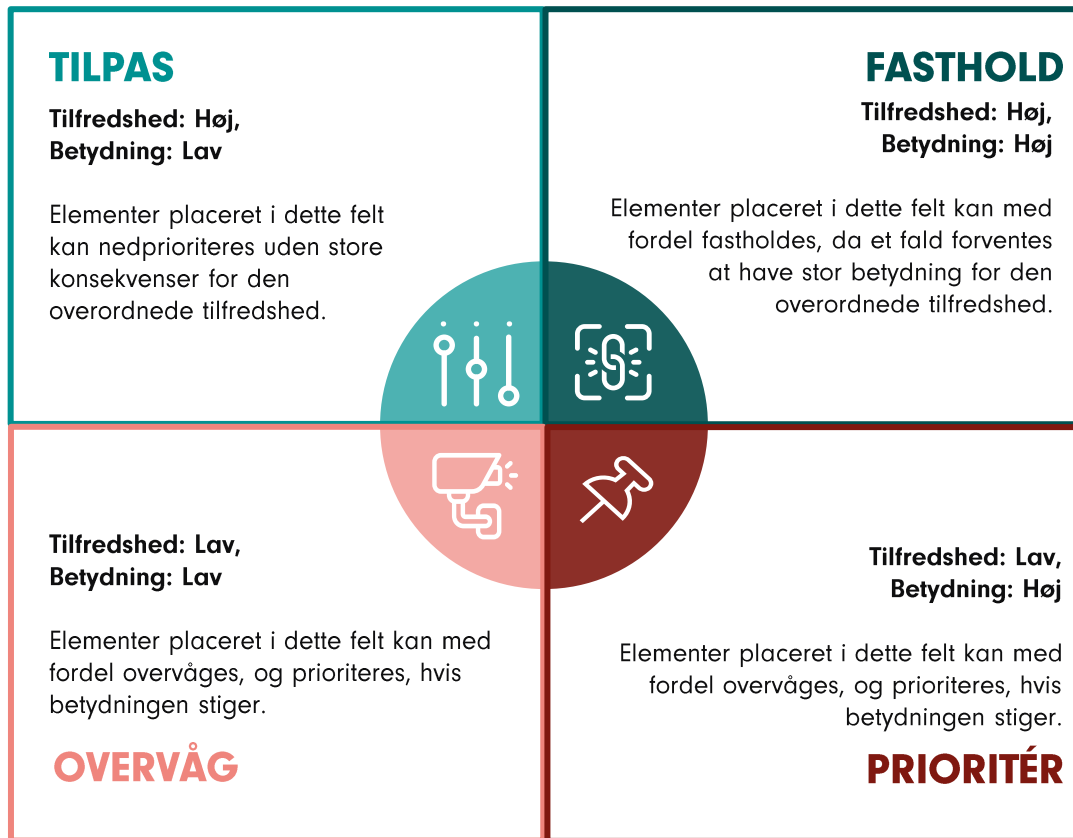
3 overordnede forhold har signifikant betydning for tilfredsheden med busturen i år 2023: "Image", "Rettidighed" og "Chauffør".

"Image" bliver vurderet som det vigtigste ift. at påvirke tilfredshed med den pågældende bustur.

Ved at øge tilfredsheden med "Image" med 1 point på en skala fra 1 til 10, vil den samlede tilfredshed med turen øges med 0,24 point på en skala fra 1-10.

Hvad er et prioriteringskort?

Tilfredshed ift. valgte parameter



Betydning for den samlede tilfredshed

Prioriteringskort

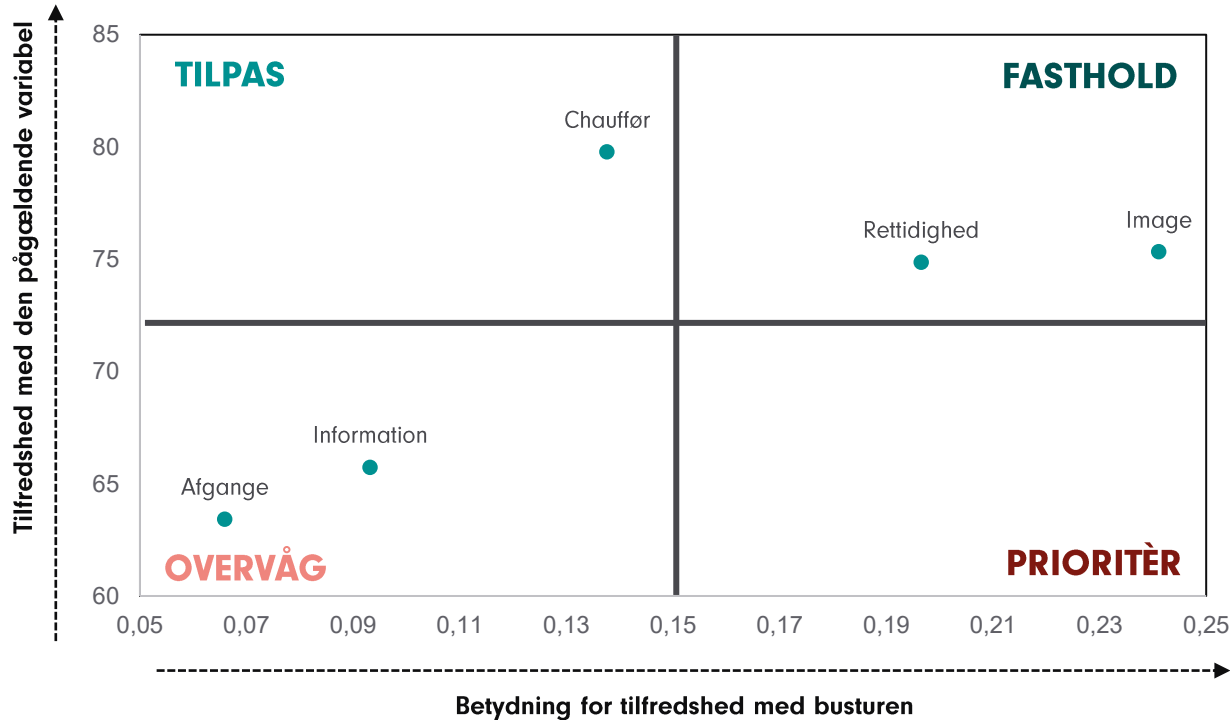
Et prioriteringskort fordeler de forskellige elementer i fire kasser efter den gennemsnitlige tilfredshed, og elementets betydning for den rejsendes tilfredshed.

På den måde er det muligt for FynBus at identificere, hvilke elementer der skaber den største værdi blandt deres kunder, og herunder hvilke elementer FynBus allerede besidder og hvilke, der bør fokuseres på fremadrettet.

Når vi arbejder med positioneringskort, beregnes tilfredsheden blandt FynBus' passagerer på baggrund af en skala fra 0 til 100, hvor 0 er meget utilfredse kunder og 100 er meget tilfredse.








Det største forbedringspotentiale ift. tilfredshed kan opnås ved at forbedre det nuværende rutenet, mens der ligeledes bør være fokus på overholdelse af køreplanen



- **FASTHOLD:** FynBus skal holde fast i sit gode image og rettidighed. Disse faktorer er nemlig vigtige for passagerens tilfredshed med busturen
- **TILPAS:** Chaufføren placerer sig i denne rubrik med høj tilfredshed og en lidt lavere betydning for tilfredsheden.
- **OVERVÅG:** FynBus bør være opmærksom på afgang og information, som begge har en lav tilfredshedsscore, mens begge faktorer dog også har relativ lille betydning for tilfredsheden med busturen.



Tabellen viser indeksscore og betydning for tilfredsheden

Område (tilfredshed med...)	Indekstal (0-100)	Effekt	Spørgsmål (tilfredshed med)	Indekstal (0-100)	Effekt
	75	0,24***	Et busselskab med godt omdømme	72	0,4
			Et troværdigt busselskab	78	0,5
			Et pålideligt busselskab	76	0,5
	63	0,07	Afgangs- og ankomsttiderne på denne linje	65	0,3
			Antallet af busafgange på denne linje	57	0,3
			Antallet af standsninger på turen	72	0,3
			Ventetiden ved skift til andre busser eller tog	58	0,3
	75	0,20*	Overholdelse af køreplanen	75	0,5
			Turens varighed	75	0,3
	79	0,14*	Chaufførens kundeservice	80	0,4
			Chaufførens kørsel	80	0,4
	66	0,09	FunBus' køreplaner	64	0,3
			Billetsystemet	73	0,3
			Den generelle information fra FynBus	64	0,4
			Information om forsinkelser og aflysninger	61	0,3

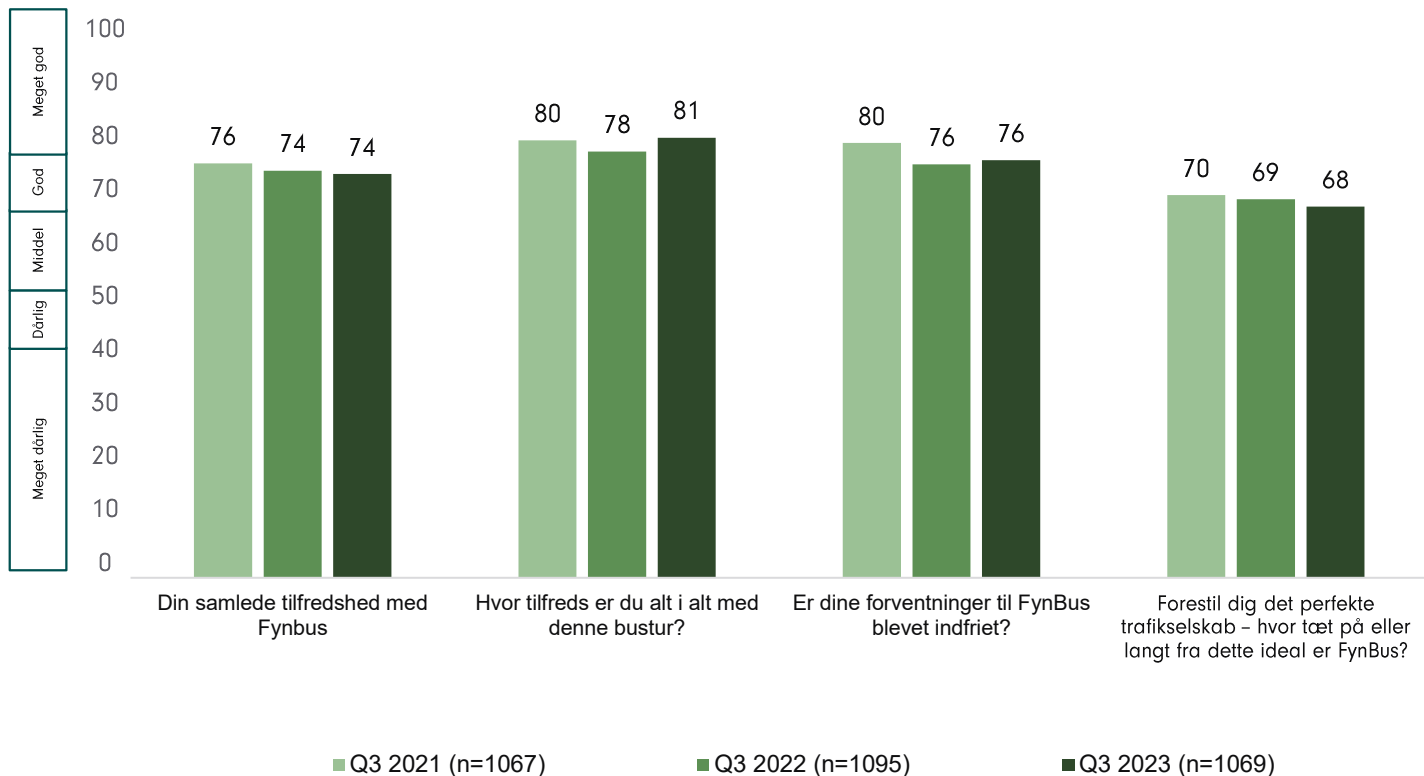
(***) Stjernerne viser, om der er en signifikant sammenhæng mellem to variable. Der kan være mellem 0 og 3 stjerner. Jo flere stjerner, jo bedre. Hvis der ikke er nogle stjerner, kan vi ikke udlede, at der er en effekt af den pågældende variabel på *Tilfredsheden med denne bustur*. Hvis der derimod er stjerner, betyder det, at tilfredshedsspørgsmålet har en signifikant effekt på *Tilfredsheden med denne bustur*. Jo højere værdi, jo større effekt.



OVERORDNET TILFREDSHED



Grafen viser tilfredsheden på forskellige parametre samt den samlede tilfredshed på et indeks fra 0 til 100



Den samlede tilfredshed med FynBus ligger på 74 i Q3 2023, hvormed tilfredsheden er uændret siden Q3 2022.

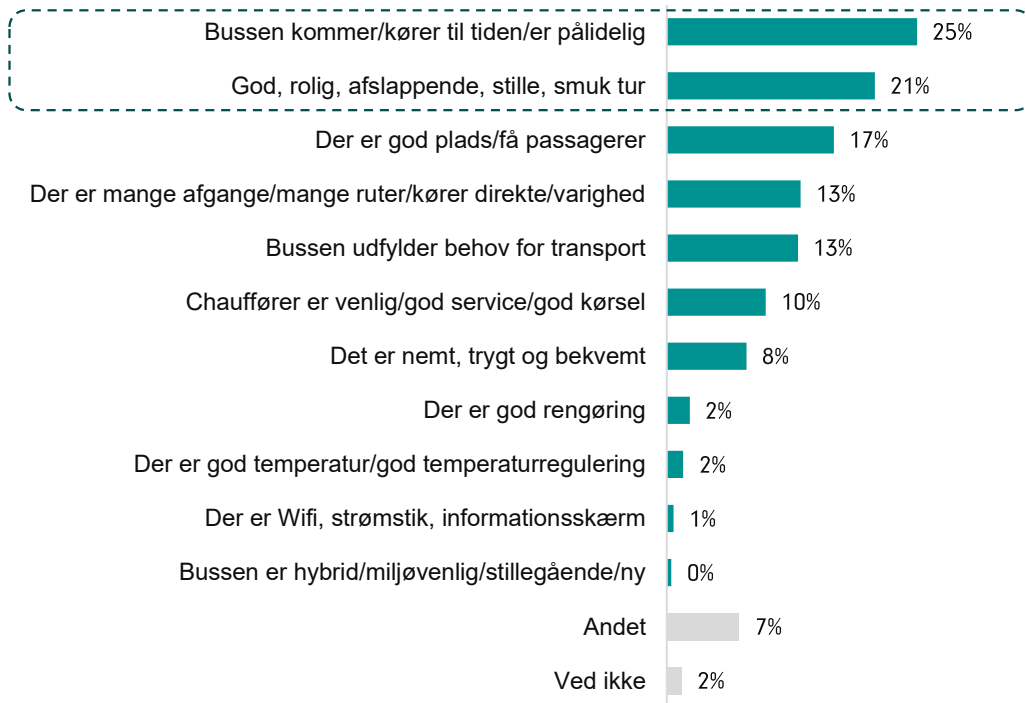
Der er sammenlignet med Q3 2022 sket en stigning på 3 indekspoint, hvad angår tilfredsheden med den pågældende bustur. Til gengæld er der sket et fald på 1 indekspoint, når det kommer til idealet om FynBus som det perfekte trafikskab, hvis man sammenligner Q3 2023 med Q3 2022.

Der er i samme periode ikke sket nogle ændringer i indfrielse af forventninger til FynBus.



Passagererne synes, det er positivt, at bussen ofte kører til tiden

Hvad synes du er godt ved turen?



- Bussen er ikke proppet, og der er en fin temperatur.
- Den kom til tiden
- Den var ikke proppet, der var en flink chauffør, og den kom til tiden
- God rute der går rimeligt direkte fra a til b og giver tidsmæssig mening.
- At jeg kan regne med bustiderne og at chaufførerne er imødekommende



Passagererne synes, at der er for mange forsinkelser og for få afgang

Hvad synes du er dårligt ved turen?



At der kun er 2-3 minutter fra toget kommer, til at bussen kører

At der ikke kører aftenbusser

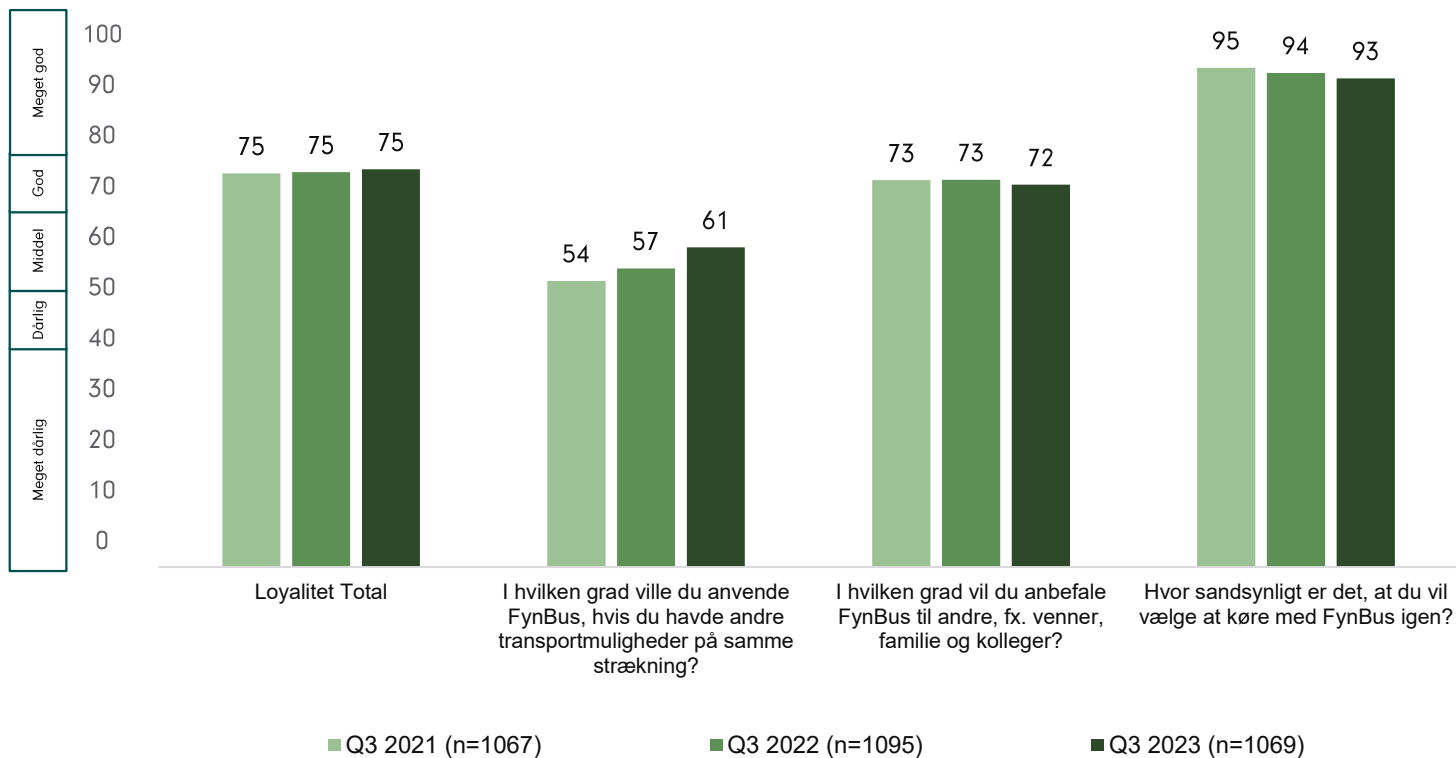
Det kunne være køligere i bussen

Den er nogle gange lidt forsinket

Der er rigtigt meget forsinkelse på ruten



Grafen viser passagerernes tilfredshed samt samlede loyalitet på et indeks fra 0 til 100



Den samlede loyalitet er på 75 indekspoint i Q3 2023, hvilket er tilsvarende de forrige 2 år.

Tilbøjeligheden til at anvende FynBus i tilfælde af andre transportmuligheder er steget med hele 4 indekspoint siden Q3 2022.

Anbefalingsvilligheden er faldet med et enkelt indekspoint siden Q3 2022, mens også sandsynligheden for at køre med FynBus igen er faldet med 1 indekspoint sammenlignet med Q3 2022.



Wilke bruger Net Promoter Score (NPS) som det ultimative mål for kundetilfredshed

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



Promoters

Promoters (9-10) er loyale og entusiastiske kunder, der vil fortsætte med at vende tilbage, samt anbefale til andre og dermed skabe vækst.



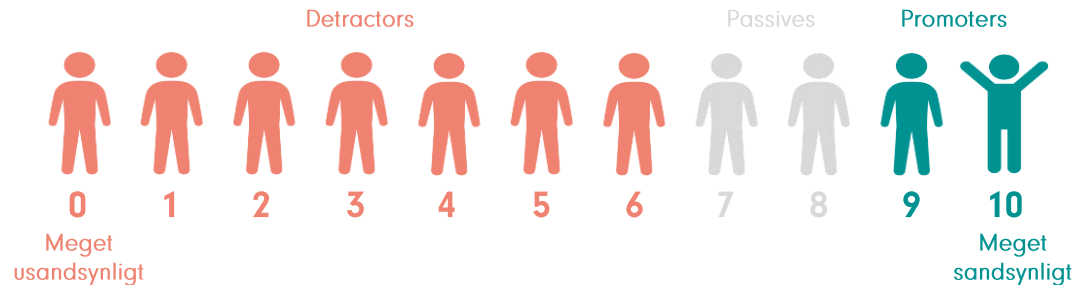
Passives

Passives (7-8) er tilfredse men uentusiastiske kunder, der er let modtagelige overfor, hvad konkurrenterne tilbyder.



Detractors

Detractors (0-6) er utilfredse kunder, der kan skade dit brand og hindre vækst gennem negativ mund-til-mund omtale.



Net Promoter Score (NPS)

Vi udregner altid en score baseret på svarene, kaldet Net Promoter Score – eller NPS

Scoren kan variere fra -100 til +100

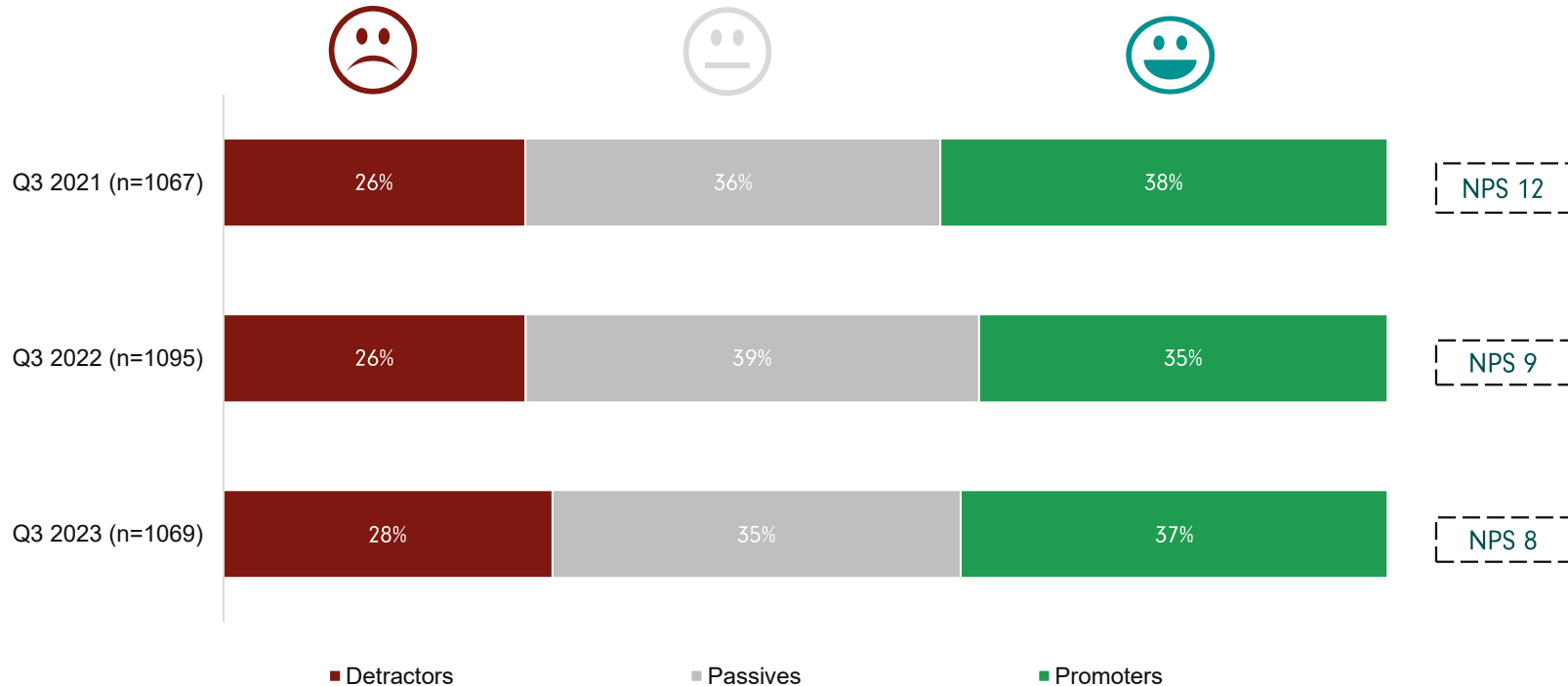
Hvis scoren er positiv, er der flere Promoters end Detractors, og vice versa.

Jo højere NPS → Jo bedre

$$\text{NPS} = \begin{array}{c} \text{Smiling Face} \\ \% \text{ Promoters} \end{array} - \begin{array}{c} \text{Sad Face} \\ \% \text{ Detractors} \end{array}$$



Anbefalingsvilligheden er faldet i Q3 2023

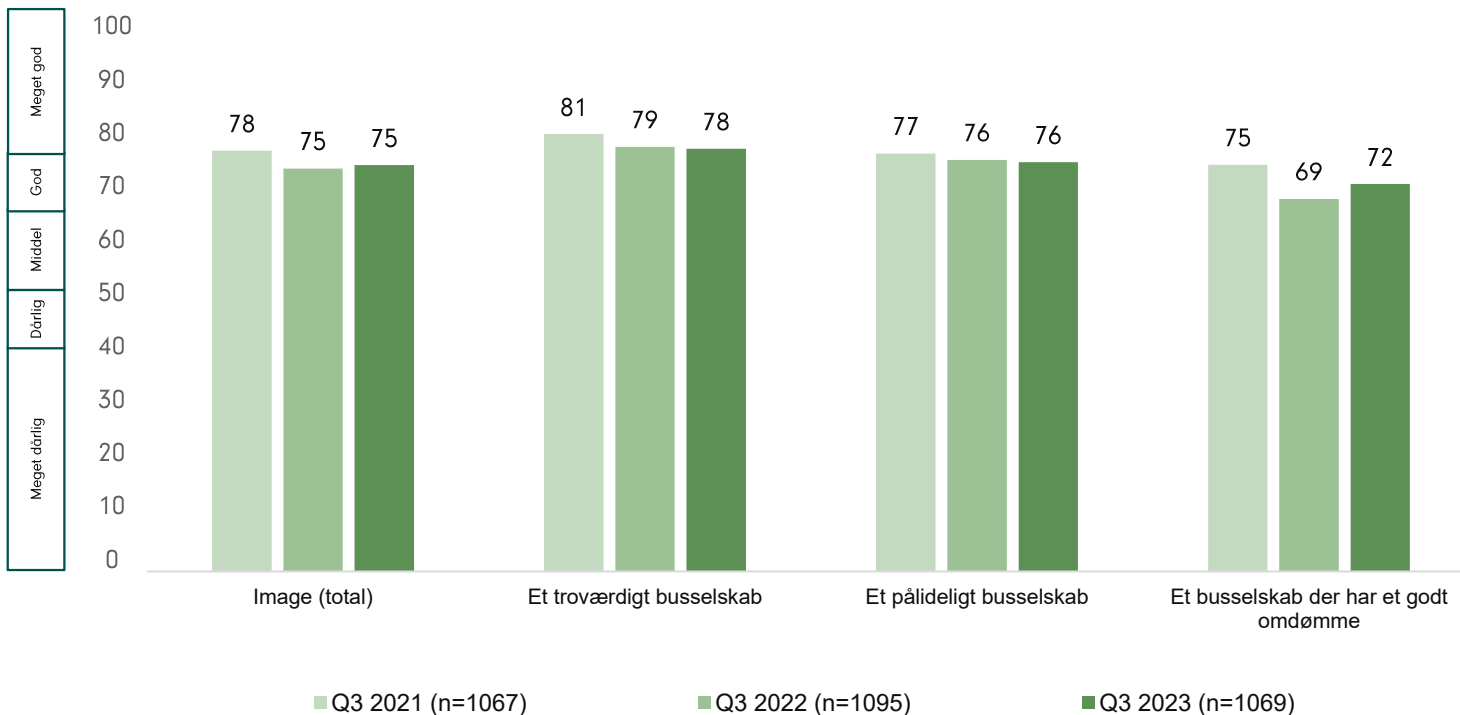


NPS er faldet siden Q3 2021 og ligger på 8 i Q3 2023.

Q8. I hvilken grad vil du anbefale FynBus til andre, fx. venner, familie og kolleger? (NPS fordeling)



Grafen viser passagerernes vurdering af FynBus' image på et indeks fra 0 til 100



FynBus' image blandt passagererne ligger på 75 indekspoint for Q3 2023, hvilket er tilsvarende niveauet i Q3 2022.

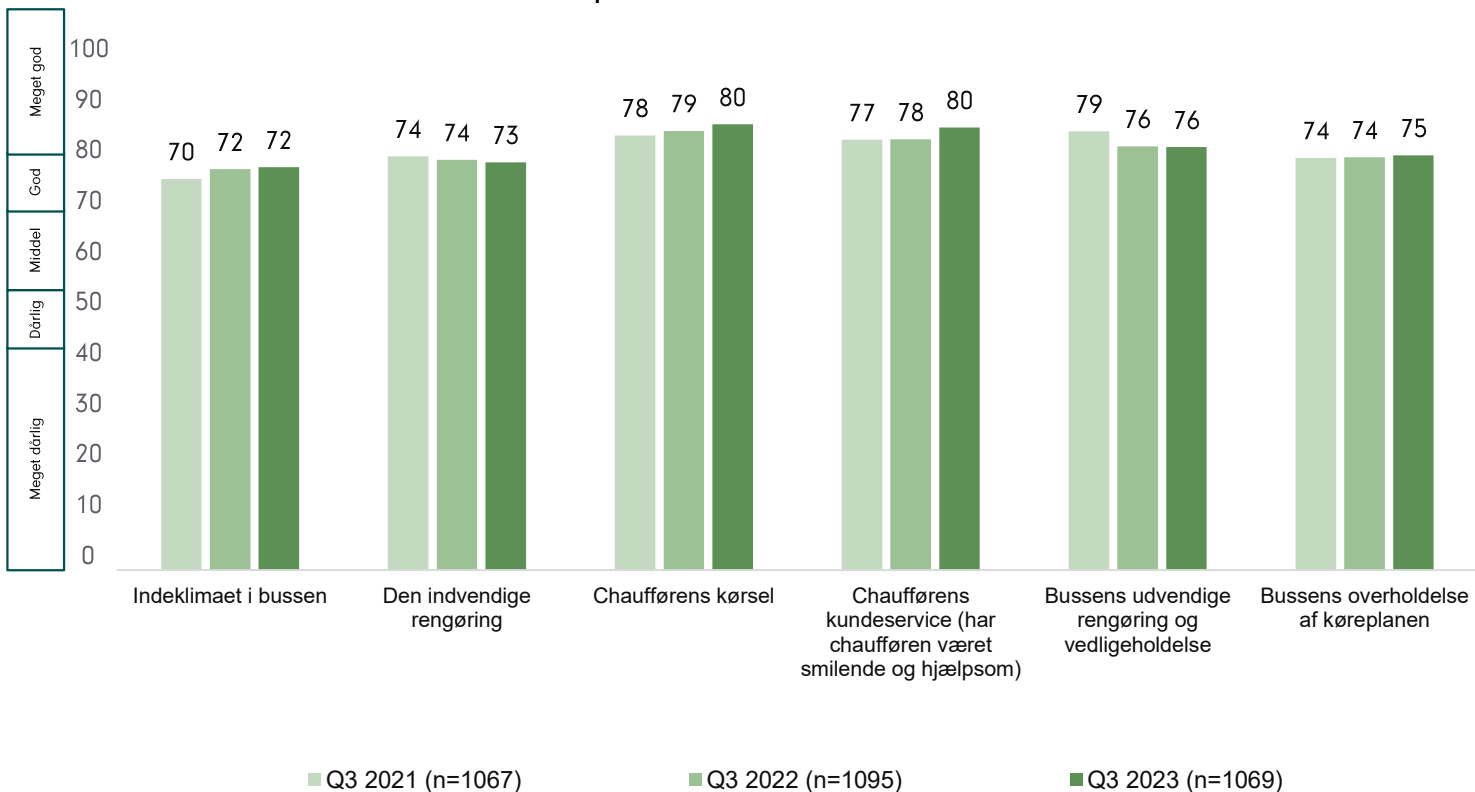
Hvad angår opfattelsen af FynBus som værende et troværdigt busselskab, er der sket et fald på et enkelt indekspoint sammenlignet med Q3 2022.

Når det kommer til opfattelsen af FynBus som et pålideligt busselskab, er tendensen den samme som i Q3 2022 med et indekstal på 76.

Til gengæld er der siden Q3 2022 sket en betydelig stigning på 3 procentpoint, hvad angår opfattelsen af FynBus som et busselskab, der har et godt omdømme.



Grafen viser passagerernes tilfredshed med forskellige incitamentsfaktorer på et indeks fra 0 til 100



I perioden siden Q3 2022 er der kun sket et fald på 1 ud af 6 incitamentsfaktorer. Der er tale om et fald på et enkelt indekspoint, hvad angår bussens indvendige rengøring.

Til gengæld er der sket en stigning på 1 indekspoint ift. chaufførens kørsel siden Q3 2022. Samtidigt er også chaufførens kundeservice steget med 2 indekspoint, mens overholdelse af køreplanen er steget med et enkelt indekspoint i samme periode.

