

DAGSORDEN

FynBus bestyrelsesmøde

Fredag den 22. november 2024, kl. 12.30

Deltagere:

Formand Tim Vermund, Odense
Næstformand Kim Johansen, Region Syddanmark
Jim Staffensen, Assens
Kristian Nielsen, Faaborg-Midtfyn
Michael Nielsen, Kerteminde -*Afbud*
René Larsen, Langeland
Regitze Tilma, Middelfart -*Afbud*
Ole Tyrsted Jørgensen, Nyborg -*Afbud*
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
Chef for Økonomi og Strategi Anne Lisa Kianzad

INDHOLD

Indhold	2
Sager til beslutning:	3
1. FynBus Budget 2025-2028	3
2. Fælles udbud af buskørsel herunder udmøntning af puljen til grønne busser og grøn flextrafik	6
3. Ønske om betjening af stokkebækskolen i Gudme	9
Sager til drøftelse:.....	12
4. opsamling på dialogmøde om nyt koncept for åben flextrafik	12
Sager til orientering:.....	13
5. Kundetilfredshedsundersøgelse for busser 2024	13
6. Meddelelser	14
7. Eventuelt	14

Sager til beslutning:

1. FynBus Budget 2025-2028

Resumé

Bestyrelsen oversendte på sit møde den 28. juni 2024 budget 2025-28 til 2. behandling. Siden da har budgetforslaget været i høring i alle kommuner, og der er indarbejdet en række tekniske ændringer. På den baggrund forelægges budget 2025-28 til 2. behandling og endelig godkendelse.

Indstilling

Det indstilles, at bestyrelsen godkender

1. det samlede budget for 2025-2028 med de ændringer, som fremgår af tabel 1 og bilag 1.1
2. at der i budgettet afsættes en årlig pulje på 0,5 mio. kr. til mobilitetsudvikling finansieret af gennemførte besparelser i FynBus
3. at tidligere års oparbejdede merforbrug på det administrative område afskrives som følge af, at realiserede effektiviseringsgevinster anvendes til pulje til mobilitetsudvikling

Vedtagelse:

Sagsfremstilling

Med denne sag fremlægger administrationen forslag til budget 2025-28. I forhold til det førstebehandlede budget for 2025 er der indarbejdet følgende ændringer:

- En takststigning på 3,6 pct. svarende til takststigningsloftet for 2025 på indtægterne og afledte konsekvenser på antal passagerer
- En stigning i omkostningsindekset på 2,6 pct. på diesel, 0,6 pct. på el og 1,3 pct. på HVO
- De økonomiske konsekvenser af ændret køreplan fra august 2024 (masterplanen)
- Ændringer i køreplanen fra august 2025 vedrørende uddannelsesruter
- Økonomiske konsekvenser af produktudvikling i Rejsekort & Rejseplan A/S i 2025 og 2026 på 7,65 mio. kr.
- Økonomiske konsekvenser af omlægning til callcenter i FynBus
- Omlægning af kontrollørordningen fra 2025
- En mobilitetspulje på 0,5 mio. kr.

I det følgende vil udviklingen i budgetforslaget til 2. behandling blive beskrevet i forhold til 1. behandling.

Ved 1. behandlingen i juni måned var der en forventning om en stigning i ejerbidraget i 2025 på 1,6 mio. kr. Den endelige stigning er 9,6 mio. kr. højere, og kan især tilskrives stigninger i omkostningsindekset, ændret køreplan fra august 2024 og forventede ændringer i køreplanen fra august 2025.

Tabel 1. Udvikling i budget 2025 fra 1. behandling til 2. behandling

<i>Mio. kr.</i>	B2024	B2025	B2025	Ændring
<i>Løbende priser</i>		1. beh.	2. beh.	
1. Bus				
Indtægter	-162,5	-174,1	-177,3	-3,2
Kørselsudgifter	513,2	513,2	534,3	21,1
Fællesudgifter	86,4	88,3	86,0	-2,3
Bus i alt	437,0	427,4	443,1	15,7
2. Flextrafik åben				
Indtægter	-3,4	-3,8	-4,0	-0,2
Kørselsudgifter	11,7	15,0	15,5	0,5
Fællesudgifter	4,0	4,7	4,9	0,2
Flextrafik åben i alt	12,3	15,9	16,3	0,4
3. Flextrafik visiteret				
Indtægter	-7,0	-7,2	-7,8	-0,6
Kørselsudgifter	84,8	92,7	88,3	-4,4
Fællesudgifter	23,7	23,6	23,0	-0,6
Flextrafik visiteret i alt	101,5	109,1	103,5	-5,6
4. Kontrolindsats				
Indtægter			-7,6	-7,6
Udgifter			6,7	6,7
Kontrolindsats i alt			-0,9	-0,9
Ejerbidrag (1+2+3+4)	550,8	552,4	562,0	9,6

Note: - = indtægter / + = udgifter

Bus

I det endelige budgetforslag er der indarbejdet 14.800 flere køretimer end i budgetforslaget. Det omfatter 15.500 flere køreplantimer på det regionale rutenet og 700 færre køreplantimer hos de øvrige ejere. Der er desuden budgetteret med tre færre busser i det endelige budgetforslag.

Flextrafik åben

I det endelige budgetforslag er der indarbejdet 4.800 flere ture på baggrund af kommunernes endelige tilbagemeldinger.

Flextrafik visiteret

I det endelige budgetforslag er der indarbejdet en reduktion på 5,6 mio. kr., hvilket primært kan henføres til et forventet fald i antallet af ture i Faaborg-Midtfyn Kommune samt en effektivisering som følge af omorganisering i FynBus. I alt forventes antallet af ture at falde med 15.000.

Kontrolindsats

I det endelige budgetforslag er konsekvenserne af den vedtagne model for bestilling og afregning af kontrolindsats indarbejdet. Det betyder en merindtægt på 0,9 mio. kr. i 2025.

Udskydelse af betalinger

Der er ingen ejere, der har bedt om yderligere betalingsudskydelser.

Budgetoverslagsårene 2026-2028

Som udgangspunkt fastholdes forudsætningerne for budget 2025 i overslagsårene. Der er dog indarbejdet forudsætninger om investering i og tilbagebetaling af nyt billetteringsudstyr. De ekstraordinære udgifter til etablering af nyt callcenter hos Nordjyllands Trafikselskab er kun indarbejdet i 2025, og det samme gælder nye anlægsprojekter.

Der er ikke indarbejdet en afdragsordning vedrørende oparbejdet merforbrug på 1,5 mio. kr. på det administrative område. Administrationen har fra 2025 realiseret en effektiviseringsgevinst på fællesudgifterne på 0,5 mio. kr. stigende til 0,6 mio. kr. fra 2026. Derved kunne administrationen have afdraget merforbruget efter knap tre år. I stedet lægges der op til, at beløbet anvendes til en pulje til mobilitetstiltag, og det indstilles derfor i sagen, at merforbruget afskrives.

Økonomiske konsekvenser

Nedenfor ses det samlede budget for perioden 2025-2028.

Tabel 2. Budget 2025-2028

Mio. kr. 2025-p/l	B2025	B2026	B2027	B2028
Indtægter	-196,6	-205,3	-206,1	-206,1
Kørselsudgifter	644,8	639,5	639,7	639,7
Fællesudgifter	113,9	119,3	111,6	111,6
I alt	562,0	553,4	545,2	545,2
Ejerbidrag	564,0	559,8	552,8	552,8
Finansiering af billetteringsudstyr	-7,3	7,3	0,0	0,0
Restfinansiering RSD	2,0	6,4	7,6	7,6
Budgetsikkerhedsmodel	4,9	4,5	0,0	0,0
Likviditetsændring	-0,4	18,2	7,6	7,6
Gennemsnitlig likviditet ultimo året	12,6	21,5	34,3	42,2

Med et budget i balance betyder det, at ejerbidraget fastsættes, så det dækker nettoudgifterne hos de enkelte ejere. For Region Syddanmark indregnes en restfinansiering, der skal dække nedbringelse af det oparbejdede merforbrug i de foregående år.

Udvikling i likviditeten

Udviklingen i likviditeten viser, at der ultimo 2028 forventes en gennemsnitlig kassebeholdning på 42,2 mio. kr. Den væsentligste årsag til forbedringen i likviditeten er, at udskudte betalinger fra ejerne indfries i 2024-2026, og at der er en restfinansiering på regionens budgetramme til nedbringelse af den kassefinansierede gæld.

En gennemsnitlig kassebeholdning på 42,7 mio. kr. ultimo 2028 er umiddelbart højt, da FynBus ikke står over for væsentlige merudgifter i de kommende år. Der er dog en række usikkerheder, som afklares i løbet af 2025, og som vil få betydning for udgiftsudviklingen i overslagsårene. Det vedrører den endelige business case for udskiftning af de blå punkter til en ny billetteringsløsning, finansiering af en model for håndtering af kontanter i busserne og de økonomiske konsekvenser af det kommende udbud vedrørende buskørsel.

Det anbefales derfor, at ovenstående indarbejdes i det kommende budget 2026, hvor der vil blive taget stilling til konsekvenserne for ejerbidraget fra 2027.

Udvikling i egenkapitalen

FynBus har siden etableringen i 2007 haft en faldende egenkapital. Primo 2007 var den på 92 mio. kr., og ultimo 2023 var den på -100 mio. kr. Faldet i egenkapitalen skyldes primært to forhold:

- Udviklingen i tjenestemandforpligtelsen
- Større anlægsinvesteringer i bl.a. de blå punkter samt afskrivningen af disse

Udviklingen i tjenestemandforpligtelsen skyldes en række forhold omkring bl.a. levetid, overenskomster, ægtefællepensioner, renteutvikling mm. Odense Kommune er forpligtet til at finansiere tjenestemandforpligtelserne. Der er sammen med Odense Kommune igangsat en analyse af, hvordan finansieringen af tjenestemandforpligtelserne skal tilrettelægges.

I 2015-16 blev der investeret 73 mio. kr. i rejsekortudstyr og beløbet blev kassefinansieret. Samtidig blev der indskudt 32 mio. kr. i Rejsekort & Rejseplan A/S, og selskabet har løbende optaget lån i Trafikselskaberne til deres udvikling. Dette er også kassefinansieret. Værdien af de blå punkter er løbende afskrevet, og det forventes, at restværdien afskrives over de næste par år.

Ovenstående har betydet, at der har været et løbende driftsunderskud. Det er fremadrettet væsentligt for FynBus, at der er tilstrækkelig kassebeholdning til at finansiere kommende udgifter i anlægsudstyr og likviditetstræk.

Derfor er der i det fremlagte budget indarbejdet en forudsætning om, at nye anlægsinvesteringer i billetteringsudstyr finansieres inden for budgetperioden af ejerne. Det er desuden afgørende, at de vedtagne budgetter overholdes, så der ikke akkumuleres nye driftsunderskud.

Med det fremlagte budget er der en positiv udvikling i kassebeholdningen, og det giver FynBus en mere robust økonomi.

Bilag:

Bilag 1.1 Budget 2025 og overslagsårene

2. Fælles udbud af buskørsel herunder udmøntning af puljen til grønne busser og grøn flextrafik

Resumé:

Administrationen forslår den tidligere besluttede tidsplan for udbuddet revideres og der indskydes en fase med høring af potentielle tilbudsgivere før opgaven sendes i udbud. Forslaget rykker datoen for offentliggørelse af udbud, men påvirker ikke det oprindeligt planlagte kontraktindgåelsestidspunkt.

Samtidig fremsætter administrationen 2 alternativer til udmøntning af midler fra bevillingen til Puljen til grønne busser og grøn flextrafik, til beslutning i bestyrelsen.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen godkender

- opdateret tidsplan for udbuddet
- retningslinjer for tildeling af midler fra Puljen til grønne busser og grøn flextrafik

Vedtagelse:

Sagsfremstilling:

Administrationen i FynBus forbereder pt fælles udbud af buskørsel i kommunerne på Fyn og Langeland og Region Syddanmark, excl. Svendborg bybusser og buskørslen i Odense Kommune.

Enkelte punkter mangler fortsat afklaring og redegøres for nedenfor.

Høring af udbudsmaterialet og konsekvenser for tidsplanen

Administrationen har tidligere fremlagt tidsplan for udbuddet. Efter tidsplanen skulle udbuddet offentliggøres medio november 2024, med tilbudsfrist primo marts 2024 og med forventet kontraktunderskrivelse ultimo juni 2024.

Underskrivelse af kontrakterne i juni 2025 sikrer, at der afsættes ca. 18 måneder til bestilling og levering af elbusser til kontraktstart i januar 2027.

Administrationen vurderer i dag, at udkastet til udbudsmateriale med fordel kan sendes i høring i kredsen af potentielle tilbudsgivere før offentliggørelsen af udbuddet, hvilket vil få konsekvenser for tidsplanen.

Offentliggørelse af udbuddet vil derfor blive rykket til medio januar 2025 med tilbudsfrist primo april 2025. Kontraktunderskrivelsen forventes fortsat at ske ultimo juni 2025.

Sagen kan sendes til kommunerne mhp. politisk beslutning medio april 2025. Som konsekvens af det skal den politiske behandling i kommunerne, hvor kommunen skal tage stilling til om tilbuddet kan accepteres økonomisk, være afsluttet ultimo maj 2025.

Administrationen er i dialog med kommunerne om beslutningsprocessen og vil komprimere forløbet intern i FynBus så vidt muligt.

Oversigt over møder i kommunerne i fagudvalg, økonomiudvalg og kommunalbestyrelse i maj måned 2025 fremgår af Bilag 2.1.

Opdateret tidsplan:

- Udbuddet offentliggøres uge 4, 2025
- Der fastsættes tilbudsfrist til primo april 2025
- Efter tilbudsfristens udløb, sendes sagen til politisk behandling i kommunerne ift om tilbuddet kan rummes indenfor kommunens budget - perioden medio april til ultimo maj 2025.
- Tilbudsgiverne modtager underretning om tildeling af ordren primo juni 2025.
- Standstillperiode på 10 dage, hvor kontrakten ikke må underskrives.
- Kontraktunderskrivelse finder sted ultimo juni 2025.
- Kontrakten træder i kraft januar 2027.

Puljen til grønne busser og grøn flextrafik

Trafikstyrelsen oplyste den 9. oktober 2024, at et flertal i Folketinget havde aftalt at udmønte midler fra Puljen til grønne busser og grøn flextrafik. Forligskredsen gav tilskud til 6 projekter, herunder tilskud til FynBus' fælles udbud af buskørsel i kommunerne på Fyn og Langeland, excl. Svendborg Bybusser og buskørslen i Odense Kommune.

FynBus blev tildelt i alt 32,4 mio. kr. til omstilling af regionale og kommunale busser til el, herunder etablering af ladeinfrastruktur. Bevillingen svarer til ca. 1 % af den anslåede samlede kontraktsum på ca. 4 mia. kr. over 12 år.

FynBus har endnu ikke modtaget bevillingsskrivelse. Det forventes at ske i forlængelse af at Finansudvalget tiltræder udmøntningen for Puljen for grønne busser og grøn flextrafik. Trafikstyrelsen har oplyst at det forventes at ske i december 2024.

FynBus ansøgte Pulje til grønne busser og grøn flextrafik med udgangspunkt i at der skulle udbydes i alt 242 driftsbusser.

Administrationen har været i kontakt med Trafikstyrelsen, der oplyser at puljen er tildelt på baggrund af ansøgningen, herunder det antal driftsbusser, der forventes omstillet fra dieselbusser til elbusser. Midlerne vil blive udmøntet til FynBus ift det ansøgte. Tildeling er under forudsætning af, at der har været en merudgift til omstillingen. Merudgiften skal dokumenteres via revisorerklæring.

Trafikstyrelsen oplyser puljen udbetales efter 1 års drift, hvilket vil sige at udmøntningen sker i 2028, og når revisor har dokumenteret merudgiften for Region Syddanmark og kommuner på Fyn og Langeland.

Administrationen beskriver nedenfor 2 modeller for tildeling af puljemidlerne. I forvejen har kommunerne besluttet at give el en konkurrencefordel på 10%. Overordnet set adskiller modellerne sig ved, at den første model skubber til konkurrenceforskellen på diesel og el, så den reelt er ca. 11 %. Den anden model kompenserer ejerne for de ekstraudgifter der er ved elbusser.

Model 1: Tilbudsgiverne orienteres om, at FynBus giver et tilskud på ca. 130.000 kr. pr. elbus

- Når tilbudsgiverne ved, at der falder en ekstrabetaling på ca. 130.000 kr. pr. bus, forventer administrationen der vil være en tilsvarende reduktion i budet hen over kontraktperioden.
- Puljemidlerne vil have en direkte indflydelse på tilbuddet og dermed være medvirkende til at skubbe til den grønne omstilling, da tilskuddet vil være afhæng af, at der bydes ind med el.
- Hvis tilbuddet ikke indebærer en merudgift ved omlægningen til elbusser, vil der ikke blive udmøntet puljemidler. Modellen indebærer derfor en risiko for, at Region Syddanmark og/eller kommunerne skal supplere tilbuddet med et beløb, der svarer til puljemidlerne.