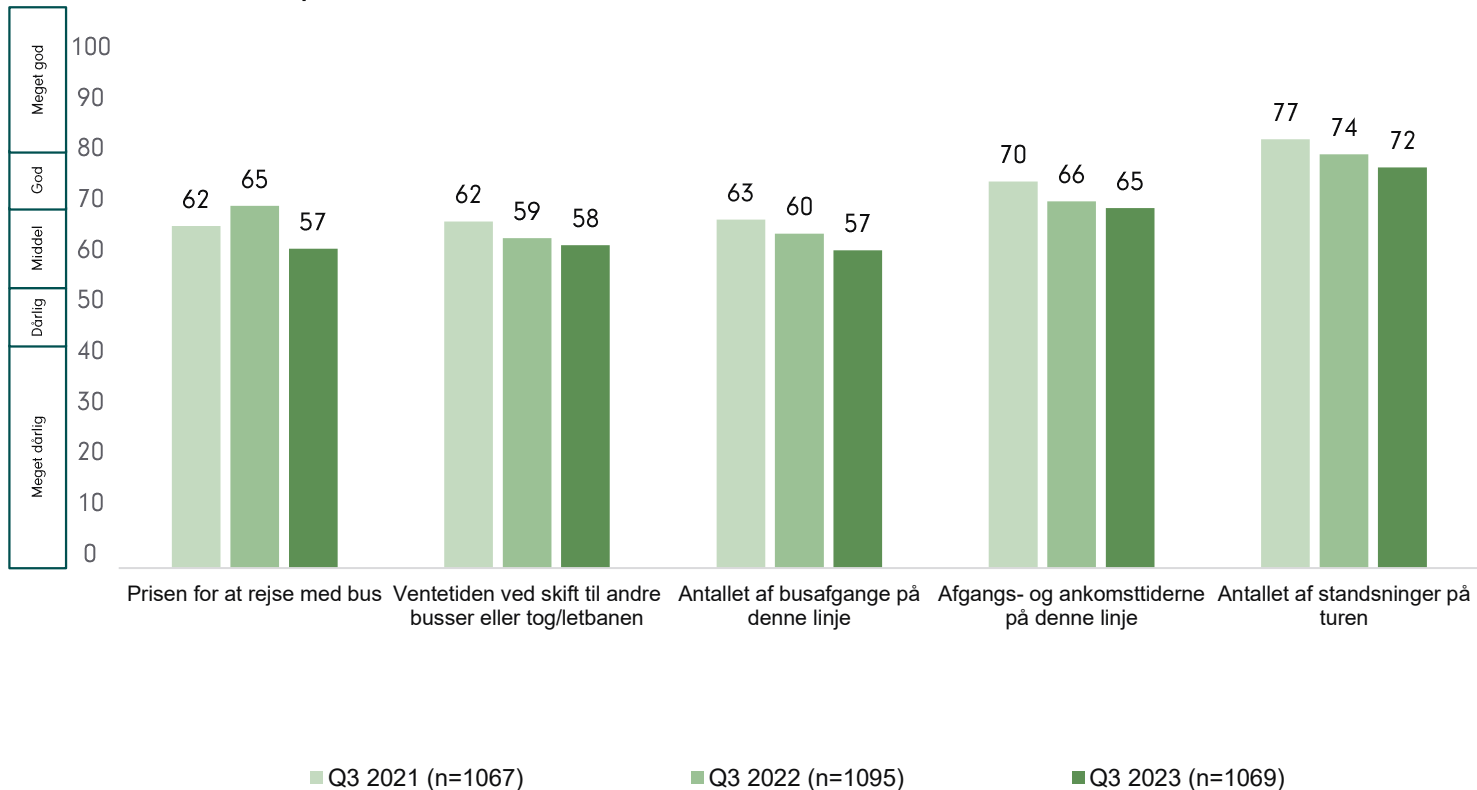
Tendensen er uændret siden Q3 2022, hvad angår udvendig rengøring samt indeklimaet i bussen.



ØVRIG TILFREDSHED



Grafen viser passagerernes tilfredshed med forskellige faktorer på et indeks fra 0 til 100



Samtlige faktorer er faldet siden Q3 2022.

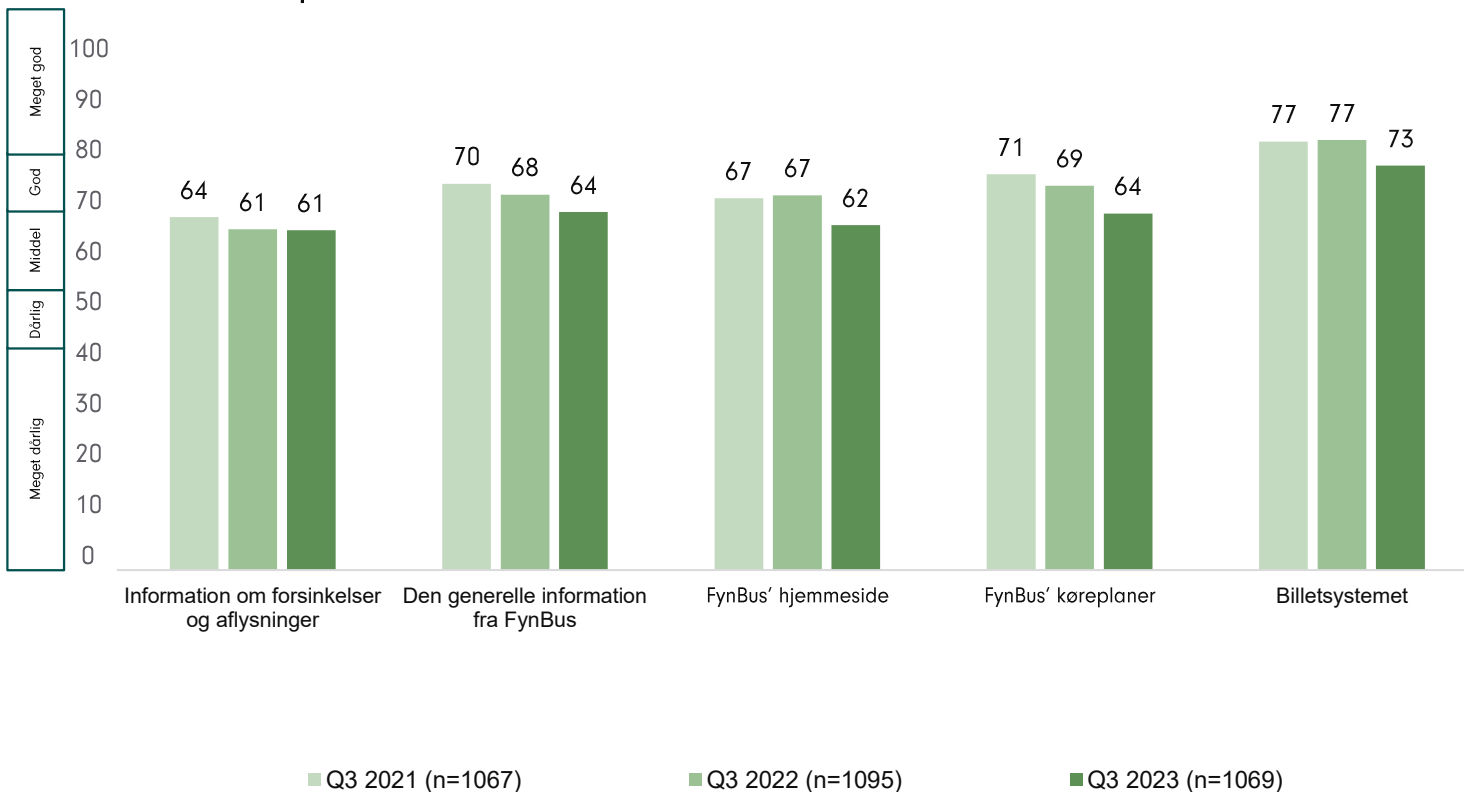
Det største fald ses i forhold til prisen for at rejse med bus, som er faldet med 8 indekspoint siden Q3 2022. Derudover er antallet af busafgange faldet med 3 indekspoint.

Tilfredsheden med antallet af standsninger er faldet med 2 indekspoint siden Q3 2022.

Et mindre fald ses for afgang- og ankomsttiderne samt ventetiden ved skift, som begge er faldet med 1 indekspoint siden Q3 2022.



Grafen viser passagerernes tilfredshed med forskellige faktorer på et indeks fra 0 til 100



Blandt øvrige tilfredshedsfaktorer ses fald på 4 ud af 5 faktorer.

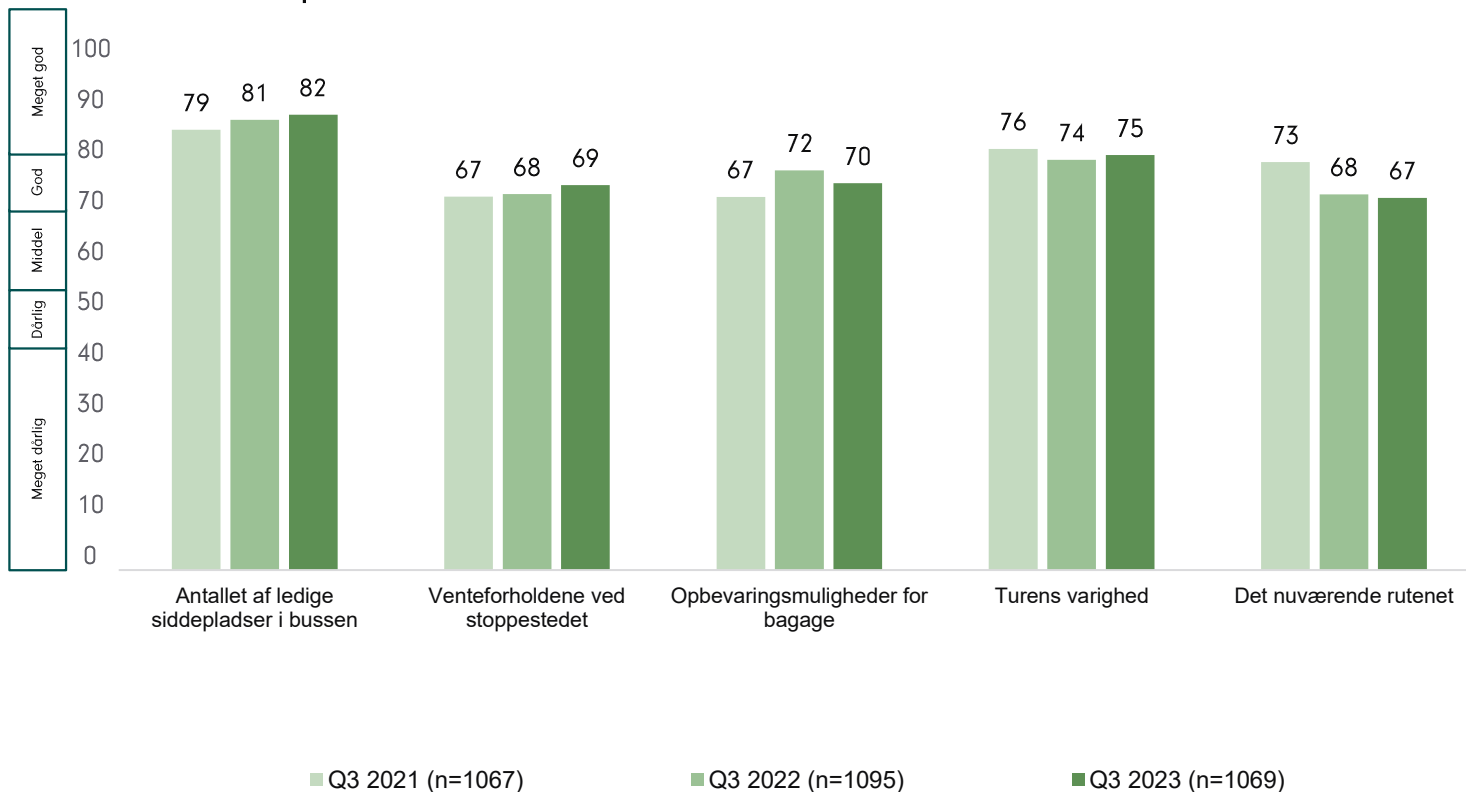
Der ses særligt store fald for tilfredsheden med FynBus' hjemmeside samt FynBus' køreplaner, som begge er faldet med 5 indekspoint siden Q3 2022.

Der er ligeledes sket et betydeligt fald med tilfredsheden med billetsystemet, der er faldet med 4 indekspoint siden Q3 2022. Desuden er tilfredsheden med den generelle information med FynBus også faldet med 4 indekspoint i samme periode.

Til gengæld ses der intet fald ift. Q3 2022, når man kigger på tilfredsheden med information om forsinkelser og aflysninger.



Grafen viser passagerernes tilfredshed med forskellige faktorer på et indeks fra 0 til 100



Mere positiv ser udviklingen dog ud, når man retter fokus mod de resterende tilfredshedsfaktorer.

Tilfredsheden med både antallet af ledige siddepladser i bussen og venteforhold ved stoppestedet er steget med 1 indekspoint siden Q3 2022. Det samme gør sig gældende for turens varighed.

Til gengæld ligger tilfredsheden med det nuværende rutenet meget lavt på 67 indekspoint, hvilket er et fald på 1 indekspoint siden Q3 2022.

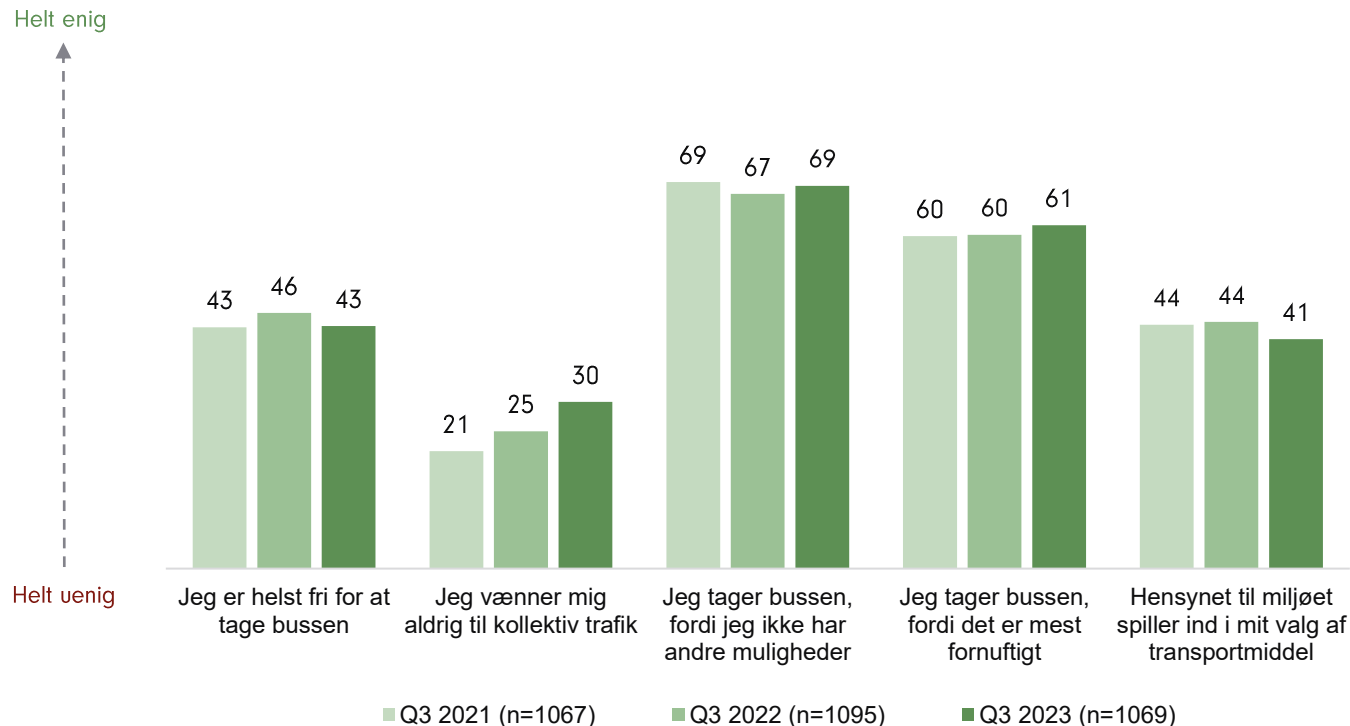
Samtidigt er tilfredsheden med opbevaringsmuligheder for bagage faldet med 2 indekspoint i perioden.



HOLDNINGSSPØRGSMÅL & PLUSTUR



Nedenfor ses de rejsendes holdninger til brugen af busser



Igen i Q3 2023 er der flest, der er enige i, at de tager bussen, fordi de ikke har andre muligheder. Der er sket en stigning på 2 indkspoint siden Q3 2022, mens tendensen fra Q3 2023 er på samme niveau som Q3 2021.

Der er dog sket en stigning i andelen, der angiver, at de aldrig vænner sig til kollektiv trafik, mens der på den positive side er sket et fald i andelen, der helst er fri for at tage bussen.

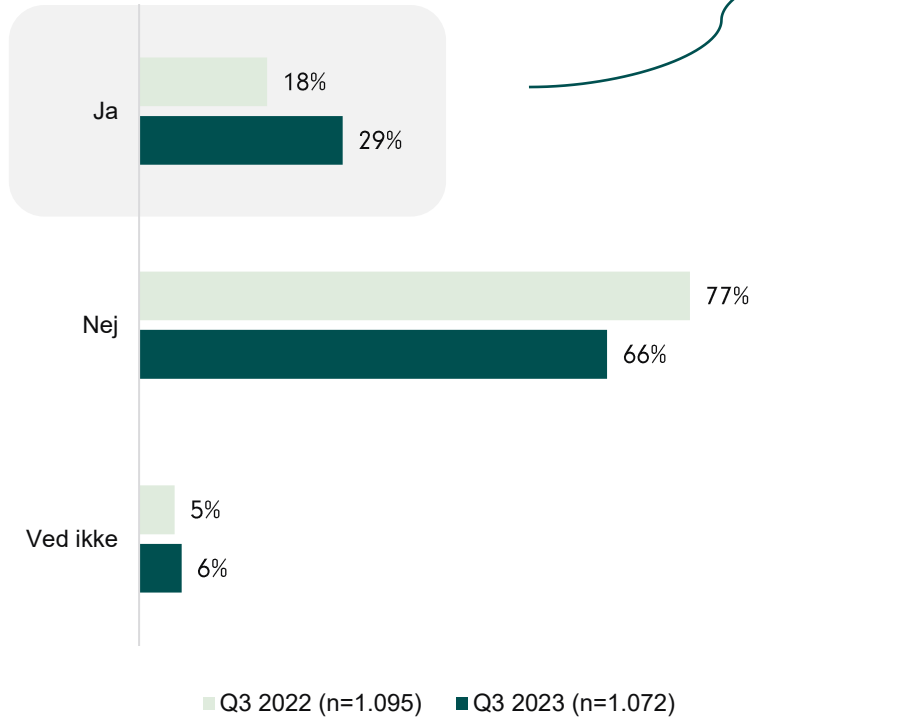
Overraskende er der sket et lille fald i andelen, der angiver, at hensynet til miljøet spiller ind i valget af transportmiddel.



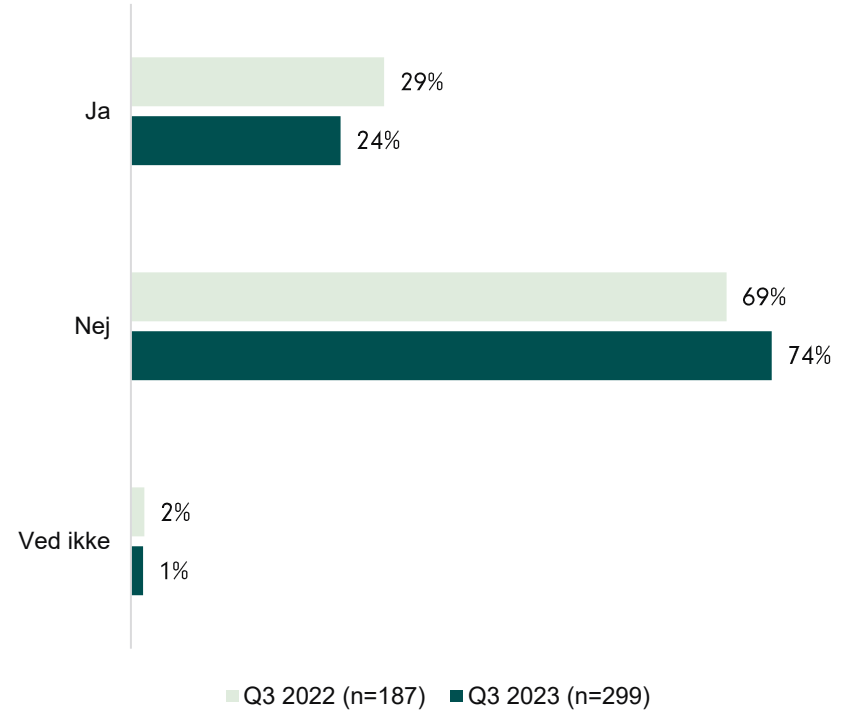
Langt de fleste hverken kender eller har prøvet plustur

Der er dog sket en betydelig stigning i andelen, der kender plustur sammenlignet med Q3 2022.

Kender du til plustur?

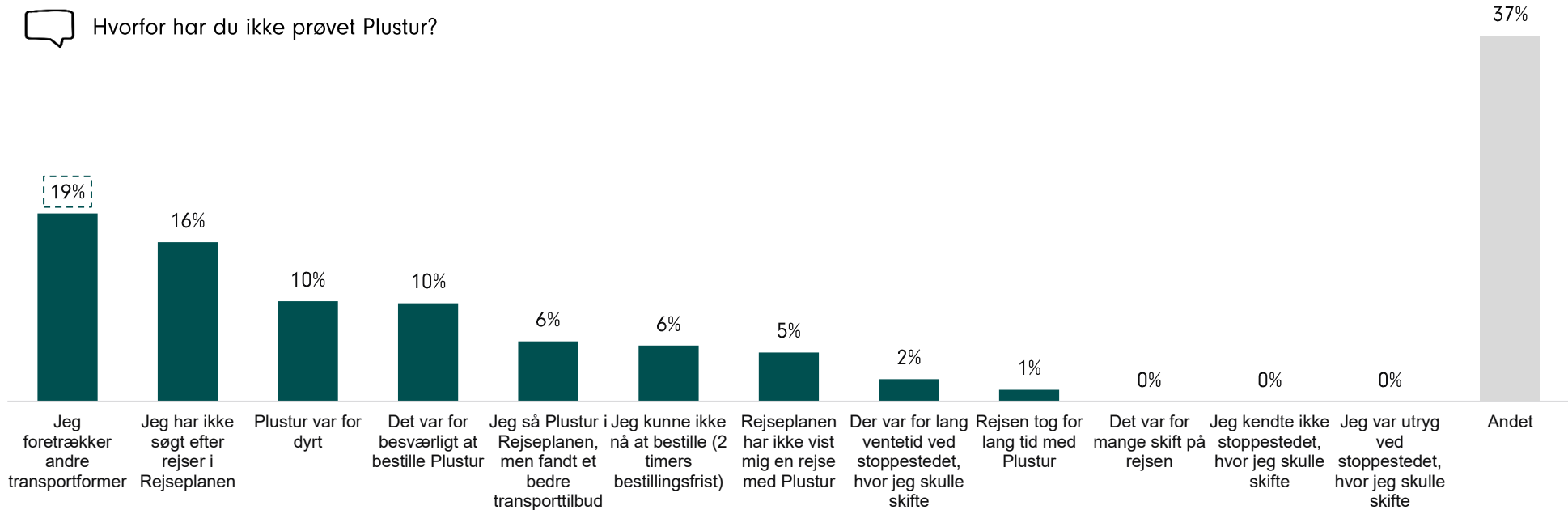


Har du prøvet plustur?



De der ikke har prøvet plustur foretrækker ofte andre transportformer

☞ Hvorfor har du ikke prøvet Plustur?

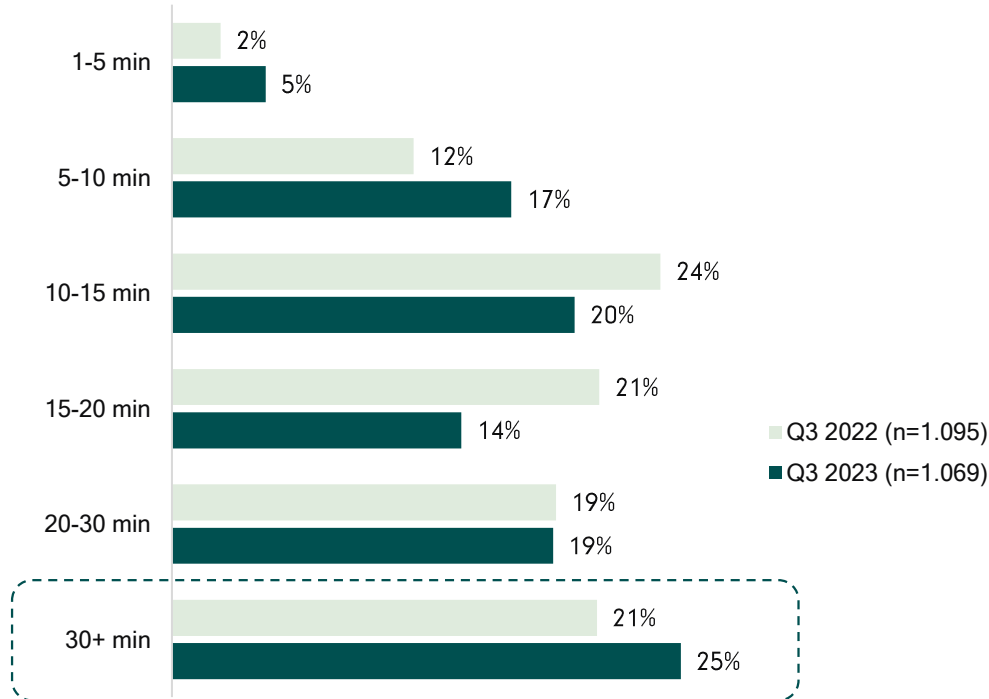


BAGGRUNDSINFORMATION

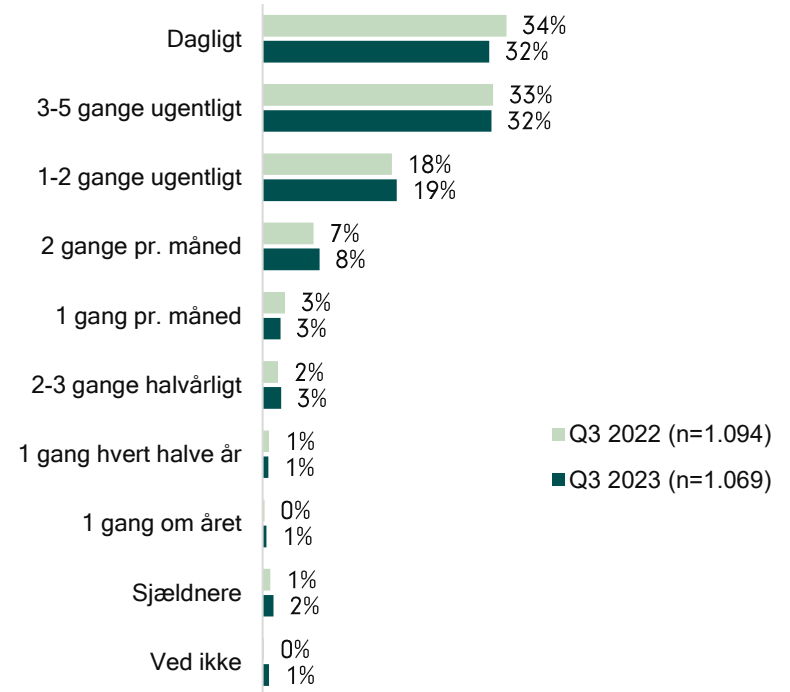


Turens varighed og hyppighed for kørsel

Hvor lang tid varer denne bustur?

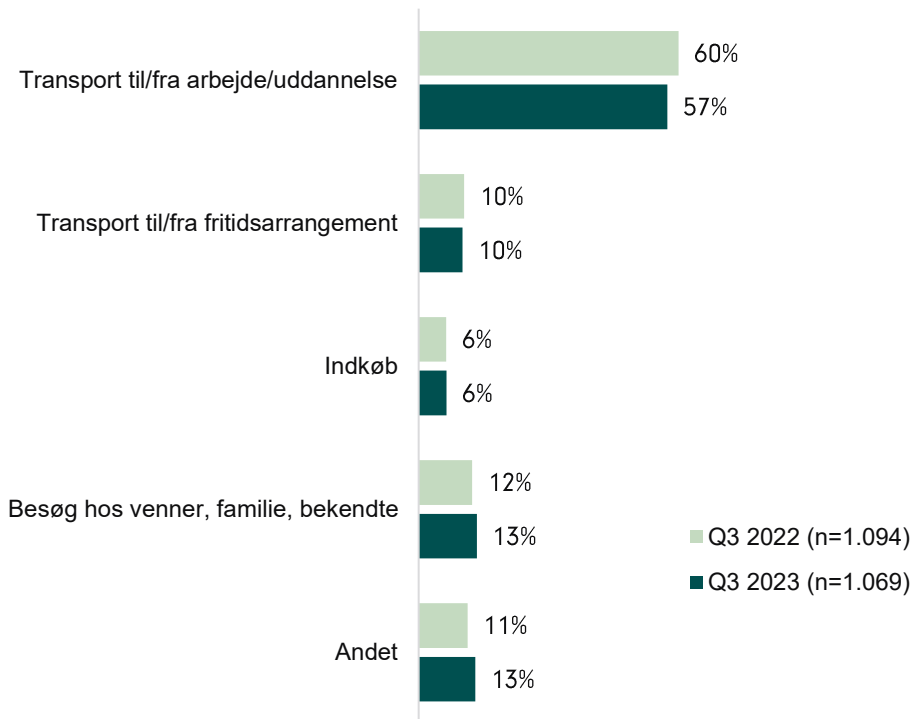


Hvor ofte kører du med en af FynBus' busser?

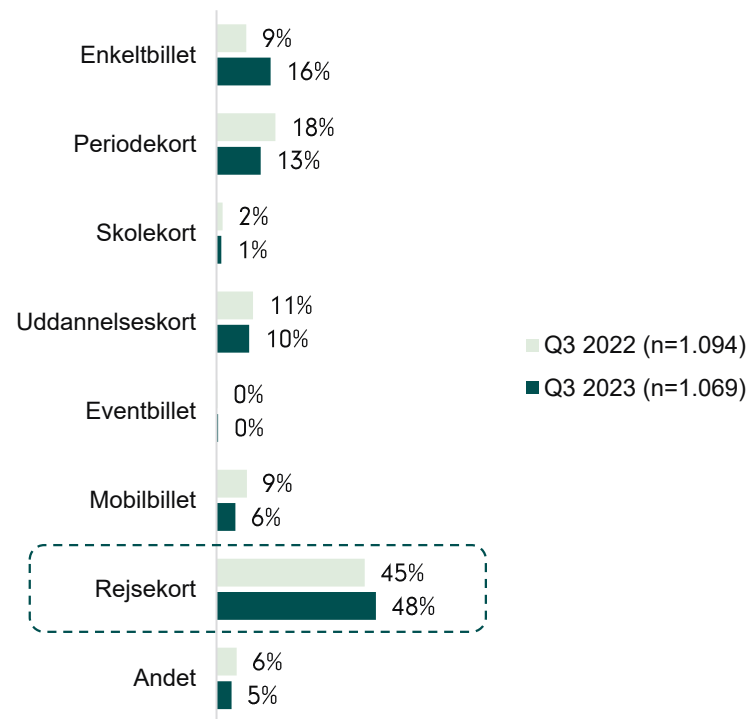


Flere bruger rejsekort og enkeltbillet i 2023 end i 2022

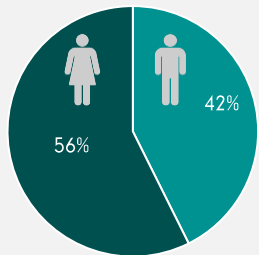
Hvad er årsagen til denne bustur?



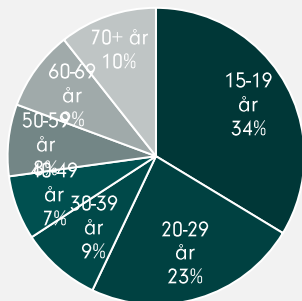
Hvilken billettype rejser du på?



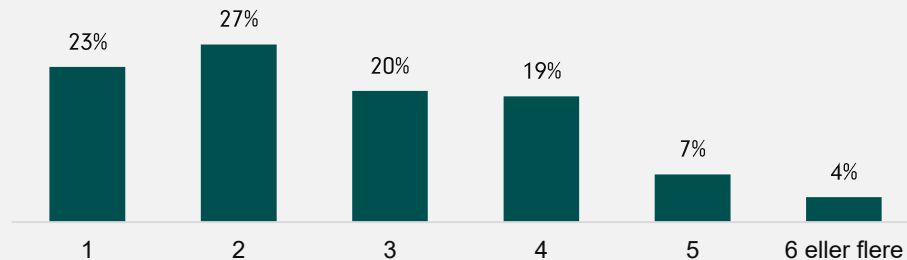
Fordeling på tværs af køn, alder, indtægt, husstand



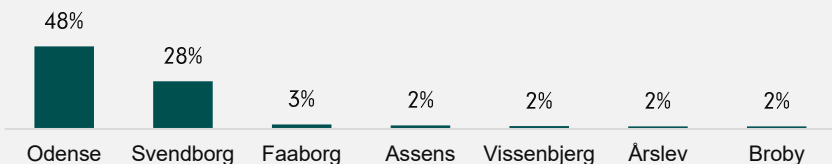
Q23. Hvad er dit køn?
base n = 1069



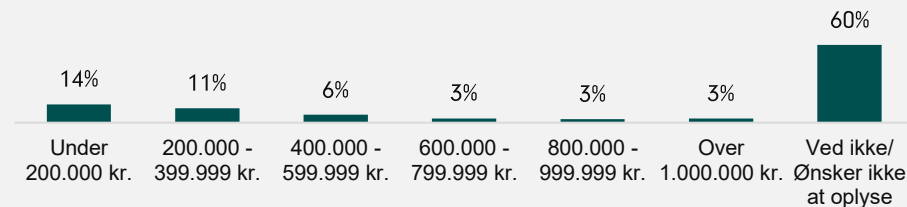
Q19. Hvor gammel er du?
base n = 1069



Q20. Hvor mange personer bor der i din husstand?
base n = 1069



Q18. Hvor bor du?
base n = 1069



Q21. Hvor stor er husstandens samlede indtægt årligt?
base n = 1069





Christian Helm

Client Consultant - kontaktperson

Chhe@wilke.dk

+45 50 50 47 30



Anna Høg Mikkelsen

Data Insights Consultant

ami@wilke.dk

+45 30 52 77 17



Per Olander

Data Insights Senior Consultant

pok@wilke.dk

+45 40 61 92 73



FynBus

Kundetilfredshedsundersøgelse Flextrafik

Wilke, november 2023

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**
- Kommuner**
- Rejsemønster og demografi**
- Om undersøgelsen**



Formål



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
- Flextur
- 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, Flextur, Plustur og kommunalt visiteret kørsel.

Undersøgelsen er gennemført som telefoniske interviews. Brugere er kontaktet umiddelbart efter en gennemført tur (og maksimalt inden for 7 dage efter en gennemført tur).

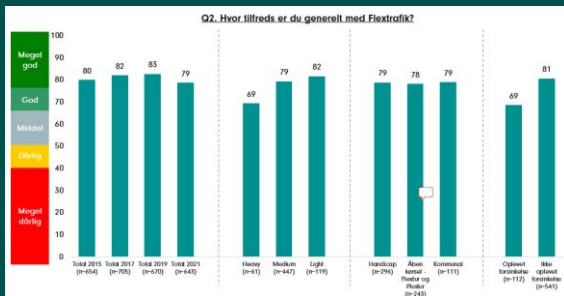


Undersøgelsens metode - forklaring af grafikker

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



HOVEDRESULTATER

Samlet overblik

	2021	2023	Udvikling i perioden
Tilfredshed (total)	80,6	81,2	0,6
Hvor tilfreds er du generelt med flextrafik?	78,7	78,8	0,1
Hvor tilfreds er du alt i alt med din seneste tur med flextrafik?	82,6	83,7	1,1
Bestilling og behov	85,7	85,1	-0,5
Alt i al med bestilling af din rejse	86,2	86,6	0,4
Ventetiden i telefonen, da du bestilte turen	86,3	84,8	-1,5
Medarbejderens venlighed, da du bestilte turen	92,8	92,2	-0,7
Bestillingssystemets brugervenlighed ved online bestilling	77,4	77,0	-0,4
Bilen og køreturen	88,0	87,1	-0,9
Afhentningstidspunktet	83,9	83,3	-0,6
Ankomsttidspunktet	86,0	84,7	-1,3
Rengøring af bilen (både indvendigt og udvendigt)	90,6	90,6	0,0
Bilens indretning og komfort	88,4	85,1	-3,3
Chaufførens kundeservice	87,4	86,8	-0,6
Chaufførens kørsel	89,8	89,2	-0,5
Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen, hvis du havde brug for det	89,9	88,6	-1,3
Chaufførens service ifm. at fastspænde korrekt og forsvarligt under turen	89,7	89,9	0,2
Turens varighed	90,2	89,0	-1,2
Prisen for denne rejse	84,1	83,3	-0,8
Kontaktpunkter ved forsinkelse			
Hvor tilfreds er du med Flextrafiks hjælp, da du henvendte dig omkring forsinkelsen eller udeblivelsen?	72,4	70,0	-2,4



Anbefalinger og konklusioner



Anbefalinger der skal øge tilfredsheden

1

Oprethold tilfredsheden

Tilfredsheden i 2023 ligger overordnet på et højt niveau, der er meget sammenligneligt med 2021. For at fastholde den gode tilfredshed bør I særligt fokusere på **rettidig afhentning**, **chaufførens kørsel**, **chaufførens kundeservice** samt **prisen** på rejsen.

2

Rettidig afhentning

I bør særligt fokusere på **rettidig afhentning**, da tilfredsheden med denne er relativt lav, mens det er den faktor, der har den største betydning for den overordnede tilfredshed med Flextrafik.

3

Chaufførens kørsel

Chaufførens kørsel er den faktor, der har næststørst betydning for den overordnede tilfredshed med Flextrafik.

Tilfredsheden med **chaufførens kørsel** ligger på et højt niveau i 2023, hvorfor Flextrafik bør fastholde den gode tendens.

Konklusion - tilfredshed

- ❖ Kundernes tilfredshed med Flextrafik generelt samt den seneste tur er i 2023 overordnet set høj. Den generelle tilfredshed er uændret siden 2021, mens tilfredsheden med den pågældende tur er steget med et enkelt indekspoint siden 2021.

- ❖ På trods af en høj tilfredshed blandt kunderne, registreres der signifikante fald fra 2021 til 2023 på tilfredsheden med chaufførens kundeservice samt bussens indretning og komfort. Der bør rettes fokus mod chaufførens kundeservice, eftersom denne har signifikant betydning for den samlede tilfredshed.
- ❖ Generelt er der lavere tilfredshed blandt de, der har oplevet forsinkelser samt har kørt med flextrafik. Der bør altså særligt være fokus på at nedbringe forsinkelser i afhentningstidspunktet, da denne har signifikant betydning for den samlede tilfredshed.



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. 76% har i 2023 bestilt via telefonen, hvilket er en stigning på et enkelt procentpoint siden 2021. Der bestilles typisk via telefonen, hvis man ikke har adgang til internet eller ikke har en smartphone.
- ❖ Tilfredsheden er generelt høj, når det kommer til at bestille turen over telefonen eller gøre det online.

- ❖ Generelt er der en meget høj tilfredshed med bestillingssystemet. Men tilfredsheden med ventetiden i telefonen er faldet med et enkelt indekspoint siden 2021.
- ❖ Blandt dem, der er utilfredse med det online bestillingssystem, er den primære årsag, at der ofte opstår tekniske problemer, når man forsøger at bestille.



Fokusområder

Det er positivt, at der overordnet set er en høj tilfredshed med bestillingssystemet. Men blandt de, der er utilfredse med bestillingssystemets brugervenlighed, angiver hele 57%, at de ofte oplever tekniske fejl. Andelen af tekniske fejl bør derfor nedbringes, hvis man ønsker endnu højere tilfredshed med bestillingssystemet.



Konklusion - bilen og køreturen

- ❖ Når det kommer til bilen og køreturen, er der ingen af parametrene, der vurderes lavere end "meget godt". Tilfredsheden er særligt høj hvad angår bilens rengøring samt chaufførens service i forbindelse med fastspænding.

- ❖ På trods af den høje tilfredshed bør det noteres, at der opleves signifikante fald hvad angår chaufførens kundeservice og bilens indretning og komfort.





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. Der bør særligt rettes fokus på chaufførens kundeservice samt bilens indretning og komfort.



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 2023. Dem, der oplevede forsinkelser eller at vognen helt udeblev og kontaktede kundeservice, var overordnet set tilfredse.

- 
- ❖ I 2023 udtrykker 14% af de adspurgte, at de har oplevet forsinkelse, eller at vognen helt udeblev. Tallet er særligt højt for de, der har anvendt plustur.



Fokusområder

I år 2023 er der oplevet færre forsinkelser blandt passagerne. Dog er andelen af forsinkelser særligt høj for de, der bruger plustur.

Fokusér på, at endnu 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

- ❖ 89% bruger ugentligt Rejseplanen til at finde rejser med bus, tog eller Flextrafik, hvilket er en stigning på 19 procentpoint siden 2021.
- ❖ Blandt de, der har foretaget skift mellem plustur/flextur og busser/tog, er langt størstedelen tilfredse med skiftet.

- ❖ Det er særligt for Flextur, at de rejsende savner tilbud, der fremgår af Rejseplanen.



Fokusområder

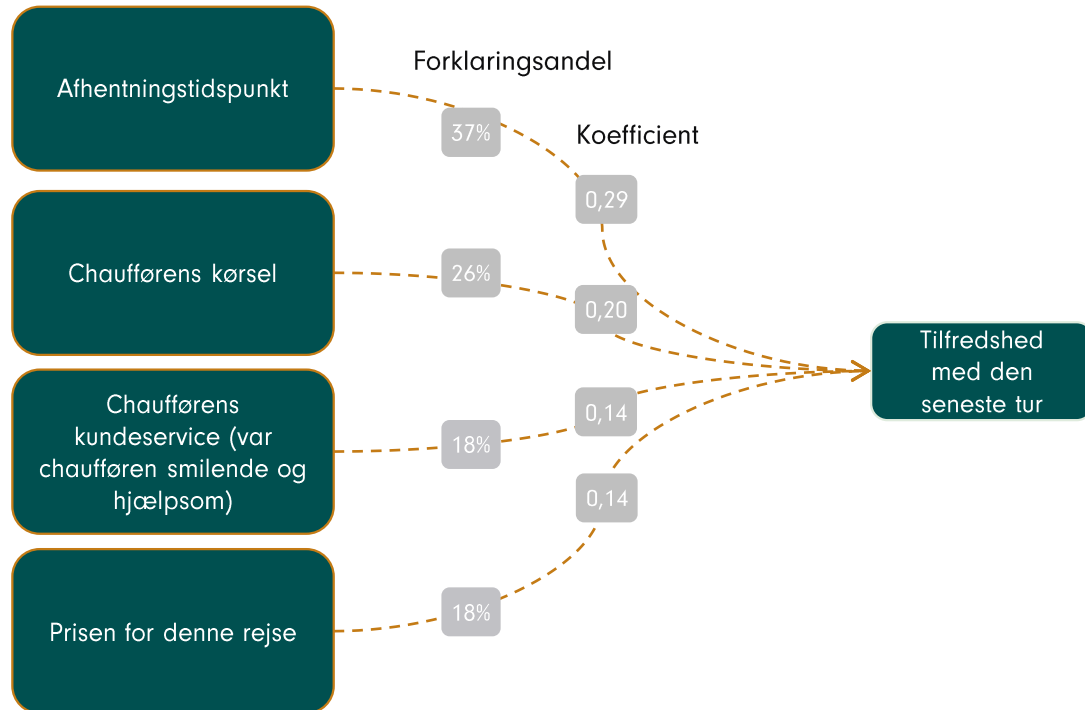
Fasthold god integration af Flextrafik i Rejseplanen, da kunderne i høj grad anvender Rejseplanen samt oplever stor tilfredshed med skifte mellem Flextrafik og bus/tog.



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.

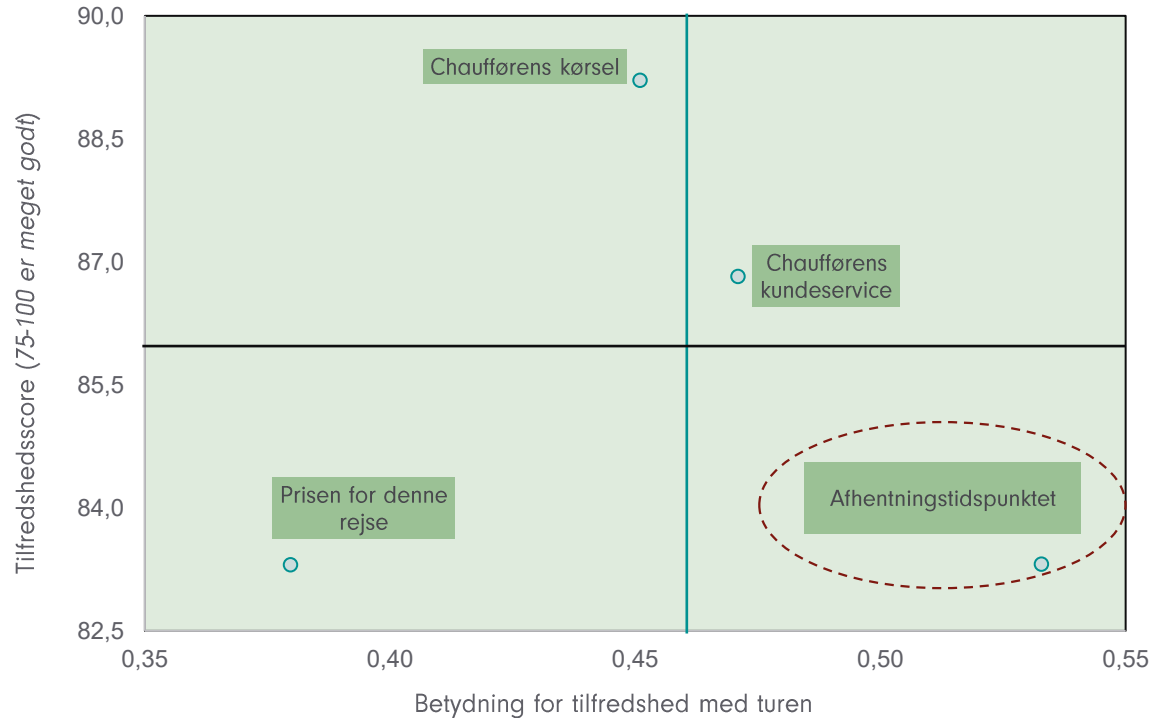
Fire forhold har signifikant betydning for tilfredsheden med den seneste tur i år 2023: "afhentningstidspunktet", "chaufførens kørsel", "chaufførens kundeservice" & "prisen på denne rejse".

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

Ved at øge tilfredsheden med "afhentningstidspunktet" med 1 point på en skala fra 0 til 100 vil den samlede tilfredshed med turen øges med 2,9 point på en skala fra 0-100.



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 igen i 2023 bør være det primære indsatsområde. Tilfredhedsscoren for afhentningstidspunktet ligger nemlig relativt lavt, mens afhentningstidspunktet har rigtig stor betydning for den samlede tilfredshed med turen.

Overordnet set ligger alle parametre i modellen dog højt på tilfredshedsskalaen, der går fra 0 til 100.



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

Tema	Spørgsmål: Hvor tilfreds er du med.....	Score	Effekt	Forklaringsandel
Chauffør – kundeservice	Chaufførens kundeservice (var chaufføren smilende og hjælpsom)	86,8	0,14	18%
Rettidighed – afhentning	Afhentningstidspunktet	83,3	0,29	37%
Chauffør - kørsel	Chaufførens kørsel	89,2	0,20	26%
Prisen	Prisen for denne rejse	83,3	0,14	18%
Rettidighed – ankomst*	Ankomsttidspunktet	84,7		
Chaufførens service ved sikkerhed*	Chaufførens service ifm. at fastspænde korrekt og forsvarligt under turen	89,9		
Rengøring*	Rengøringen af bilen (både indvendigt og udvendigt)	90,6		
Bilens indretning*	Bilens indretning og komfort	85,1		
Rejsetid*	Turens varighed	89,0		
Chauffør – hjælpsomhed*	Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen	88,6		

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

I både 2019 og 2021 havde chaufførens kundeservice og afhentningstidspunktet en signifikant effekt på tilfredsheden. Dette er også gældende i 2023.



Resultater

Overordnede
parametre

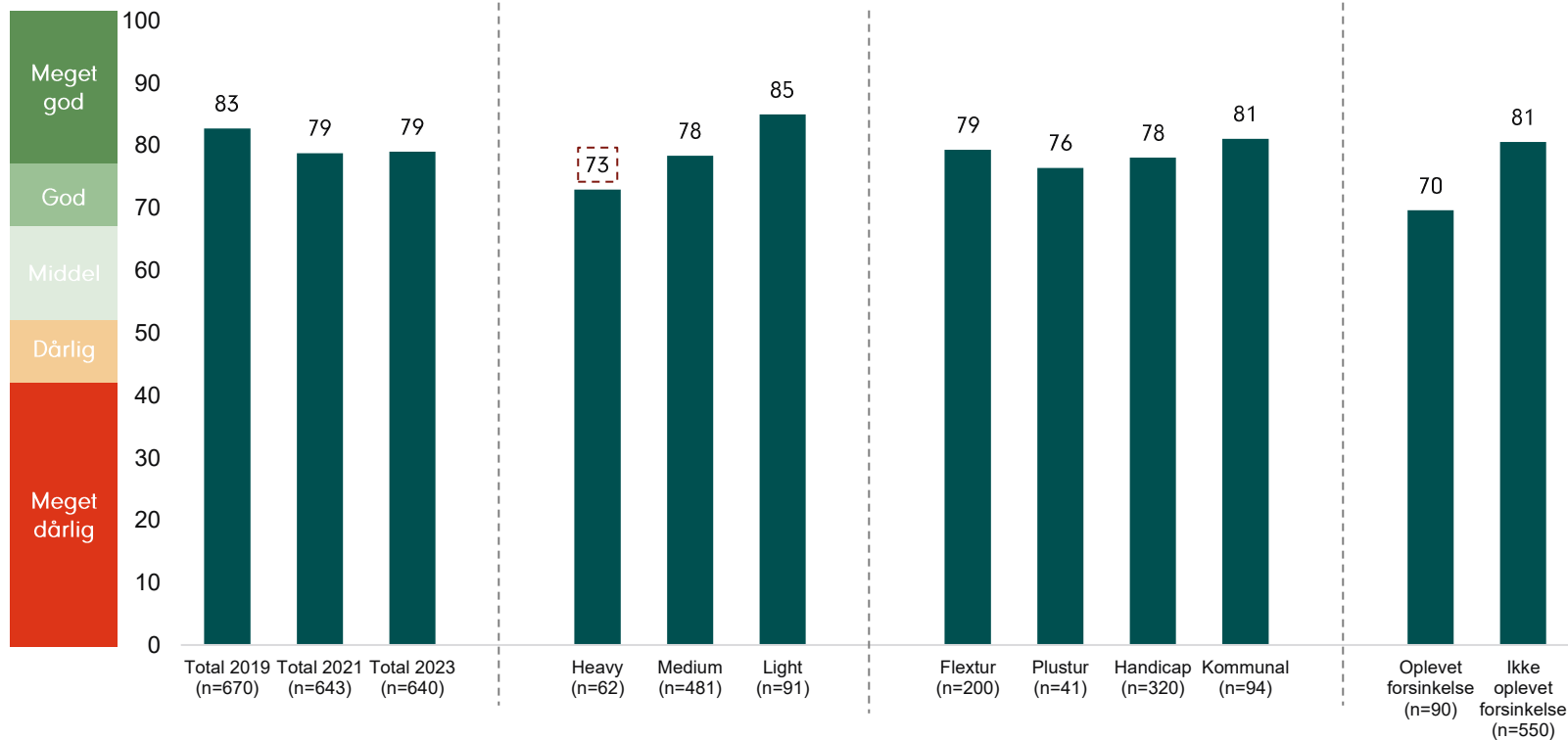




Tilfredshed med Flextrafik generelt

Total og fordelt på målgrupper

Q2. Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?



Overordnet set er den generelle tilfredshed med Flextrafik høj i 2023.

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

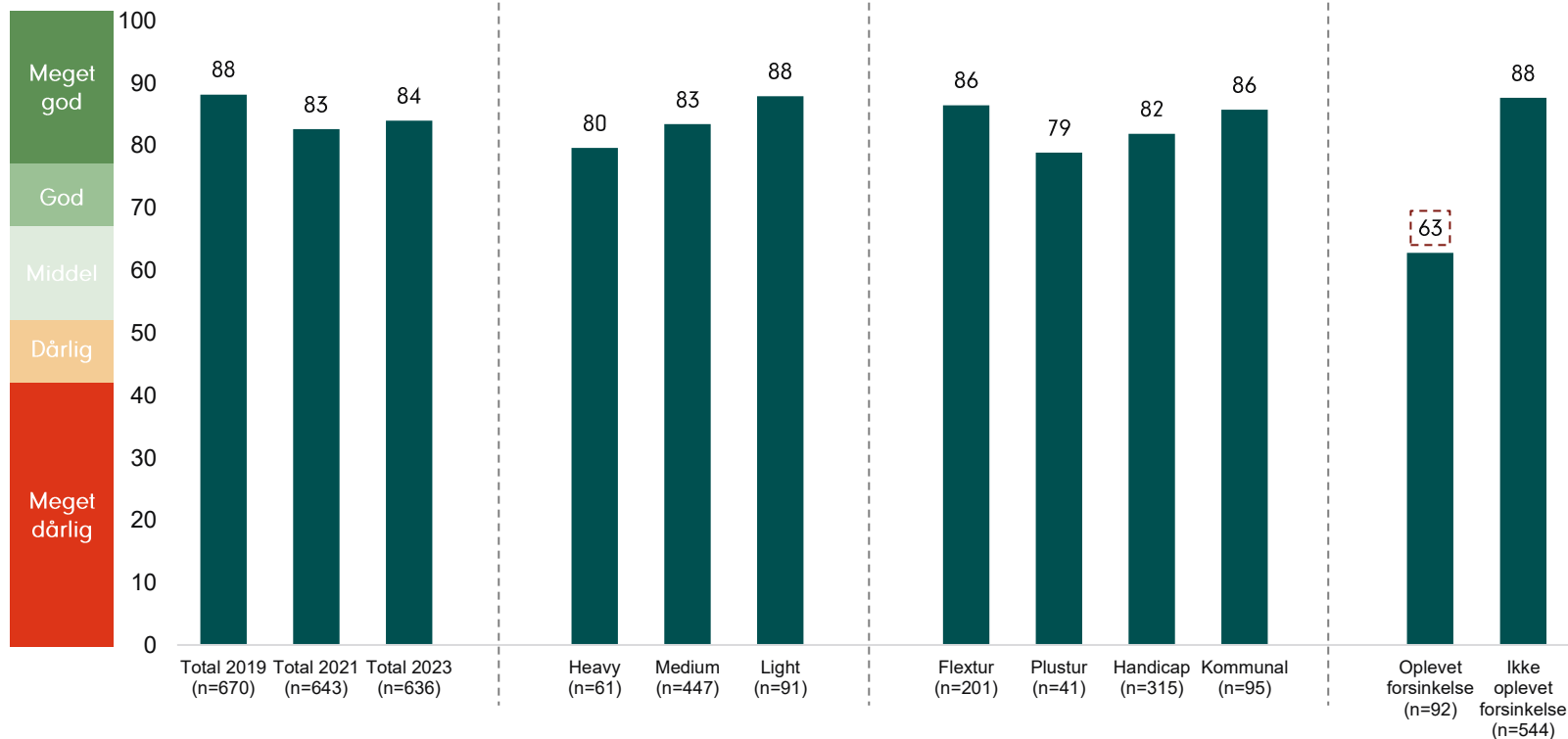




Tilfredshed med seneste tur med Flextrafik

Total og fordelt på målgrupper

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



Tilfredsheden er ligger på et højt niveau og er steget med 1 indekspoint siden 2021. Det giver dog et dyk i tilfredsheden, når man har oplevet forsinkelse på rejsen.

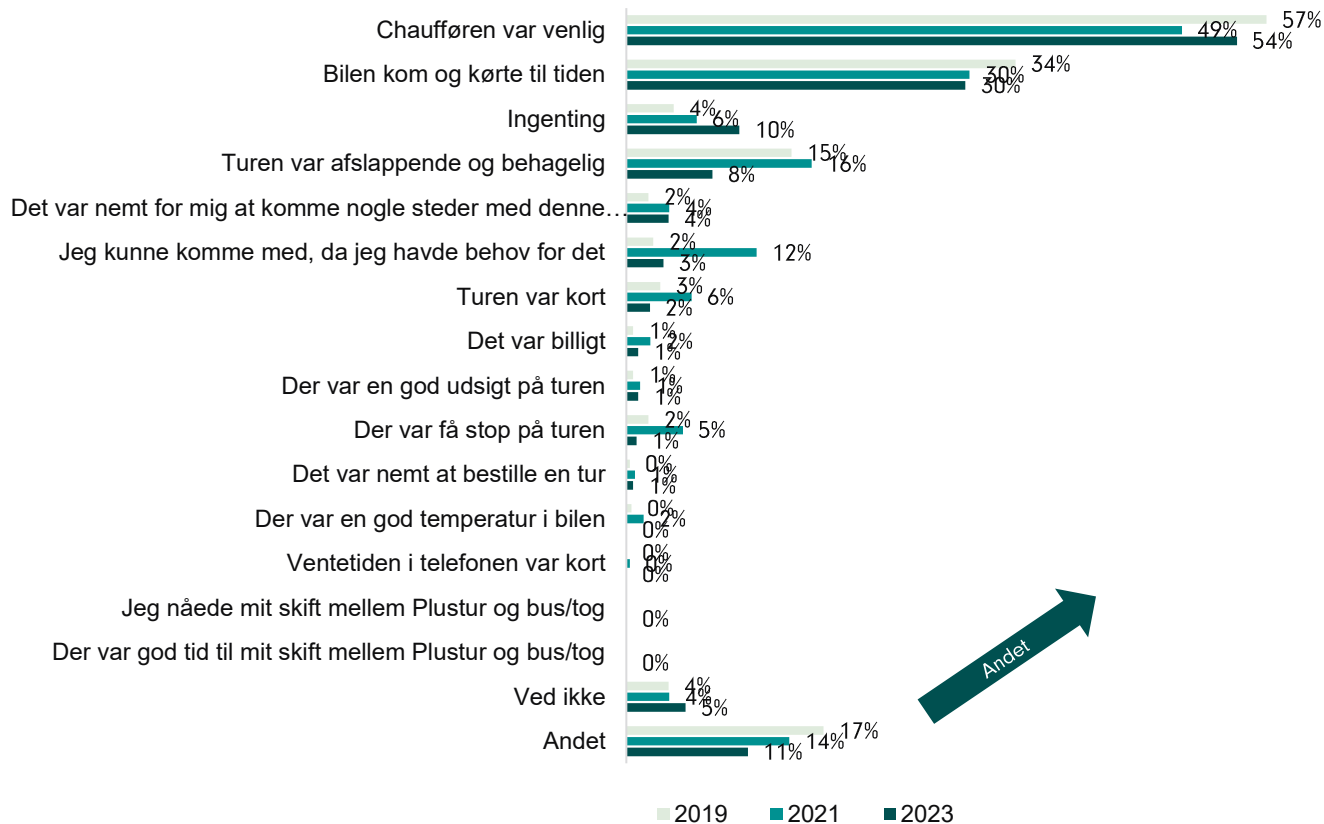
Totalen, vist til venstre, udgør gennemsnittet Handicap, Flextur, Plustur og Kommunal kørsel.



Positive oplevelser med seneste tur



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



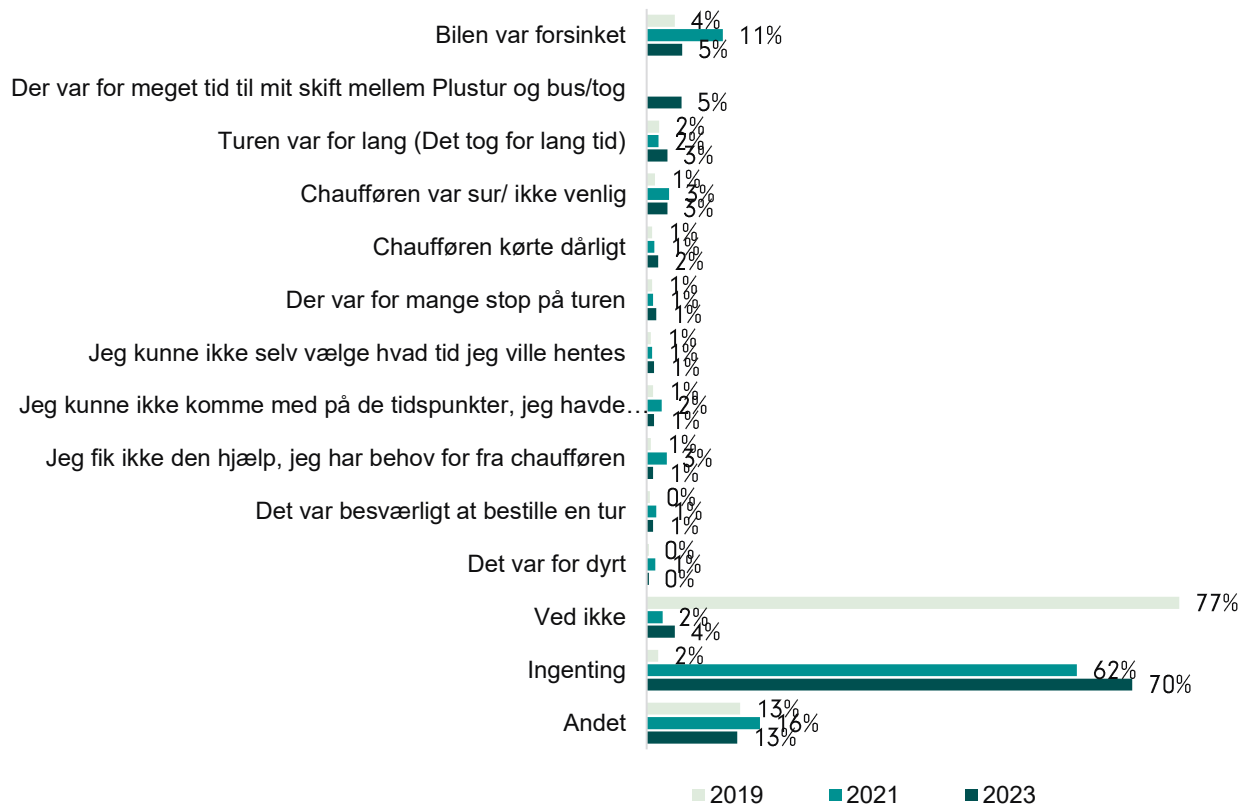
- Kørslen var god*
- Blev spændt ordentligt fast*
- En chauffør der kunne tale dansk og ikke talte telefon*
- De kører nemt og ordentligt, og det hele er fint*
- Det var en fin bil, der kom til tiden*



Negative oplevelser med seneste tur



Q5. - Hvad synes du var dårligt ved din seneste tur med Flextrafik?



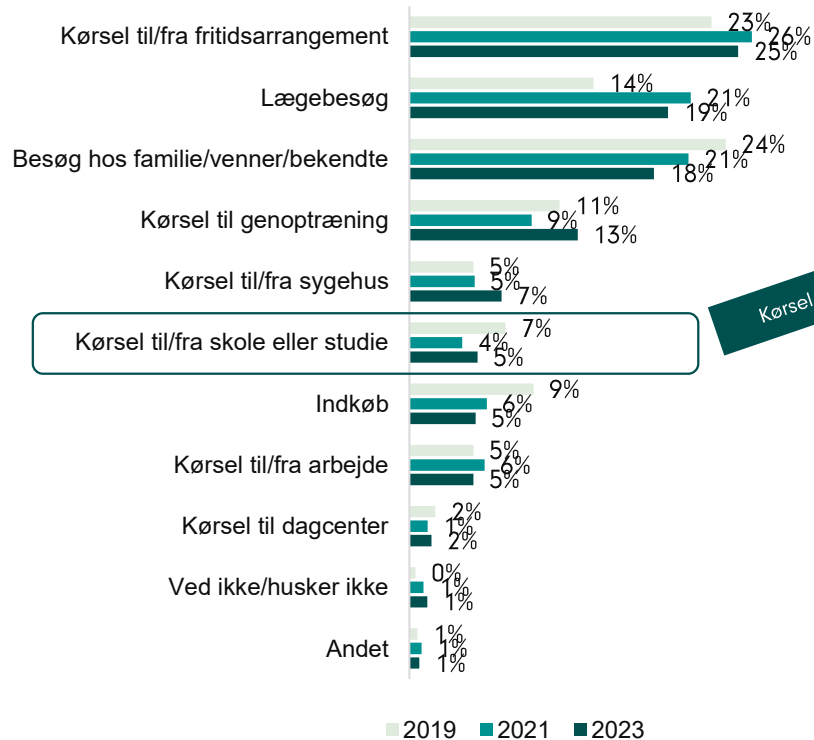
- Chaufføren ville ikke køre det sted hen, jeg skulle
- Man skal bestille i rigtig god tid
- Det er en høj bil, så jeg kunne næsten ikke få benene op
- Bilen er ikke nem at komme op i og ikke rar at sidde i
- Der er tit udenlandske chauffører, der er svære at kommunikere med



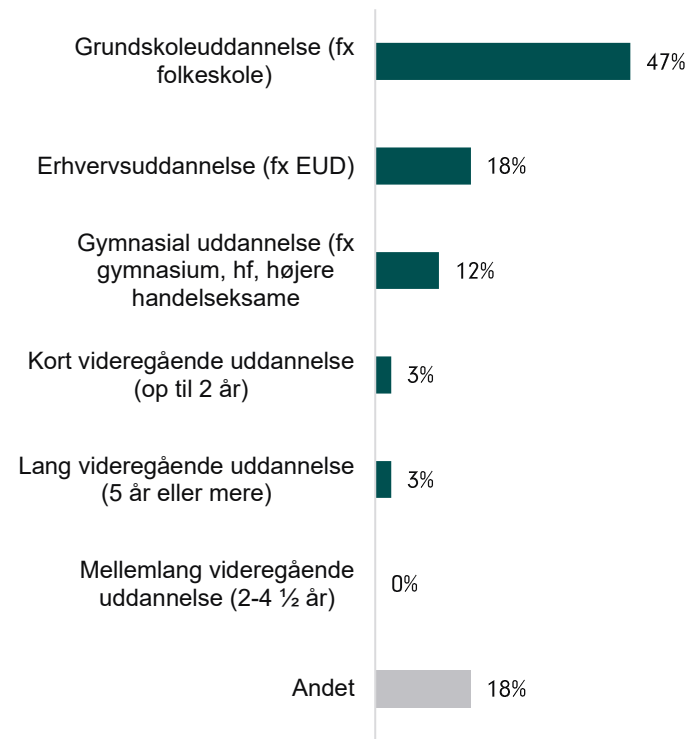


Formål med seneste tur

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



Q3sub1 - Hvilken skole eller studie? (n=34)



Resultater

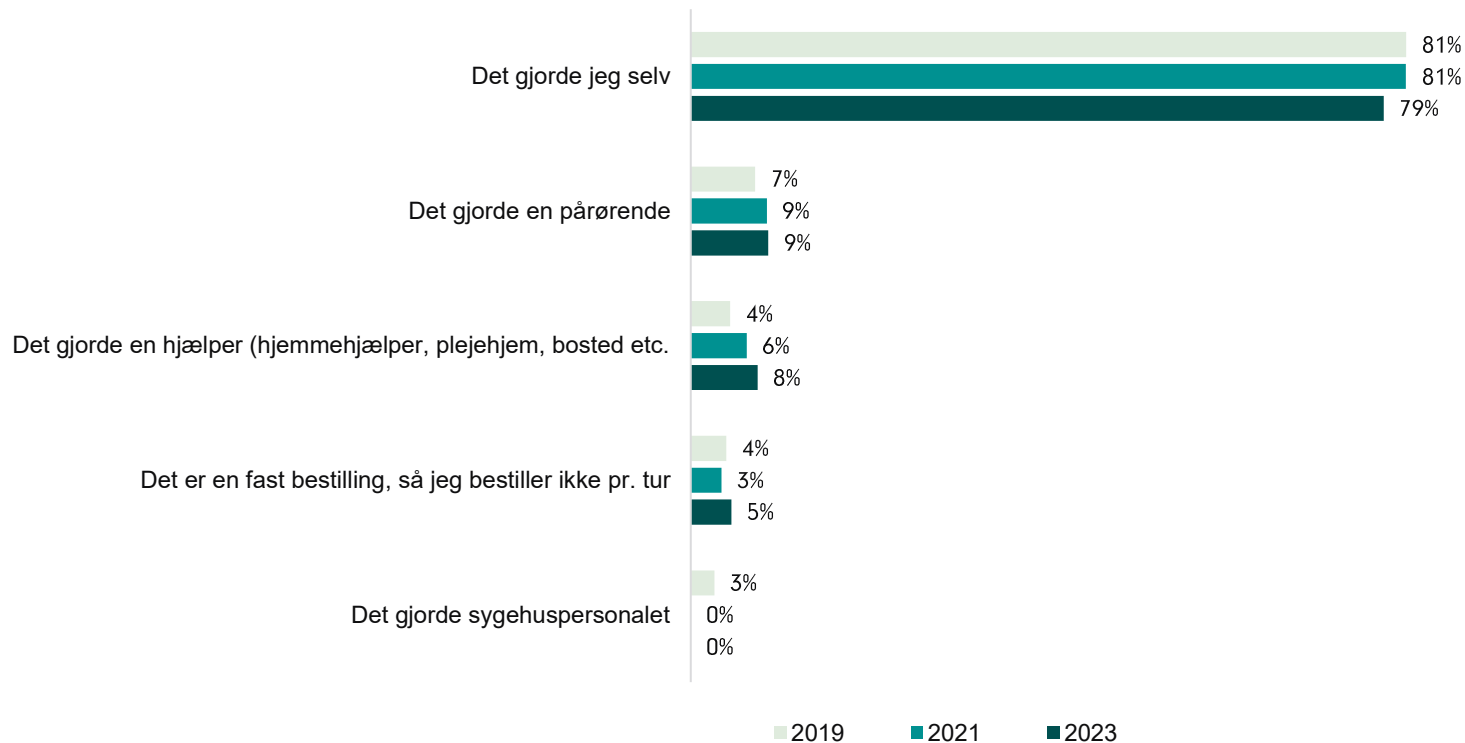
Bestilling og behov





Bestilling af Flextrafik

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



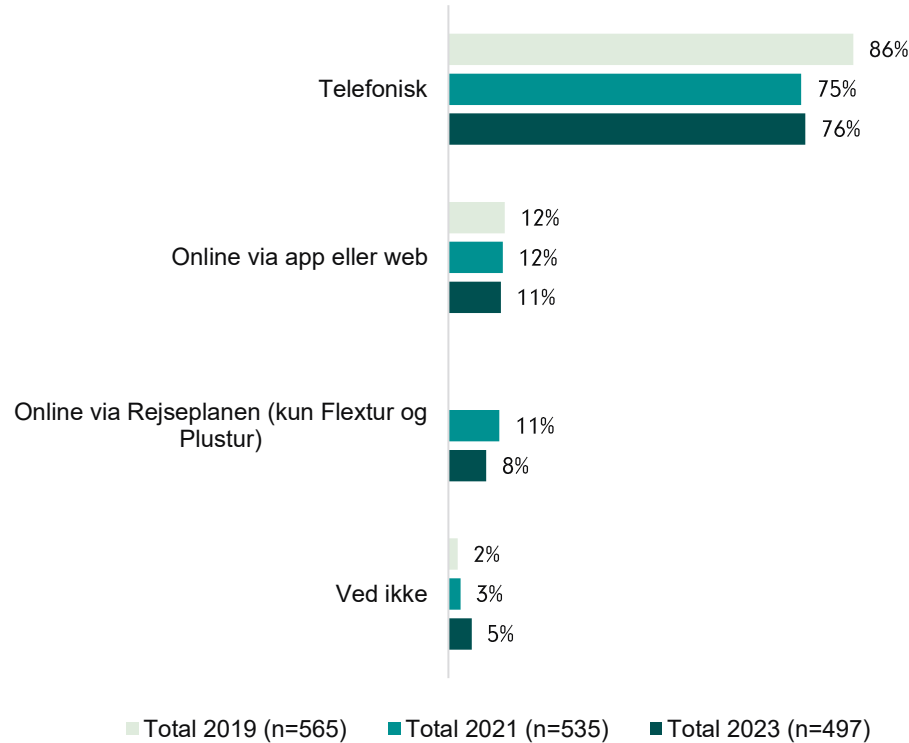
8 ud af 10 ture bestilles igen i 2023 af passageren selv.