Model 2: Puljemidler tildeles Region Syddanmark og kommunerne på Fyn og Langeland efter kontraktstart

- Markedet involveres ikke, hvilket betyder at de afgivne tilbud ikke er afgivet under forventning om tilskud til elbusser.
- Puljemidlerne udbetales til Region Syddanmark og kommunerne efter tilbudsafgivningen og først når det er konstateret, at der har været en merudgift til omstilling til elbusser.
- Modellen indebærer ikke risiko for at der skal tilbagebetales puljemidler for Region Syddanmark og kommunerne
- Modellen skubber ikke yderligere til den grønne omstilling ud over konkurrencefordelen på 10%.

På den baggrund indstiller administrationen, at bestyrelsen tager stilling til valg af model for tildeling af puljemidler fra Puljen til grønne busser og grøn flextrafik.

Bilag:

Bilag 2.1 Oversigt over møder i fagudvalg Kommuner og Region Syddanmark

3. Ønske om betjening af stokkebækskolen i Gudme

Resumé:

Svendborg kommune ønsker, at bestyrelsen behandler forslag til omlægning af rute 800A, så den kører forbi Stokkebækskolen i Gudme. I denne sag beskriver administration den nuværende løsning og præsenterer to alternative løsninger, og foreslår der indgås dialog med Svendborg kommune om tilpasning af rute 223 som alternativ til Svendborg kommunes ønske.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen godkender

- at administrationen indgår i dialog med Svendborg kommune om en tilpasning af lokalrute 223

Vedtagelse:

Sagsfremstilling:

Svendborg Kommune ønsker, at en morgentur på rute 800A (Faaborg-Svendborg-Nyborg) lægges omkring Gudme for at betjene Stokkebækskolen, der er en folkeskole med særlig outdoorlinje fra 7. klasse, for elever i hele kommunen.

Stokkebækskolen i Gudme blev frem til sommerferien 2024 betjent direkte af den regionale rute 930-932 med afgang fra Svendborg Banegård kl. 7.30 og ankomst Stokkebækskolen kl. 7.55 til skolestart kl. 8.00. Der var dagligt gennemsnitligt 20 passagerer til Stokkebækskolen på turen.

Rute 930-932 blev ved køreplansskiftet den 4. august 2024 omdannet til ny rute 800/900A. I samme omgang blev kørselsomfanget på ruten øget og linjeføringen på ruten ændret, så bussen kører mere direkte mellem Svendborg og Nyborg. Der er i dag 3,7% flere passagerer på 800/900A i forhold til de ruter, som de har erstattet. De tidligere ruter havde inden da et svagt faldende passagertal.

Der er aktuelt 1 tur på rute 800A med afgang fra Nyborg kl. 6.34, der kører via Gudme med ankomst kl. 7.00. På denne afgang er der gennemsnitligt 2 afstigere i Gudme, men gennemsnitligt 15 passagerer, der påføres omvejskørsel. Administrationen påtænker derfor at fjerne denne omvejskørsel.

I august 2024 blev også foretaget udretning af omvejskørsler andre steder på Fyn, eksempelvis:

- Rute 100A betjener ikke længere Glamsbjerg by,
- Rute 200A betjener ikke den nordlige del af Otterup by
- Rute 195 betjener ikke længere Langeskov Syd
- Rute 920 betjener ikke længere Ryslinge by

Sagen beskriver følgende løsningsmodeller:

- Uændret betjening
- Omlægning af udvalgt afgang på rute 800A
- Tilpasning af lokalrute 223

Figur 1 viser kort med rute 223 og rute 800A.

Figur 1: Rute 223 og rute 800A i området omkring Gudme



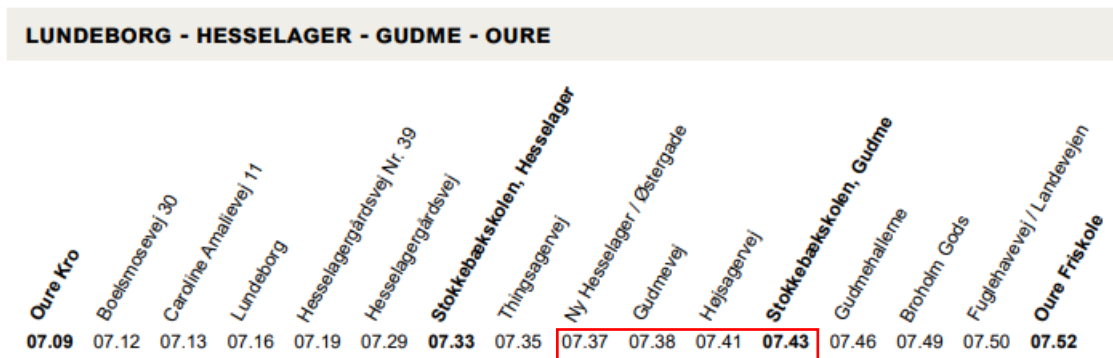
Uændret betjening

Elever fra Svendborg kan benytte afgangens 07:04 på rute 800A fra Svendborg Banegård med ankomst til Hesselager kl. 07:29, se figur 2. Her skal eleverne skifte bus til lokalrute 223 der kører kl. 07:37 og ankommer til Stokkebækskolen kl. 07:43, se figur 3.

Figur 2: Uddrag af nuværende køreplan for rute 800A/900A

Svendborg Plads B ank.	Svendborg Plads B afgang	Skårup	Oure Efterskole	Hesselager	Øksendrup	Adelgade	Nyborg Station
05.14	05.24	05.30	05.37	05.43	05.54	05.58	
05.35	05.45	05.51	05.58	06.04	06.15	06.19	
06.10	06.21	06.28	06.35	06.40	06.52	06.56	
06.34	06.45	06.52	06.59	07.04	07.16	07.20	
06.49	06.53	07.03	07.09	07.16	07.21	07.33	07.39
07.00	07.04	07.15	07.22	07.29	07.34	07.46	07.50
07.11	07.15	07.26	07.32	07.39	07.45	07.59 B	08.13
07.31	07.35	07.46	07.53	08.00	08.05	08.17	08.21

Figur 3: Køreplan for rute 223



I forhold til før sommerferien skal eleverne 26 minutter tidligere afsted fra Svendborg Banegård og pålægges et skift på turen.

I uge 43 og 44 har der gennemsnitligt været 15 elever pr. tur, der benytter den kombinerede løsning mellem 800A og rute 223.

Omlægning af udvalgt afgang rute 800A

Forslaget om at lade udvalgte ture på rute 800A eller 900A køre omvej omkring Stokkebækskolen vil medføre øget køretid på turen på ca. 5 minutter, svarende til en årlig meromkostning på 10.000 kr. Omvejskørslen vil umiddelbart tilgodese de 15 elever dagligt, der rejser med den nuværende løsning, men omvendt ramme ca. 10 gennemrejsende passagerer på turen dagligt.

Med den nuværende køreplan vil omvejskørslen i givet fald skulle ske med afgang kl. 7.15 fra Svendborg Banegård og ankomst Stokkebækskolen kl. 7.40. I forhold til før sommerferien skal eleverne 15 minutter tidligere afsted fra Svendborg Banegård, men pålægges ikke et skift på turen.

Alternativt kan omvejskørslen ske med afgang kl. 7.35 fra Svendborg Banegård med ankomst Stokkebækskolen kl. 8.00. Det vil i givet fald betyde, at Stokkebækskolen skal justere den nuværende ringetid kl. 8.00. Det vil være muligt at lægge afgang kl. 7.31 med ankomst til Stokkebækskolen kl. 7.56. Ca. 40 passagerer dagligt vil i den situation opleve at skulle 4 minutter tidligere afsted.

Omvejskørsel på udvalgte afgang på A-ruterne er ikke indenfor de regionale principper for betjening af hovedbyerne på Fyn. Det vil gøre A-rutenettet mindre stringent, og betjening af folkeskoler er ikke en regionalt prioriteret opgave.

Tilpasning af lokalrute 223

Der er afgang med rute 800A fra Svendborg Banegård kl. 7.15 med ankomst Hesselager kl. 7.39. For at sikre forbindelse til rute 223, vil det kræve, at rute 223 lægges 8-10 minutter senere. Det vil ikke medføre øgede omkostninger, men en marginal tilpasning af ringetiderne på Oure friskole, hvor rute 223 vil ankomme kl. 8.00. Det vil betyde, at elever til Stokkebækskolen har afgang 11 minutter senere end i dag med rute 800A fra Svendborg Banegård. Der er i gennemsnit 1-2 afstignere ved Oure Friskole på rute 223.

I forhold til før sommerferien skal eleverne 15 minutter tidligere afsted fra Svendborg Banegård og foretage et skift på turen. For elever, der kører med bybus til Svendborg Banegård for at skifte til rute 800A vil der være ankomsttid kl. 6.56.

Sammenfatning

Sammenfattende anbefaler administrationen, at der arbejdes videre med en tilpasning af lokalrute 223. Dette skyldes:

- A-nettet holdes stringent til direkte kørsel mellem hovedbyerne på Fyn. Der er stigende passagertal på A-nettet.
- De allerede eksisterende lokalrute udnyttes bedre, da der er kapacitet til de ekstra passagerer.
- Der er ingen ekstraomkostninger forbundet med omlægningen.
- Der er ingen øvrige passagerer på A-ruterne, der påvirkes af ændringer
- Afgangstiden fra Svendborg om morgenen bliver lidt senere end i den nuværende løsning.

Omlægningen vil være betinget af dialog med Svendborg Kommune og skolerne i området.

SAGER TIL DRØFTELSE:**4. opsamling på dialogmøde om nyt koncept for åben flextrafik****Resumé:**

FynBus har afholdt dialogmøde med ejerne den 22. november 2024. På bestyrelsesmødet fremlægges opsamling fra dialogmødet.

Sagen fremlægges til drøftelse.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- drøfter opsamling på dialogmøde med ejerne den 22. november 2024

Vedtagelse:**Sagsfremstilling:**

Administrationen har på mødet den 27. september 2024 drøftet oplæg til nyt koncept for åben flextrafik, hvor den nuværende kompleksitet med flere flextrafik produkter ændres til ét produkt for kunden, og hvor prisen afspejler kundens ønsker til serviceniveau. Oplægget indebærer samtidig, at der indføres ens åbningstider og prissætning for kørsel i alle kommuner i FynBus' område, inkl. Odense og Langeland Kommune.

På bestyrelsesmødet den 25. oktober 2025 fremlagde administrationen proces- og tidsplan, der bl.a. indeholdt dialogmøde med ejerne den 22. november 2024.

På bestyrelsesmødet laves opsamling på mødet den 22. november 2024 med henblik på at administrationen kan færdiggøre oplæg til nyt koncept for åben flextrafik på bestyrelsesmødet den 13. december 2024.

Oplægget vil derefter blive sendt i høring i kommunerne på Fyn og Langeland.

SAGER TIL ORIENTERING:

5. Kundetilfredshedsundersøgelse for busser 2024

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 er kunderne mere tilfredse i 2024, end ved en tilsvarende undersøgelse sidste 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 2024 via personlige interviews foretaget på tablet eller ved brug af QR-link, som gav adgang til spørgeskemaet via mobiltelefon. Der er i alt givet 1.088 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 76-78, hvilket af administrationen vurderes som tilfredsstillende.

Den samlede tilfredshed med FynBus ligger på 76 point i tredje kvartal 2024, hvorved tilfredsheden er forbedret med 3 point i forhold til foregående år. Også på parametrene loyalitet og image ses en lignende fremgang i forhold til 2023, hvor disse parametre også lå højt på skalaen.

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

På mødet fremlægger administrationen hovedpointerne fra undersøgelsens resultater.

Rapport vedr. årets kundetilfredshedsundersøgelse vedlægges som bilag.

Bilag:

Bilag 5.1 FynBus kundetilfredshedsundersøgelse 2024 - Busser

6. MEDDELELSER

- Flextrafik chaufføraftønning
- Garageanlægget Gammelsø 6
- Samkørsel

7. EVENTUELT

Budget 2025 og overslagsårene, hovedtal

Indledning	2
Væsentligt forhold og forudsætninger	3
Passagerer, ture og indtægter	3
Kørselsudgifter	4
Fælles- og administrative udgifter	5
Budget 2025	6
Buskørsel	6
Åben flextrafik	7
Flextrafik.....	7
Kontrolindsats	7
Tjenestemænd	7
Budget 2025 og overslagsårene.....	9
Nøgletal for Budget 2025 og overslagsårene	11
Likviditet	11
Finansielle poster	12

INDLEDNING

FynBus fremlægger budget for 2025 samt budgetoverslag 2026-2028 til godkendelse.

Budget for 2025 er udarbejdet med udgangspunkt i forventet regnskab 2024, tillagt kendte ændringer for 2025, prisreguleringer og takststigning.

Budgetoverslag for 2026 – 2028 vil være behæftet med en vis usikkerhed, da der kan komme nye beslutninger om ændring i kørselsomfanget og omkostninger, som påvirker budgettet.

Notatet beskriver de samlede budgetter for FynBus og indeholder ikke budgettal for Odense Letbane.

Budgettet er opdelt i hhv. buskørsel og åben flextrafik samt flextrafik. Herudover budgetteres tjenestemandspensioner.

Udkast til ejerspecifikke notater for budget 2025 er udsendt til kommentering hos ejerne sammen med forventet regnskab 2024 efter 2. kvartal. De er gennemgået efter ønske på bilaterale møder mellem de enkelte ejere og FynBus. Endelige ejerspecifikke notater for budget 2025 udsendes efter FynBus' bestyrelsesmøde.

VÆSENTLIGE FORHOLD OG FORUDSÆTNINGER

I dette afsnit beskrives væsentlige forhold og forudsætninger indarbejdet i budget 2025.

Passagerer, ture og indtægter

Buskørsel

Budget 2025 for passagertallet tager udgangspunkt i forventet regnskab 2024 efter 2. kvartal korrigeret for ændringen i passagertallet i det regionale rutenet grundet masterplanen, samt korrigeret for passagertallet i de kommuner, der har valgt at indføre weekendkørsel.

Budget 2025 for indtægter tager udgangspunkt i forventet regnskab 2024 efter 2. kvartal, hvor der er indarbejdet de allerede vedtagne beslutninger. Disse beslutninger dækker over ændringer i den regionale rutenet, der blev vedtaget i januar 2023 og kommunernes beslutning om tilkøb af weekendkørsel, samt gratis buskørsel for børn og unge i Nyborg Kommune.

Desuden er der indarbejdet en takststigning på 3,6 %.

Indtægtsdeling er baseret på den gældende model. Det nationale hovedprincip for indtægtsdeling er, at den ejer, der finansierer transportarbejdet også skal have indtægten.

Da GoCollective, 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

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

Indtægtsdeling:

- Rejsekort Classic indtægterne fordeles RKRP FynBus' andel af indtægterne ved hjælp af hel- og delrejser pr. rute og letbane. Indtægterne fordeles ud fra ejerandelene.
- Ungdomskort fordeles mellem DSB/GoCollective og FynBus ved hjælp af ungdomskortmodellen udarbejdet af COWI.
- Skolekort indtægtsdeles efter udstedte kortdage og antallet af zoner. Indtægterne fordeles ud fra ejerandel, ruter, passagertal og gennemsnitlig dagspris.
- Periodekortindtægterne fordeles 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.
- Bus&Tog indtægtsdeling for Rejsekort sker på systemets data, da der tjekkes ind og ud på denne korttype. Tilsvarende fordeles Bus&Tog- og kombi-enkeltbilletter direkte på data.
- For omstigninger på togbilletter foretages i begrænset omfang stadig fordelinger efter nøgler baseret på tællinger udarbejdet af COWI.
- Kompensation vedr. gratisbørn er indtægter der stammer fra den kompensation FynBus får fra styrelsen, så børn kan køre med bussen gratis. Indtægten fordeles ud fra en fordelingsnøgle fra 1998.
- For ruter med delt finansiering deles indtægterne efter antallet af køreplantimer ligesom udgifterne.

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.

Åben flextrafik

Budget 2025 for turtallet tager udgangspunkt i indmeldinger fra kommunerne. I Assens, Faaborg-Midtfyn, Keremunde og Nyborg er indarbejdet heltårseffekt af nye plusture som følge af det nye regionale rutenet.

Flextrafik

Budget 2025 for turtallet tager udgangspunkt i kommunernes indmeldte aktivitetsniveau. Desuden er der indarbejdet takststigning på 3,6 % ved SBH-kørsel.

Kørselsudgifter

Buskørsel

Budget 2025 er udarbejdet på baggrund af den nuværende køreplan (pr. august 2024) og tilhørende omkostningsindeks (pr. september 2024). I køreplanen for det regionale rutenet er der foretaget ændringer med udgangspunkt i masterplanen for den regionale kørsel. Køreplanen afspejler, at der har været behov for tilpasninger i forhold til det oprindelige oplæg i Masterplanen.

I de kommuner, hvor der allerede eksisterer viden om fremtidige ændringer er disse medtaget. I 2025 er medtaget kommunale tilkøb af kørsel i weekenden, estimat på ny kontrakt for Svendborg bybusser, samt reduktion af busprisen i regionen i henhold til kontrakten. Der er i budget 2025, desuden indregnet en besparelse i regionen fra august 2025, i form af 7 busser og ca. 2.000 køreplantimer ved den regionale buskørsel.

Omkostningsindeks bruges til at prisregulere entreprenørkontrakterne. Der er primo 2024 udarbejdet en ny prognosemodel af EY, denne model forsøger i højere grad at indregne forventninger til fremtiden for de enkelte delindeks, hvor den tidligere anvendte model prognosticerede i højere grad på baggrund af historiske data.

Prognosen for dieselomkostninger viser en stigning på 5,0 % i forhold til forventet 2024. For el er stigning 4,4 % og for HVO er stigningen 2,9 %.

Åben flextrafik og flextrafik

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 helt eller delvist har placeret hos FynBus i 2025.

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

Tabel 1: Kørselsordninger hos Flextrafik i 2025

Kørselstype	Handicapkørsel*	Lægekørsel	Speciallægekørsel	Kropsbåne hjælpemidler	Genoptræningskørsel	Specialiseret genoptræning	Aktivitetskørsel	§ Kørsel	Elevkørsel	Specialskolekørsel	Åben Flextrafik	Siddende patientbefordringer
Assens	X	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

Note: Et X betyder at kørsel håndteres helt eller delvist af FynBus, C betyder at kørslen afvikles efter Cplan.

Det fremgår af tabel 1, at kommunerne anvender FynBus i 67 ud af de i alt 112 mulige ordninger.

Budget 2025 er udarbejdet på baggrund af kørselsenhedspriser for 1. halvår 2024 og indmeldte antal ture.

Fælles- og administrative udgifter

Fællesudgifter ved buskørsel 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.

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

Konsekvenserne for omorganisering af kundecenter for FynBus er indarbejdet ved buskørsel og flextrafik. Ved buskørsel er besparelsen på ca. 0,5 mio. kr. tilført en nyetableret pulje for mobilitetstiltag ved projekter i stedet for afdrag på tidligere års mellemregning, mens ved flextrafik er besparelse indarbejdet i et reduceret budget, svarende til ca. 0,8 mio. kr. i 2025, stigende til 1,3 mio. kr. i 2026.

Fællesudgifterne ved buskørsel er reduceret med ca. 3,5 mio. kr. som følge af omlægning af kontrollørordning.

I forbindelse med strategiplanen afsættes 1 mio. kr. til projekt omkring udvikling af ledelsesinformation og mere sammenhængende IT-systemer, samt 0,25 mio. kr. til implementering af NIS2 i de kommende år. I alt 1,25 mio. kr. som i givet fald deles 80/20 mellem busser og flextrafik.

Der pågår udvikling i Rejsekort/Rejseplan i forhold til de blå punkter og det fysiske rejsekort. I løbet af 2025 skal der indkøbes Ikke-digital-løsninger (IDL), som afløser de blå punkter. Anskaffelsesbeløbet, omkostning for udskiftning og hvornår det sker er endnu usikkert, dog forventes det at ske i løbet af 2025 og 2026. Derfor afsættes 7,3 mio. kr. til anskaffelse i 2025 og 0,35 mio. kr. til montering i 2026. Finansieringen sker via kassetræk i 2025 og ejerindbetaling i 2026.

Fællesudgifter til flextrafik består af udgifter til bestilling og trafikstyring samt understøttende IT-systemer til planlægning af kørslen. Ultimo 2024 flyttes callcenter, som varetager bestilling og trafikstyring uden for Fyn-Bus' åbningstider, fra FlexDanmark til Nordjyllands Trafikselskab. Eventuelle udgifter til flytning af callcenter er ikke medtaget, da det er usikkerhed omkring udgiften og hvornår den afregnes.

I 2025 igangsættes udvikling af TOP (Trafikselskabernes Optimerings Platform). Udgifter hertil er medtaget i fællesudgifterne i 2025.

Fællesudgiften er fordelt mellem ejerne efter antal ture.

Budget for fælles- og administrative udgifter er pris- og lønreguleret med KL's sats på 3,9 %.

BUDGET 2025

I dette afsnit beskrives budget 2025 i forhold til budget 2024 og budgetforslag 2025.

I nedenstående tabel ses budget 2024, budgetforslag 2025 og budget 2025 samt ændring fra budget 2025 til budgetforslag 2025 for FynBus' drift.

Samlet set for FynBus øges ejerbidraget med ca. 9,6 mio. kr. fra budgetforslaget, hvor de største justeringer er ved buskørsel og flextrafik, som skyldes ændring i kørselsomfanget.

Der er ingen ejere, der har bedt om betalingsudskydelse for ejerbidraget for 2025.

Tabel 2: Udviklingen i budget 2024, budgetforslag 2025 og budget 2025 i løbende priser

Mio. kr.	B2024 (2024-priser)	BF2025	B2025 (2025-priser)	Ændring B25-BF25
Buskørsel				
Indtægter	-162,5	-174,1	-177,3	-3,2
Kørselsudgifter	513,2	513,2	534,3	21,1
Fællesudgifter	86,4	88,3	86,0	-2,3
Buskørsel i alt	437,0	427,4	443,1	15,7
Åben flextrafik				
Indtægter	-3,4	-3,8	-4,0	-0,2
Kørselsudgifter	11,7	15,0	15,5	0,5
Fællesudgifter	4,0	4,7	4,9	0,2
Åben flextrafik i alt	12,3	15,9	16,3	0,4
Flextrafik				
Indtægter	-7,0	-7,2	-7,8	-0,6
Kørselsudgifter	84,8	92,7	88,3	-4,4
Fællesudgifter	23,7	23,6	23,0	-0,6
Flextrafik i alt	101,5	109,1	103,5	-5,6
Kontrolindsats				
Indtægter			-7,6	-7,6
Udgifter			6,7	6,7
Kontrolindsat i alt			-0,9	-0,9
Ejerbidrag i alt	550,8	552,4	562,0	9,6

Note: - = indtægter / + = udgifter

Buskørsel

Budgettet for buskørsel øges med ca. 15,7 mio. kr. fra budgetforslag til budget, og den primære årsag er stigning i kørselsudgifterne.

Ved indtægterne er der indarbejdet takststigning på 3,6 %, effekten af masterplan for det regionale rutenet, intern indtægtsdeling mellem bybusserne og letbanen i Odense samt gratis buskørsel for børn og unge i Nyborg. Samlet betyder det en stigning i indtægterne på ca. 3,2 mio. kr.

I det endelige budget er der indarbejdet ca. 549.000 køreplantimer, hvilket er ca. 14.800 flere køreplantimer end i budgetforslaget, som fordeler med ca. 15.500 flere køreplantimer i det regionale rutenet og ca. 700 færre køreplantimer ved de øvrige ejere. De flere køreplantimer skyldes implementering af masterplan.

Antallet af driftsbusser er reduceret med 3 i forhold til budgetforslaget, hvilket primært vedrører det regionale rutenet.

Fællesudgifterne er reduceret med ca. 2,3 mio. kr., som primært skyldes, at kontrolindsats flyttes fra fællesudgifterne og varetages i ny ordning, hvor ejerne tilkøber kontrolindsatsen. Budget hertil fremgår af tabel 2.

Åben flextrafik

Budgettet for åben flextrafik øges med ca. 0,4 mio. kr., hvilket primært skyldes stigning i antallet af ture, som ses i tabel 3.

Flextrafik

Budgettet for flextrafik falder med ca. 5,6 mio. kr. i forhold budgetforslag 2025, hvilket primært skyldes, at Faaborg-Midtfyn Kommune i budgetprocessen har reduceret deres kørselsomfang.

Budgettet for indtægterne øges med ca. 0,6 mio. kr., hvilket skyldes indarbejdelse af takststigning ved SBH-kørsel.

Budgettet for fællesudgifterne reduceres med ca. 0,6 mio. kr., hvilket skyldes justering af åbningstider og omorganisering af kundeforhold.

Kontrolindsats

Fra 2025 er det besluttet at ændre praksis for kontrolindsatsen, så hver enkelt ejer tilkøber en ønsket kontrolindsats.

Der har i september været dialog med ejerne omkring den ønskede kontrolindsats, og på den baggrund er der udarbejdet et budget.

Budgettet for 2025 viser en samlet indtægt på ca. 0,9 mio. kr. for kontrolindsatsen.

I nedenstående tabel ses kørselsomfanget i budget 2024, budgetforslag 2025 og budget 2025. Ved buskørsel fastlægges kørselsomfanget ud fra gældende køreplaner og eventuelt besluttede justeringer i kørslen. Ved åben flextrafik og flextrafik indmelder kommunerne deres budgetterede antal ture i budgetprocessen.

Tabel 3: Udviklingen i kørselsomfanget i budget 2024, budgetforslag 2025 og budget 2025

Kørselsomfang	B2024	BF2025	B2025	Ændring B25-BF25
Buskørsel				
Passagerer	10.811.000	11.292.000	11.430.000	138.000
Køreplantimer	538.710	534.173	548.977	14.804
Driftsbusser	301	304	301	-3
Åben flextrafik				
Antal ture	91.130	108.869	113.682	4.813
Flextrafik				
Antal ture	664.061	704.840	689.878	-14.962

Tjenestemænd

Foruden drift af buskørsel og åben flextrafik samt flextrafik afholder FynBus udgifter til tjenestemænd fra Odense Kommune.

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 bestod 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 samtlige FynBus ejere.

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

I nedenstående tabel ses budget 2024, budgetforslag 2025 og budget 2025 samt ændring fra budget 2025 til budgetforslag 2025 for tjenestemænd.

Tabel 4: Udviklingen i budget 2024, budgetforslag 2025 og budget 2025

Budget	B2024 (2024-priser)	BF2025	B2025 (2025-priser)	Ændring B25-BF25
Tjenestemænd				
Indtægter	10,9	9,9	10,7	0,8
Udgifter	22,0	22,9	22,6	-0,3
Netto tjenestemænd	11,0	13,0	11,9	-1,1
Præmiebetaling	1,5	1,3	1,5	0,2
Finansiering	1,5	1,3	1,5	0,2
Tjenestemænd	11,0	13,0	11,9	-1,1

Budget for 2025 for tjenestemænd viser en forventet omkostning på ca. 12 mio. kr. som finansieres ved at sælge ud af obligationsbeholdningen.

Indtægter er fra huslejen fra Gammelsø, dækning fra Sampension samt afkast og renter fra obligationsbeholdningen, mens udgifter er pensionsudbetaling til pensionerede tjenestemænd.

Udgiften til præmiebetaling opkræves hos de enheder, som beskæftiger tjenestemændene, hvilket omfatter Keolis Danmark A/S og FynBus' administration. Finansiering sker via fællesudgifterne.

BUDGET 2025 OG OVERSLAGSÅRENE

Som udgangspunkt fastholdes forudsætningerne for budget 2025 i overslagsårene. Der er dog indarbejdet forudsætninger om gældsafvikling af anskaffelse af IDL på fællesudgifterne, samt fuld implementering af masterplanen for den regionale buskørsel.

Tabel 5: Kørselsomfang i budget 2025 og overslagsårene

Kørselsomfang	B2025	BO2026	B02027	BO2028
Buskørsel				
Passagerer	11.430.000	11.570.000	11.570.000	11.570.000
Køreplantimer	548.977	545.858	545.858	545.858
Driftsbusser	301	301	301	301
Åben flextrafik				
Antal ture	113.682	113.682	113.682	113.682
Flextrafik				
Antal ture	576.196	576.196	576.196	576.196

Nedenfor ses det samlede budget for perioden 2025-2028.

I udgangspunkt er ejerbidraget lig med budgetlagte omkostninger, og derfor bør likviditeten ikke blive væsentligt påvirket over årene. Men den regionale buskørsel er rammestyreret, og har over nogle år haft merforbrug i forhold til rammen, som har påvirket likviditeten. Desuden er der ved buskørsel godkendt en budgetsikkerhedsmodel, som sikrer, at kommunerne kan få budgetteret eventuelt merforbrug det efterfølgende år.

Tabel 6: Budget 2025 og overslagsårene i 2025- priser

Buskørsel og åben flextrafik Mio. kr.	B2025 (2025-priser)	BO2026 (2025-priser)	BO2027 (2025-priser)	BO2028 (2025-priser)
Indtægter	-181,3	-185,1	-185,9	-185,9
Kørselsudgifter	549,8	544,5	544,7	544,7
Fællesudgifter	90,9	96,7	89,1	89,1
I alt	459,4	456,1	447,9	447,9
Ejerbidrag	461,5	462,4	455,4	455,4
Finansieret af FynBus	-7,3	7,3		
Restfinansiering	2,0	6,4	7,6	7,6
Budgetsikkerhedsmodel	4,9	4,5	0,0	0,0
Likviditet	-0,4	18,2	7,6	7,6
Flextrafik Mio. kr.	B2025 (2025-priser)	BO2026 (2025-priser)	BO2027 (2025-priser)	BO2028 (2025-priser)
Indtægter	-7,8	-7,8	-7,8	-7,8
Kørselsudgifter	88,3	88,3	88,3	88,3
Fællesudgifter	23,0	22,5	22,5	22,5
I alt	103,5	103,1	103,1	103,1
Ejerbidrag	103,5	103,1	103,1	103,1
Likviditet	0,0	0,0	0,0	0,0
Kontrolindsats Mio. kr.	B2025 (2025-priser)	BO2026 (2025-priser)	BO2027 (2025-priser)	BO2028 (2025-priser)
Indtægter	-7,6	-12,4	-12,4	-12,4
Udgifter	6,7	6,7	6,7	6,7
I alt	-0,9	-5,8	-5,8	-5,8
Ejerbidrag	-0,9	-5,8	-5,8	-5,8
Likviditet	0,0	0,0	0,0	0,0
Samlet FynBus Mio. kr.	B2025 (2025-priser)	BO2026 (2025-priser)	BO2027 (2025-priser)	BO2028 (2025-priser)
Indtægter	-196,6	-205,3	-206,1	-206,1
Kørselsudgifter	644,8	639,5	639,7	639,7
Fællesudgifter	113,9	119,3	111,6	111,6
I alt	562,0	553,4	545,2	545,2
Ejerbidrag	564,0	559,8	552,8	552,8
Finansieret af FynBus	-7,3	7,3	0,0	0,0
Restfinansiering	2,0	6,4	7,6	7,6
Budgetsikkerhedsmodel	4,9	4,5	0,0	0,0
Likviditet	-0,4	18,2	7,6	7,6
Tjenestemænd Mio. kr.	B2025 (2025-priser)	BO2026 (2025-priser)	BO2027 (2025-priser)	BO2028 (2025-priser)
Indtægter	10,7	10,9	10,4	9,9
Udgifter	22,6	22,6	22,6	22,6
Netto tjenestemænd	11,9	11,8	12,2	12,7
Præmiebetaling	1,5	1,6	1,6	1,6
Finansiering	1,5	1,6	1,6	1,6
Tjenestemænd	11,9	11,8	12,2	12,7
Likviditet, dækkes ved salg af aktier	11,9	11,8	12,2	12,7

Ved buskørsel og åben flextrafik er der fuld effekt af masterplanen i overslagsårene, som påvirker indtægterne og kørselsudgifterne. For fællesudgifterne er der budgetteret med betaling af IDL-anskaffelsen i 2026.

Det forventes, at de samlede ejerbidrag til buskørsel og åben flextrafik falder i overslagsårene, som skyldes forventning om flere indtægter og færre kørselsudgifter i takt med implementering af masterplanen.

Da den regionale buskørsel er rammestyret, vil der fra 2025 være et positivt årsresultat pga. Masterplanen, som påvirker likviditeten positivt (restfinansiering). For de øvrige ejer opkræves der ejerbidrag lig det fastlagte budget.

Ved flextrafik ses fuld effekt af omorganisering af kundefølgelse i 2026 med en reduktion på 0,5 mio. kr. ved fællesudgifterne.

Ved kontrolindsats ses også en fuld effekt af den nye praksis i 2026, idet ca. halvdelen af kontrolafgifterne ikke betales men sendes til gældsinddrivelser, som forventes betalt det efterfølgende år.

Flextrafik og kontrolindsatsen påvirker ikke likviditeten, da der vil årsafslutning foretages en endelig afregning.

Ved tjenestemænd finansieres likviditetstrækket ved at løbende sælge ud af obligationsbeholdningen.

Nøgletal for Budget 2025 og overslagsårene

Med afsæt i kørselsomfang og budget ses nedenfor en række nøgletal for FynBus.