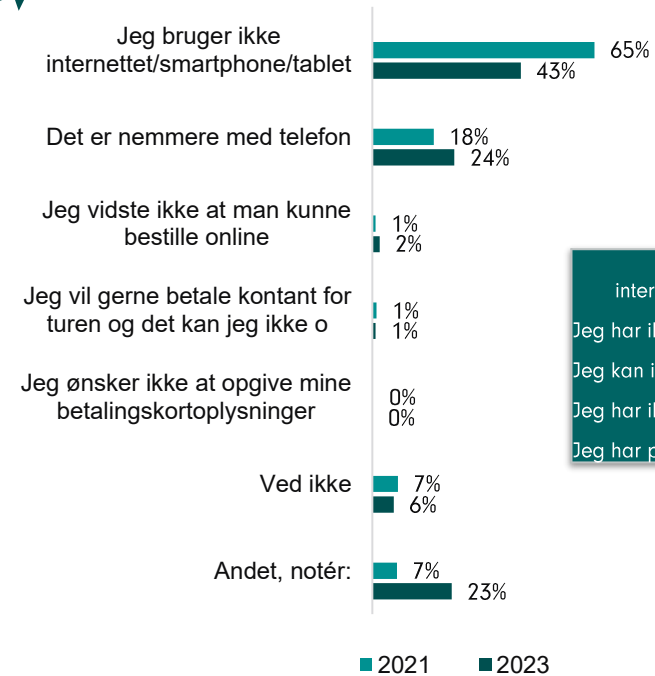


Bestillingsmetode

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" (n=439)
 Jeg har ikke smartphone/tablet/computer 33%
 Jeg kan ikke finde ud af online 56%
 Jeg har ikke internet 9%
 Jeg har prøvet online, men det virker ikke 2%

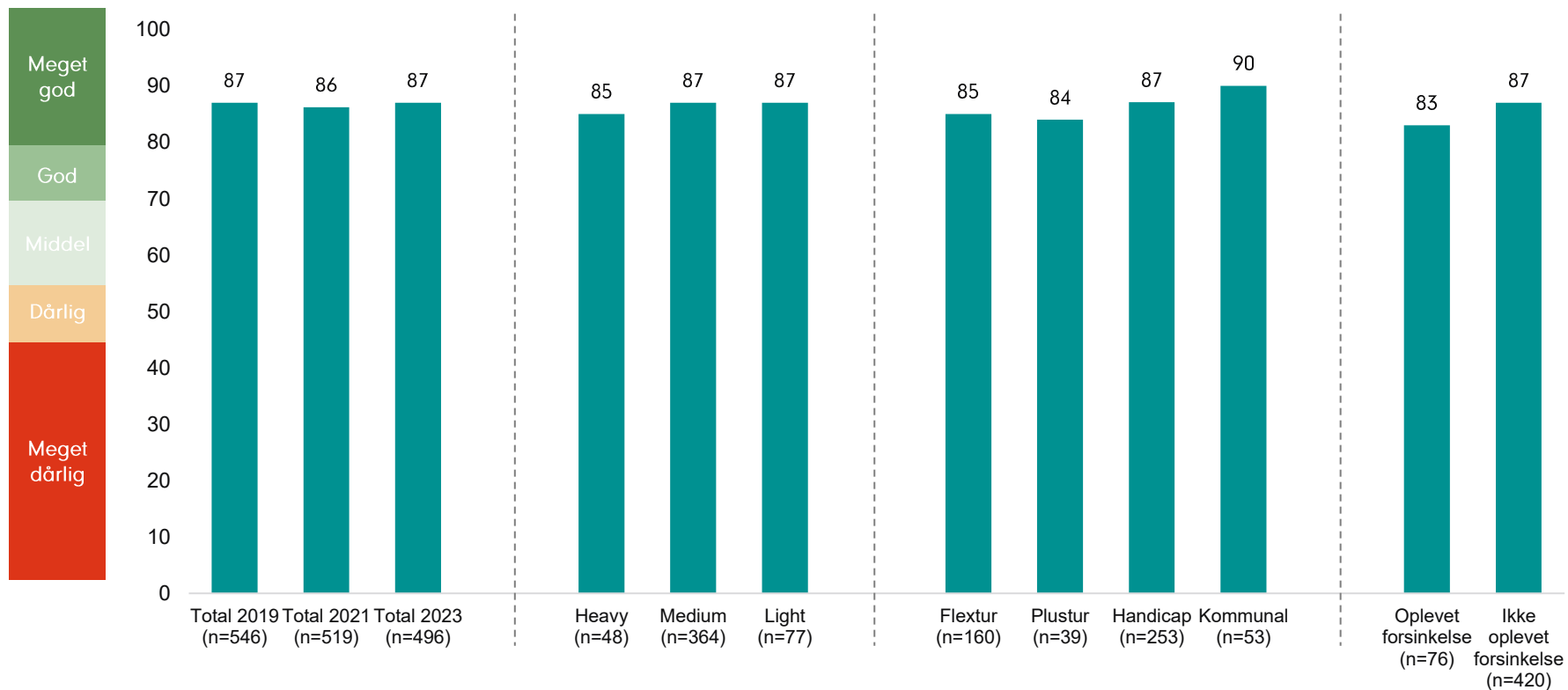




Tilfredshed med bestilling

Total og fordelt på målgrupper

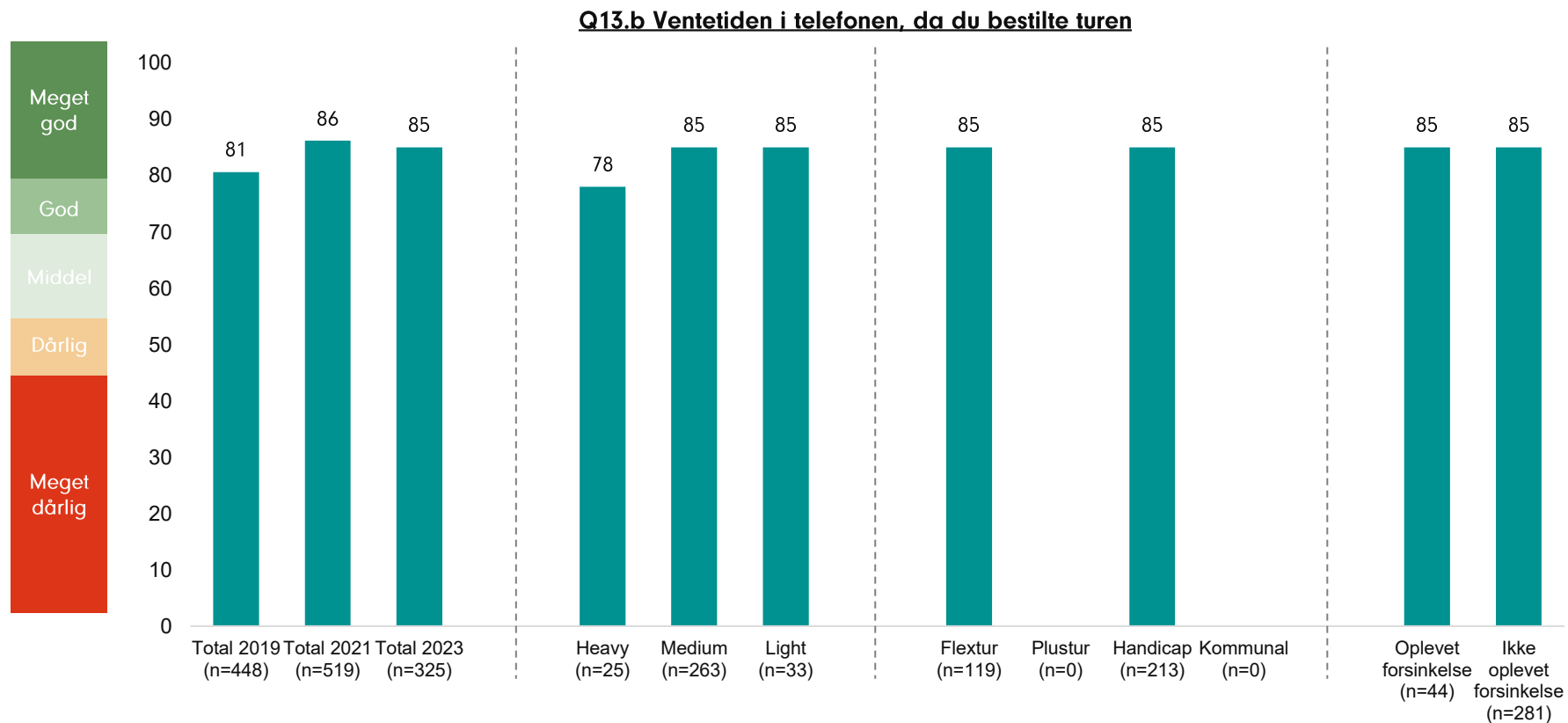
Q13.a Alt i alt med bestillingen af din rejse





Tilfredshed med ventetid i telefon

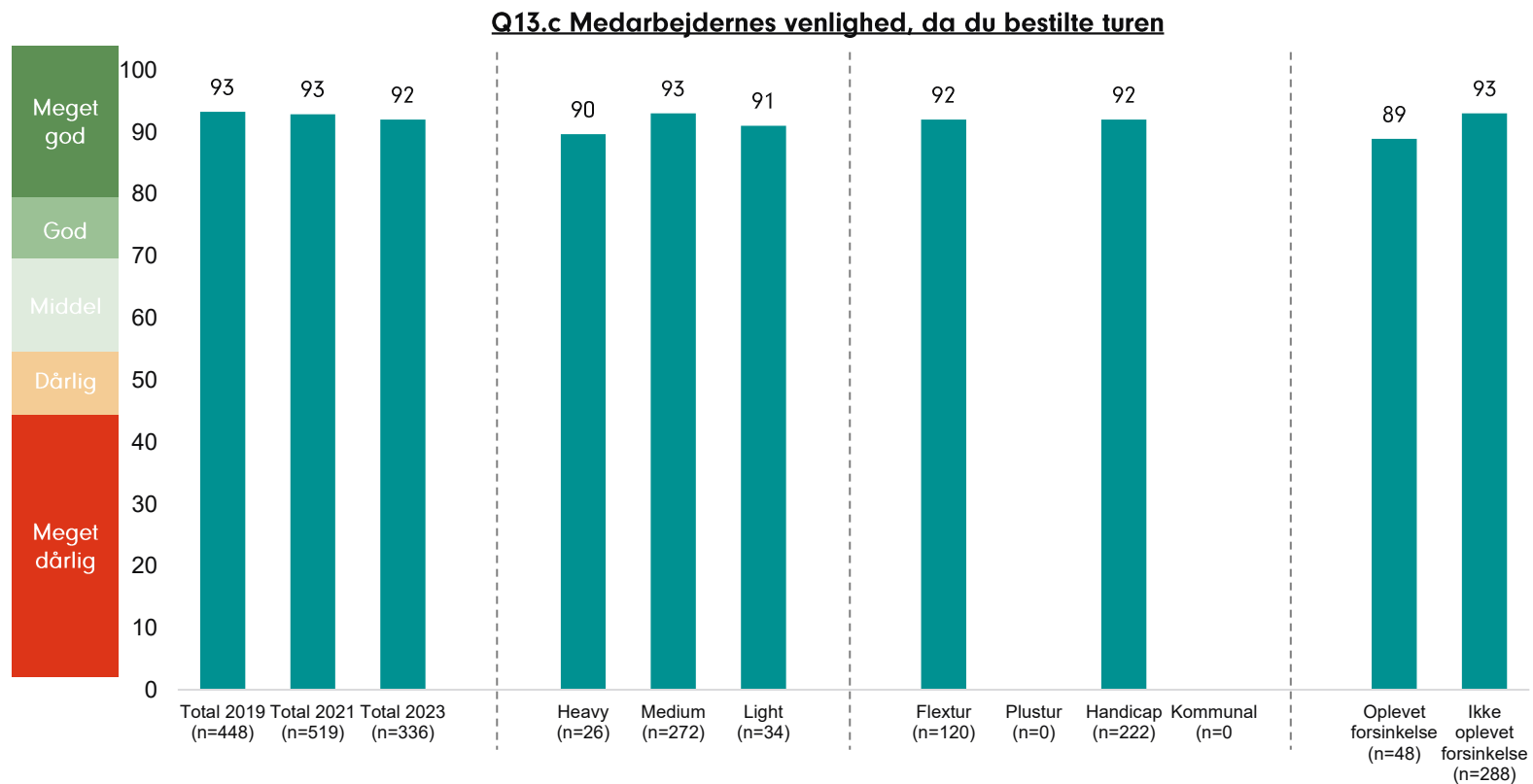
Total og fordelt på målgrupper





Tilfredshed med medarbejderen

Total og fordelt på målgrupper

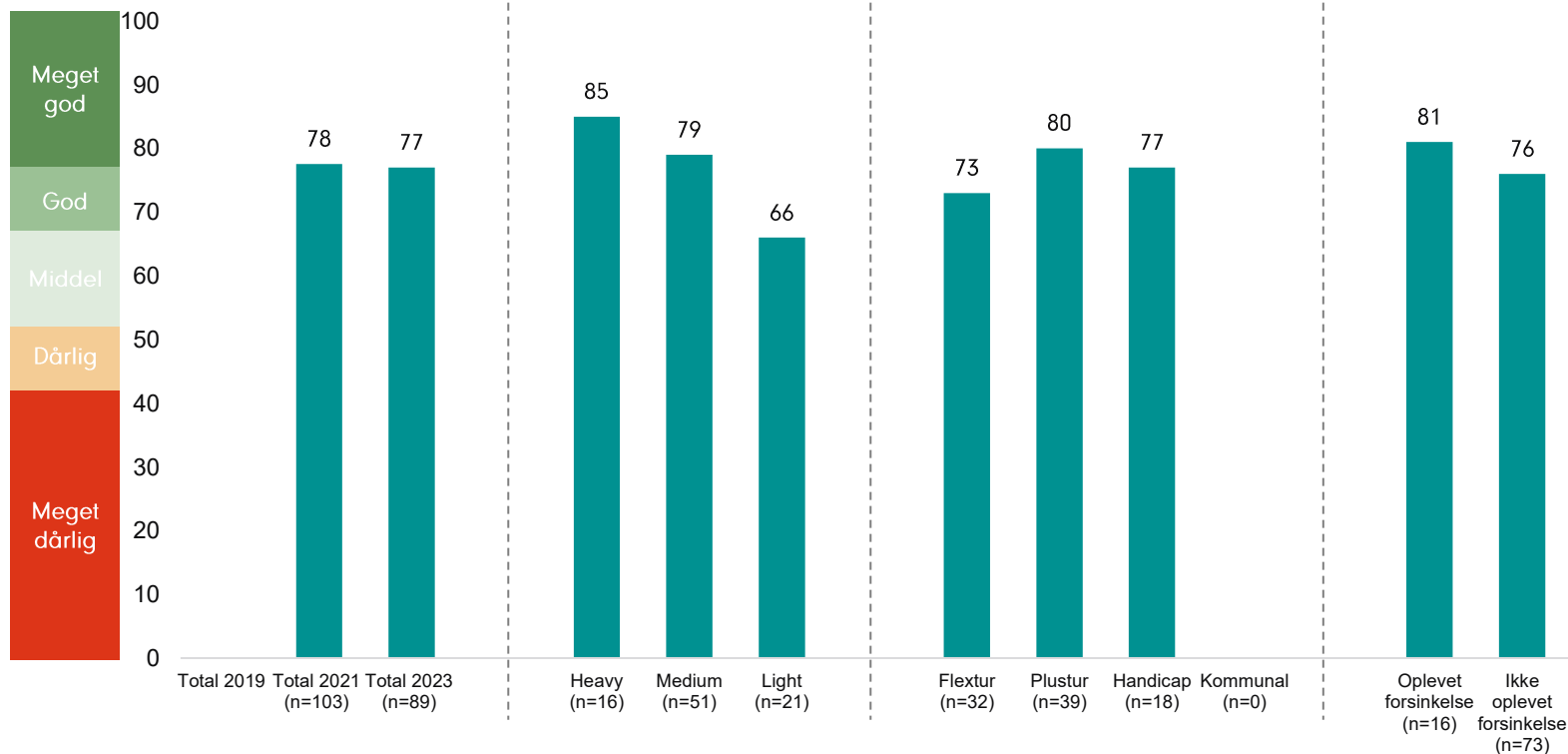




Tilfredshed med bestillingssystemets brugervenlighed ved online bestilling

Total og fordelt på målgrupper

Q13.d Bestillingssystemets brugervenlighed ved onlinebestilling



”Hvorfor er du ikke tilfreds med brugervenligheden i bestillingssystemet?”
(multipelt spørgsmål) (n=28)

- Der opstår ofte tekniske fejl 57%
- Den oplyste rejsetid er svær at finde 21%
- Det er svært at logge ind 14%
- Det er svært at oprette sig som bruger 7%
- Jeg får ikke den rejsetid, jeg gerne vil have 7%
- Jeg ved ikke, hvordan jeg skal afbestille turen 7%
- Andet 57%

Der er sket en signifikant stigning i andelen, der angiver, at der ofte opstår tekniske fejl!

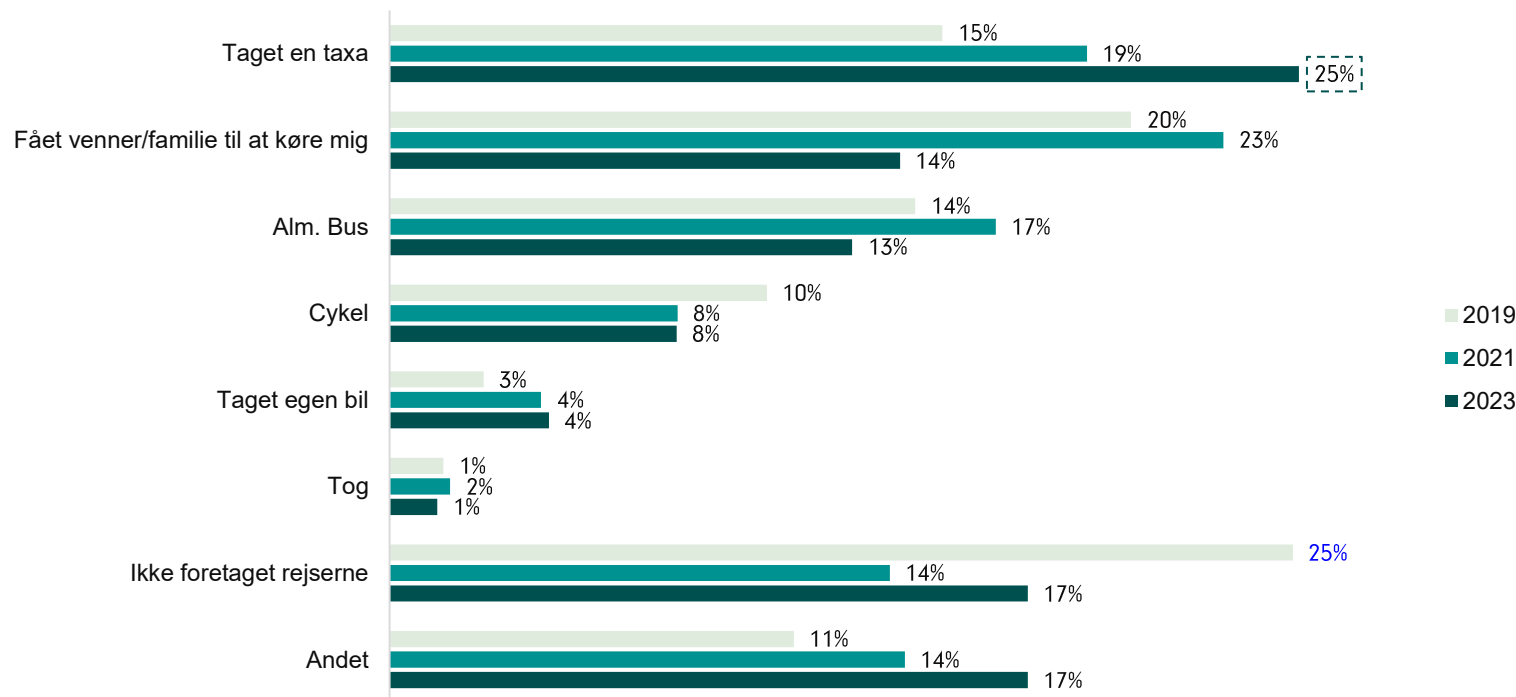
Ingen data for 2019





Behov for Flextrafik

Q9a - Hvis du ikke havde Flextrafik til rådighed, hvad ville du så have benyttet som erstatning for dine rejser med Flextrafik?



Hvis ikke åben kørsel (Flextur og Plustur) var tilgængelig, ville flere i 2023 have taget en taxa



Resultater

Bilen og kjøreturen

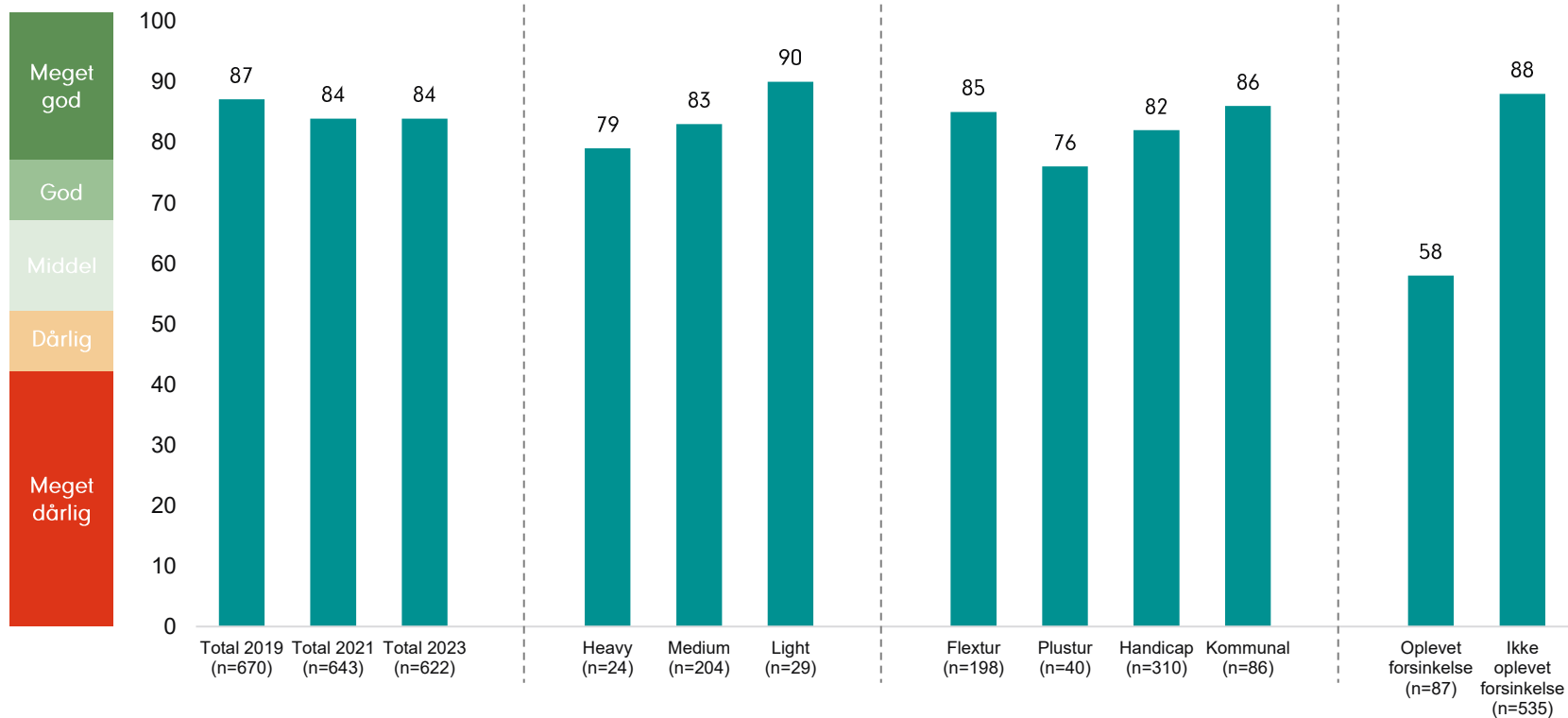




Tilfredshed med afhentningstidspunkt

Total og fordelt på målgrupper

Q14. Afhentningstidspunktet



Tilfredsheden med afhentningstidspunktet er langt større for flextur end plustur

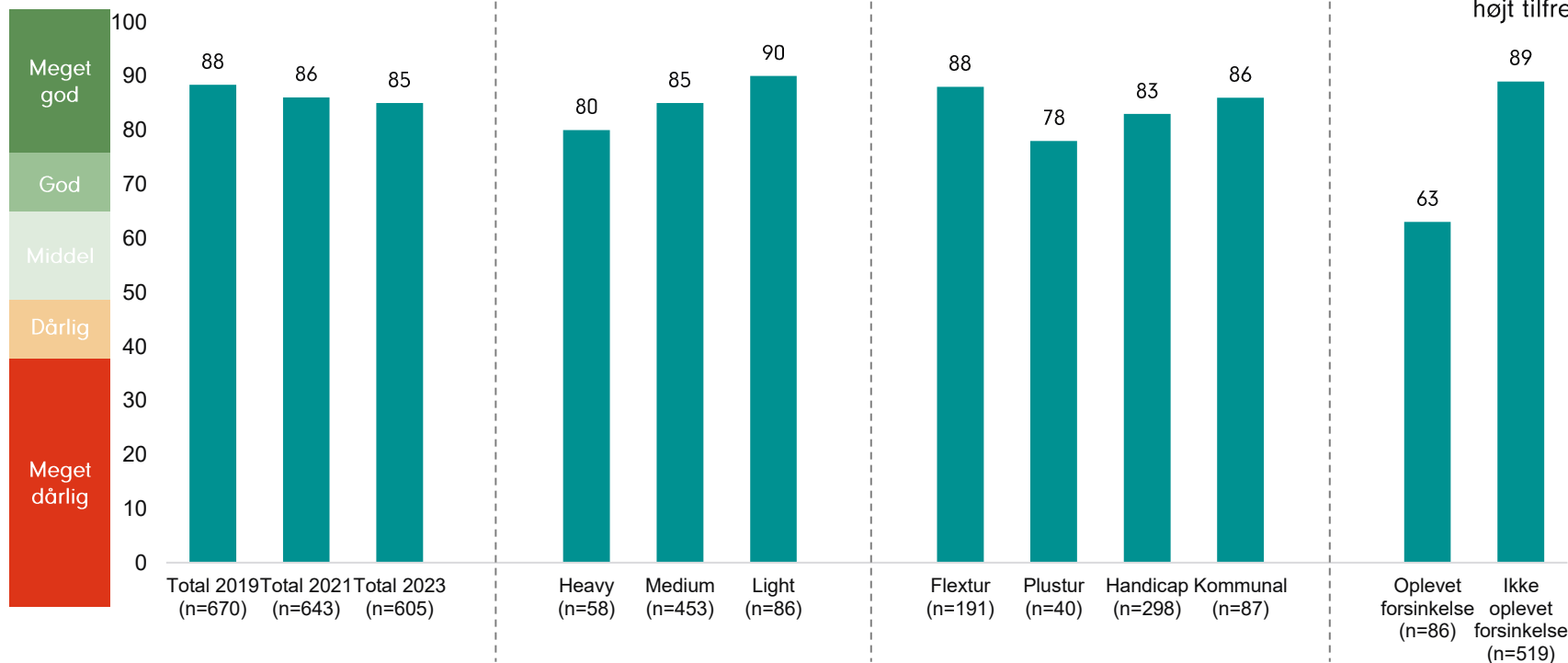




Tilfredshed med ankomsttidspunkt

Total og fordelt på målgrupper

Q14. Ankomsttidspunktet



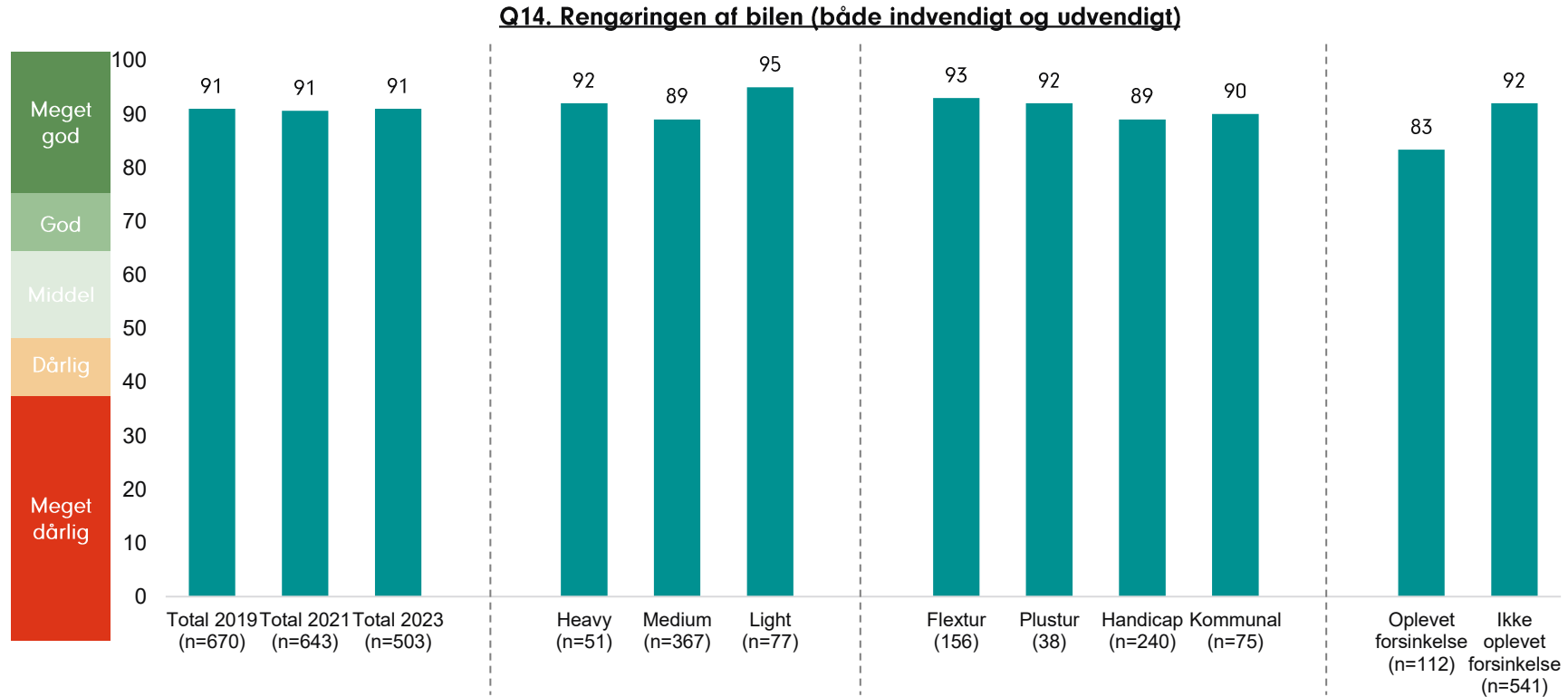
Tilfredsheden med ankomsttidspunktet er faldet yderligere i 2023, men ligger stadig på et højt tilfredshedsniveau.