Tabel 7: Nøgletal for budget 2025 og overslagsårene

Nøgletal	B2025	BO2026	B02027	BO2028
Buskørsel				
Indtægt pr. passagerer	15,5	15,6	15,7	15,7
Kørselsudgift pr. passagerer	47	46	46	46
Åben flextrafik				
Kørselsudgift pr. tur	136	136	136	136
Flextrafik				
Kørselsudgift pr. tur	153	153	153	153

Den eneste justering der er, er ved buskørsel, hvor effekten af masterplanen slår igennem i overslagsårene.

Likviditet

FynBus er et offentligt §60-selskab, og ejes af Region Syddanmark og kommunerne på Fyn samt Langeland. Det betyder, at alle indtægter og udgifter afregnes med ejerne som et netto ejerbidrag.

Den regionale buskørsel er rammestyret og der er en budgetsikkerhedsmodel ved buskørsel, som likviditetsmæssigt kan give forskydninger mellem årene.

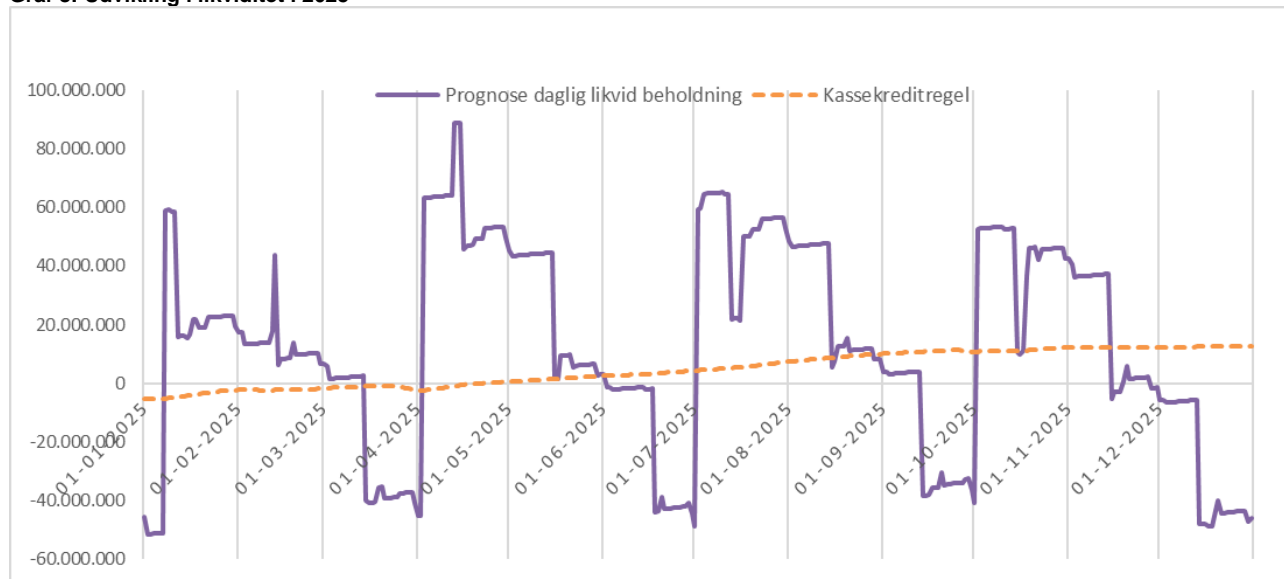
Desuden kan der været anskaffelser, projekter m.m., som i opstartsfasen finansieres af FynBus' kassekredit, og modsat kan der være tilskud fra fx Region Syddanmark eller staten til projekter el.lign. over flere år, men det fulde tilskud tilføres FynBus ved opstart.

Flextrafik og kontrolindsats afregnes endeligt ved årsafslutning og giver derfor ingen likviditetsforskydninger mellem årene.

For tjenestemænd finansieres likviditetstrækket ved løbende at sælge ud af aktiebeholdningen.

Det forventes med det fremlagte budget, at der ultimo 2025 har været en gennemsnitlig likviditet over året på 12,5 mio. kr.

Graf 8: Udvikling i likviditet i 2025



Finansielle poster

I regi af Rejsekort/Rejseplan arbejdes der på udfasning af det fysiske rejsekort med en app og en ikke-digital-løsning (IDL).

I udviklingsfasen fra 2024 til 2027 har Rejsekort/Rejseplan et ekstra finansieringsbehov, som betyder at Rejsekort/Rejseplan i perioder laver lånoptagelse ved deres ejere (Trafikselskaberne, DSB og Metro).

I forbindelse med lånoptagelse er det muligt for FynBus at ansøge om låneanmodning ved Indenrigsministeriet. FynBus har indtil videre finansieret lånoptagelse via FynBus' kassekredit.

Når det fysiske rejsekort er udfaset, sker der en tilbagebetaling af lånene fra Rejsekort/Rejseplan samt en væsentlig reduktion i abonnementsbetaling fra FynBus til Rejsekort/Rejseplan. Disse konsekvenser er ikke indarbejdet i overslagsårene, men i løbet af 2025 vil en opdateret business case for udfasning af det fysiske rejsekort blive udarbejdet, så det kan indarbejdes i budget 2026.

Anskaffelse og montering af IDL-udstyr er indarbejdet i fællesudgifterne i 2025 og 2026.

Bilag 2.1 – oversigt over møder i kommunerne på Fyn i maj 2025.

Byråd/kommunalråd- økonomiudvalg- og tekniskeudvalgsmøder i maj 2025:

Kommune	Tekniskeudvalg	Økonomiudvalg	Byråd/Kommunalbestyrelsen
Assens	Miljø, Teknik og Planudvalget: 06.05.2025	12.05.2025	21.05.2025
Faaborg-Midtfyn	Teknik- og Miljøudvalget: 10.04.2025 15.05.2025	28.04.2025 26.05.2025	07.05.2025 04.06.2025
Nyborg (<i>Behandles først på byrådsmøde d. 26.11 – offentliggøres herefter</i>)			
Odense	Klima- og Miljøudvalget: 06.05.2025 20.05.2025	14.05.2025 28.05.25	07.05.2025 21.05.2025
Middelfart (<i>Behandles først sidst på året – ERFA-medlem</i>)			
Nordfyns (<i>Mail sendt til ERFA medlem</i>)			
Langeland	Klima, Trafik- og Teknikudvalget: 06.05.2025	20.05.2025	26.05.2025
Kerteminde	Plan- og Teknikudvalget: 06.05.2025	14.05.2025	22.05.2025
Svendborg	Teknik- og Miljøudvalget: 08.05.2025	13.05.2025	20.05.2025

Regionsrådsmøde: D. 28.04.25 og d. 26.05.25.

Strategisk rapport

- Kundetilfredshed 2024

Rapport, FynBus

Wilke, 2024



Indhold



Hovedresultater s. 05

Tilfredshedsmodel s. 10

Overordnet tilfredshed s. 15

Øvrig tilfredshed s. 24

Holdningsspørgsmål og plustur s. 28

Baggrund s. 32



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 2024. Resultaterne skal bruges til at kunne forbedre kundetilfredsheden og ligeledes bruges i forbindelse med incitamentskontrakter med operatører.

Formål

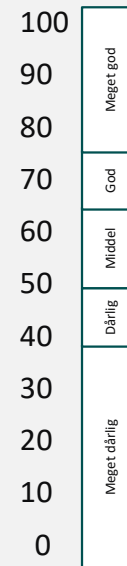
Denne måling identificerer områder, hvor FynBus bør prioritere sin indsats for at forbedre kundeoplevelsen. Målingen giver desuden indsigt i den generelle tilfredshed og loyalitet hos FynBus.

Fortolkning

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

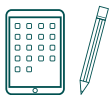
Fortolkningsmæssigt betyder det:

- 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 2024, fra mandag d. 9. september til torsdag d. 3. oktober 2024. 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 1088 passagerer, som er blevet interviewet i Q3 2024.



Interviewene er foretaget på de følgende buslinjer:

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

Svendborg Bybusser: 230, 240, 241, 250.

Regionalbusser: 100A, 110-111, 122, 130-132, 152-153, 161-162, 195, 200A, 300A, 400A, 800A, 825, 826, 827, 885, 900A, 920.



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 scene is overlaid with a teal color filter.

HOVEDRESULTATER

Opsummering – overordnet udvikling

	September 2023	September 2024	Udvikling i perioden	
Samlet tilfredshed med FynBus	73,9	76,0	2,1	↑
Hvor tilfreds er du alt i alt med denne bustur?	80,6	81,7	1,1	↑
Er dine forventninger til FynBus blevet indfriet?	76,4	77,8	1,4	↑
Forestil dig det perfekte trafikelskab – hvor tæt eller langt fra dette ideal er FynBus?	67,9	68,3	0,4	↑
Loyalitet (total)	75,3	77,6	2,3	↑
I hvilken grad ville du anvende FynBus, hvis du havde andre transportmuligheder på samme strækning?	60,5	61,3	0,8	↑
I hvilken grad vil du anbefale FynBus til andre, fx venner, familie og kollegaer?	72,4	76,5	4,1	↑
Hvor sandsynligt er det, at du vil køre med FynBus igen?	92,5	94,0	1,5	↑
Image (total)	75,2	77,8	2,6	↑
I hvilken grad oplever du FynBus som et troværdigt busselskab?	78,2	82,2	4,0	↑
I hvilken grad oplever du FynBus som et pålideligt busselskab?	75,7	78,9	3,2	↑
I hvilken grad oplever du FynBus som et busselskab, der har et godt omdømme?	71,7	71,8	0,1	↑
Incitamentsfaktorer				
Indeklimaet i bussen	72,5	72,3	-0,2	↓
Den indvendige rengøring	73,3	71,6	-1,7	↓
Chaufførens kørsel	80,2	82,3	2,1	↑
Chaufførens kundeservice (har chaufføren været smilende og hjælpsom)	79,6	82,0	2,4	↑
Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse	76,1	77,3	1,2	↑
Bussens overholdelse af køreplanen	74,6	74,1	-0,5	↓
Andre tilfredshedsfaktorer				
Information om forsinkelser og aflysninger	61,1	67,5	6,4	↑
Den generelle information fra FynBus	64,4	70,9	6,5	↑
Antallet af ledige siddepladser i bussen	81,9	83,3	1,4	↑
Venteforholdene ved stoppestedet	69,3	70,0	0,7	↑
Opbevaringsmuligheder for bagage	69,6	69,3	-0,3	↓
Det nuværende rutenet	67,0	71,7	4,7	↑

↑ **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 76 indekspoint i Q3 2024. Tilfredsheden er forbedret med 2 point siden Q3 2023.
- Tilfredsheden med den pågældende bustur alt i alt er steget med 1 point, hvilken medfører, at niveauet på 82 indekspoint er det højeste målt i perioden fra 2022-2024.
- Niveauet for indfrielsen af forventningerne til FynBus er ligeledes på sit højeste i dette kvartal, set i forhold til perioden 2022-2024. Det skyldes en stigning på 2 indekspoint siden sidste kvartal. Scoren er nu på 78 point.



- Scoren for idealet om FynBus som det perfekte trafikselskab er stabil. Dog er niveauet på 68 indekspoint i Q3 2024 lidt lavere end de andre parametre for tilfredshed.

Anbefalinger



FynBus bør arbejde med at fastholde den høje tilfredshed, hvad angår den pågældende tur. Ved at fokusere på idealet om FynBus som det perfekte trafikselskab samtidig med at forventningerne fortsat indfries, vil FynBus kunne forbedre den samlede tilfredshed yderligere.



Anbefalinger – tilfredshed

Loyalitet

- Den samlede loyalitet scorer 78 indekspoint i Q3 2024, hvilket er en stigning på 3 point siden Q3 2023.
- Anbefalingsgraden er steget med 5 point og ligger på et flot niveau med 77 indekspoint i Q3 2024.
- Sandsynligheden for at køre med FynBus igen er på et meget højt niveau med en score på 94 point i Q3 2024.



- Passagerernes villighed til at anvende FynBus igen i tilfælde af andre transportmuligheder er ikke forbedret siden Q3 2023. Niveaulet er fortsat på 61 indekspoint, hvilket er lidt lavere end de øvrige loyalitetsparametre.



Image

- FynBus' samlede image ligger på 78 indekspoint i Q3 2024, hvilket er en forbedring på 3 point siden samme kvartal sidste år.
- Vurderingen af FynBus' troværdighed er forbedret med 4 indekspoint, mens pålideligheden er steget med 3 point i Q3 2024.



- FynBus' omdømme vurderes på samme niveau som sidste år. Niveaulet er lidt lavere end de øvrige imageparametre med 72 indekspoint i Q3 2024.



Anbefalinger



Langt de fleste passagerer vil køre med FynBus igen. FynBus image har betydning for tilfredsheden med busturen. Derfor kan FynBus med fordel arbejde endnu mere på at forbedre deres omdømme og pålidelighed, som er vigtige imageparametre.



Anbefalinger – tilfredshed

Incitamentsfaktorer

- 3 incitamentsfaktorer er steget i Q3 2024.
- Tifredsheden med chaufførens kørsel og chaufførens kundeservice er høj. Begge parametre scorer 82 point i 2024.
- Tifredsheden med bussens udvendige rengøring er steget med 1 indekspoint siden Q3 2023.



- Der er sket et mindre fald i tilfredsheden med bussens indvendige rengøring.
- Det samme gælder tilfredsheden med bussens overholdelse af køreplanen, der nu er på samme niveau som 2022.



Øvrige fund

- Stort set alle de øvrige tilfredshedsparametre er forbedret siden Q3 2023. Ved mange faktorer ses det desuden, at scoren i år er den højeste målt i perioden 2022-2024.
- Der er særlig høj tilfredshed med antal standsninger, antallet af ledige siddepladser samt billetsystemet.



- Billetsystemet ligger, til trods for en stigning på 1 indekspoint, stadig lidt lavere end niveauet for 2022.
- Den eneste faktor, der ikke har oplevet en stigning siden Q3 2023 er opbevaringsmuligheder for bagage, der er faldet med 1 indekspoint siden Q3 2023.
- Tifredsheden med ventetiden mellem skift scorer fortsat lidt lavere end de øvrige parametre med 65 point.



Anbefalinger



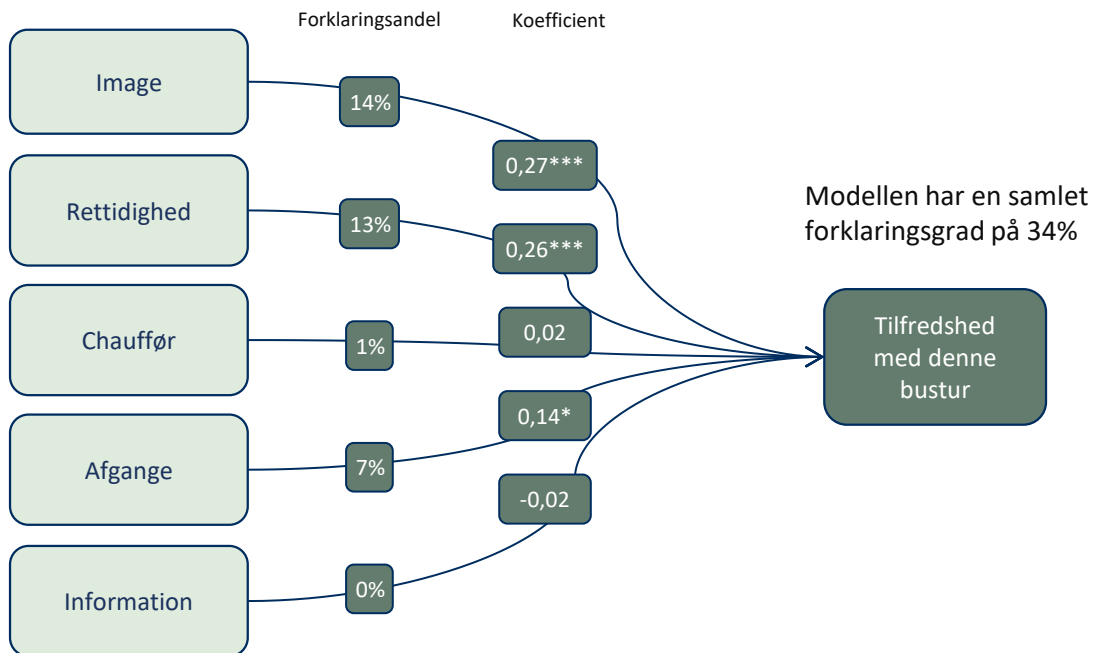
Fasthold fortsat den høje tilfredshed med chaufførens kundeservice samt kørsel, da det har en positiv effekt på tilfredsheden med busturen. Der kan med fordel rettes fokus mod opbevaringsmuligheder for bagage samt ventetiden ved skift, da disse faktorer oplever en lidt lavere tilfredshed end de øvrige.



TILFREDSHEDSMODEL



Passagertilfredsheden påvirkes fortsat mest af FynBus' image og rettidighed



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

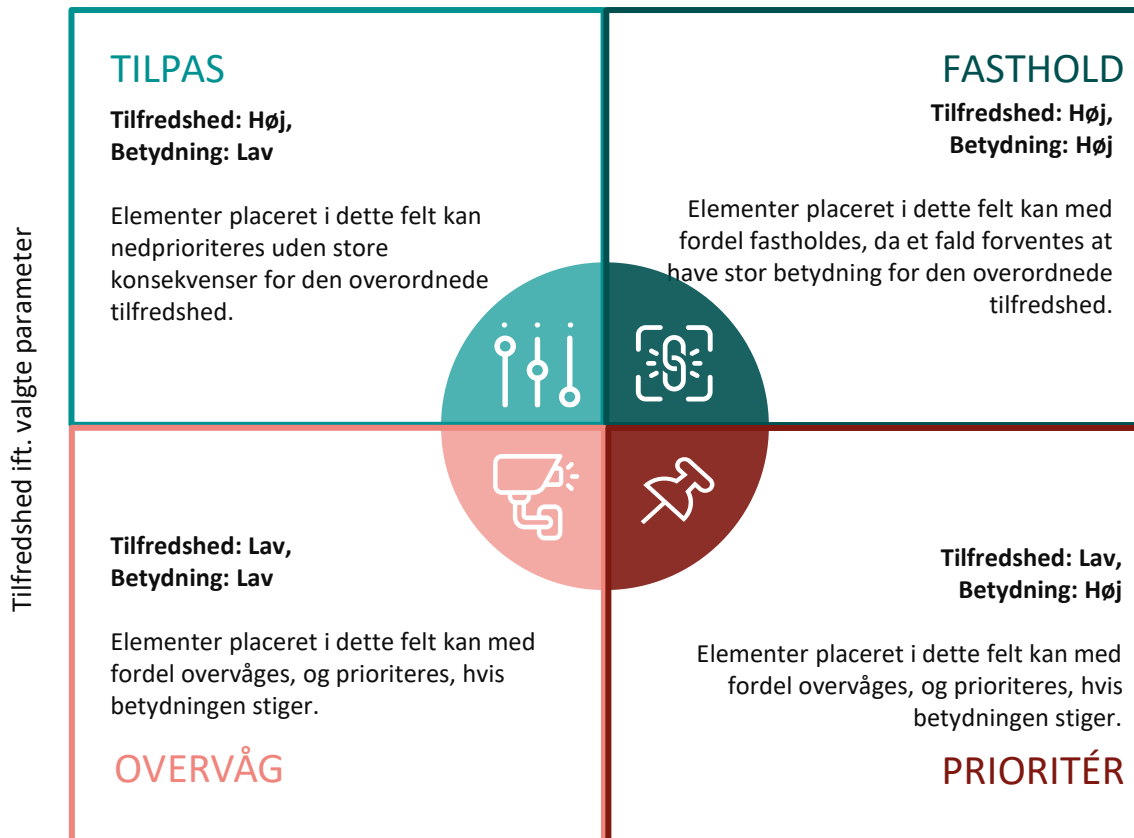
3 overordnede forhold har signifikant betydning for tilfredsheden med busturen i Q3 2024: "Image", "Rettidighed" og "Afgang". I 2023 havde "Chauffør" signifikant betydning for tilfredsheden med busturen, hvor "Afgange" altså har større betydning for passagerne i 2024.

"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 0,27 point på en skala fra 1-10.



Hvad er et prioriteringskort?



Betydning for den samlede tilfredshed

Prioriteringskort

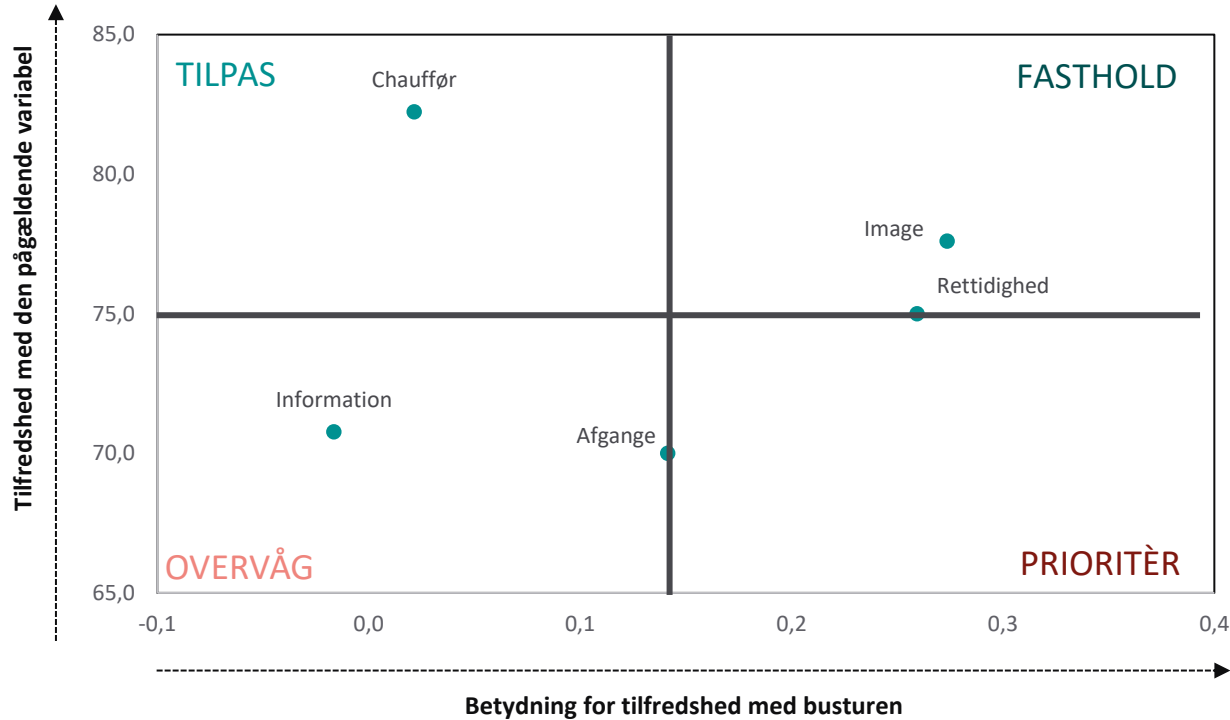
Et prioriteringskort fordeler de forskellige elementer i fire kasser efter den gennemsnitlige tilfredshed, og elementets betydning for den rejsendes tilfredshed.

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.








FynBus bør fastholde i prioriteringen af image og rettidighed, da det er faktorer, der har stor betydning for tilfredsheden og samtidigt ligger på et godt tilfredshedsniveau i Q3 2024



- **FASTHOLD:** FynBus skal holde fast i sit gode image og rettidigheden. 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 den samlede tilfredshed.
- **OVERVÅG:** FynBus bør være opmærksom på afgange 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
	Image	78	0,27***	Et busselskab med godt omdømme	72	0,4
				Et troværdigt busselskab	82	0,5
				Et pålideligt busselskab	79	0,5
	Afgange	70	0,14*	Afgangs- og ankomsttiderne på denne linje	71	0,3
				Antallet af busafgange på denne linje	67	0,3
				Antallet af standsninger på turen	77	0,4
				Ventetiden ved skift til andre busser eller tog	65	0,4
	Rettidighed	75	0,26***	Overholdelse af køreplanen	74	0,5
				Turens varighed	76	0,4
	Chauffør	82	0,02	Chaufførens kundeservice	82	0,3
				Chaufførens kørsel	82	0,4
	Information	71	-0,02	FunBus' køreplaner	71	0,3
				Billetsystemet	76	0,3
				Den generelle information fra FynBus	71	0,4
				Information om forsinkelser og aflysninger	67	0,3

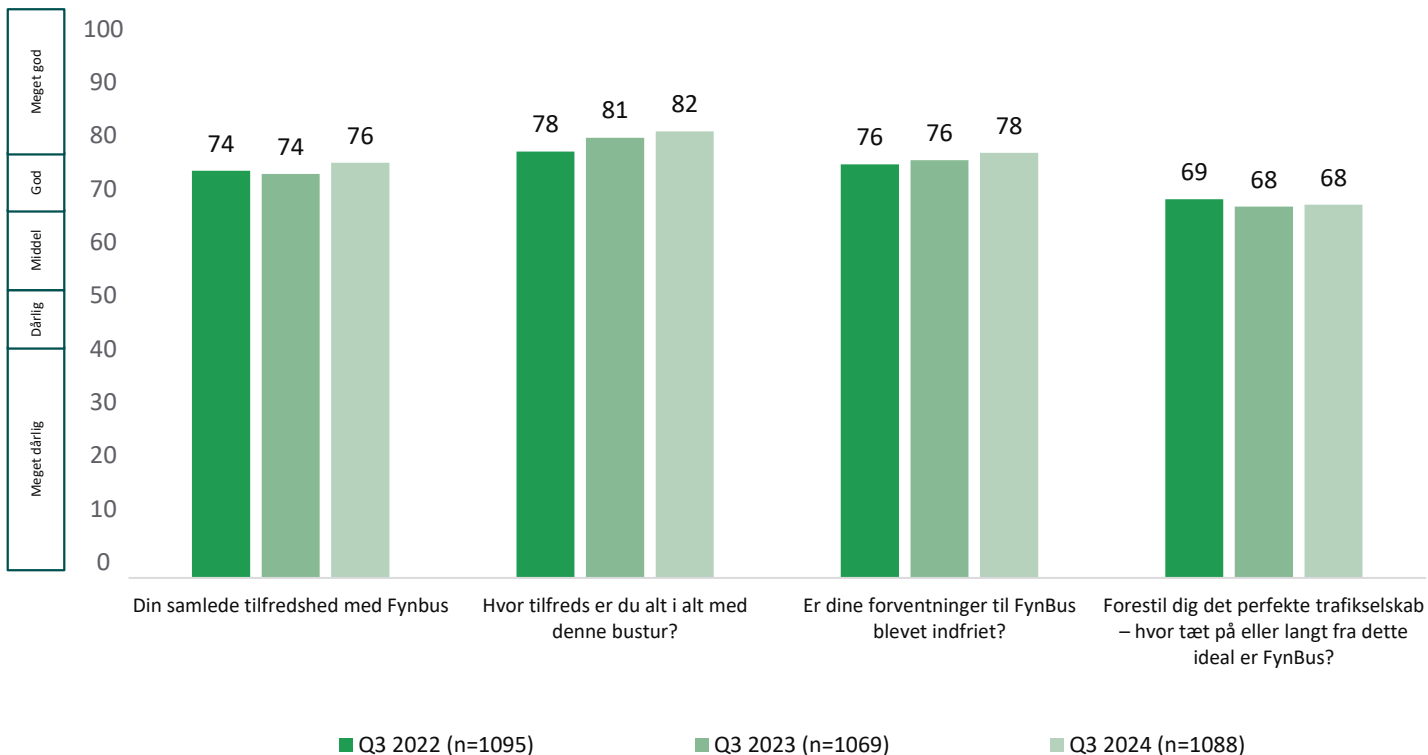
(***) Stjernerne viser, om der er en signifikant sammenhæng mellem to variable. Der kan være mellem 0 og 3 stjerner. Jo flere stjerner, jo bedre. Hvis der ikke er nogle stjerner, kan vi ikke udlede, at der er en effekt af den pågældende variabel på *Tilfredsheden med denne bustur*. Hvis der derimod er 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 er steget med 2 point siden sidste år, hvorfor den er på 76 indekspoint i Q3 2024.

Tilfredsheden med den pågældende bustur er steget med 1 point, og scoren placerer dette tilfredshedsparameter på et højt niveau.

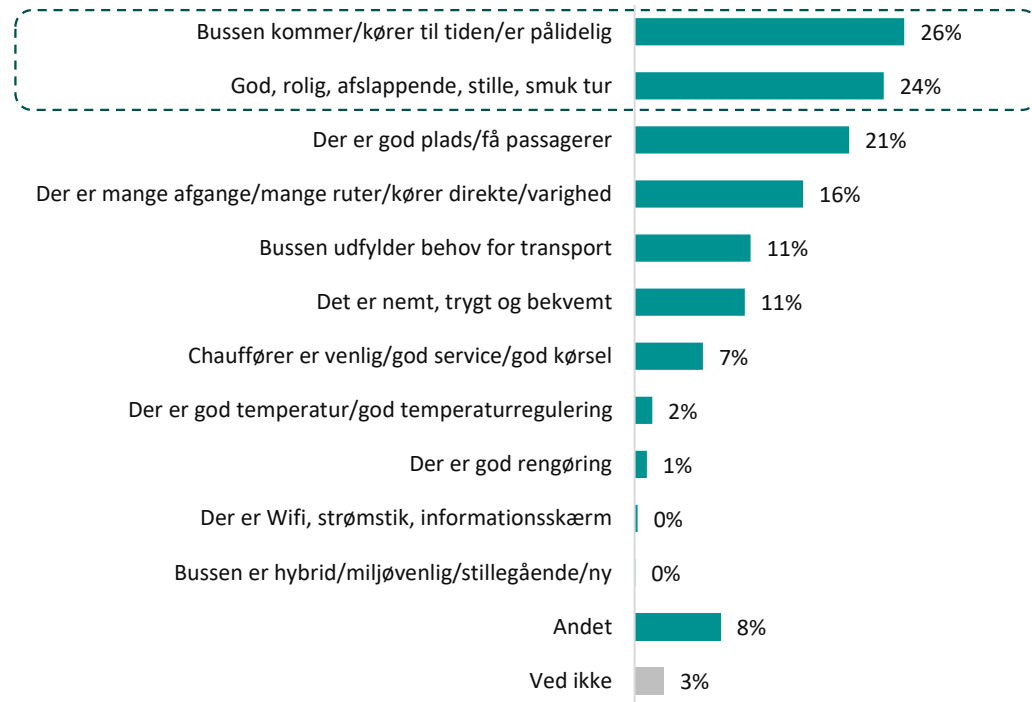
Indfrielsen af forventningerne til FynBus er ligeledes på et flot niveau med 78 point efter en stigning med 2 indekspoint siden Q3 2023.

Hvad angår idealet om FynBus som det perfekte trafikselskab er niveauet stabilt sammenlignet med 2023.



Det, der opleves mest positivt, er, at bussen er pålidelig og den gode tur

🗨️ Hvad synes du er godt ved turen?



Bussen ligger tæt på det, jeg skal bruge den til



Jeg kan sidde og slappe af, og blive kørt hvor jeg skal til



Der er flere busser, jeg kan tage ind til banegården, og det er vigtigt for mig



Rart at den ikke stopper hele tiden

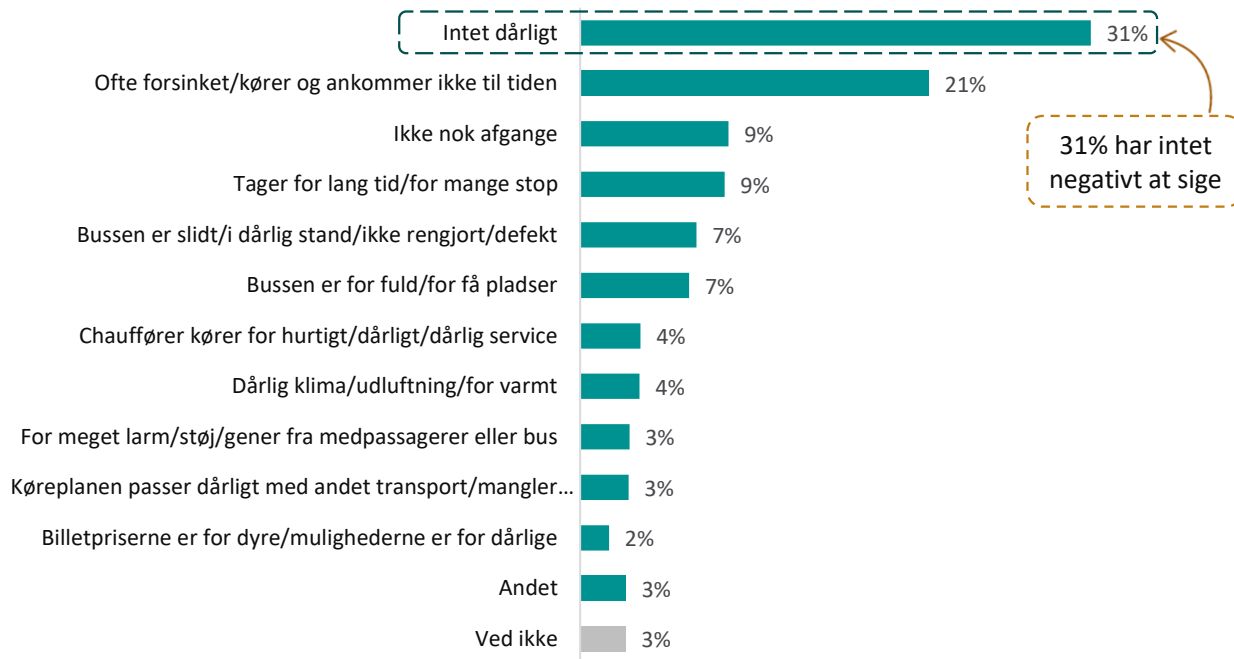


Busserne kommer til tiden, og chaufføren er venlig og hjælpsom



Det, der fremhæves som mest negativt, er bussens forsinkelser

Hvad synes du er dårligt ved turen?