Tilfredshed med rengøring af bilen

Total og fordelt på målgrupper

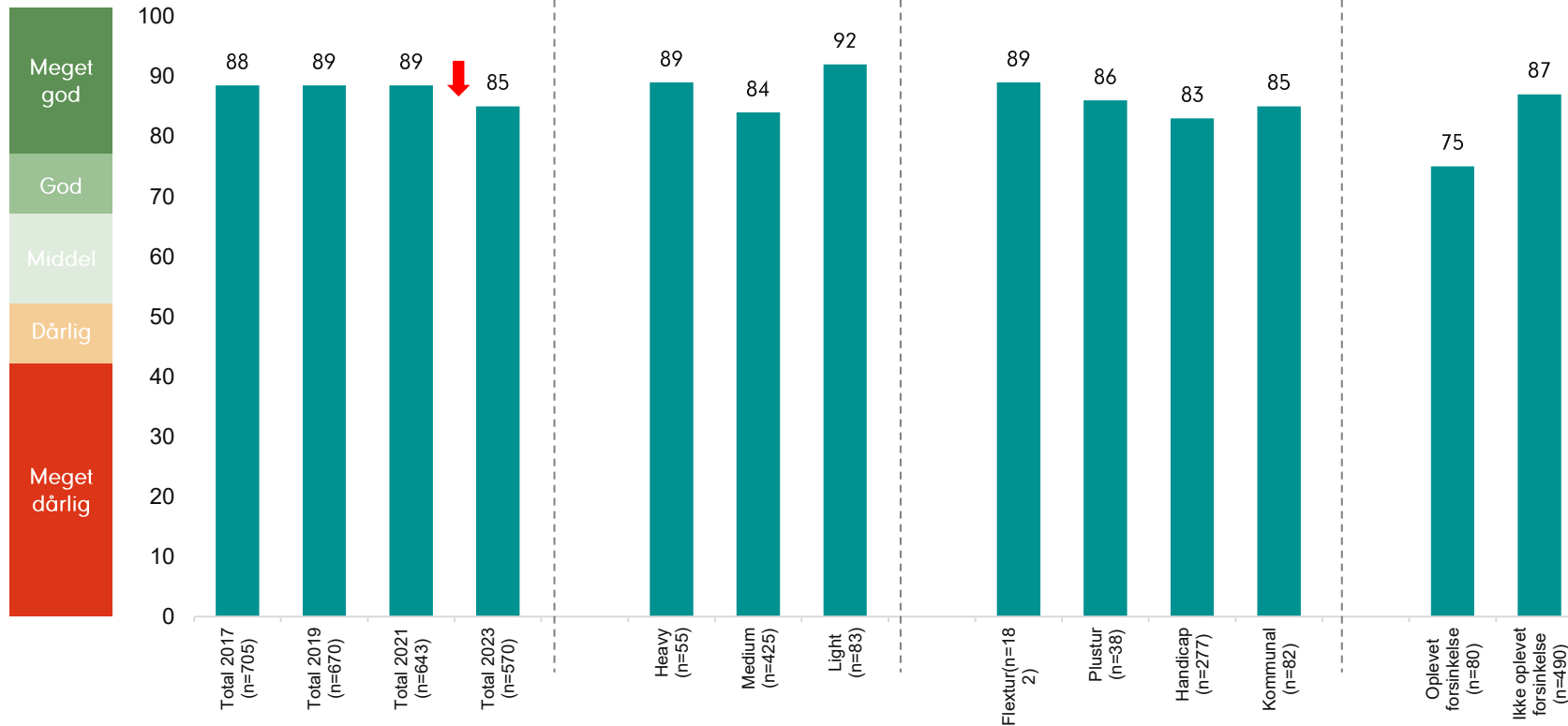




Tilfredshed med indretning og komfort

Total og fordelt på målgrupper

Generel tilfredshed



Signifikante forskelle iff. sidste måling vises med pile

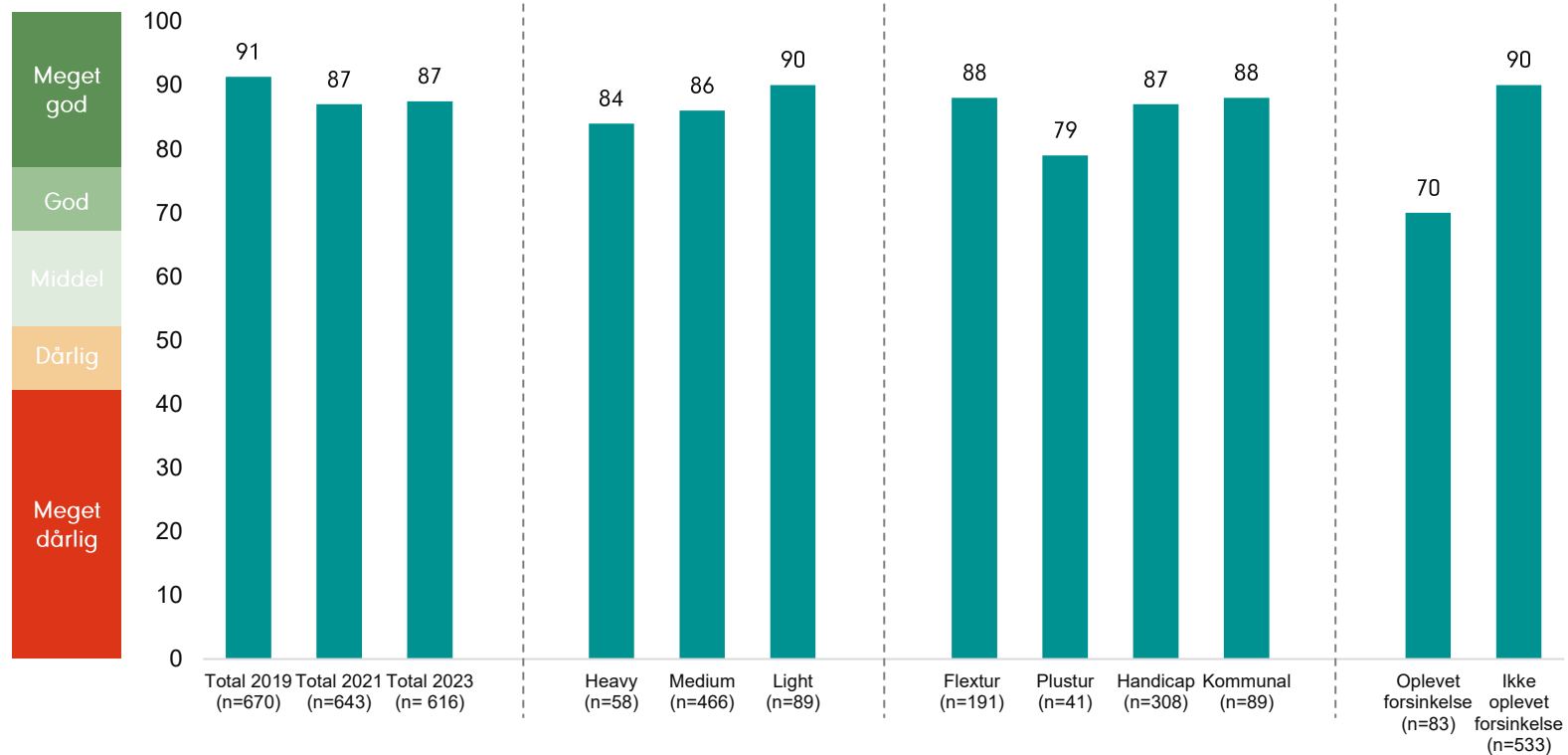




Tilfredshed med chaufførens kundeservice

Total og fordelt på målgrupper

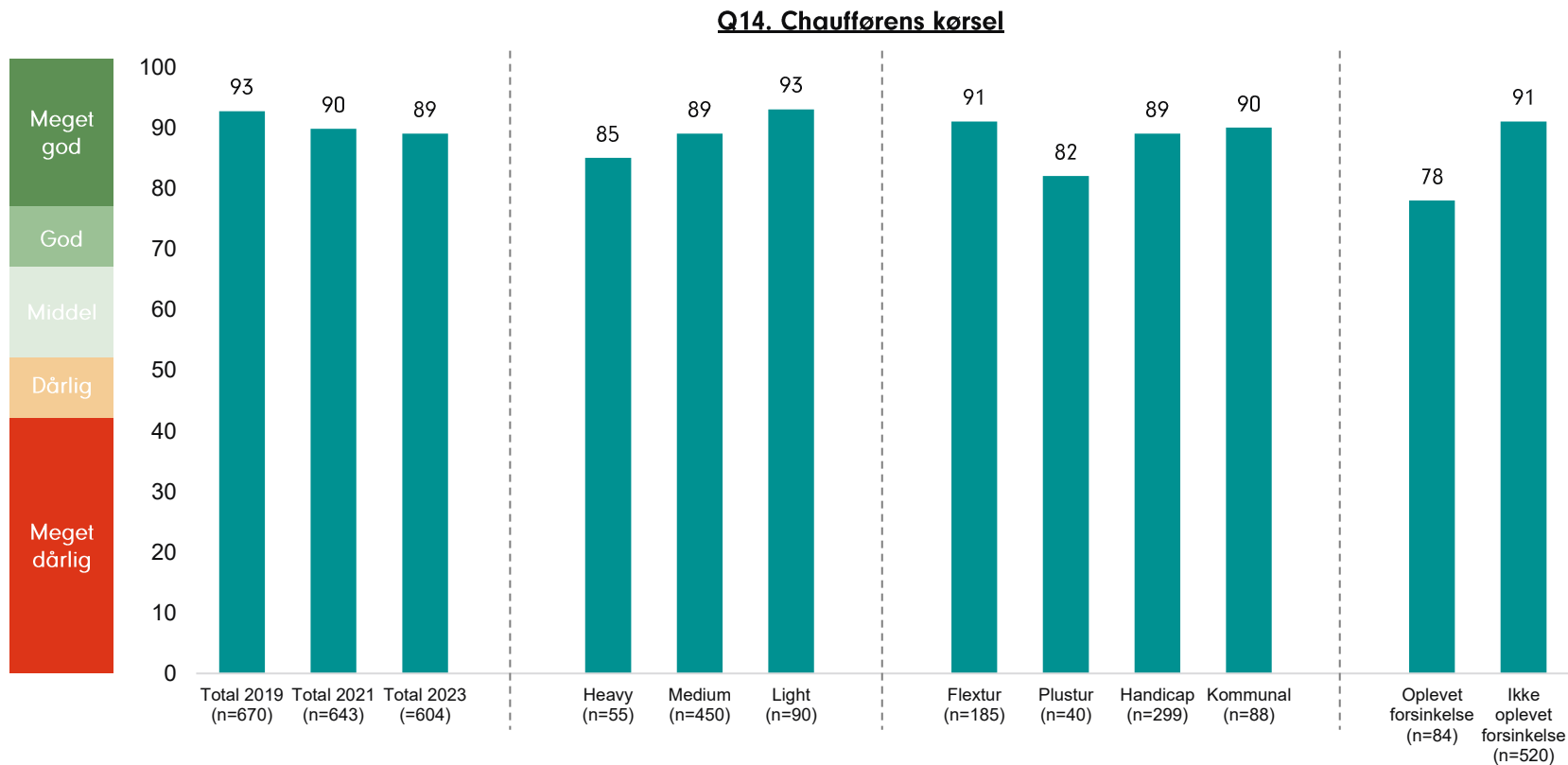
Q14. Chaufførens kundeservice (var chaufføren smilende og hjælpsom)





Tilfredshed med chaufførens kørsel

Total og fordelt på målgrupper

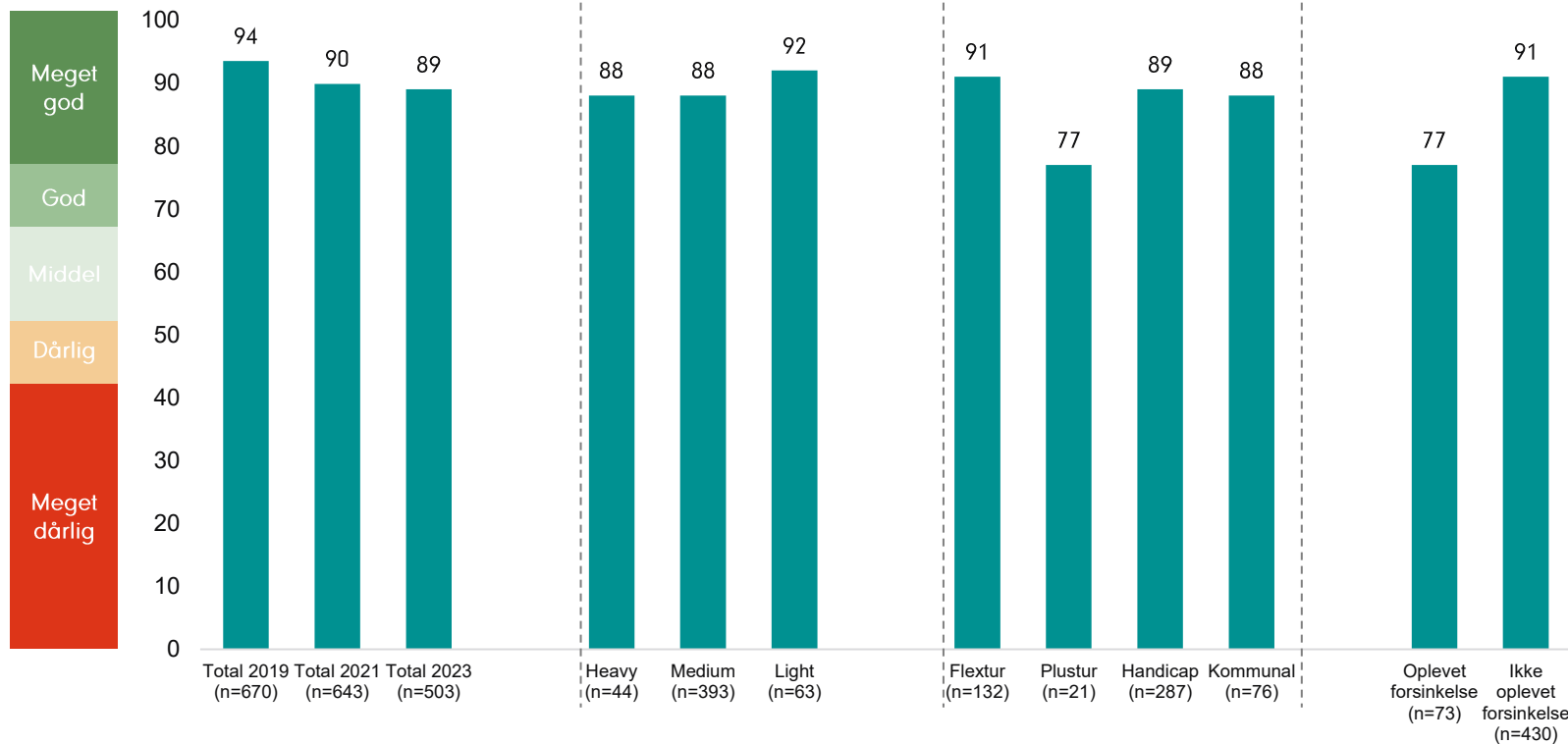




Tilfredshed med chaufførens hjælp

Total og fordelt på målgrupper

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



Der registreres igen i 2023 et fald i chaufførens villighed til at hjælpe passagerer. Der er dog stadig tale om et meget højt tilfredshedsniveau.

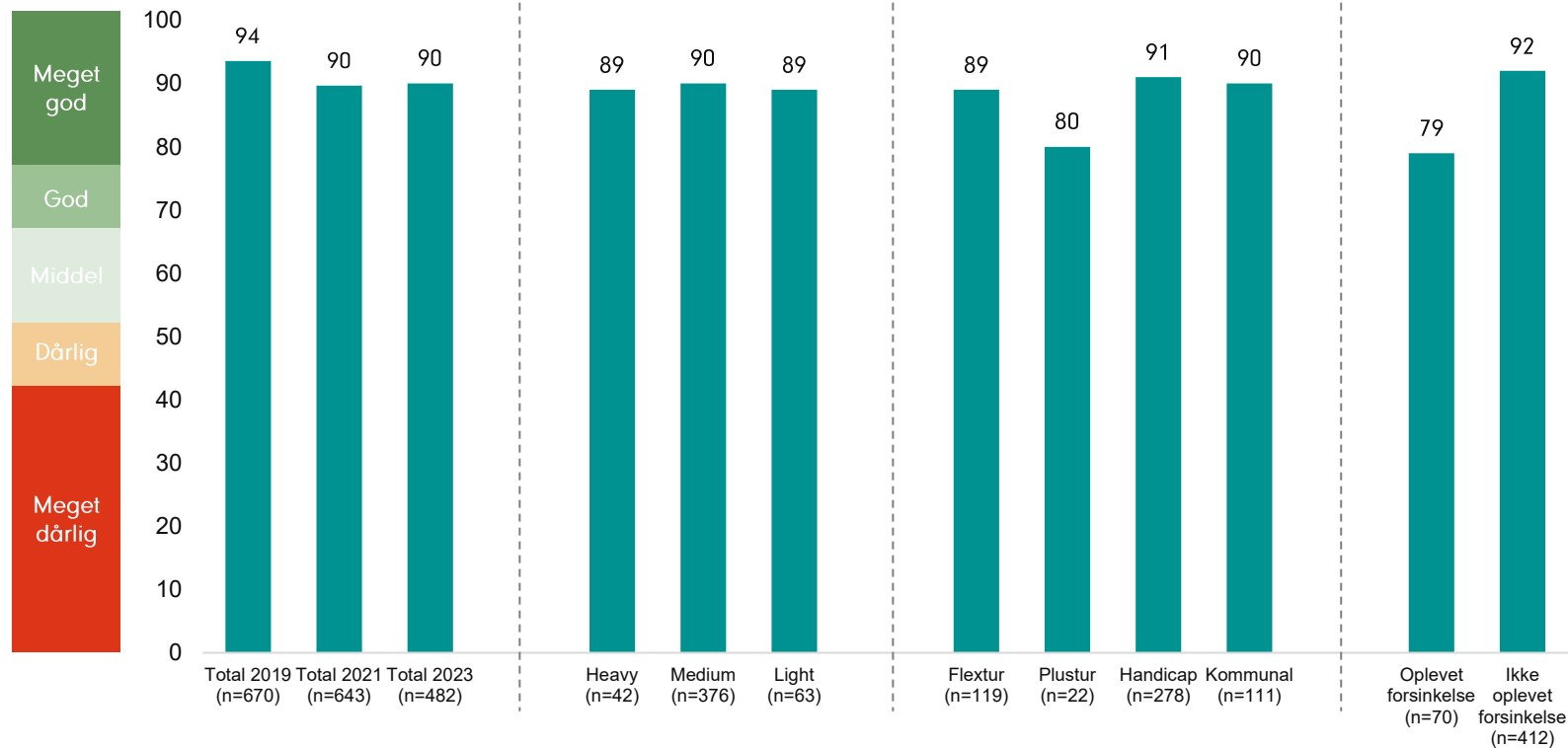




Tilfredshed med chaufførens service

Total og fordelt på målgrupper

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



Når det kommer til chaufførens service er der overordnet set ingen ændring siden 2021

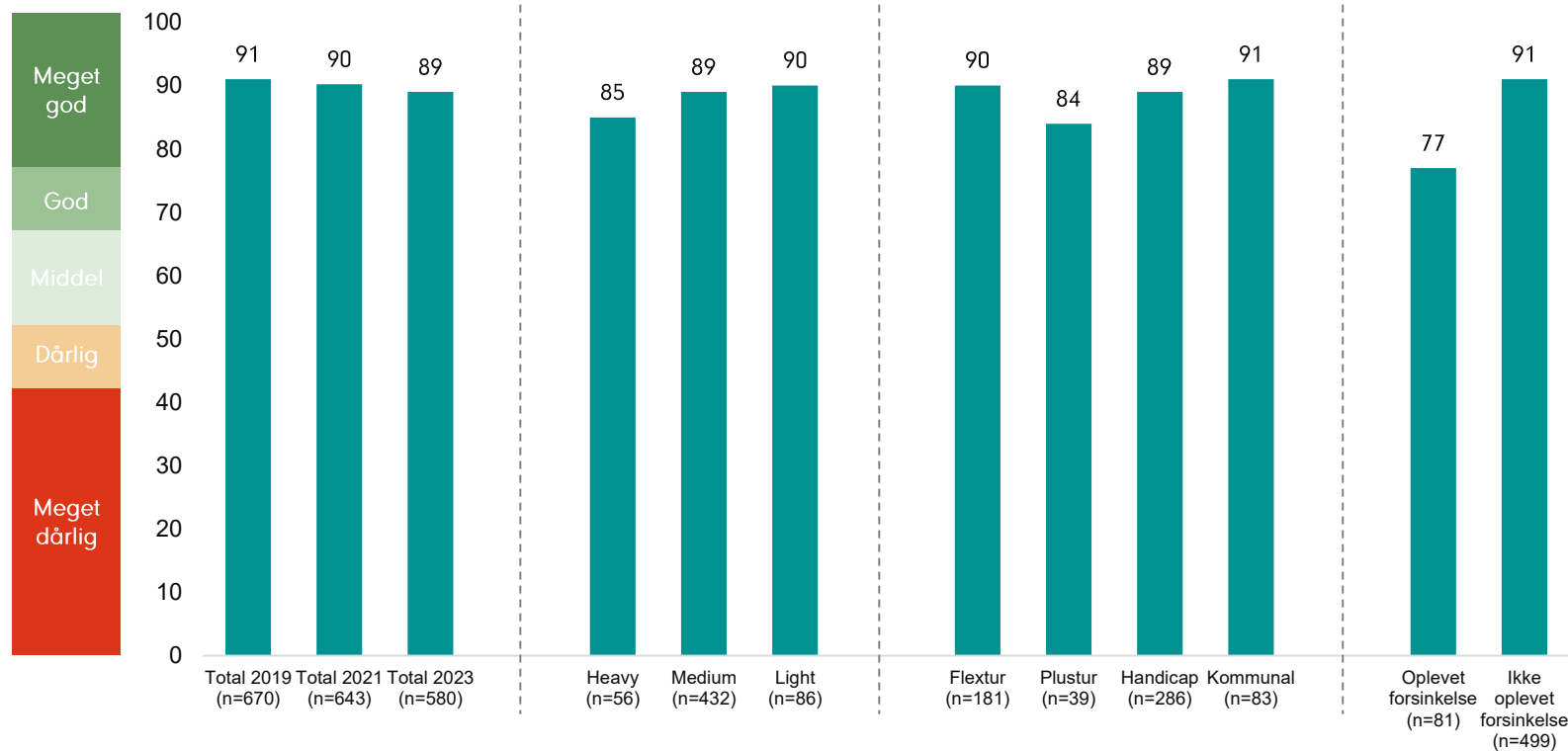




Tilfredshed med turens varighed

Total og fordelt på målgrupper

Q14. Turens varighed



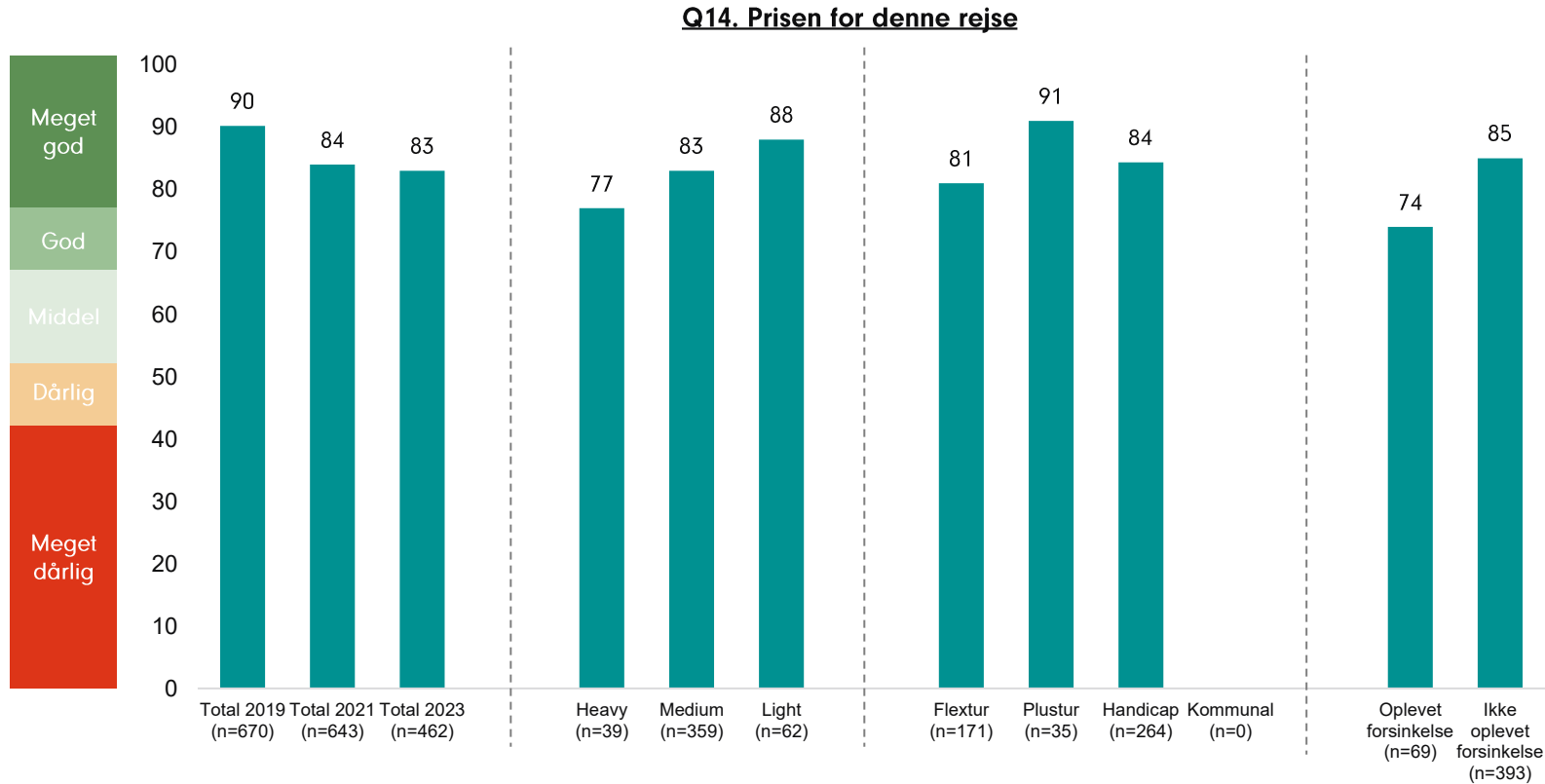
Tilfredsheden med turens varighed er faldet med et enkelt indekspoint siden 2021. Tilfredsheden med turens varighed ligger dog overordnet set på et meget højt niveau





Tilfredshed med prisen

Total og fordelt på målgrupper



Tilfredsheden med prisen for denne rejse fortsætter med at falde fra 2021 til 2023



Resultater

Kontaktpunkter og
forsinkelser

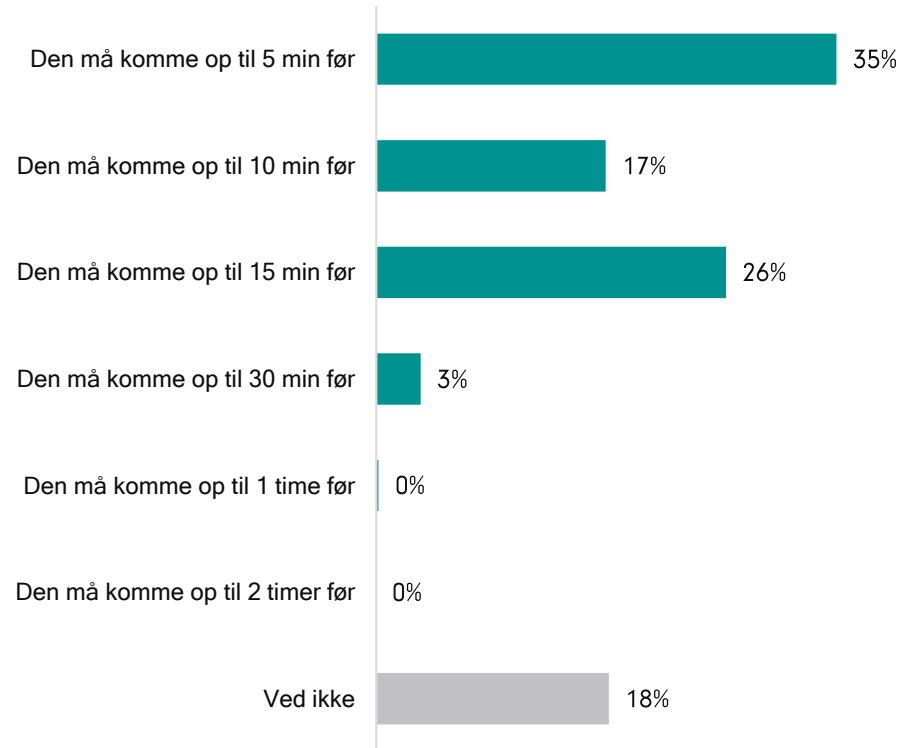




Der er mange, der ikke har styr på reglerne for afhentningstidspunkt

Total og fordelt på rejsefrekvens

Q11. Hvor tidligt kan din vogn komme i forhold til det oplyste tidspunkt for afhentning? (2023 n=408)



NB Q11 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.

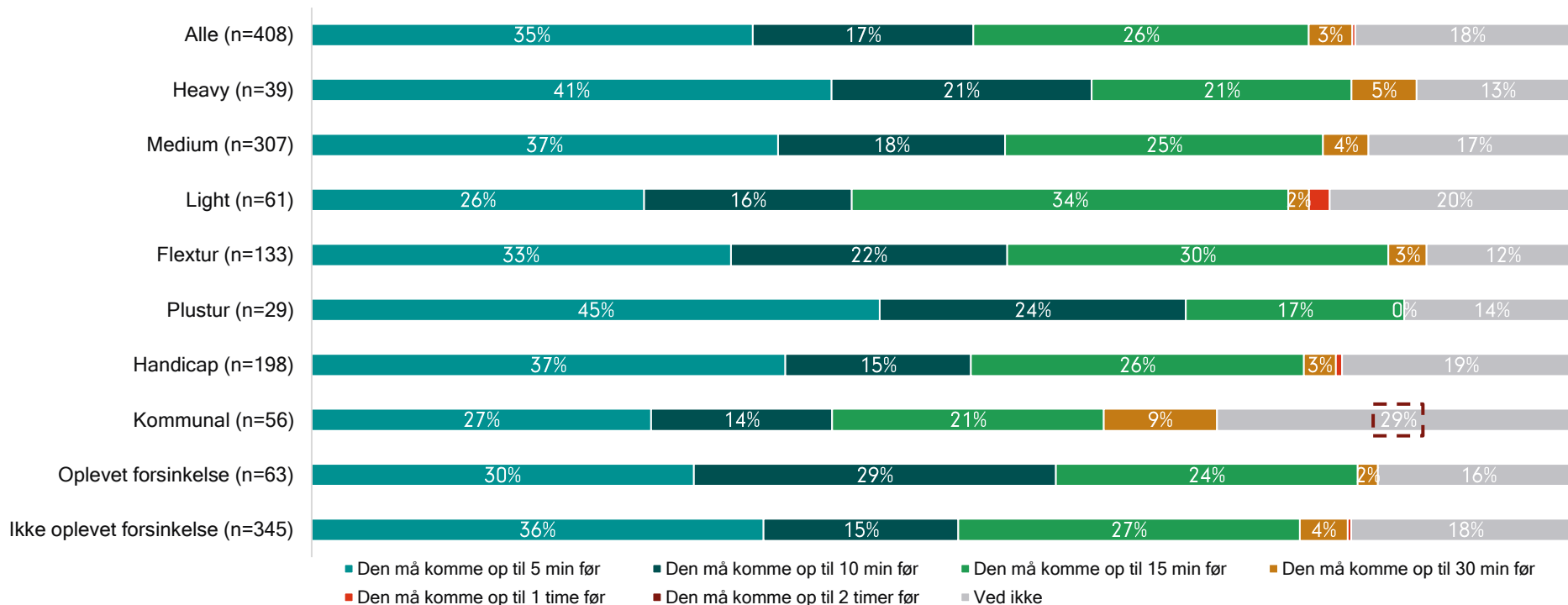




Der er mange, der ikke har styr på reglerne for afhentningstidspunkt

Total og fordelt på rejsefrekvens

Q11. Hvor tidligt kan din vogn komme i forhold til det oplyste tidspunkt for afhentning?



NB Q11 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.

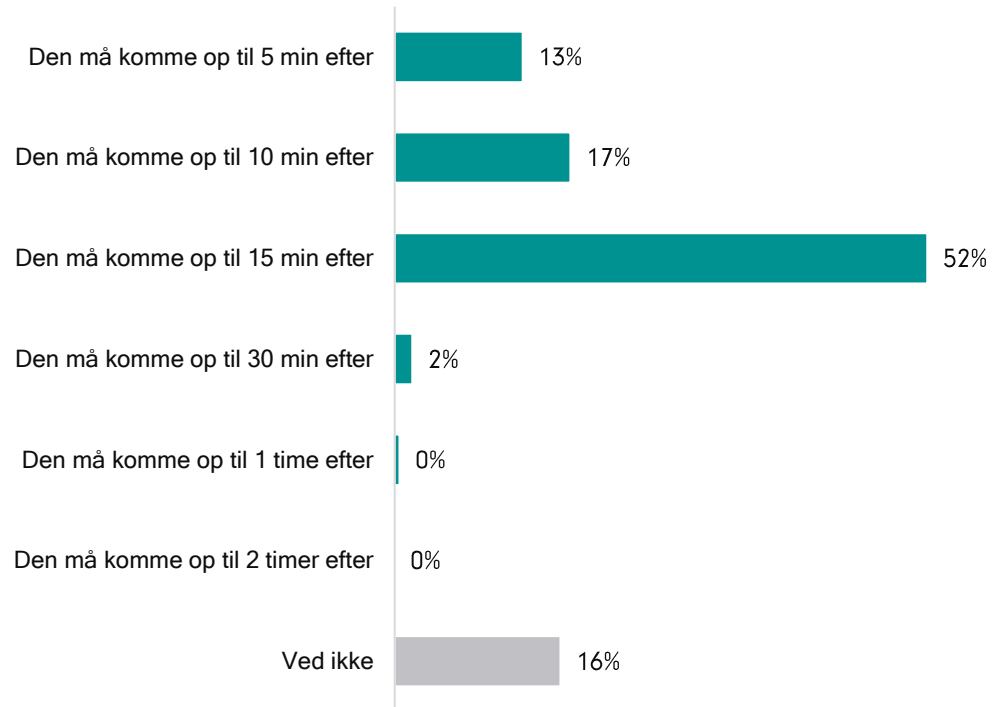


Behov ved afhentning

Total og fordelt på kørselsordning



Q12. Hvor sent kan din vogn komme i forhold til det oplyste tidspunkt for afhentning? (2023 n=408)



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.



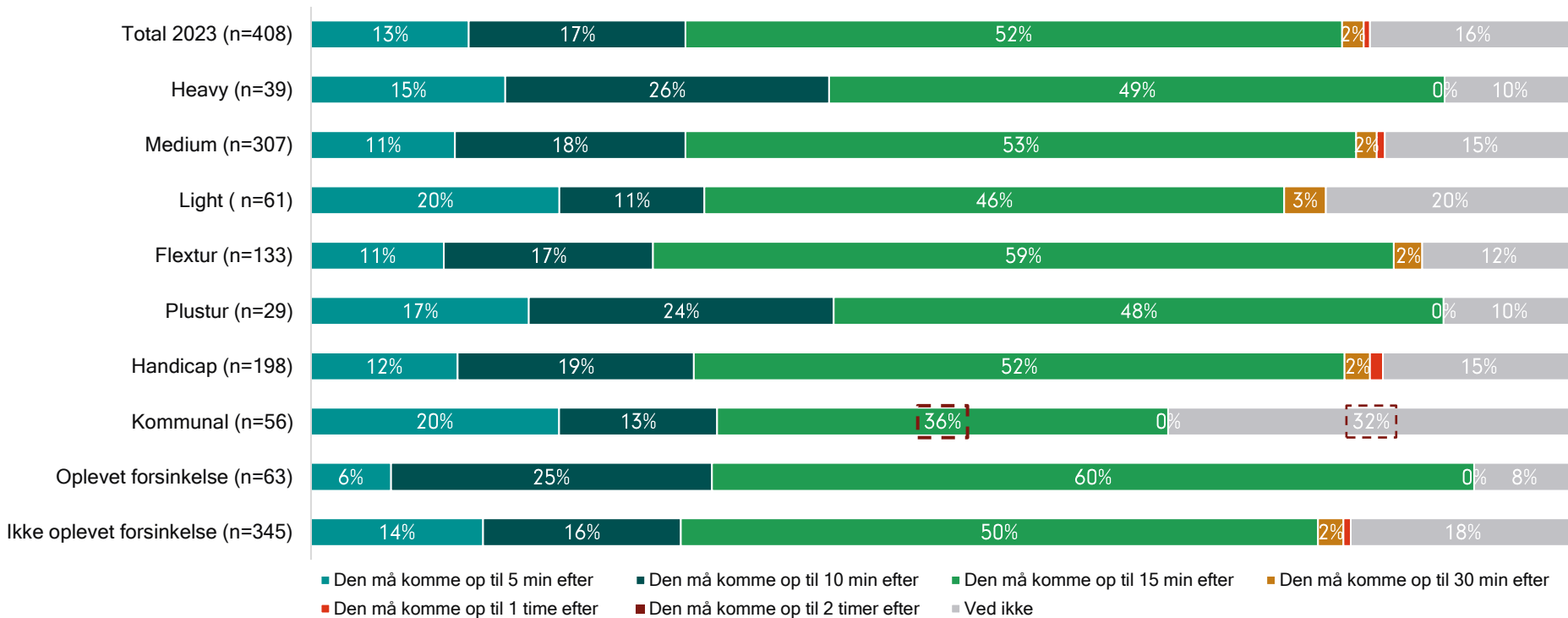
Behov ved afhentning

Total og fordelt på kørselsordning

Særligt de der anvender kommunal visiteret kørsel er ikke vidende om afhentningsregler



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



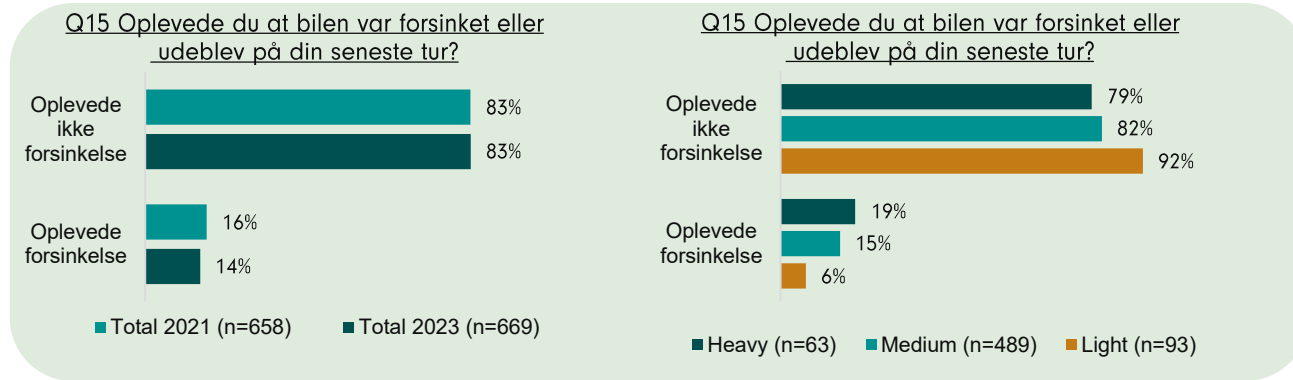
Q12 er kun stillet til de kunder, der kender til, at der er et tidsinterval, som bilen må ankomme indenfor. Søjler viser fordelingen af disse kunders svar.