Der er ikke så mange busser



Jeg skal gå langt før jeg kan tage bussen og er gangbesværet



Busmateriellet er dårligt, rasler og skramler og opladningsstik virker ikke



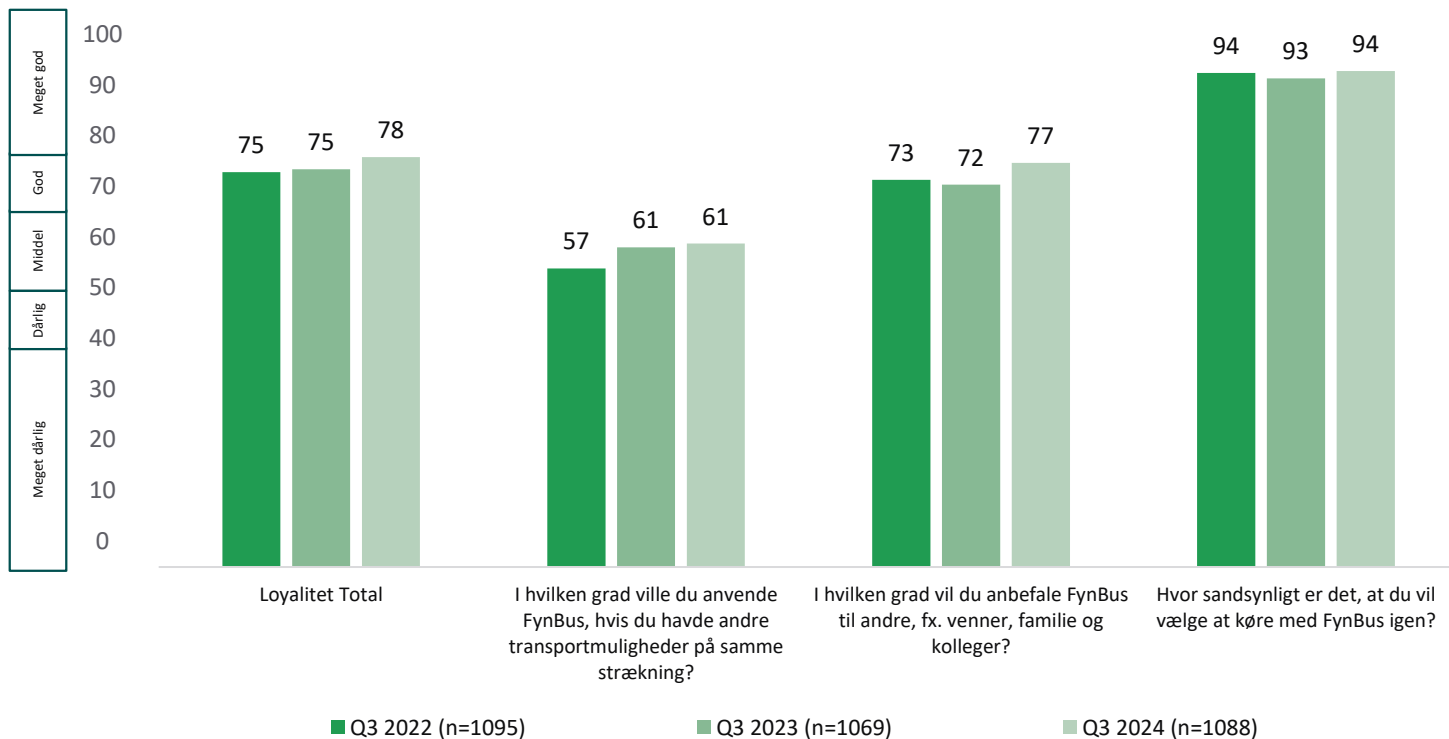
Køretidspunkterne lægger meget dårligt med mine skoletider



Nogle buschauffører er ikke velkendt ved ruten og tager derfor en omvej



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



Den samlede loyalitet er på 78 indekspoint i Q3 2024, hvilket er en forbedring på 3 point sammenlignet med de to forrige år.

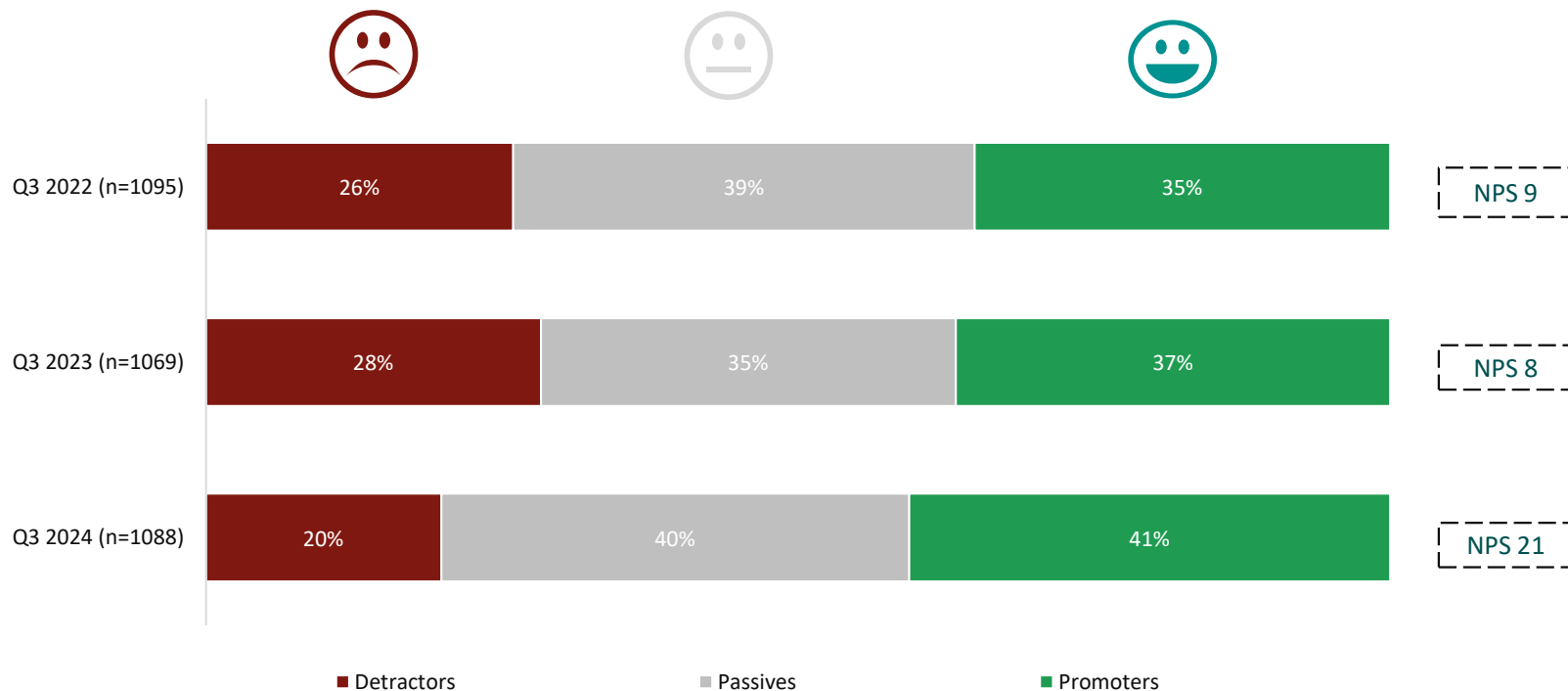
Graden, for hvorvidt man vil anbefale FynBus til andre, er steget til 77 indekspoint i Q3 2024, hvilket er det højeste niveau for hele perioden.

Hvad angår graden, for hvorvidt man ville anvende FynBus i tilfælde af andre transportmuligheder, er tilfredsheden stabil i forhold til 2023.

Niveauet for sandsynligheden for at køre med FynBus igen er fortsat rigtig højt med en score på 94 indekspoint i Q3 2024.



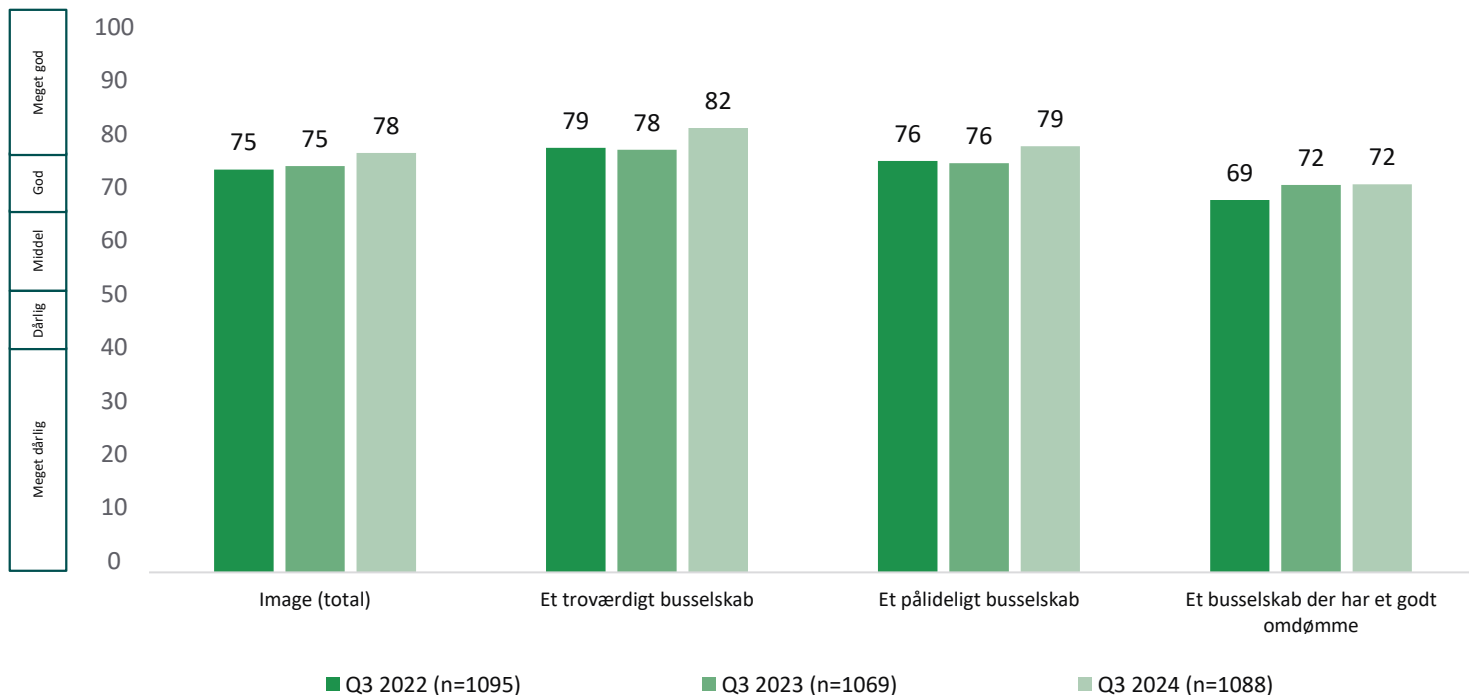
Anbefalingsvilligheden er steget i Q3 2024, og NPS er nu på det højeste niveau



NPS er steget med 13 siden Q3 2023.



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



FynBus' image blandt passagererne ligger på 78 indekspoint for Q3 2024, hvilket er en forbedring i forhold til niveauet i Q3 2022 og 2023.

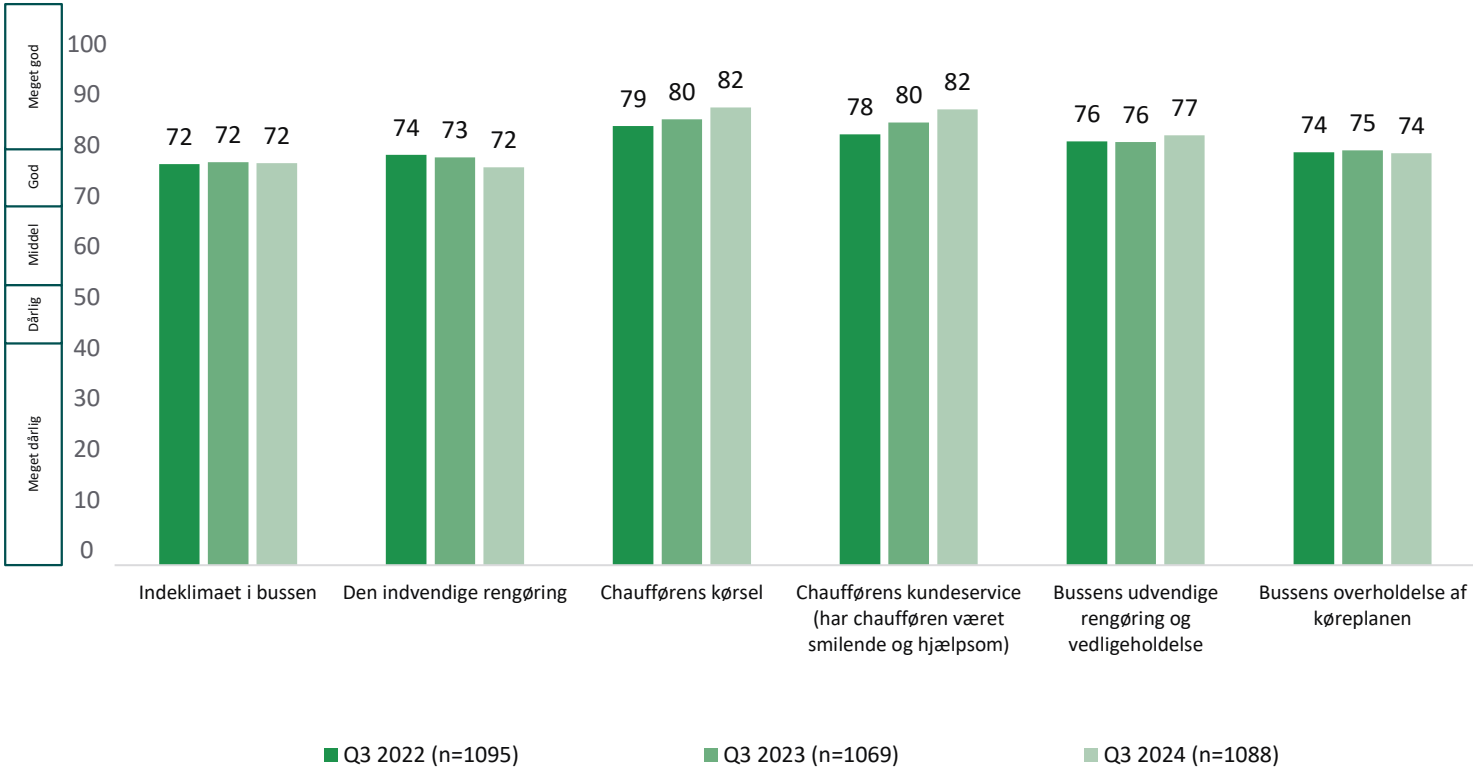
FynBus opfattes som et troværdigt busselskab. Scoren er forbedret med 4 point siden Q3 2023 og ligger nu på 82 indekspoint.

Når det kommer til opfattelsen af FynBus som et pålideligt busselskab, er der sket en forbedring på 3 indekspoint til et niveau på 79 point i Q3 2024.

FynBus vurderes fortsat at være et busselskab med et godt omdømme. Scoren er stabil med 72 indekspoint, det samme som i Q3 2023.



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



Der er sket forbedringer med tilfredsheden for 3 incitamentsfaktorer. Både chaufførens kørsel og chaufførens kundeservice er steget med 2 point siden Q3 2023 og når nu et flot niveau på 82 indekspoint.

Bussens udvendige rengøring er steget med 1 point til 77 indekspoint i Q3 2024. Hvad angår den indvendige rengøring, er der sket et mindre fald på 1 indekspoint, og scoren er nu på 72 point.

Bussens overholdelse af køreplanen er også faldet med 1 point, og niveauet på 74 er det samme, som det var tilbage i Q2 2022.

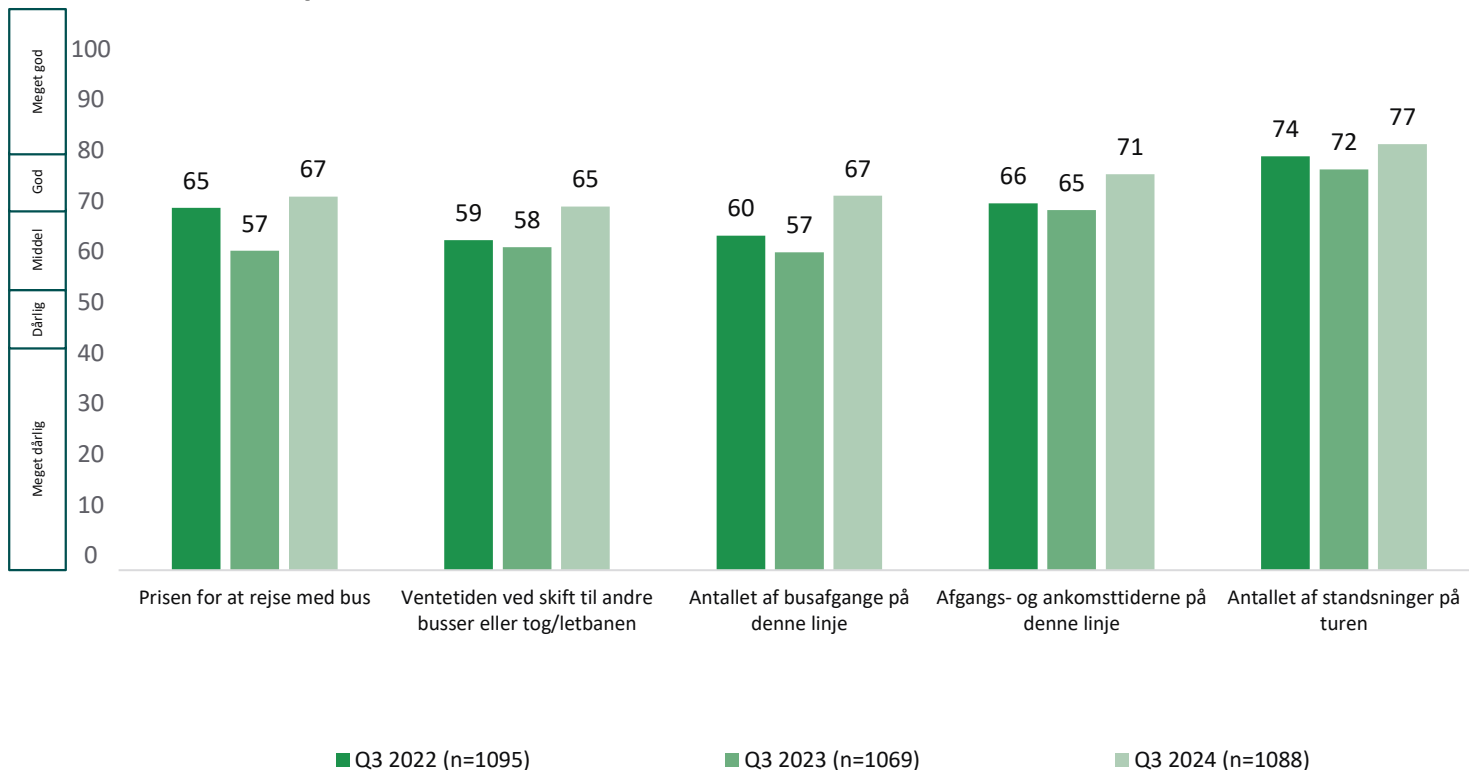
Indeklimaet i bussen scorer 72 point, hvilket er det samme som i 2022 og 2023.



ØVRIG TILFREDSHED



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



Samtlige faktorer er steget siden Q3 2023. Desuden er samtlige faktorer på det højeste niveau for perioden 2022-2024.

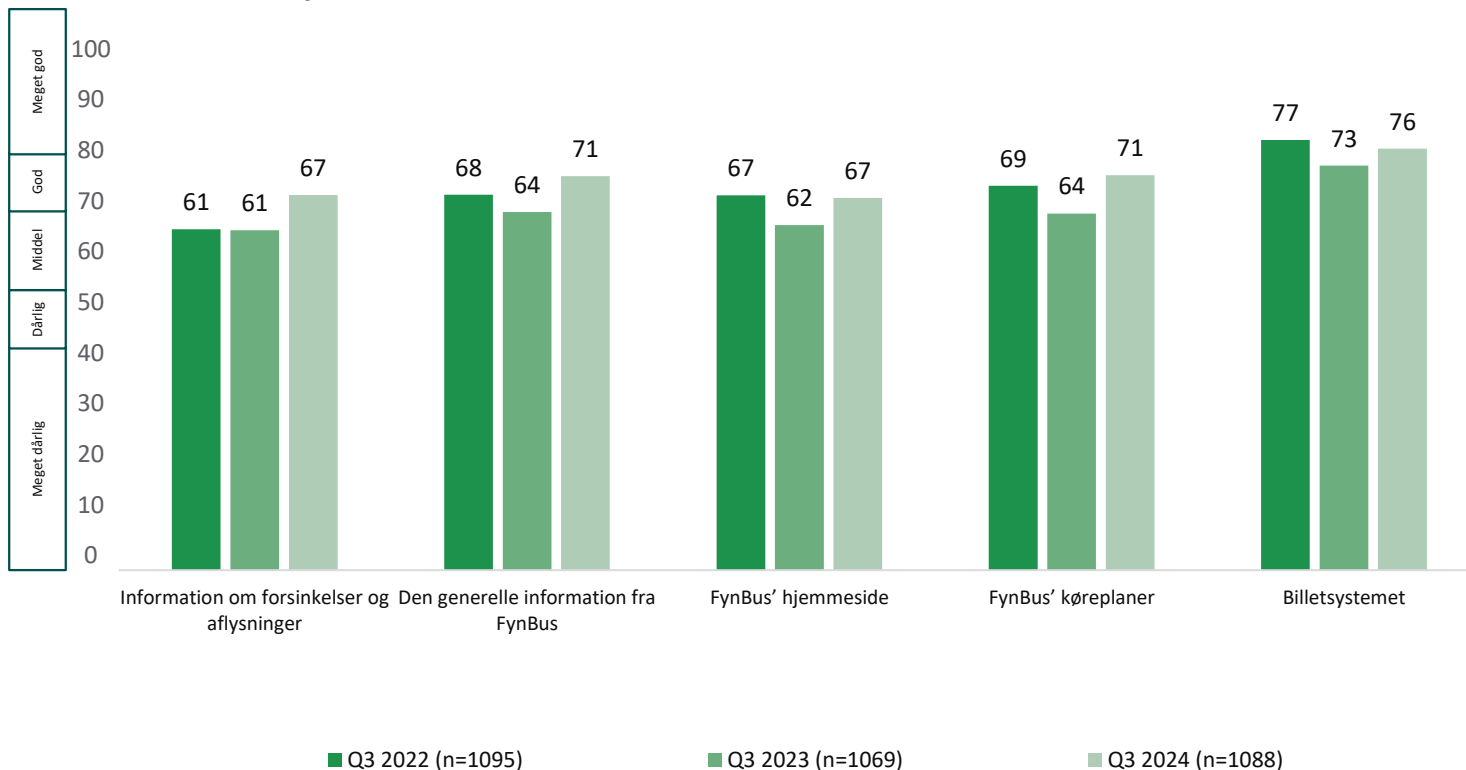
Der er højst tilfredshed med antallet af standsninger på turen, som ligger på 77 indekspoint i Q3 2024.

Den største forbedring med tilfredsheden siden Q3 2023 ses for prisen for at rejse med bus samt antallet af busafgange på linjen. Begge parametre er steget med 10 indekspoint siden Q3 2023.

Ventetiderne samt afgangs- og ankomsttiderne er også betydeligt forbedret siden Q3 2023.



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



De 5 øvrige tilfredshedsfaktorer oplever alle en stigning i forhold til Q3 2023.

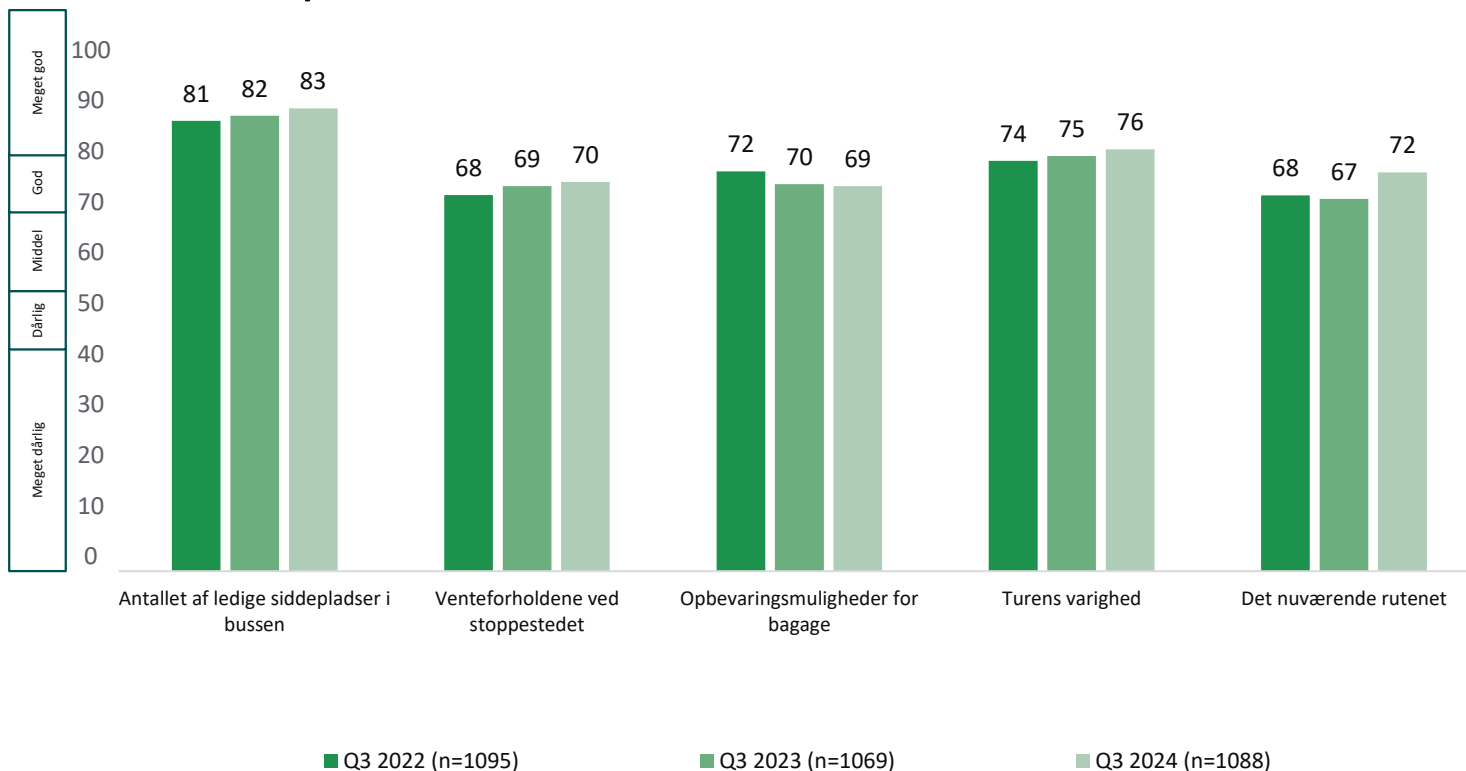
Tilfredsheden med billetsystemet scorer højest med 76 point i Q3 2024, hvilket er en stigning på 3 point siden 2023.

FynBus' køreplaner og den generelle information scorer begge 71 indekspoint i Q3 2024. Begge parametre oplever således en stigning på 7 point i tilfredsheden siden sidste år.

Der er også en øget tilfredshed at spore i forhold til information om forsinkelser og aflysninger samt med FynBus' hjemmeside.



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



4 ud af 5 tilfredshedsparametre er steget siden Q3 2023.

Særligt er tilfredsheden med busses antal af ledige siddepladser høj med 83 point i 2024.

Turens varighed oplever også en høj tilfredshed med 76 point, en stigning på 1 indekspoint siden Q3 2023.

Der er sket et mindre fald på 1 point for tilfredsheden med mulighederne for opbevaring af bagage. Scoren er i Q3 2024 på 69 indekspoint.

Venteforholdene ved stoppestedet er steget med 1 point til 70 point i Q3 2024. Det nuværende rutenet er forbedret betydeligt med 5 point til 72 indekspoint i dette år.



HOLDNINGSSPØRGSMÅL & PLUSTUR

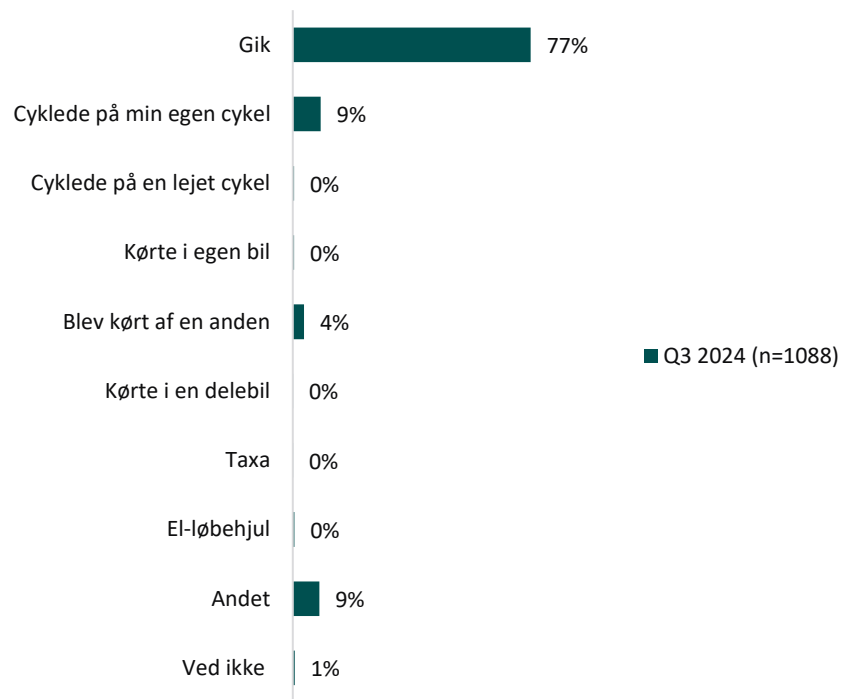


Størstedelen af passagerne går til stoppestedet

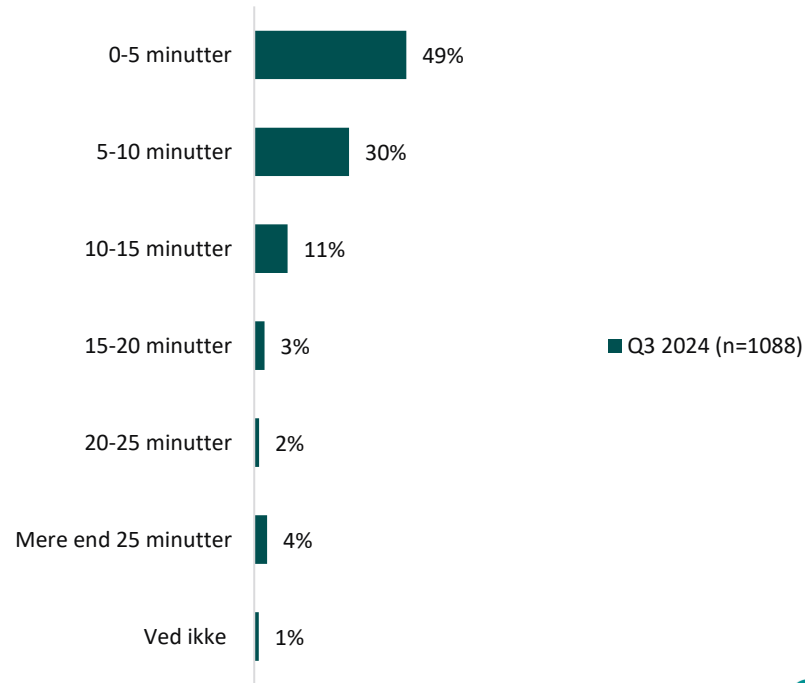
De fleste bruger maksimalt 10 minutter på at komme frem til det nærmeste stoppested.



Hvordan kom du hen til stoppestedet?