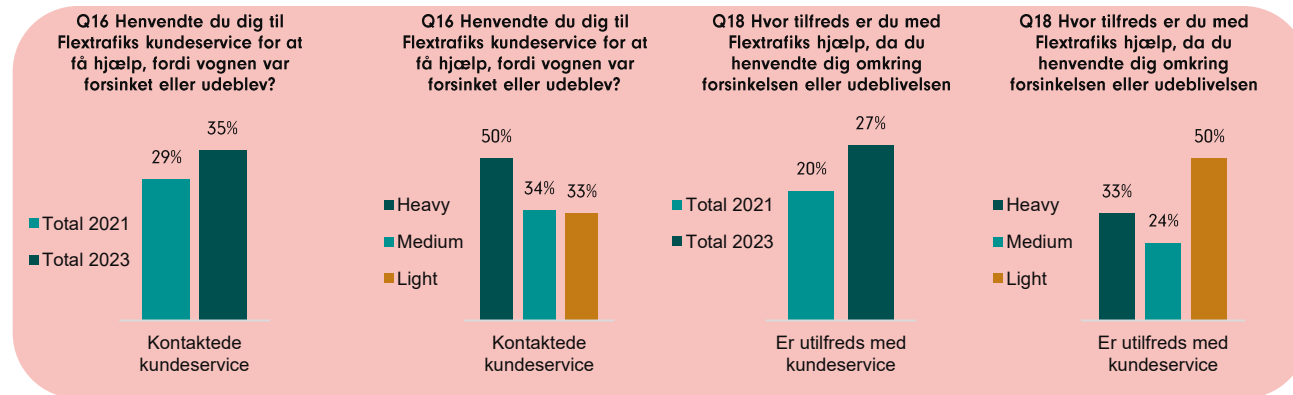


Henvendelser til kundeservice

Total og fordelt på rejsefrekvens



Færre light users oplevede forsinkelser



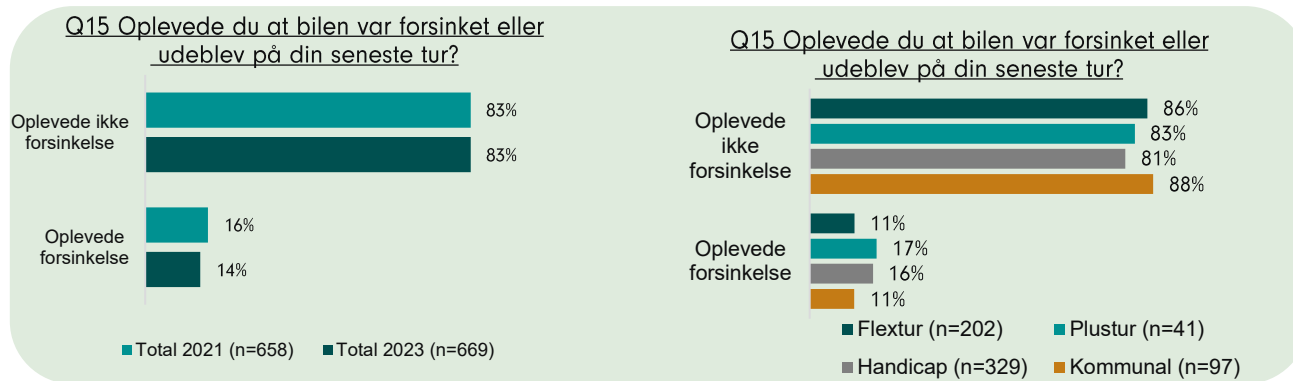
Der er sket en stigning i andelen, der kontaktede samt var utilfredse kundeservice.
Det er særligt heavy users, der kontakter kundeservice, mens denne gruppe også er mere utilfreds.



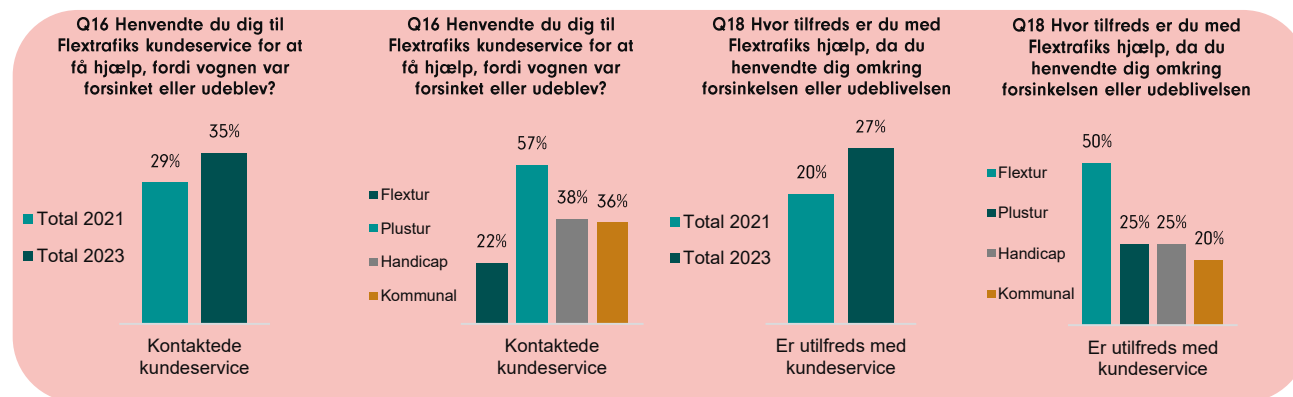


Henvendelser til kundeservice

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

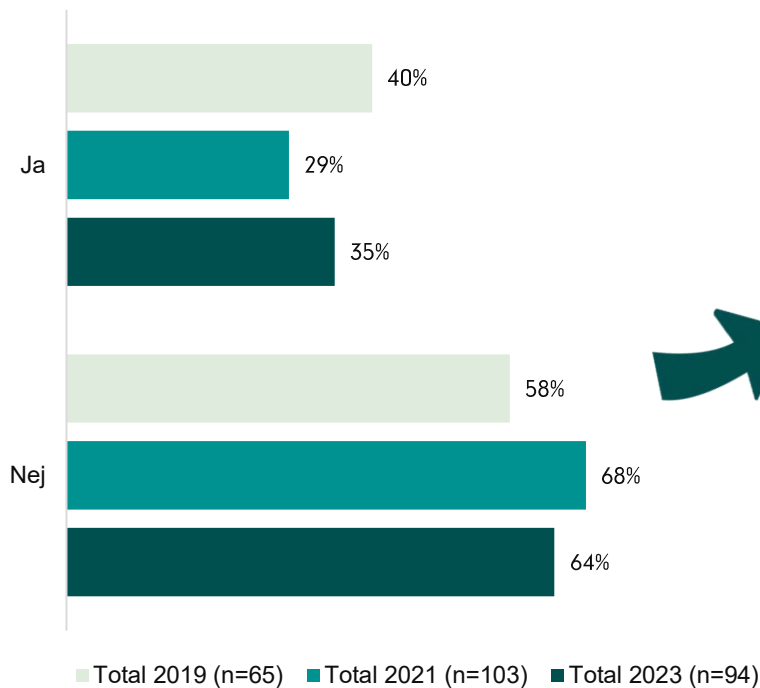




Manglende henvendelse til kundeservice

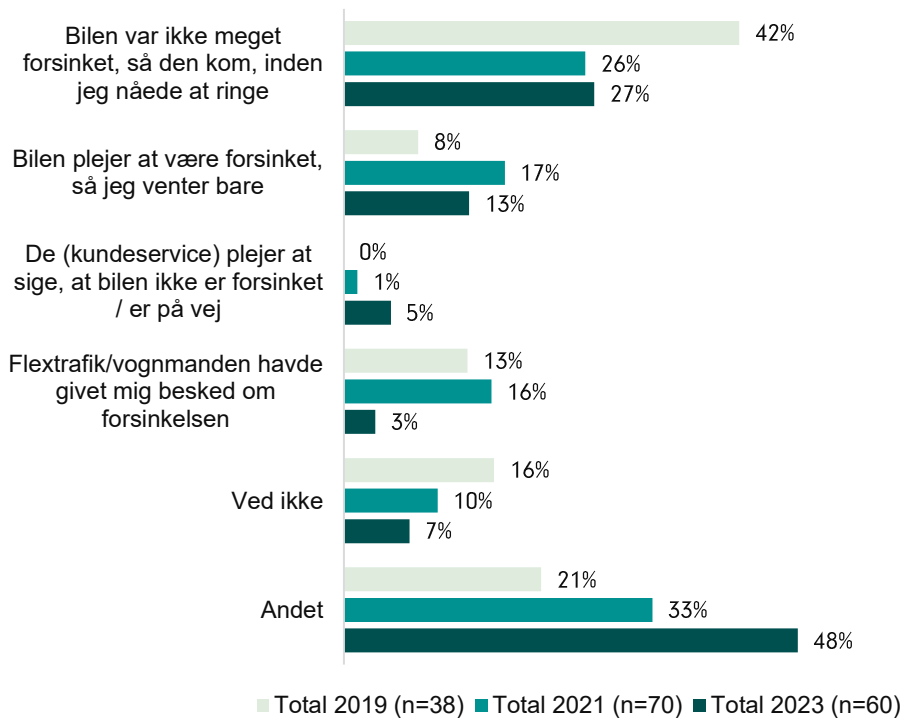
Total

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

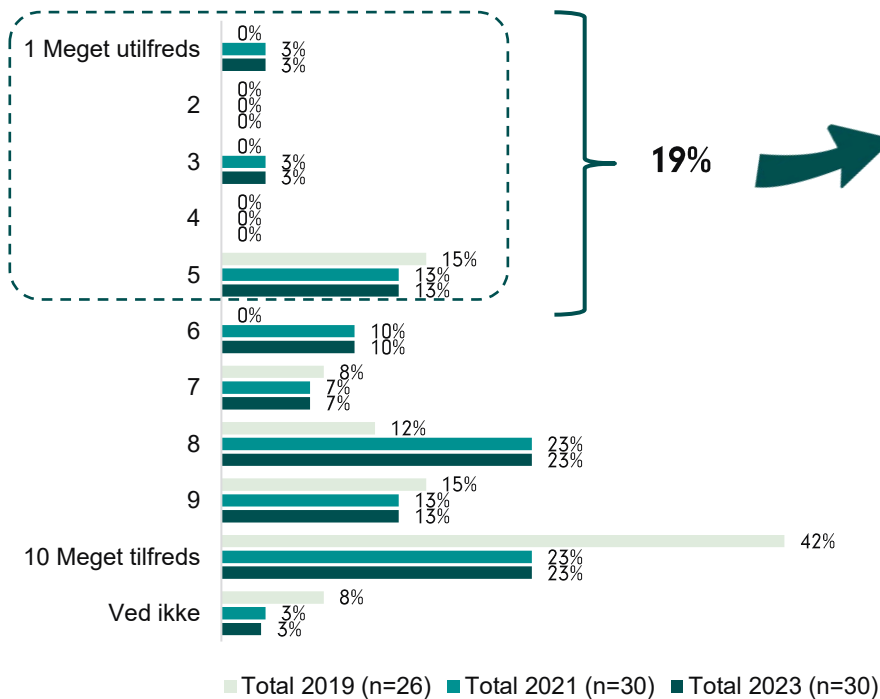




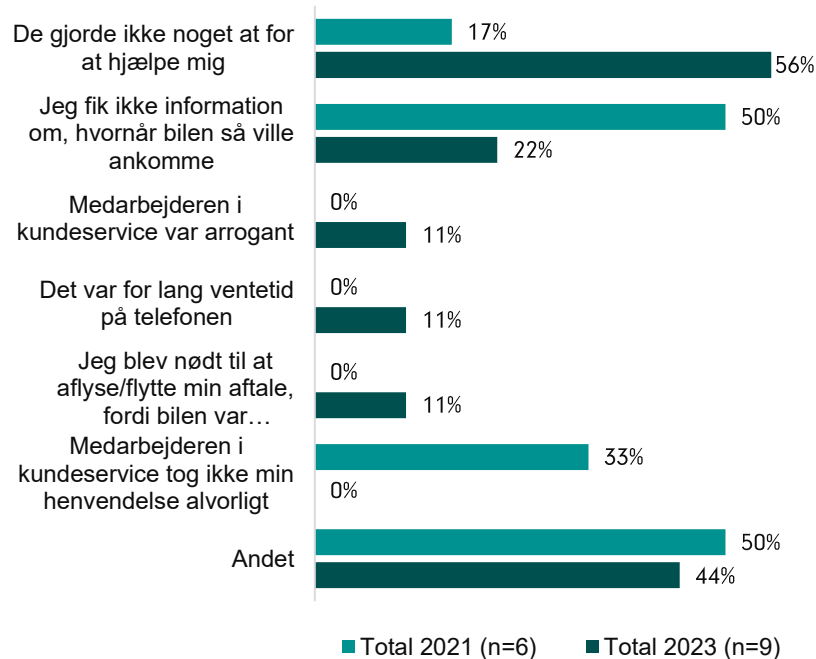
Manglende henvendelse til kundeservice

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?



NB Små baser



Åben

Flextrafik

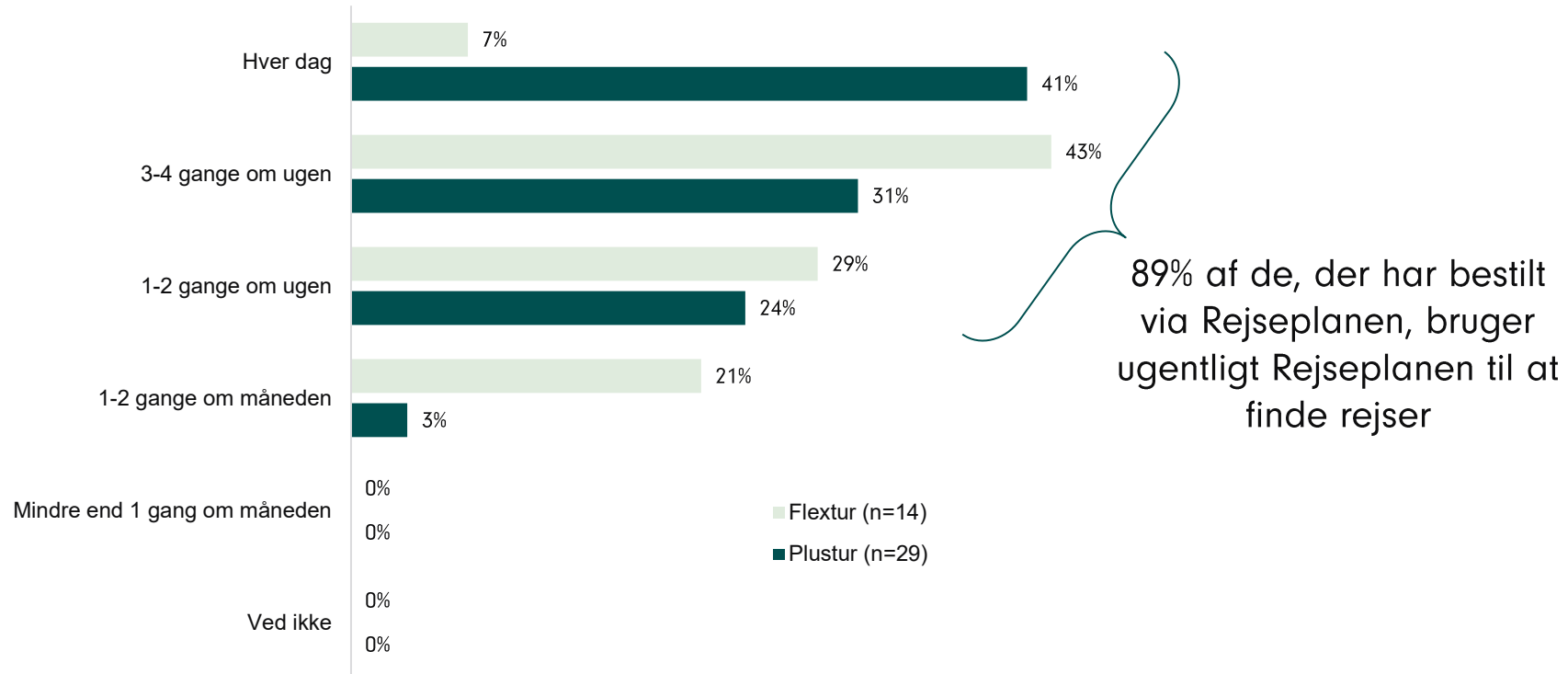
- Bestilt online via Rejseplanen





Hvor ofte bruges Rejseplanen

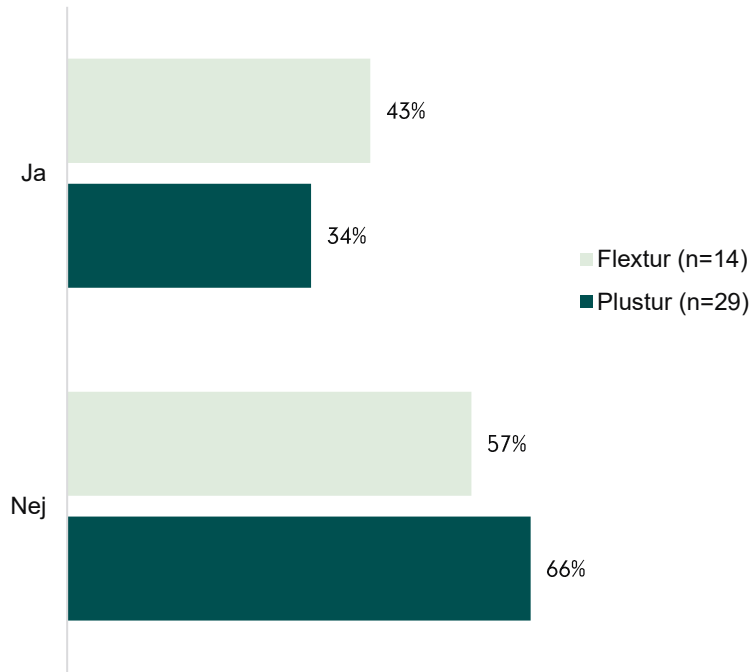
Q20 a. Hvor ofte bruger du Rejseplanen til at finde rejser med bus, tog eller Flextrafik?





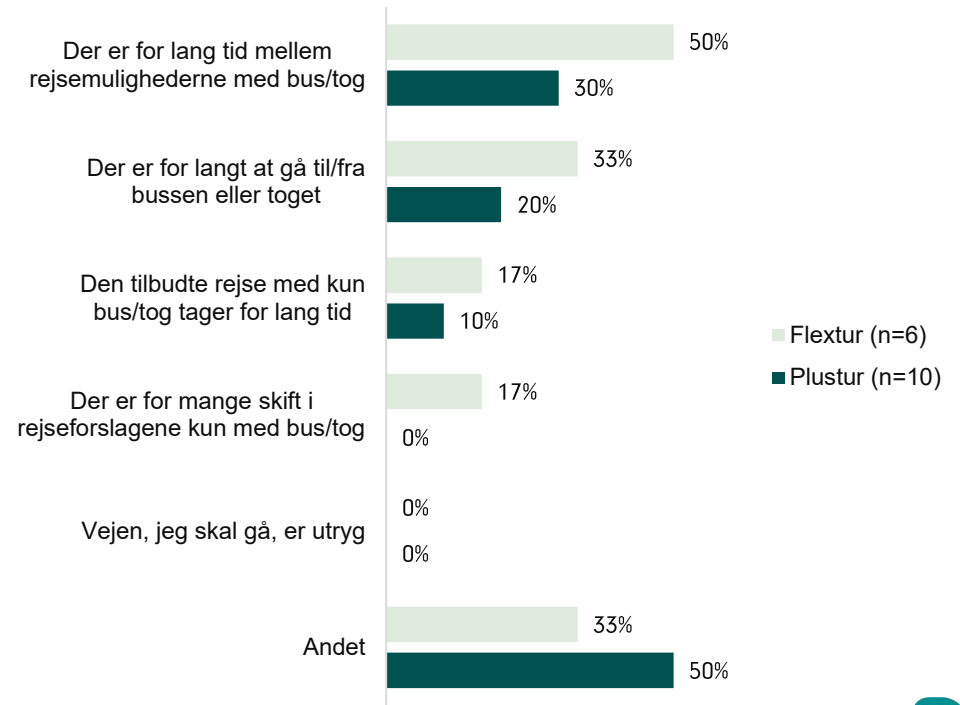
Manglende tilbud om Flextrafik i Rejseplanen

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= 16

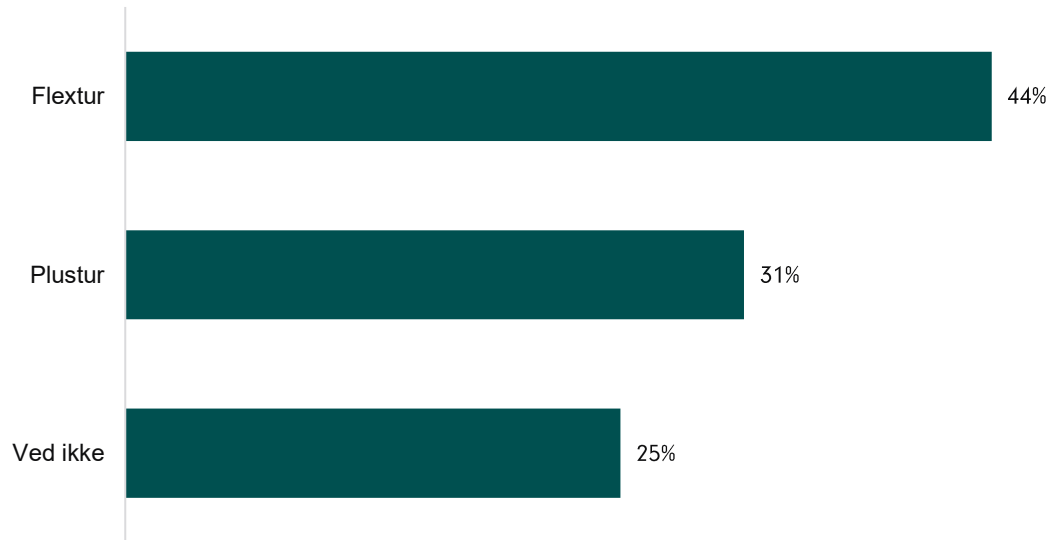




Er det Plustur eller Flextur der mangler i Rejseplanen

Bestilt online via Rejseplanen

Q20d. - Er det specifikt Plustur eller Flextur, du mangler tilbud om?



Base: n=16

Der er flest, der mener, at der mangler tilbud på Flextur. Dog er der tale om en meget lille stikprøve!

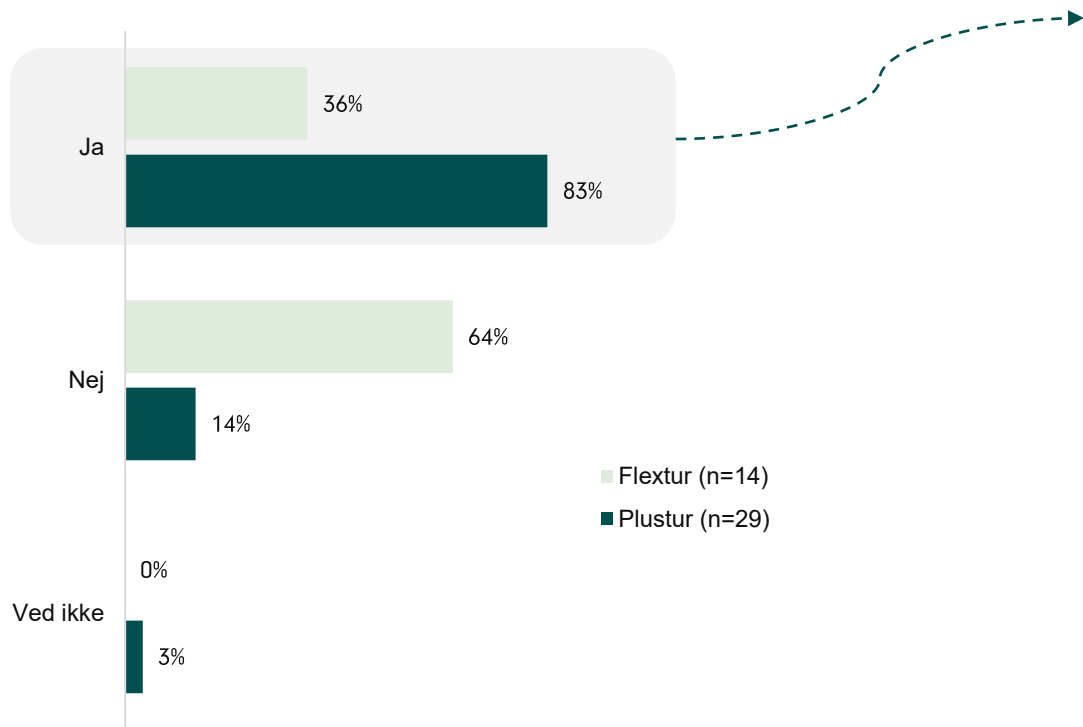




Tilfredshed med skiftet mellem Plustur og alm. bus og tog

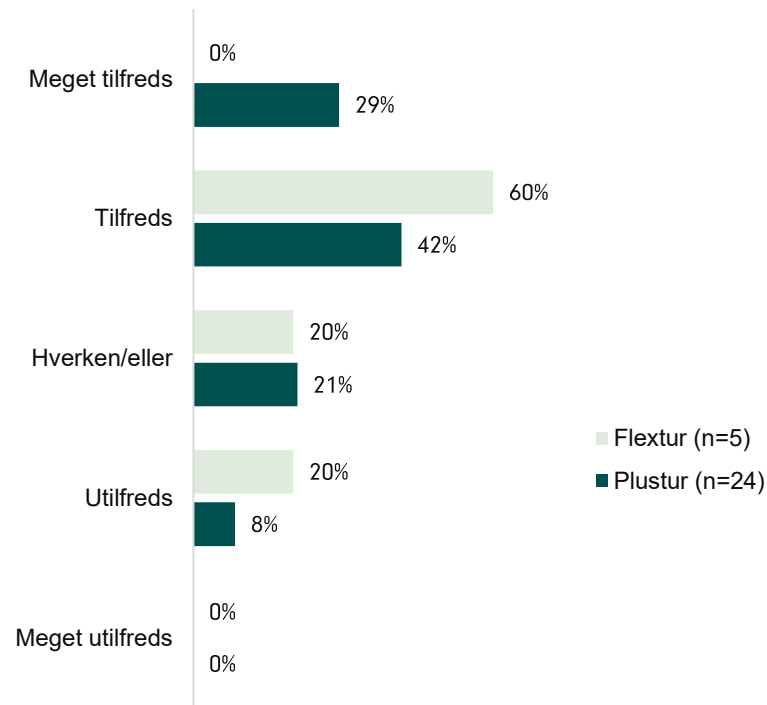
Bestilt online via Rejseplanen

Q20e. - Har du foretaget skift mellem Plustur og alm. bus/tog på et stoppested?



Base: n=43

Q20f. - Er du tilfreds eller utilfreds med skiftet mellem Plustur og alm. bus/tog?



Base: n=29



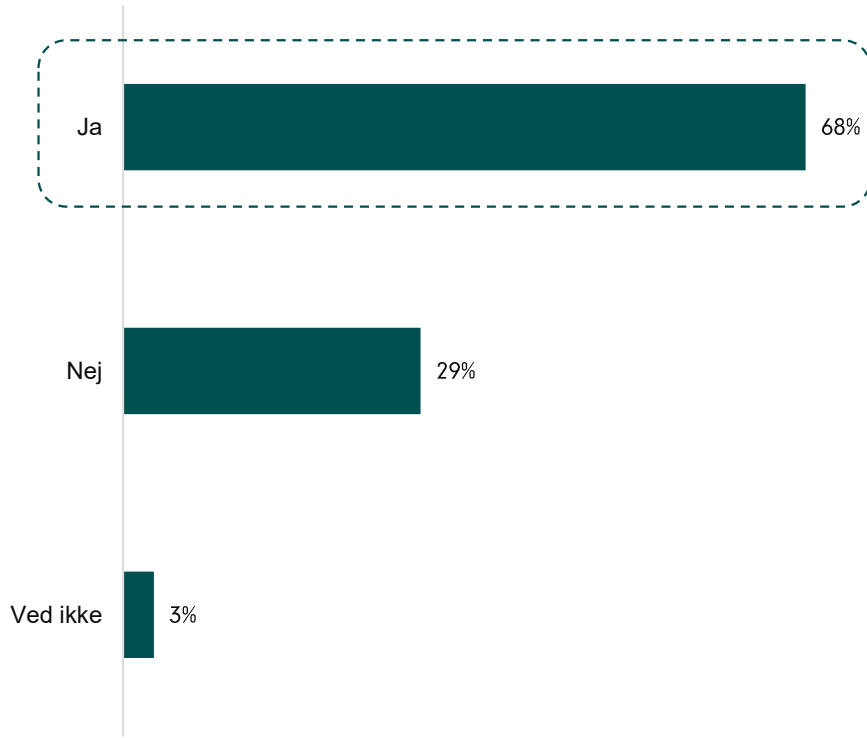
NemID





Hvor mange har NemID

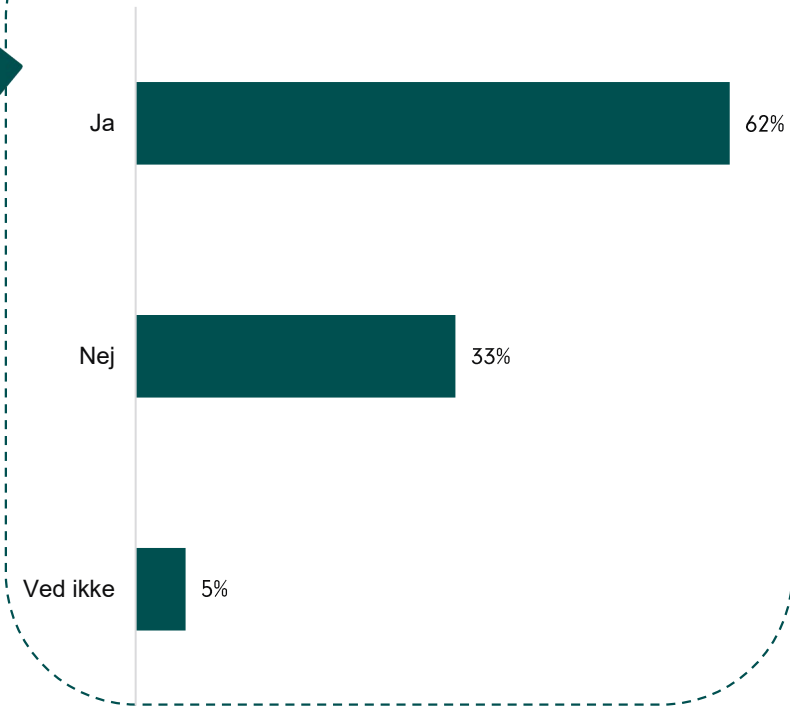
Q8.b. - Har du NemID?



Base: n=535

Note: spørgsmålet er ikke stillet til de, der har enten en fast bestilling eller er kommunalt visiteret.

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



Base: n=350

Spørgsmål kun stillet til de, der har svaret "Ja" på Q8b.



Resultater

Kommuner

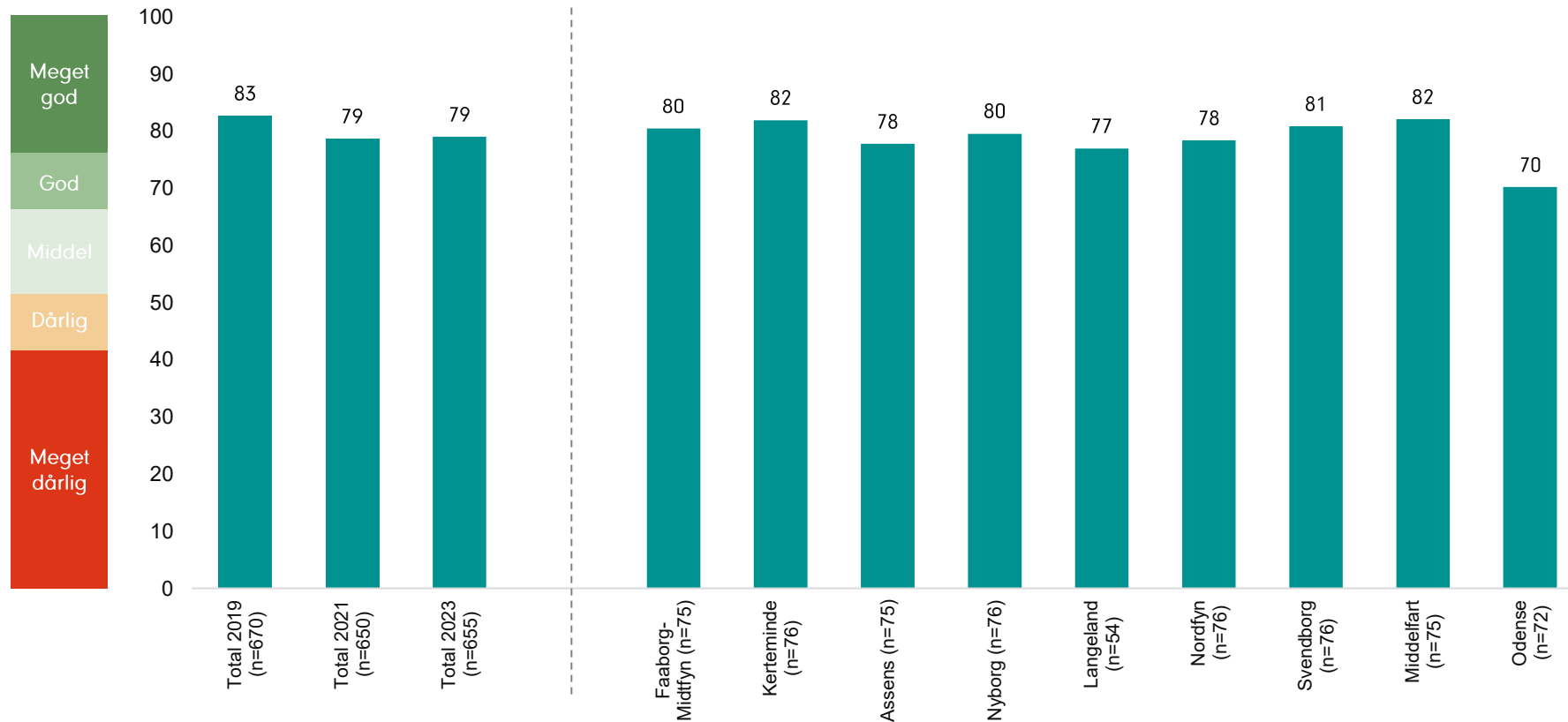




Tilfredshed med Flextrafik generelt

Total og fordelt på kommuner

Q2. Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?