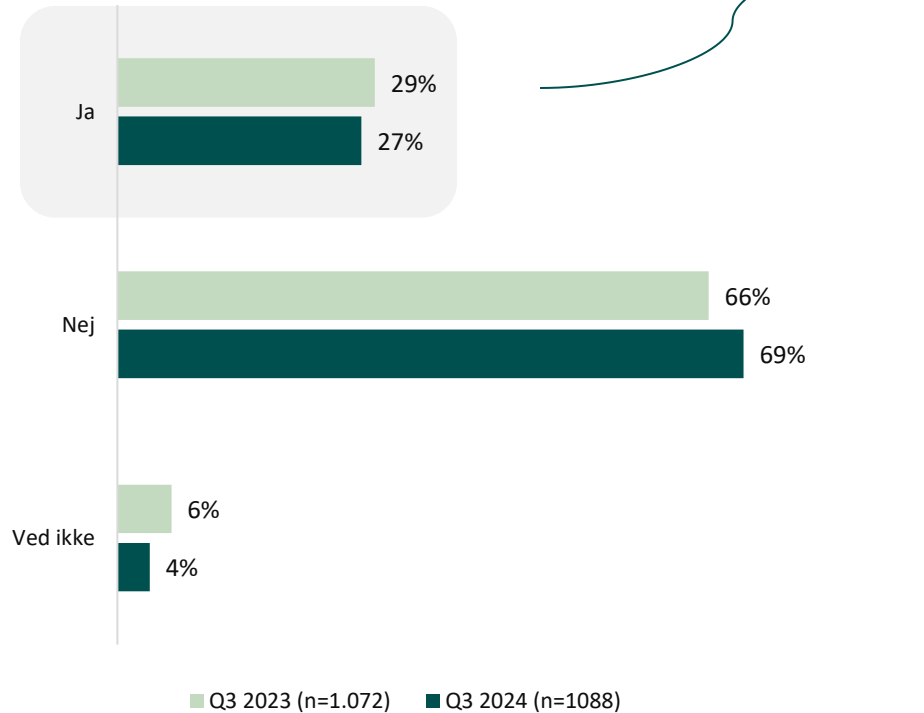


Hvor lang tid tog det at komme til stoppestedet?

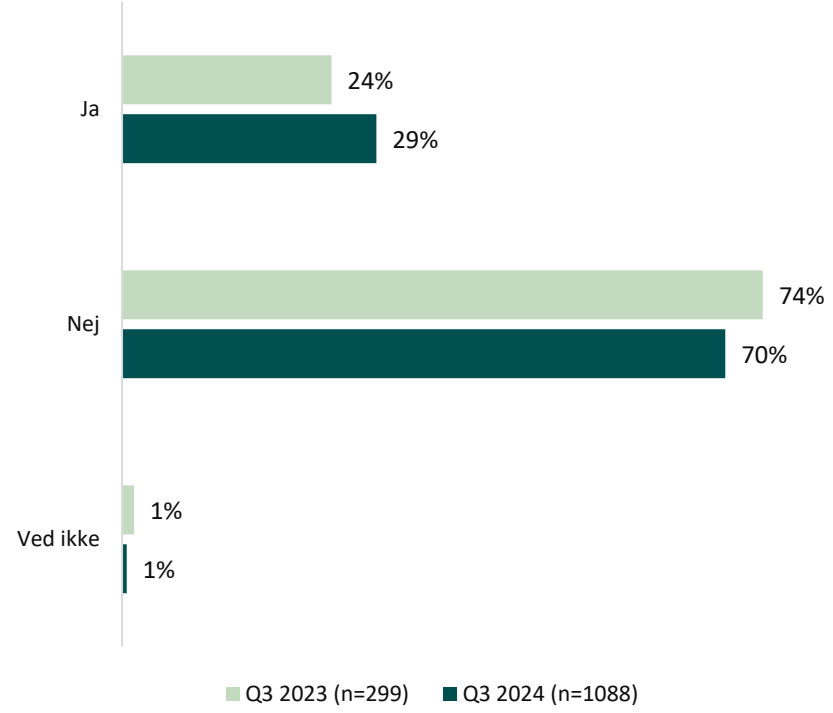


Knap en tredjedel kender til Plustur, og det samme gælder andelen, der har prøvet det

Kender du til plustur?

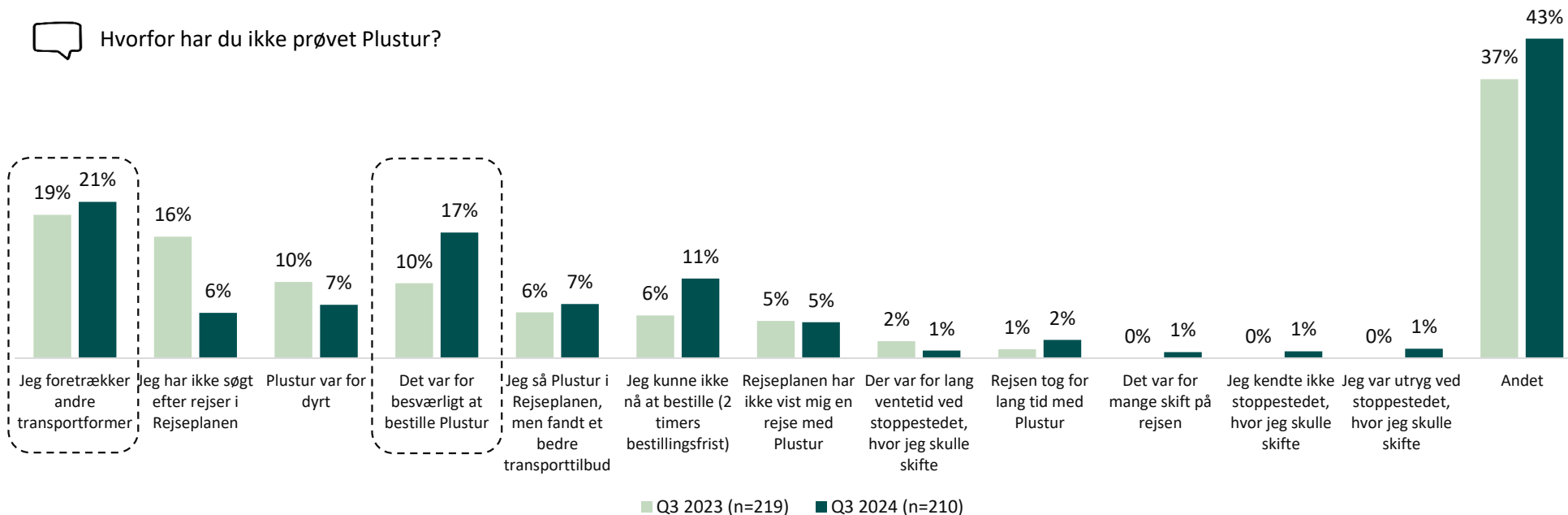


Har du prøvet plustur?



De primære årsager til ikke at prøve Plustur er, at passagerne foretrækker andre transportformer, eller at det er for besværligt

Hvorfor har du ikke prøvet Plustur?

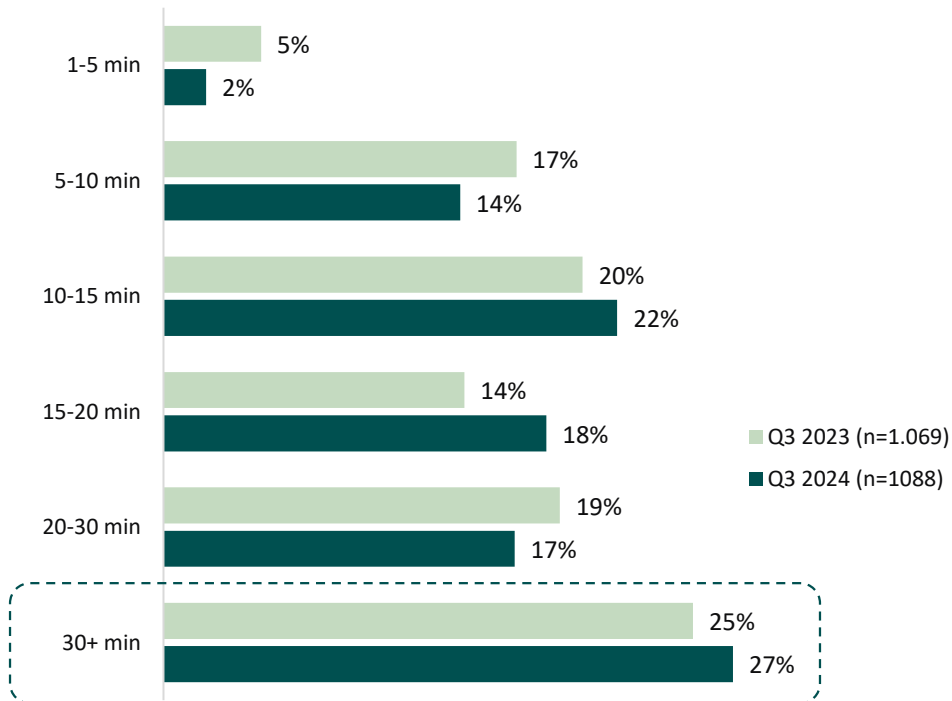


BAGGRUNDSINFORMATION

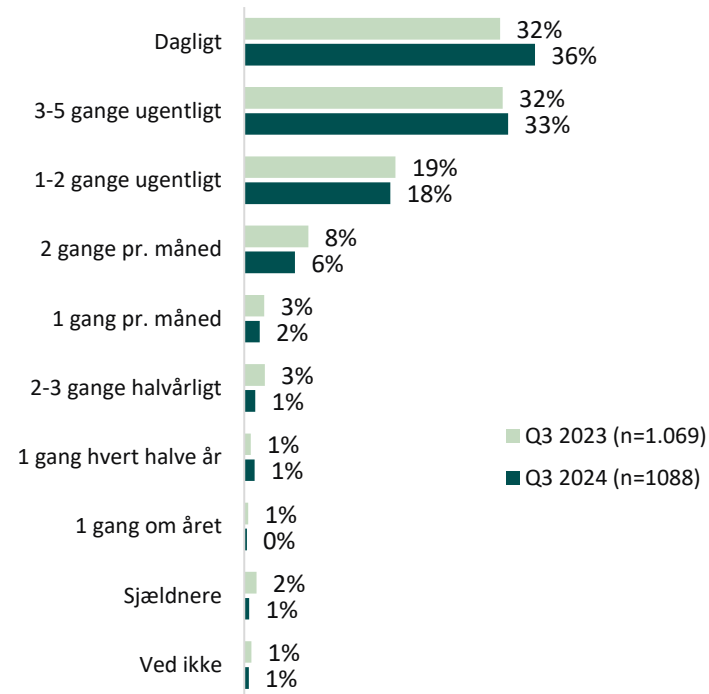


Turens varighed og hyppighed for kørsel

Hvor lang tid varer denne bustur?

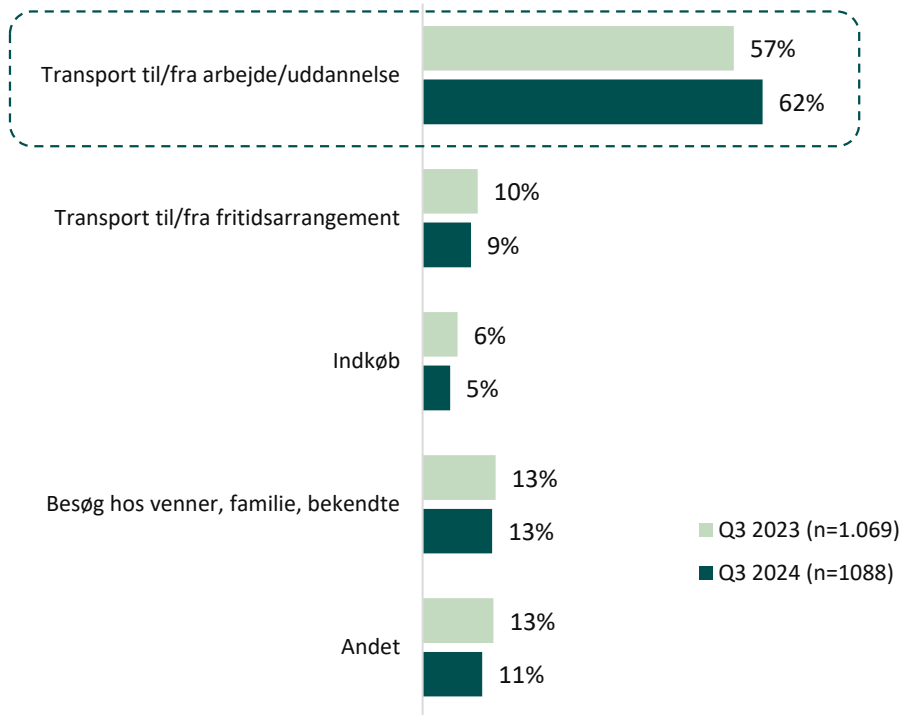


Hvor ofte kører du med en af FynBus' busser?

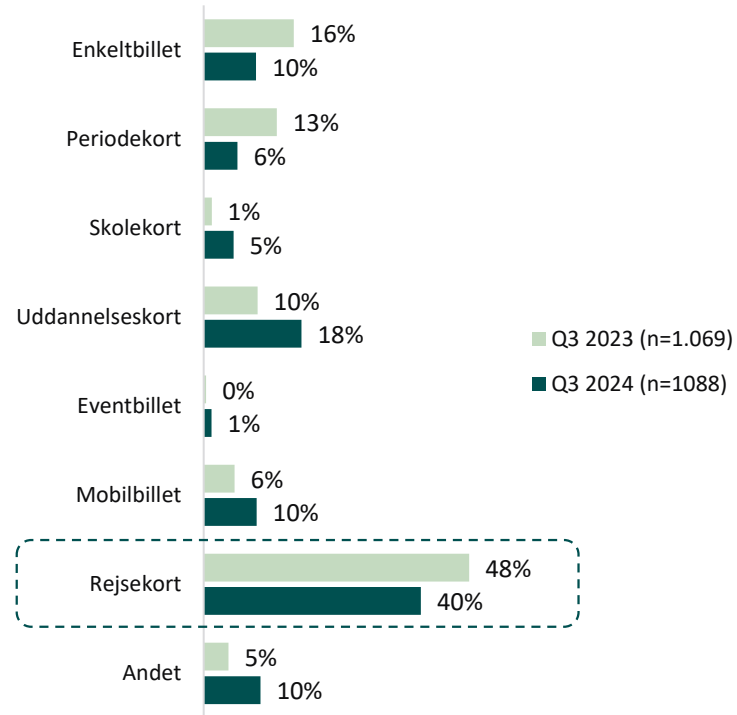


Årsager og rejsetyper

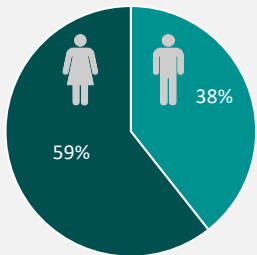
Hvad er årsagen til denne bustur?



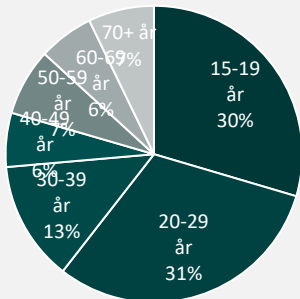
Hvilken billettype rejser du på?



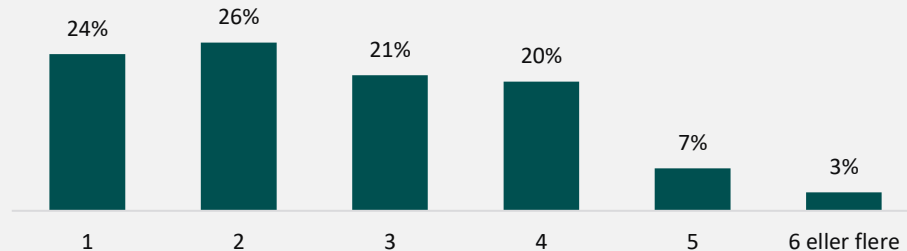
Fordeling på tværs af køn, alder, indtægt, husstand



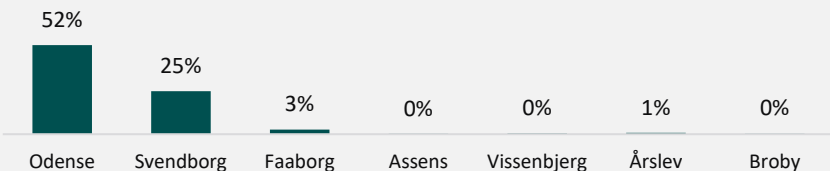
Q23. Hvad er dit køn?
base n = 1088



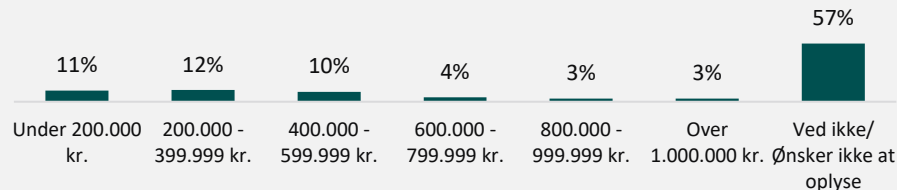
Q19. Hvor gammel er du?
base n = 1088



Q20. Hvor mange personer bor der i din husstand?
base n = 1088



Q18. Hvor bor du?
base n = 1088



Q21. Hvor stor er husstandens samlede indtægt årligt?
base n = 1088



Kontakt



Christian Helm

Client Consultant -
kontaktperson

Chhe@wilke.dk

+45 50 50 17 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