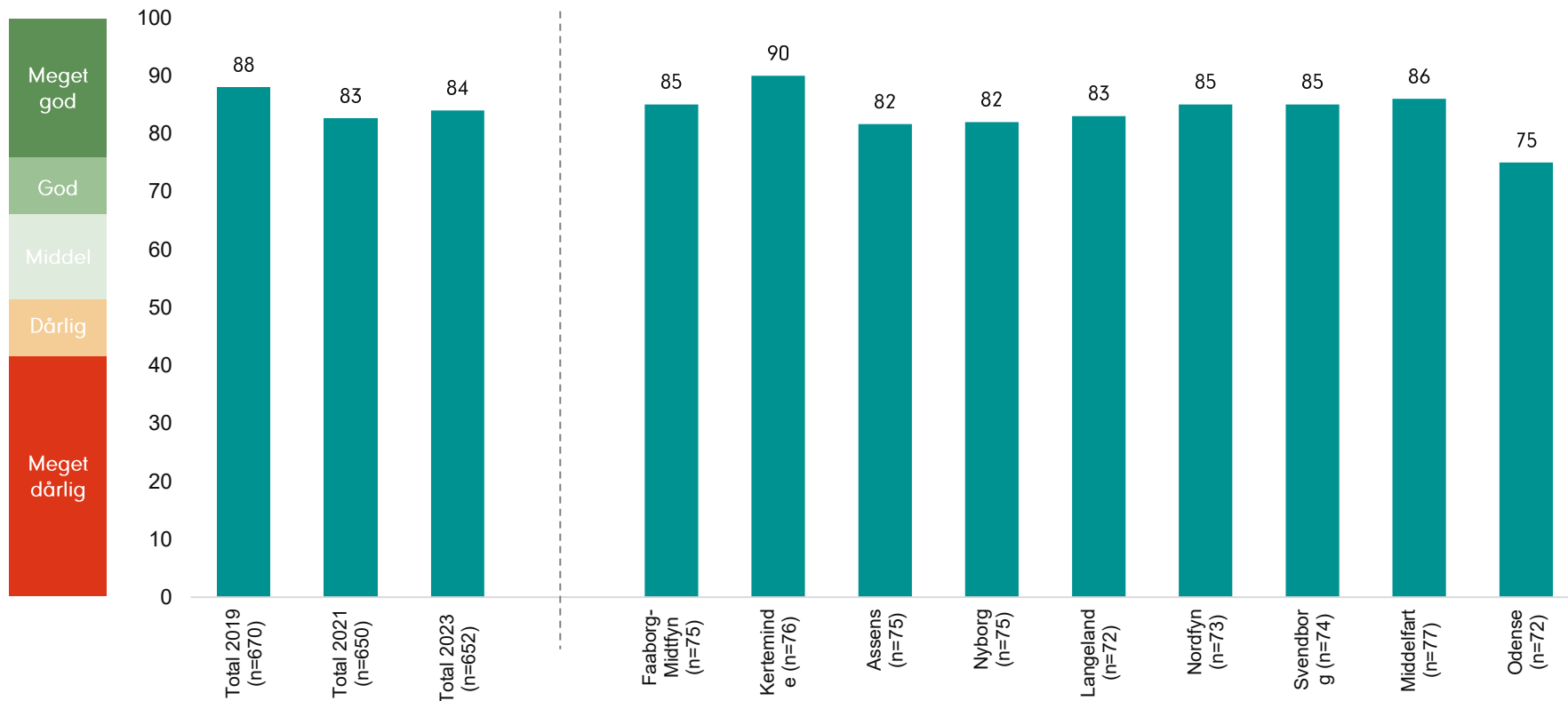




Tilfredshed med seneste tur med Flextrafik

Total og fordelt på kommuner

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



Baggrund

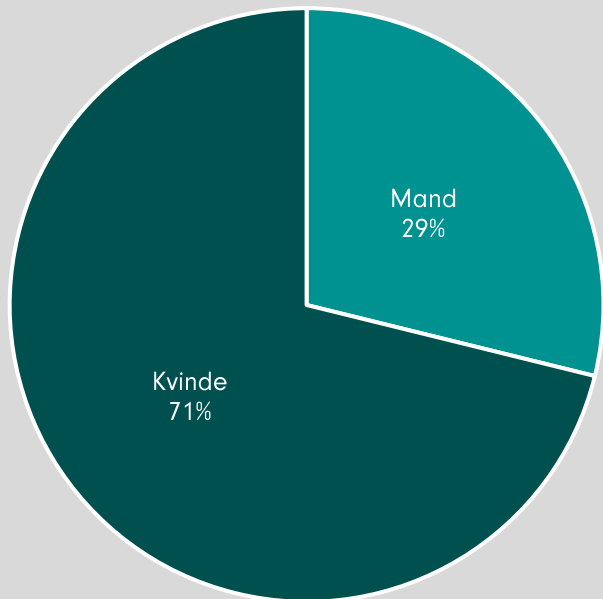
Rejsemønstre og
demografi



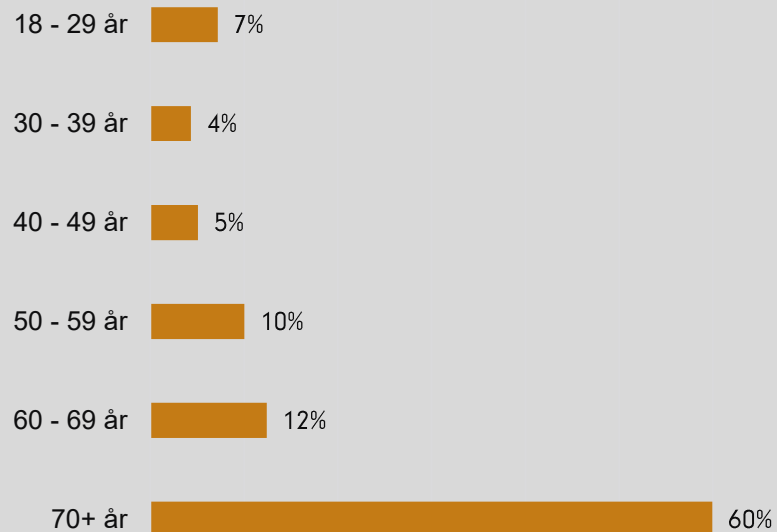


Demografi - Total

KØN (N=669)



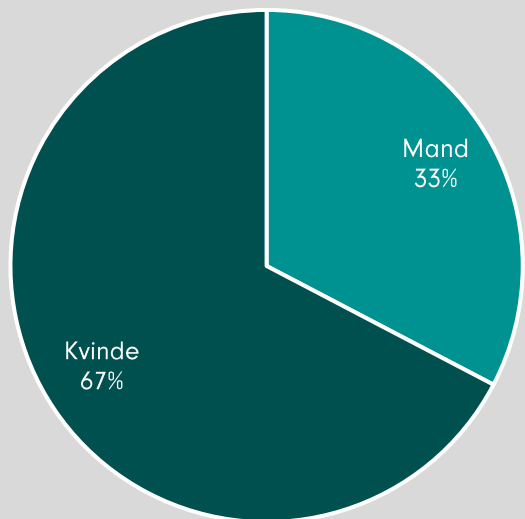
PASSAGERENS ALDER (N=669)



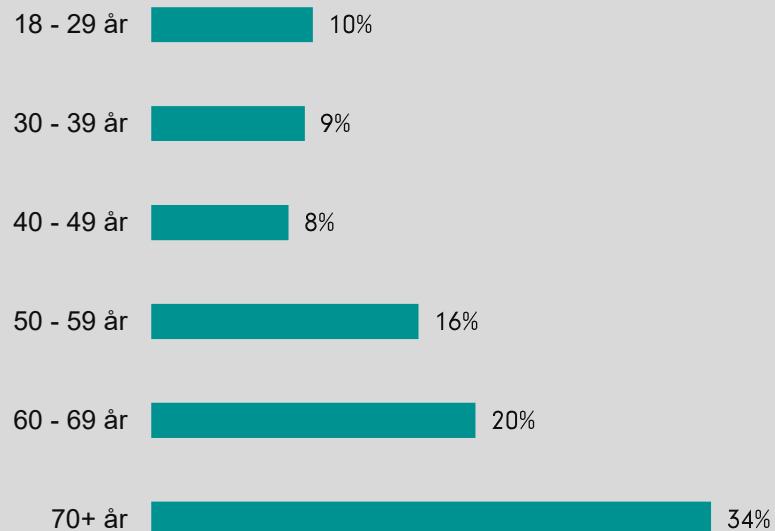
Demografi - Flexitur



KØN (N=202)



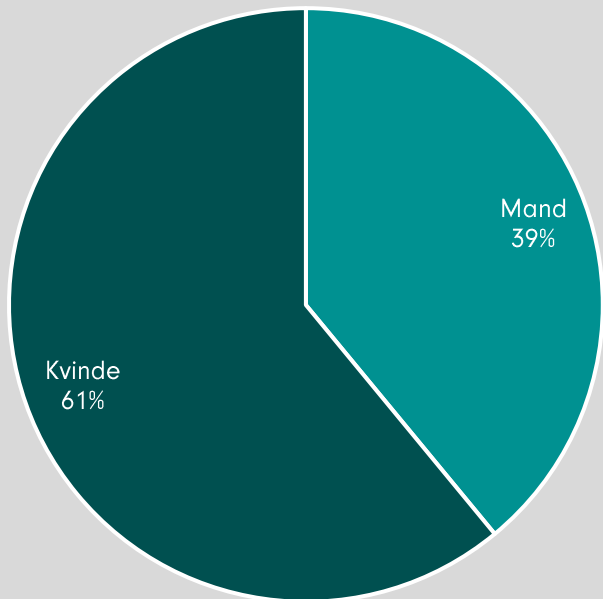
PASSAGERENS ALDER (N=202)



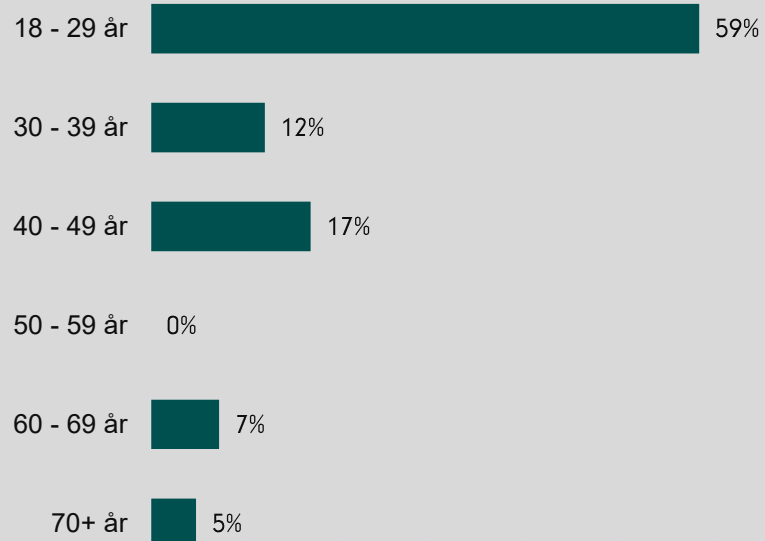
Demografi - Plustur



KØN (N=41)



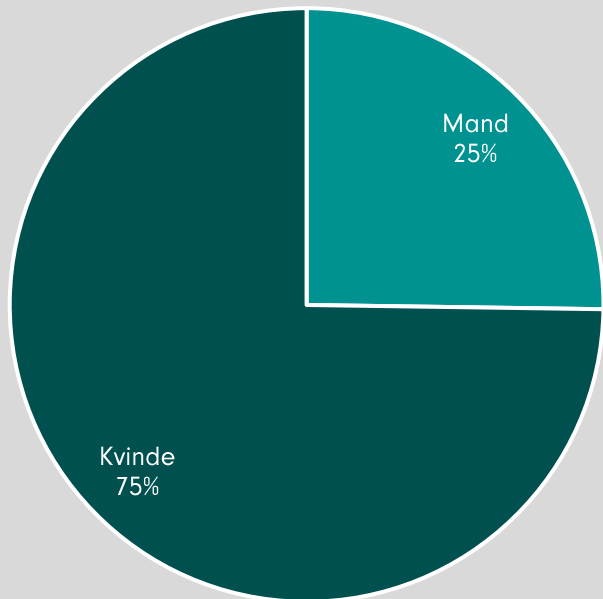
PASSAGERENS ALDER (N=41)



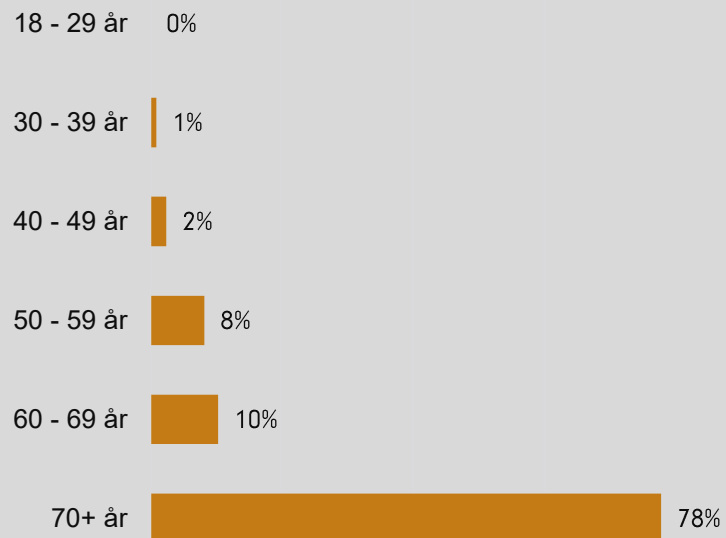


Demografi - Handicap

KØN (N=329)



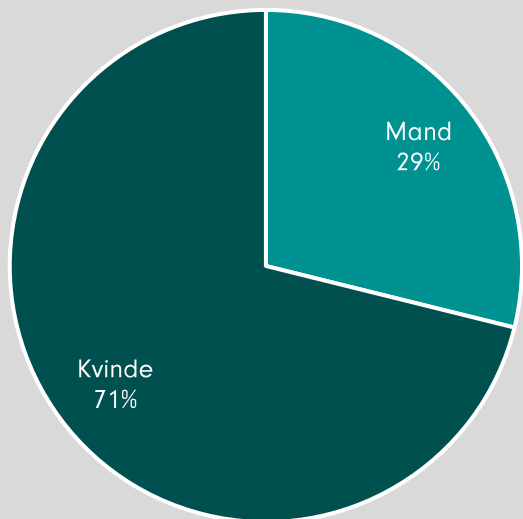
PASSAGERENS ALDER (N=329)



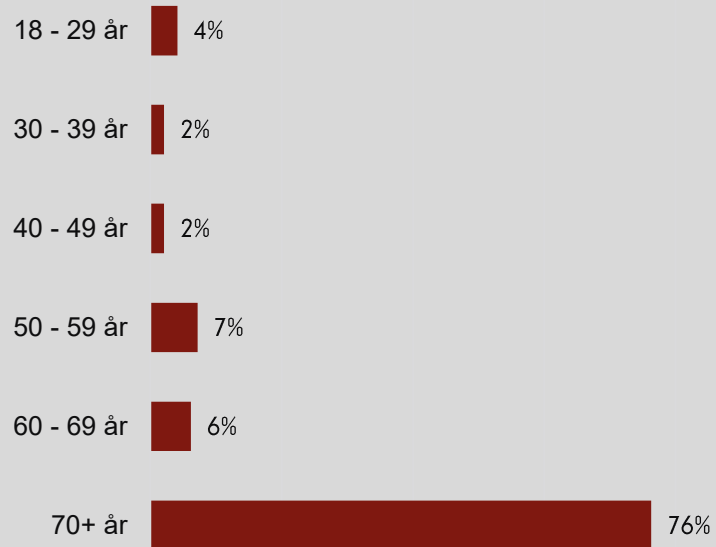
Demografi - Kommunal



KØN (N=97)

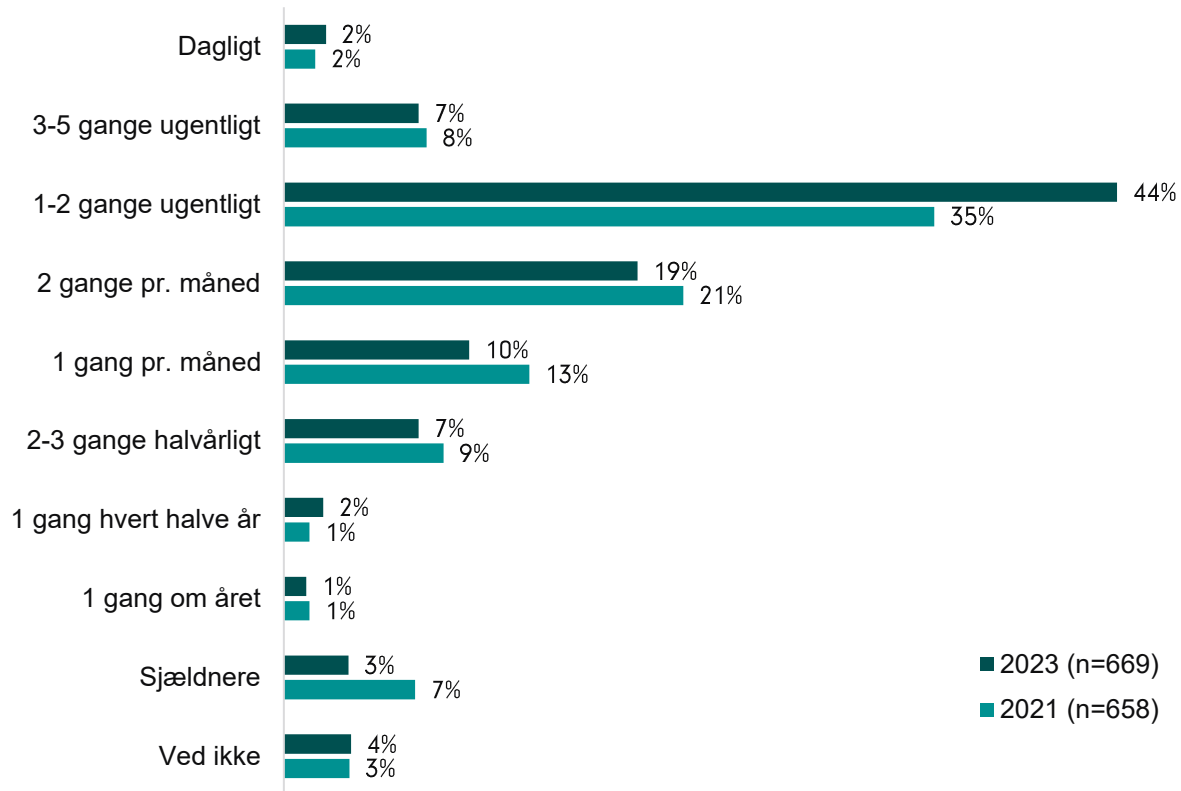


PASSAGERENS ALDER (N=97)





Rejsemønstre



Heavy user:

2023: 9%

2021: 10%

Medium user:

2023: 73%

2021: 69%

Light user:

2023: 14%

2021: 18%



Om undersøgelsen





Om undersøgelsen

Målgruppen	
Opnået stikprøve	669
Dataindsamlingsperioden	1/9/2023 til 16/10/2023
Målingens styrke	Med en stikprøvestørrelse (n) på netto 669 respondenter, kan det med 95% sandsynlighed fastslås, at det målte er korrekt med en maksimal usikkerhed på +/- 3,8%-point på totaler.



Kontakt



Kontakter

Flextrafik - Sydtrafik

Nick Holme Kjeldsen
Specialist
nkj@sydtrafik.dk
+45 76 60 86 27

Flextrafik - FynBus

Frederik Dahlstrøm Larsen
Juridisk Sekretariat
fdl@fynbus.dk
+45 63 11 22 94

Wilke

Christian Helm
Client Consultant
chhe@wilke.dk
+45 50 50 47 30

Wilke

Anna Høg Mikkelsen
Data Insights Consultant
ami@wilke.dk
+45 30 52 77 17

Wilke

Simon Rohr
Senior Research Manager
sr@wilke.dk
+45 25 38 92 87



Forventet regnskab 2023, hovedtal

INDHOLD

Indhold	1
Indledning	2
Væsentlig udvikling og forudsætninger	3
Kompensation for stigende omkostninger.....	3
Passagerer og Indtægter	3
Takster	3
Entreprenørudgifter	5
Omkostningsindeks kørselsudgifter	5
Forventet Regnskab 2023	6
Hovedtal bus- og telekørsel	6
Passagerindtægter og passagerudvikling	7
Entreprenørudgifter	9
Fællesudgifter	11
Åben Flextrafik.....	13
Flexkørsel	15
Udviklingen i personture	15
Ejerbidrag	16
Entreprenørudgifter	17
Fællesudgifter	18
Tjenestemandspensioner	19
Resultat	19
Præmiebetaling	20
Pensionsbalance.....	20

INDLEDNING

FynBus aflægger forventet regnskab for 2023 efter 9 måneder til orientering.

Det forventede regnskab er udarbejdet med baggrund i resultatet fra 2022, realiserede resultater for 9 måneder i 2023, kendte ændringer for 2023 samt estimater på kompensation fra staten vedr. stigende omkostninger.

Notatet beskriver de samlede resultater for FynBus.

Det interne regnskab er opdelt i FynBus' økonomiske enheder Busdrift og Flextrafik. Herudover behandles tjenestemandspensioner.

Udkast af de ejerspecifikke notater for forventet regnskab 2023 er udsendt til kommentering hos FynBus' samarbejdspartnere hos ejerne. De er gennemgået efter ønske på bilaterale møder mellem de enkelte ejere og FynBus. Endelige ejerspecifikke notater for forventet regnskab 2023 udsendes efter FynBus' bestyrelsesmøde.

VÆSENTLIG UDVIKLING OG FORUDSÆTNINGER

I dette afsnit beskrives væsentlige forhold og forudsætninger i forhold til det forventede regnskab og budgettet.

Kompensation for stigende omkostninger

Den 1. oktober 2022 indgik Regeringen, KL og Danske Regioner aftale om kompensation på 140 mio. kr. i 2023 vedrørende stigende omkostninger. FynBus' andel er skønnet til cirka 9 mio. kr., heraf ca. 7,6 mio. kr. til kollektiv trafik, og ca. 1,3 mio. kr. til flextrafik. Det endelige beløb forventes først at foreligge ved årsafslutning. Kompensationen gives kun i 2023. Derfor er der ikke indarbejdet kompensation i budget 2024.

Nedenstående Tabel 1 viser ejerfordeling af de ca. 9 mio. kr.

Tabel 1: Skønnet ejerfordelt kompensation for stigende omkostninger i 2023

Kompensation for stigende omkostninger, mio. kr. Skønnet	Buskørsel	Flextrafik	I alt
FynBus	7,6	1,3	8,9
Region Syddanmark	2,9	0,0	3,0
Assens	0,3	0,2	0,5
Faaborg - Midtfyn	0,4	0,4	0,8
Kerteminde	0,1	0,1	0,2
Langeland	0,1	0,0	0,2
Middelfart	0,2	0,1	0,2
Nordfyn	0,2	0,3	0,5
Nyborg	0,3	0,0	0,3
Odense	2,5	0,2	2,7
Svendborg	0,5	0,1	0,5

Passagerer og Indtægter

Budget 2023 for buskørsel er udarbejdet med henblik på at vise en situation uden Covid-19. Derfor er udgangspunktet 2019, dog korrigeret for ændring så som letbanens overtagelse af 40-gruppen i Odense og justering af den regionale rutenet i 2023.

Forudsætningen for budget 2023 er 85 % af 2019 for bybusserne i Odense Kommune, 90 % af 2019 for de regionale ruter samt lokalruter og bybusser i de øvrige kommuner. Således er budget 2023 ca. 11,8 mio. passagerer.

Beregning af forventet regnskab 2023 for buskørsel er foretaget med baggrund i passagertal og indtægter for årets første 9 måneder. Forventet regnskab bygger også på en forventning om at passagertal og passagerindtægter er på niveau med budget 2023, dog med undtagelse af bybusserne i Odense, der er forventning til resten af år er korrigeret i forhold til realiseret.

Ved Flextrafik tager forventet regnskab 2023 udgangspunkt i foreløbige turantal for 1. – 3. kvartal samt en forventning til 4. kvartal baseret udviklingen i turantal 2022-2023.

Takster

Marts 2018 indgik FynBus i Takst Vest-samarbejdet, som ensarter priser og billetter på tværs af trafiksselskaber vest for Storebælt. Takst Vest-samarbejdet har harmoniseret prisen på pendlerkort, takstændringer på pendlerkort foretages efter fælles beslutning.

For 2023 er taksterne hævet med 4,9 % i henhold til takststigningsloftet.

Indtægtsdeling

Det nationale hovedprincip for indtægtsdeling er, at den ejer, der finansierer transportarbejdet også skal have indtægten.

Da Arriva, DSB og FynBus' rejsehjemler kan anvendes i både busser og tog sker indtægtsdelingen på 2 niveauer:

- Bus&Tog (Rejsedata) har ansvaret for indtægtsdelingen mellem trafikvirksomheder
- FynBus har ansvaret for indtægtsdeling mellem ejerne

Bus&Tog indtægtsdeling for Rejekort sker på systemets data, da der tjekkes ind og ud på denne korttype.

Tilsvarende fordeles Bus&Tog kombi-enkeltbilletter direkte på data.

Ungdomskort fordeles nu mellem DSB/Arriva og FynBus ved hjælp af ungdomskortmodellen udarbejdet af COWI.

For omstigninger på togbilletter foretages i begrænset omfang stadig fordelinger efter nøgler baseret på tællinger udarbejdet af COWI.

I forbindelse med indtægtsdeling mellem FynBus' ejere, sker der en indtægtsdeling til Odense Letbane. Indtægtsdelingen til Odense Letbane sker på baggrund af på forhånd definerede nøgler baseret på historisk data.

Indtægtsdelingen mellem FynBus' ejere sker analogt på samme måde som den nationale model.

Kontantindtægter fordeles på ruteniveau på baggrund af rejsedata efter den ejer, der finansierer ruten. Det samme sker for Rejekort.

For ruter med delt finansiering deles indtægterne efter antallet af køreplantimer ligesom udgifterne.

Periodekortindtægterne er fordelt til den enkelte ejer ud fra ruter, ejerandel, passagertal og gns. dagspris.

Indtægter eller udgifter fra indtægtsdelingen for periodekort i Bus&Tog-sammenhæng ejerfordeles efter samme fordelingsnøgle som FynBus' periodekort.

Tilsvarende indtægtsfordeling er foretaget for Skolekort.

Ungdomskortmodellen anvendes til at fordele FynBus' andel af ungdomskortindtægterne på ruter. Modellen anvendes på alle ungdomskort med gyldighed både til/fra Fyn og internt på Fyn.

Indtægtsfordeling af mobilbilletter

FynBus har siden 2010 foretaget fordeling af indtægterne mellem ejerne med baggrund i elektroniske registreringer i busserne.

Indtægterne fra de mobile løsninger bliver fordelt med samme fordelingsnøgle som kontantbilletter (billetter udstedt i busserne). Begrundelsen for denne løsning var, at SMS-billetter og senere mobilbilletter ikke indeholder oplysninger om den valgte rute. Hertil kommer, at SMS-billetter i 2010 kun udgjorde 1 % og kontantbilletter udgjorde 35 % af den samlede omsætning. I regnskab 2022 udgjorde mobilbilletter 15 % af den samlede omsætning og kontantbilletter kun 5 %.

Kontantbilletter kan ikke længere stå alene som fordelingsnøgle til fordeling af indtægterne, idet de ikke kan forventes at have samme geografiske og ejermæssige fordeling som mobilbilletter. Der er derfor udarbejdet

en selvstændig fordelingsnøgle, som tager udgangspunkt i salget af mobilbilletter pr. stoppested og ejerfordelingen af Rejsekort Classic og kontantbilletter på stoppestedsniveau.

Den nye model kan også håndtere fordelingen mellem ejere for mobilbilletter uden stoppested f.eks. Ung-Odense.

Entreprenørudgifter

Budget 2023 er udarbejdet på baggrund af køreplan pr. august 2022 og tilhørende omkostningsindeks (pr. august 2022). Der er alene taget udgangspunkt i en normal køreplan.

Forventningen til 2023 er baseret på realiseret udgifter til buskørsel for de første 11 måneder samt estimeret udgifter på baggrund af den nuværende køreplan og omkostningsindeks pr. august 2023 for de resterende måneder.

I de kommuner, hvor der allerede eksisterer viden om fremtidige ændringer er disse medtaget.

Omkostningsindeks kørselsudgifter

Der er taget udgangspunkt i indeks og prognose pr. november 2023 indeks.

Diesel-omkostningsindekset fra Trafikselskaberne i Danmark (TID) forventes i 2023 at være 2,8 % lavere end budgetteret.

Odense Kommune har 20 elbusser, svarende til ca. 1/3 af deres antal driftsbusser. Den regionale buskørsel har 3 elbusser på rute 140. Elbusserne anvender elindeks i stedet for det almindelige omkostningsindeks. Effekten af dette er indregnet i kørselsudgifterne.

Elomkostningsindekset fra TID forventes i 2023 at være 3,3 % højere end budgetteret.

Fra august 2022 anvender Langeland Kommune HVO-diesel (bio-diesel). I den forbindelse anvendes HVO-indekset. Effekten af dette er ligeledes indregnet i kørselsudgifterne. HVO-omkostningsindekset fra Trafikselskaberne i Danmark (TID) forventes at være 3,6 % lavere end budgetteret.

FORVENTET REGNSKAB 2023

Hovedtal bus- og telekørsel

Hovedtallene for bus- og telekørslen fremgår af Tabel 2.

Tabel 2: Udviklingen i hovedtallene for bus- og telekørsel for perioden regnskab 2021 til forventet regnskab 2023

Mio. kroner (årets priser) Incl. Kompensation (for de først måneder)	R 2021	R 2022	B 2023	FR 2023	Afvigelse B 2023 - FR 2023
Busdrift					
Indtægter	-150,0	-155,7	-171,6	-161,5	-10,1
Kørselsudgifter	511,5	544,7	544,6	525,0	19,6
Fællesudgifter	80,6	84,6	83,4	85,6	-2,2
Ejerbidrag busdrift	442,1	473,6	456,4	449,1	7,3
Kompensation	-66,4	-18,2	-7,6	-7,6	0,0
Ejerbidrag incl. komensation	375,6	455,4	448,9	441,6	7,3
Åben Flextrafik					
Indtægter	-2,8	-3,0	-4,0	-3,4	-0,6
Kørselsudgifter	8,6	8,9	10,4	11,7	-1,4
Fællesudgifter	4,9	4,0	4,1	3,8	0,3
Ejerbidrag Åben Flextrafik	10,6	9,9	10,4	12,1	-1,7
Kompensation	3,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Ejerbidrag Åben Flextrafik incl. komensation	13,8	9,9	10,4	12,1	-1,7
Ejerbidrag i alt excl komensation	452,7	483,5	466,8	461,2	5,7
Kompensation i alt	-63,2	-18,2	-7,6	-7,6	0,0
Ejerbidrag i alt	389,4	465,3	459,3	453,6	5,7

Den 1. oktober 2022 indgik Regeringen, KL og Danske Regioner aftale om kompensation på 140 mio. kr. i 2023 vedrørende stigende omkostninger. FynBus' andel er skønnet til cirka 9 mio. kr., heraf 7,6 mio. kr. til kollektiv trafik. Det endelige beløb forventes først at foreligge ved årsafslutning. Kompensation gives kun i 2023.

Ejerbidraget forventes i 2023 at udgøre ca. 454 mio. kr. Det er en mindredgift på ca. 6 mio. kr., svarende til et fald på 1,2% i forhold til budget 2023. De væsentlige årsager skyldes manglende passagerindtægter for ca. 10 mio. kr. samt en reduktion af kørselsudgifterne på ca. 20 mio. kr.

I nedenstående tabel ses ejerbidraget inkl. flextur/plustur og kompensation fordelt på ejerne.

Tabel 3: Ejerbidrag inkl. flextur/plustur og kompensation fordelt på ejerne i perioden regnskab 2021 til forventet regnskab 2023

Ejerbidrag excl. Åben Flextrafik (mio. kroner i årets priser)	R 2021	B2022	B 2023	FR 2023	Afvigelse B 2023 - FR 2023
FynBus	389,4	465,2	459,3	453,6	5,7
Region Syddanmark	120,3	148,9	150,1	143,9	6,2
Assens	17,1	20,7	22,4	21,5	1,0
Faaborg - Midtfyn	27,2	29,5	31,0	30,3	0,8
Kerteminde	7,0	7,8	8,2	8,6	-0,4
Langeland	5,8	6,9	7,3	6,8	0,5
Middelfart	12,3	13,4	13,7	14,3	-0,6
Nordfyn	16,2	16,9	17,9	16,7	1,2
Nyborg	13,8	15,7	16,9	16,3	0,7
Odense	145,1	176,5	161,2	166,0	-4,8
Svendborg	24,7	29,1	30,6	29,3	1,3

Note: Budget 2023 er ikke lige med rammen for den regionale buskørsel. Rammen for den regionale buskørsel er 131,5 mio. kr.

De vigtigste faktorer for afvigelser ved forventet regnskab 2023 er beskrevet i de følgende afsnit.

Passagerindtægter og passagerudvikling

Som det fremgår af Tabel 4 herunder, forventes passagerindtægterne i 2023 at falde med ca. 10 mio. kr. i forhold til budgettet, svarende til en afvigelse på ca. 6%. Mange af ejerne er påvirket af mindre indtægterne, hvor Odense Kommune er den ejer, hvor det forventes at mindreindtægten vil være størst. Især for bybusserne i Odense forventes der en mindreindtægt på ca. 9 mio. kr. Denne forventning er baseret på konsekvenserne af letbanens overtagelse af 40-gruppen samt et nyt bynet pr. august 2022.

For de regionale ruter forventes efter 3. kvartal en mindreindtægt i forhold til budgettet på ca. 1 mio. kr. som er baseret på passager- og indtægtsudvikling.

For Kerteminde Kommune forventes der en mindreindtægt på 0,4 mio. kr., der hovedsageligt skyldes gratis-kørsel for skolebørn under 16 år. Denne effekt fremgår også af nedenstående tabel.

Tabel 4: Passagerindtægter for perioden regnskab 2021 til forventet 2023

Indtægter (mio. kr. i årets priser) Incl. Kompensation	R 2021	R 2022	B 2023	FR 2023	Afvigelse B 2023 - FR 2023
FynBus	-205,4	-170,4	-171,6	-161,5	-10,1
Region Syddanmark	-110,2	-104,0	-98,0	-97,1	-0,9
Assens	-3,4	-1,2	-1,7	-1,6	0,0
Faaborg - Midtfyn	-3,3	-3,2	-4,1	-4,1	0,0
Kerteminde	-1,6	-1,6	-1,56	-1,1	-0,4
Langeland	-1,7	-1,9	-1,8	-1,7	-0,1
Middelfart	-2,6	-2,4	-2,4	-2,4	0,0
Nordfyn	-2,7	-2,7	-2,4	-2,6	0,1
Nyborg	-3,1	-3,2	-3,5	-3,8	0,3
Odense	-67,4	-42,0	-47,5	-38,7	-8,8
Svendborg	-9,4	-8,3	-8,6	-8,4	-0,2

Tabel 5 herunder viser indtægterne fordelt på produkttyper og kompensation.

Tabel 5: Udviklingen i produkttyper for perioden regnskab 2021 til forventet 2023

Mio. kroner (årets priser)	R 2021	R 2022	B 2023	FR 2023	Afvigelse B 2023 - FR 2023
Indtægter fordelt på hovedgrupper					
Kontantbilletter	-3,9	-7,6	-9,7	-8,1	-1,5
Mobilbilletter	-18,7	-22,4	-23,5	-24,8	1,3
Rejsekort Classic	-46,7	-52,5	-61,4	-54,0	-7,4
Pendlerkort	-9,9	-11,4	-11,2	-9,8	-1,4
Ungdomskort	-32,1	-36,6	-40,9	-39,2	-1,7
Skolekort	-7,7	-6,8	-6,5	-6,1	-0,4
Statstilskud	-12,8	-11,9	-10,8	-11,0	0,2
Bus&Tog (ud over Pendlerkort)	-15,0	-2,1	-5,1	-6,0	0,9
Øvrige indt. og salgsudgifter	-3,2	-4,4	-2,5	-2,4	-0,1
Kompensation	-55,3	-14,7	0,0	0,0	0,0
Indtægter i alt	-205,4	-170,4	-171,6	-161,5	-10,1

I ovenstående tabel 5 ses en mindreindtægt ved Kontantbilletter, Rejsekort Classic, Pendler- Ungdoms- og Skolekort, mens der ses en merindtægt på Mobilbilletter.

I forbindelse med letbanen og nyt bynet i Odense, er der lavet kampagner med billigere mobilbilletter, hvilket kan betyde, at passagerne fravælger rejsekortet eller kontantbillet og vælger en mobilbillet. Dette forklarer merindtægten på 1,2 mio. kr. for mobilbilletter.

For Skolekort ses der et fald på 0,4 mio. kr., der hovedsageligt skyldes at Kerteminde Kommune har indført gratis buskørsel for børn og unge pr. februar 2023, der ikke er indregnet i budget 2023.

I nedenstående tabel 6 ses udviklingen i passagertallet.

Tabel 6: Ejerfordelt passagertal for buskørsel i perioden regnskab 2021 til forventet 2023

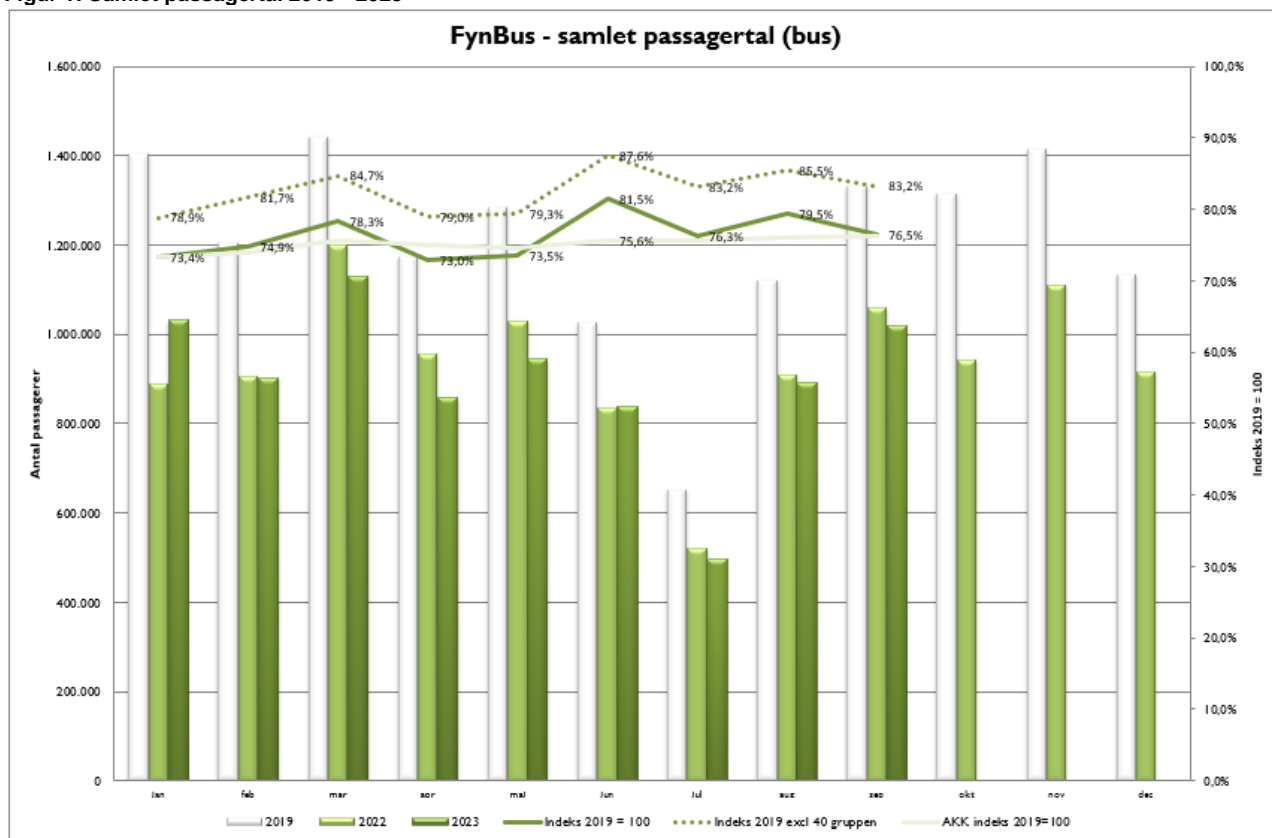
Passagerer (1.000)	R 2021	R 2022	B 2023	FR 2023	Afvigelse B 2023 - FR 2023
FynBus	8.938	11.162	11.810	11.107	-703
Region Syddanmark	3.422	4.688	4.672	4.832	160
Assens	163	223	321	294	-27
Faaborg - Midtfyn	193	269	326	272	-54
Kerteminde	97	143	136	116	-20
Langeland	171	217	248	262	14
Middelfart	90	147	155	144	-11
Nordfyn	148	223	256	198	-58
Nyborg	175	247	281	259	-22
Odense	3.948	4.312	4.660	3.982	-678
Svendborg	531	693	755	748	-7

Regnskab 2022 endte på ca. 11,2 mio. passagerer. Efter Covid-19 er kunderne ikke kommet tilbage i fuldt omfang i forhold til 2019, som var et normalt år inden Covid-19.

Det forventede passagertal for 2023 efter tredje kvartal ligger på 11,1 mio. svarende til en afvigelse på ca. 0,7 mio. passagerer. Passagermanglen er størst ved Odense, der medio 2022 indførte et nyt bynet.

Udviklingen i FynBus' samlede passagertal på månedsniveau er vist i figur 1.

Figur 1: Samlet passagertal 2019 - 2023



Figur 1 viser, at der har været en tilbagegang i passagertallet i årets første 9 måneder med mellem 12 og 21% i forhold til 2019. Udviklingen er korrigeret for nedlæggelse af rutegruppe 40 i Odense. Overordnet set er antallet af passagerer i 3. kv. 2023 på samme niveau som 2022, dog er der fortsat en markant afvigelse sammenlignet med 2019, idet kunderne ikke er kommet tilbage i fuldomfang efter Covid-19.

Entrepreneurudgifter

Forventningen til 2023 er estimeret på baggrund af den nuværende køreplan fra august 2023. Der er alene taget udgangspunkt i en normal køreplan, hvor der som udgangspunkt ikke er taget højde for fremadrettet tiltag i forhold til ny køreplan eller andre forhold med undtagelse af nedenstående.

Der er i forventet 2023 for regionen medtaget indtægter fra kommunernes tilkøb af afgang i weekenden, tilsvarende er der for de berørte kommuner medtaget udgifter. Dette er fra marts til december 2023.

Tabel 7: Udviklingen i bruttoudgifter fordelt på ejerniveau i perioden regnskab 2021 til forventet 2023

Bruttoudgifter rutekørsel (mio. kr. i årets priser) Incl. Kompensation	R 2021	R 2022	B 2023	FR 2023	Afvigelse B 2023 - FR 2023
FynBus	500,4	541,2	537,0	517,4	19,6
Region Syddanmark	192,2	213,8	209,7	202,2	7,6
Assens	16,8	18,7	20,5	19,7	0,8
Faaborg - Midtfyn	24,4	27,3	29,8	28,3	1,5
Kerteminde	6,6	7,3	7,7	7,4	0,3
Langeland	6,4	7,6	7,9	7,3	0,6
Middelfart	11,5	12,8	13,3	12,9	0,3
Nordfyn	14,4	16,3	17,1	15,9	1,3
Nyborg	14,7	16,4	18,0	17,3	0,7
Odense	184,8	189,4	180,0	175,0	5,0
Svendborg	28,5	31,6	33,0	31,4	1,6

Entreprenørudgifterne forventes i 2023 at udgøre ca. 517 mio. kr. (inkl. kompensation på 7,6 mio. kr.) jf. tabel 7 ovenfor, hvilket svarer til en mindre udgift på ca. 20 mio. kr. eller et fald på ca. 4 % i forhold til budgettet. Der er følgende forklaringer:

Udvikling:	Mio. kroner
Budget 2023 bruttoudgifter i alt	537,0
Trafikselskaberne i Danmarks dieselomkostningsindeks 3,4% lavere	-12,4
Trafikselskaberne i Danmarks elomkostningsindeks 3,7% højere, hvilket har betydning i Odense	2,4
Trafikselskaberne i Danmarks HVO-omkostningsindeks 4,0% lavere, hvilket har betydning på Langeland	-0,2
Færre køreplantimer, 2685 timer. Primært fald hos alle ejere på nær regionen og Middelfart. Faldene skyldes blandt andet reduktion i kørtimer ved køreplanskift august 2023, samt at for fem kommuner, at det kommunale tilkøb af kørsel i weekenden er startet med 2 måneders forsinkelse. Dette betyder samtidig en stigning hos regionen.	-1,9
Ændring i kørselssammensætning	-4,5
Ikke realiseret besparelse Odense Østre stationsvej	1,0
Dubleringskørsel	-3,0
Øvrige udgifter: incitaments, bod, rejsegaranti m.m.	-1,0
Kompensation	0,0
Forventet regnskab 2023 bruttoudgifter i alt	517,4

Den 1. oktober 2022 indgik Regeringen, KL og Danske Regioner aftale om dieselkompensation på 140 mio. kr. i 2023. FynBus' andel er skønnet til cirka 9 mio. kr. Heraf vedrører de 7,6 mio. kr. busdriften. Det endelige beløb forventes først at foreligge ved årsafslutning. Kompensationen gives kun i 2023.

Som det fremgår af tabel 8 nedenfor, bruges der samlet 11 færre driftsbusser i forventet 2023 end i budget 2023. Tallet er baseret på antallet af busser ultimo 2023. Det er i Nordfyn, Svendborg, Odense og Regionen, som følge af reduktion i kørsel i 2023.

Der er ca. 2.700 færre køreplantimer end budgetteret. Det skyldes primært reduceret kørsel i forbindelse med ny køreplan i august 2023.

Regionens flere køreplantimer skyldes, at aftalen med tilbagekøb af weekend-kørsel først trådte i kraft ultimo februar 2023.

Tabel 8: Udviklingen i antal driftsbusser og køreplantimer fordelt på ejerniveau i perioden regnskab 2021 til forventet 2023

Ejer		R 2021	R 2022	B 2023	FR 2023	Afvigelse B 2023 - FR 2023
FynBus	Driftsbusser	337	325	326	315	11
	Køreplantimer	613.426	594.508	559.070	556.385	2.685
Region Syddanmark	Driftsbusser	107	107	107	104	3
	Køreplantimer	255.068	255.508	231.271	233.040	-1.769
Assens	Driftsbusser	23	23	23	23	-
	Køreplantimer	15.322	15.495	17.238	16.783	455
Faaborg - Midtfyn	Driftsbusser	40	40	40	40	0
	Køreplantimer	24.880	24.955	27.275	26.215	1.060
Kerteminde	Driftsbusser	9	9	9	9	-
	Køreplantimer	7.707	7.651	7.741	7.596	145
Langeland	Driftsbusser	7	7	7	7	-
	Køreplantimer	8.752	8.790	8.672	8.164	508
Middelfart	Driftsbusser	12	12	12	12	-
	Køreplantimer	12.674	12.743	12.490	12.594	-104
Nordfyn	Driftsbusser	23	23	24	23	1
	Køreplantimer	15.343	15.776	15.616	14.812	804
Nyborg	Driftsbusser	15	15	15	15	-
	Køreplantimer	17.285	17.441	18.954	18.539	415
Odense	Driftsbusser	77	65	65	60	5
	Køreplantimer	216.604	196.264	180.085	179.383	702
Svendborg	Driftsbusser	24	24	24	22	2
	Køreplantimer	39.791	39.885	39.728	39.259	469

Fællesudgifter

Fællesudgifter i FynBus består af udgifter, der ikke kan henføres direkte til hverken region eller de enkelte kommuner. Det vil sige udgifter til FynBus' administration, rejsekortsystemet med mere.

Fællesudgifterne, med undtagelse af udgifter til Rejsekort og anlægsprojekter, er rammestyret, så mer- eller mindreudgifter overføres mellem årene, og saldoen skal over tid balancere. Rammen bliver fremskrevet med den kommunale pris- og lønudvikling.

Rammen til fællesudgifterne har siden 2010 været uændret målt i faste priser.

FynBus' ramme til de ordinære fællesudgifter for buskørsel udgør i 2023 67,5 mio. kr., men skal korrigeres for en årlig rammebesparelse på 0,75 mio. kr. til finansiering af rejsekortudstyr til Letbanen for 2021 til 2025, hvorefter rammen til de ordinære fællesudgifter permanent nedskrives med 0,75 mio. kr.

Finansiering af rejsekortudstyr til Letbanen er imødekommet, og derfor er der vil der i 2023 til 2025 være 0,75 mio. kr. som ikke er disponeret.

Således er der budgetlagt for 66,7 mio. kr. i 2023.

De 66,7 mio. kr. fordeler sig på:

- Ca. 75 % til personale udgifter, så som lønninger, uddannelse, møder og rejser.
- Ca. 20 % til faste udgifter, så som husleje, forsikringer, revision, kontrakter og aftaler i forhold til IT og systemunderstøttelse mm

- Ca. 5 % til anskaffelser og konsulenter, så som anskaffelser af IT-udstyr og konsulentbistand ved udbud og andre ydelser.

FynBus forventer i 2023 en merudgift på ca. 2 mio. kr., for de ordinære fællesudgifter, men da der ikke er disponeret med ca. 0,75 mio. kr. vil saldoen på rammestyring være ca. 1,2 mio. kr. for 2023, som føres på rammestyring/overførsel jf. tabel 9 nedenfor.

Saldoen pr. 31.12.2022 for rammen for fællesudgifterne var - 0,66 mio. kr., altså en merudgift, og vil pr. 31.12.2023 forventeligt være ca. - 2 mio. kr.

Merudgiften skyldes forventet primært midlertidig ansættelse af en GDPR-medarbejder samt øget renteudgifter til kassekrediten på ca. 1,4 mio. kr.

Der er sket en opbremsning af udgifterne i 2023 med henblik på at reducere det forventet merforbrug på fællesudgifterne. Fx er der forhandlet en husleje reduktion på ca. 0,2 mio. kr.

Tabel 9: Samlede fællesudgifter i perioden regnskab 2021 til forventet 2023

Fællesudgifter (mio kr. i årets priser)	R 2021	R 2022	B 2023	FR 2023	Afvigelse B 2023 - FR 2023
Ordinær ramme	64,6	65,9	67,5	67,5	
Driftsrelaterede udgifter	10,3	11,7	12,0	12,2	-0,2
Salgsrelaterede udgifter	17,0	18,3	16,5	16,5	0,0
Administrative udgifter	36,7	38,0	38,3	40,1	-1,8
Over/underskud	0,5	-2,1	0,8	-1,2	-2,0
Udgifter Rejsekort	15,0	15,3	15,7	15,7	0,0

Udgifterne til Rejsekort A/S er budgetteret til 15,7 mio. kroner og forventes at være på niveau med budgettet. Rejsekort A/S er et samarbejde mellem de danske trafikvirksomheder, og der arbejdes løbende med effektiviseringer.

Anlægsbudgettet finansierer investeringer i aktiver, som indgår i FynBus' anlægskartotek. Anlægskartoteket består af FynBus' bygninger, materiel (herunder IT-hardware og software).

De aktuelle anlægsprojekter forventes at udgør 1,2 mio. kr. og er specificeret herunder:

- Digital Trafikinformation, 0,5 mio. kr. (2021 projekt)
- Nyt økonomisystem, 0,7 mio. kr.

De ordinære fællesudgifter, udgifter til Rejsekort A/S samt udgifter til anlægsprojekter fordeles på kommuner og Region Syddanmark efter foregående års køretimeantal for drifts- og administrationsudgifter, samt indeværende års indtægter for salgsudgifter.

Fordelingen af fællesudgifter på ejerniveau ses i tabel 10 herunder.

Tabel 10: Ordinære fællesudgifter i perioden regnskab 2021 til forventet 2023 fordelt på ejerne

Fællesudgifter, ejerfordelt (mio kr. i årets priser)	R 2021	R 2022	B 2023	FR 2023	Afvigelse B 2023 - FR 2023
FynBus	80,6	84,6	83,4	85,6	-2,2
Region Syddanmark	37,5	38,4	37,4	37,9	-0,5
Assens	1,8	1,9	1,9	2,0	-0,1
Faaborg - Midtfyn	2,4	2,8	2,9	3,0	-0,2
Kerteminde	0,9	1,0	0,9	1,0	0,0
Langeland	1,0	1,1	1,1	1,1	0,0
Middelfart	1,4	1,6	1,6	1,6	0,0
Nordfyn	1,6	1,8	1,9	1,9	-0,1
Nyborg	1,8	2,1	2,1	2,2	-0,1
Odense	27,5	29,0	28,6	29,7	-1,1
Svendborg	4,6	5,0	5,1	5,1	0,0

Note: incl. rejsekortsudgifter og investering i Odense Letbane.

Åben Flextrafik

Tabel 11 herunder viser udviklingen i ejerbidraget fra 2021-23 på ejerniveau.

Tabel 11: Samlet ejerbidrag i perioden regnskab 2021 til forventet 2023 i løbende priser

Ejerbidrag Åben Flextrafik (mio kr. i årets priser) Incl. Kompensation	R 2021	R 2022	B 2023	FR 2023	Afvigelse B 2023 - FR 2023
FynBus	13,8	9,9	10,4	12,1	-1,7
Region Syddanmark	0,9	0,8	0,9	0,9	0,0
Assens	1,9	1,3	1,7	1,4	0,3
Faaborg - Midtfyn	3,7	2,6	2,4	3,0	-0,6
Kerteminde	1,1	1,1	1,2	1,3	-0,2
Langeland	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0
Middelfart	1,9	1,4	1,3	2,1	-0,8
Nordfyn	2,9	1,3	1,3	1,5	-0,2
Nyborg	0,3	0,4	0,3	0,6	-0,3
Odense	0,2	0,1	0,2	0,1	0,1
Svendborg	1,0	0,9	1,1	1,1	0,0

Note: 2021 er inkl. COVID-19 kompensation.

Ejerbidraget forventes at udgøre ca. 12 mio. kr., hvilket er 1,7 mio. kr. i merudgift, som primært skyldes nye kontrakter i 2023 med højere priser for kørslen. Merudgiften i Middelfart og Nyborg skyldes tillige flere ture end budgetteret.

Ved fremskrivning af Åben Flextrafik er der taget udgangspunkt i foreløbige regnskabstal for 1. – 3. kvartal 2023 samt udviklingen i turantal i løbet af perioden 2022-2023. Marts 2023 er der trådt nye kontrakter med vognmændene i kraft med højere priser end budgetteret. Ved fremskrivning af 4. kvartal er derfor anvendt den gennemsnitlige kørselsudgift/tur i 3. kvartal 2023.

Tabel 12: Produkt- og ejerfordelte rejser indenfor Åben Flextrafik i perioden regnskab 2021 til forventet regnskab 2023

Åben Flextrafik samlet - Antal rejser						
Ture	Produkt	R 2021	R 2022	B 2023	FR 2023	Afvigelse B 2023 - FR 2023
FynBus	Telerute	4.166	4.600	5.640	4.937	-704
	Teletaxi	704	878	1.300	824	-476
	Flextur	57.342	55.984	72.584	62.685	-9.899
	Plustur	17.106	22.006	18.510	25.650	7.140
	Total	79.318	83.468	98.034	94.095	-3.939
RSD	Telerute	3.826	4.076	4.500	4.461	-39
	Total	3.826	4.076	4.500	4.461	-39
Assens	Teletaxi	2	80	50	68	18
	Flextur	6.929	6.760	14.144	6.993	-7.151
	Plustur	2.963	3.466	2.528	3.795	1.267
	Total	9.894	10.306	16.722	10.856	-5.866
Faaborg- Midtfyn	Telerute	54	111	150	131	-19
	Flextur	19.275	17.114	20.000	18.415	-1.585
	Plustur	4.397	5.525	4.000	5.618	1.618
	Total	23.726	22.750	24.150	24.164	14
Kerteminde	Flextur	6.305	6.583	6.800	7.064	264
	Plustur	2.246	2.725	3.400	3.450	50
	Total	8.551	9.308	10.200	10.514	314
Langeland	Telerute	230	289	425	215	-211
	Total	230	289	425	215	-211
Middelfart	Flextur	8.623	10.096	11.000	12.950	1.950
	Plustur	2.325	3.099	2.500	4.439	1.939
	Total	10.948	13.195	13.500	17.389	3.889
Nordfyns	Flextur	7.903	6.451	9.000	6.509	-2.491
	Plustur	2.270	3.915	2.672	4.252	1.580
	Total	10.173	10.366	11.672	10.761	-911
Nyborg	Telerute	28	60	100	80	-20
	Flextur	1.977	2.398	2.000	3.181	1.181
	Plustur	925	1.079	1.000	1.516	516
	Total	2.930	3.537	3.100	4.776	1.676
Odense	Telerute	28	64	410	45	-365
	Teletaxi	702	798	1.250	756	-494
	Total	730	862	1.660	801	-859
Svendborg	Telerute	-	-	55	5	-50
	Flextur	6.330	6.582	9.640	7.573	-2.067
	Plustur	1.980	2.197	2.410	2.581	171
	Total	8.310	8.779	12.105	10.159	-1.946

FLEKKØRSEL

Flextrafik administrerer FynBus' bestillingskørsel og trafikstyring vedrørende de kommunale kørsler samt den siddende patientbefordring for Region Syddanmark.

Nedenstående oversigt viser, hvilke kørselsordninger de enkelte kommuner og Region Syddanmark i 2023 har placeret hos FynBus.

Assens, Faaborg-Midtfyn og Nordfyns kommune har valgt at anvende Cplan (FynBus' eget planlægningssystem) til deres planlagte kørsel. Her står kommunen og vognmænd for en større del af administration og planlægning.

Tablet 13: Kørselsordninger hos Flextrafik ved 3. kvartal 2023

Kørselstype	Handicapkørsel*	Lægekørsel	Speciallægekørsel	Kropsbårne hjælpemidler	Genoptræningskørsel	Specialiseret genoptræning	Aktivitetskørsel	§ Kørsel	Elevkørsel	Specialskolekørsel	Åben Flextrafik	Siddende patientbefordringer
Assens	X		X	X	X	X			X	C	X	
Faaborg-Midtfyn	X	X	X	X	X	X	X		C	C	X	
Kerteminde	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	
Langeland	X	X	X	X	X	X		X			X	
Middelfart	X										X	
Nordfyn	X	X	X	X	C	C	C	X	C	C	X	
Nyborg	X		X	X		X			X	X	X	
Odense	X										X	
Svendborg	X										X	
Ærø	X	X	X	X								
Region Syddanmark											X	X

C: Kørsel, som planlægges og afvikles via Cplan

* Individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede, blinde og svagtseende

Det fremgår af tabel 13 ovenfor, at kommunerne anvender FynBus i 66 ud af de i alt 112 mulige ordninger.

Udviklingen i personture

I nedenstående tabel er udviklingen i antal personture for perioden 2021 til 2023 vist.

Tablet 14: Antal personture i perioden regnskab 2021 til forventet regnskab 2023

Antal personture	R 2021	R 2022	B 2023	FR 2023	Afgivelse B 2023 - FR 2023
Handicapkørsel	103.885	113.898	140.174	117.954	-22.220
Anden kørsel	230.667	275.952	272.430	283.400	10.970
Handicap- og anden kørsel	334.552	389.850	412.604	401.353	-11.251
Åben Flextrafik	79.318	83.468	98.034	94.095	-3.939
I alt	413.870	473.318	510.638	495.449	-15.189
Siddende patientbefordring	205.255	193.657	215.000	195.000	-20.000
I alt	619.125	666.975	725.638	690.449	-35.189

*Åben Flextrafik udgiftsføres under busdriften. Når Åben Flextrafik medtages i denne tabel, er det udtryk for at Åben Flextrafik driftsmæssigt hænger sammen med øvrige kørselsordninger i Flextrafik og er en del af den samlede aktivitet, som muliggør en øget koordinering.

Samlet for kommunal kørsel er der et fald på 3 % i antal personture i forhold til budgettet, som fordeler sig med et fald på 16 % vedr. handicapkørsel, stigning på 4 % vedr. anden kørsel og fald på 4 % vedr. Åben Flextrafik.

I forhold til regnskab 2022 ses derimod en stigning på 8 %, hvor der er en stigning for alle grupper. For nogle kommuner vurderes det budgetterede antal ture at være sat for højt og ikke helt tilpasset niveauet efter Covid-19.

For siddende patientbefordring forventes 195.000 ture i 2023, hvilket er på niveau med regnskab 2022. I forhold til budget 2023 er det et fald på 9% svarende til 20.000 færre ture.

Antal personture er baseret på foreløbige regnskabstal for 1. – 3. kvartal tillagt en forventning til 4. kvartal. Forventningen til 4. kvartal er baseret på udviklingen i antal ture i perioden 4. kvartal 2022 – 3. kvartal 2023.

I marts 2023 er der trådt nye entreprenørkontrakter i kraft med højere priser end budgetteret. Kontrakterne prisreguleres nu hver 3. måned, så afregningspriserne i højere grad end tidligere, vil afspejle den faktiske prisudvikling.

Ved fremskrivning af entreprenørudgifterne for 4. kvartal er anvendt den gennemsnitlige entreprenørudgift/tur i 3. kvartal 2023.

Ved fremskrivning af indtægter er anvendt den gennemsnitlige indtægt/tur i 3. kvartal 2023.

Ejerbidrag

Hovedtal for Flexkørsel fremgår af nedenstående tabel 15.

Tabel 15: Hovedtal Flexkørsel for perioden regnskab 2021 til forventet regnskab 2023

Mio. kroner (årets priser) Incl. kompensation	R 2021	R 2022	B 2023	FR 2023	Afvigelse B 2023 - FR 2023
Indtægter	-5,7	-6,3	-8,1	-6,9	-1,2
Entreprenørudgifter	61,3	76,0	82,2	88,3	-6,0
Flex udgifter, netto	55,6	69,7	74,2	81,4	-7,2
Fællesudgifter	20,5	24,0	24,1	23,6	0,5
Ejerbidrag	76,1	93,7	98,3	105,0	-6,7
Kompensation	10,1	0,0	-1,3	-1,3	-
Ejerbidrag incl. Kompensation	86,2	93,7	97,0	103,7	-6,7

Note: Opgørelsen er ekskl. Åben Flextrafik og nettokørselsudgifter til kørsel til siddende patientbefordring. Afregning af kørselsudgifter overfor entreprenørerne for den siddende patientbefordring forestås af Sydtrafik og indgår dermed ikke i FynBus' regnskab. Åben Flextrafik fremgår af tallene for kollektiv trafik.

Den 1. oktober 2022 indgik Regeringen, KL og Danske Regioner aftale om dieselkompensation på 140 mio. kr. i 2023. FynBus' andel er skønnet til cirka 9 mio. kr., heraf 1,3 mio. kr. til flextrafik. Det endelige beløb forventes først at foreligge ved årsafslutning. Kompensationen gives kun i 2023.

Ejerbidrag er specificeret på ejerne i nedenstående tabel:

Tabel 16: Ejerbidrag for Flexkørsel for perioden regnskab 2021 til forventet regnskab 2023

Ejerbidrag for Flextrafik (mio. kroner i årets priser) Incl. kompensation	R 2021	R 2022	B 2023	FR 2023	Afvigelse B 2023 - FR 2023
Assens	12,4	11,9	12,2	10,4	1,8
Faaborg-Midtfyn	24,1	28,4	27,3	32,6	-5,3
Kerteminde	5,5	5,0	4,9	4,5	0,4
Langeland	2,4	2,9	3,1	3,2	-0,1
Middelfart	1,8	1,6	2,2	2,0	0,3
Nordfyn	17,2	20,1	20,6	23,8	-3,2
Nyborg	2,5	2,7	2,4	3,0	-0,6
Odense	10,1	9,8	12,3	11,3	1,0
Svendborg	2,5	2,6	2,7	3,2	-0,5
Ærø	0,4	0,7	0,6	1,0	-0,4
Region Syddanmark	7,2	8,0	8,6	8,7	-0,1
I alt	86,2	93,7	97,0	103,7	-6,7

Forventet regnskab 2023 efter 3. kvartal viser et ejerbidrag på 103,7 mio. kr. Dette svarer til en merudgift på 6,7 mio. kr. i forhold til budgettet. Merudgiften kan henføres til højere entreprenørudgifter primært som følge af nye kontraktpriser.

I Faaborg-Midtfyn og Nordfyn skyldes merudgiften tillige en del flere ture end budgetteret.

I Kerteminde ses en mindre udgift som skyldes, at kommunen hjemtager en del kørsel fra august, som ikke er indregnet i budgettet. I andre kommuner med forventet mindre udgift, skyldes mindre udgiften færre ture end budgetteret.

Entreprenørudgifter

Forventet regnskab 2023 efter 3. kvartal for entreprenørudgifterne viser 88,3 mio. kr., hvilket er en merudgift på 6,0 mio. kr. i forhold til budget 2023.

Udviklingen fordelt på kørselsordninger fremgår af nedenstående tabel:

Tabel 17: Entreprenørudgifter i perioden regnskab 2021 til forventet regnskab 2023

Mio. kroner (årets priser)	R 2021	R 2022	B 2023	FR 2023	Afvigelse B 2023 - FR 2023
Handicapkørsel	22,0	26,7	31,6	32,5	-0,8
Anden kørsel	39,3	49,3	50,6	55,8	-5,2
I alt	61,3	76,0	82,2	88,3	-6,0

Note: Eksklusiv Åben Flextrafik, som udgiftsføres under busdriften og eksklusiv siddende patientbefordring som regnskabsføres under Sydtrafik.

Der forventes en merudgift på entreprenørudgifter til Handicapkørsel på 0,8 mio. kr. i forhold til budgettet, da entreprenørudgifterne er steget mere, end der er sparet som følge af færre ture. For anden kørsel forventes en merudgift på 5,2 mio. kr. Merudgiften skyldes dels flere ture og dels højere entreprenørudgifter end budgetteret.

I nedenstående tabel er entreprenørudgiften beregnet pr. personetur.

Tabel 18: Entreprenørudgifter pr. persontur

Kroner pr. tur (årets priser)	R 2021	R 2022	B 2023	FR 2023	Afvigelse B 2023 - FR 2023
Handicapkørsel	213,4	212,1	226	275	-50
Anden kørsel	195,9	171,3	187	197	-10
Handicap og anden kørsel	202,5	183,3	199	220	-21
Åben Flextrafik	100,7	107,8	106	125	-19
I alt	178,2	168,8	181	202	-20

Note: I nøgletallene er indregnet Åben Flextrafik som driftsmæssigt hænger sammen med flexkørsel.

Entreprenørudgiften pr. persontur forventes efter 3. kvartal 2023 overordnet at være 202 kr., hvilket er 20 kr. mere end budgetteret.

Fællesudgifter

Forventet regnskab efter 3. kvartal 2023 for fællesudgifter viser ca. 27 mio. kr., hvilket er en mindre udgift på ca. 1 mio. kr., som primært skyldes mindreudgift ved løn.

I Forventet regnskab er udgifter til FlexDanmark medtaget som budgetteret af FlexDanmark. Efter budgettets vedtagelse er der givet en tillægsbevilling til FlexDanmark på 0,2 mio. kroner som er medtaget i Forventet regnskab. Ved de øvrige udgifter til drift af administrationen ses et mindre forbrug på 0,2 mio. kr. Jf. tabel 19 nedenfor.

Tabel 19: Oversigt fællesudgifter for perioden regnskab 2021 til forventet regnskab 2023

Mio. kroner (årets priser)	R 2021	R 2022	B 2023	FR 2023	Afvigelse B 2023 - FR 2023
Fællesudgifter, Åben Flextrafik	4,9	4,0	4,1	3,8	0,3
Fællesudgifter, Flextrafik	20,5	24,0	24,1	23,6	0,5
Fællesudgifter, i alt	25,4	28,0	28,2	27,4	0,8

TJENESTEMANDSPENSIONER

Ved FynBus' etablering i 2007 overtog FynBus et antal tjenestemænd fra Odense Kommune.

Samtidig overtog FynBus pensionsforpligtelsen for disse tjenestemænd, samt aktiver til dækning af denne forpligtelse. Aktiverne består i dag af garageanlægget på Gammelsø, obligationer, kontanter og et tilgodehavende hos Odense Kommune.

En eventuel restforpligtelse for de overdragne tjenestemænd, som ikke kan dækkes af aktiverne, påhviler **Odense Kommune**.

FynBus har udover overdragne tjenestemænd efterfølgende ansat 3 tjenestemænd. En eventuel restforpligtelse for de 3 tjenestemænd, som ikke kan dækkes af aktiverne, påhviler **samtlig FynBus ejere**.

Pensionsforpligtelsen for hovedparten af tjenestemændene har siden 2008 været afdækket ved indbetalinger til Sampension. For øvrige tjenestemænd dækkes forpligtelsen via indbetalinger til obligationsbeholdningen.

Pensionsregnskabet er nedenfor beskrevet i afsnittene: "Resultat", "Præmiebetaling" og "Pensionsbalance".

Resultat

Af nedenstående tabel ses den historiske udvikling. De svingende indtægter skyldes udsving i afkastet fra obligationsporteføljen. Udgifterne til pension er over tid stigende og skyldes at flere og flere tjenestemænd går på pension.

FynBus budgetterede med et underskud på 12,4 mio. kr. i 2023 og budgettet indeholdt pensionering af 1,67 tjenestemand i 2023. Forventet underskud efter 3 kvartal er ca. 11 mio. kr.

Tabel 20: Pensionsresultat regnskab 2021 til forventet 2023

Pensionsresultat (mio kr. i årets priser)	R 2021	R 2022	B 2023	FR 2023	Afvigelse B 2023 - FR 2023
Indtægter til dækning af pensionsudbetalinger	-9,7	2,9	-9,3	-10,2	1,0
Udgifter til pensioner	19,6	20,4	21,6	21,1	0,5
Nettoudgifter pension	9,8	23,2	12,3	10,9	1,4
Administrative udgifter	-0,0	-0,0	0,1	0,0	0,1
Resultat pension	9,8	23,2	12,4	10,9	1,5

Indtægterne forventes at udgør ca. 10 mio. kr. i 2023, og er på niveau med budgettet.

Indtægter til dækning af pensionsudbetalinger består af:

- 3,8 mio. kr. i nettohuslejeindtægt vedrørende garageanlægget på Gammelsø. Det er på niveau med budget.
- 2,5 mio. kr. i afkast af obligationsbeholdning, som er 0,7 mio. kr. over budget. Aktie- og obligationsmarkederne er de seneste år været meget volatile, og derfor kan der opleves større udsving end hidtil i afkastet.
- 3,6 mio. kr. i pensionsudbetalinger fra Sampension. Det er på niveau med budget.

Udbetalingerne til pensionerede embedsmænd samt enke- og børnepensioner forventes at udgør ca. 21 mio. kr.

De eksterne administrative udgifter udgør 0,1 mio. kr., hvilket er på niveau med budget. Udgifterne kan henføres til eksterne udgifter til udbetalingsadministration, bankgebyrer, revisionspåtegning mv.

Indtægten fra Sampension på 3,6 mio. kroner er til dækning af den andel af pensionsudbetalingen, der er fra 2008 og fremadrettet. Den resterende andel af pensionsudbetalingen skal dækkes via afkast fra aktiverne og ved løbende at reducere aktiverne.

Præmiebetaling

Som det fremgår af nedenstående tabel, forventes den samlede præmie til pension vedr. de tjenestegørende i 2023 at udgør 1,3 mio. kr. og på niveau med budgettet på 1,2 mio. kr.

Den største del af opsparingen er placeret hos Sampension.

Herudover indbetaler FynBus på særskilt opsparing til dækning af forpligtelser for tjenestemænd, som ikke er omfattet af ordningen med Sampension. Præmien beregnes i begge tilfælde som 45,5 % af lønudgiften til tjenestemændene i 2023.

Udgiften til præmiebetaling opkræves hos de enheder, som beskæftiger tjenestemændene. Hovedparten har indtil 2018 været beskæftiget i Odense Bybusser og øvrige er beskæftiget hos Keolis Danmark A/S og i Fyn-Bus' administration.

Udgiftsfordelingen fremgår af nedenstående tabel.

Tabel 21: Præmiebetaling regnskab 2021 til forventet 2023

Præmiebetaling (mio kr. i årets priser)	R 2021	R 2022	B 2023	FR 2023	Afvigelse B 2023 - FR 2023
Odense Kommune	-	-	-	-	-
Keolis Danmark A/S	0,5	0,5	0,4	0,4	-0,0
FynBus' fællesudgifter	0,9	0,9	0,6	0,7	-0,0
I alt til Sampension	1,4	1,4	1,0	1,1	-0,0
FynBus' fællesudgifter til særskilt opsparing	0,4	0,3	0,2	0,2	0,0
Samlet præmiebetaling	1,8	1,7	1,2	1,3	-0,0

Pensionsbalance

I pensionsbalancen indgår på den ene side FynBus' pensionsforpligtelser overfor tjenestemændene og på den anden side de værdier, der er reserveret til forpligtelserne. Balancen opgøres hvert 5. år, hvor forpligtelserne bliver aktuaropgjort og dette er gjort pr. 31/12-22. Efter lukningen af Odense Bybusser er der i november 2018 udarbejdet en ekstraordinær aktuaropgørelse for de tjenestemænd, der er berørte af lukningen af Odense Bybusser.

I forbindelse med de 5-årige aktuaropgørelser bliver forskellen mellem forpligtelserne og værdierne nulstillet ved, at FynBus bogfører den del af forpligtelsen, som vedrører Odense Kommune som et tilgodehavende og den del, som vedrører FynBus, bliver reguleret over FynBus' egenkapital. FynBus tilgodehavender hos Odense Kommune udgør pr. 31/12-22 250 mio. kr. mod tidligere 370 mio. kr. pr. 31/12-21.

FynBus pensionsforpligtelser omfatter 100 tjenestemænd. Heraf er 6 pr. 30/9 -23 stadig tjenestegørende.