

# REFERAT

## FYNBUS BESTYRELSE

Bestyrelsesmøde

Onsdag den 15. august 2018 kl. 8.30

Sags nr.: 201806-19543

### Deltagere:

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

### Repræsentantskabsmedlemmer:

Jan Ole Jakobsen, Langeland	
Flemming Madsen, Svendborg	<i>Afbud</i>

### Administration:

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

## INDHOLD

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

## SAG TIL BESLUTNING:

### 1. RYGEFORBUD VED ODENSE BANEGÅRD-CENTER

#### Resumé:

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

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

#### Sagsfremstilling:

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

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

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

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

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

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

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

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

**Indstilling:**

Direktøren indstiller, at bestyrelsen:

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

**Vedtagelse:**

*Sagen udsættes med henblik på dialog med Odense Kommune om eventuelt rygeforbud på holdepladserne omkring OBC.*

**Bilag:**

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

**SAGER TIL DRØFTELSE:**

Intet.

## SAGER TIL ORIENTERING:

### 2. ENERGIAFTALE AF 29. JUNI 2018

#### Resumé:

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

#### Sagsfremstilling:

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

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

Herunder gengives aftalens to afsnit vedrørende grøn transport og gas:

#### Pulje til grøn transport

Parterne er enige om, at der fra dansk side skal arbejdes for, at EU-kommissionens forslag til CO<sub>2</sub>-reduktion for lette køretøjer i 2030 hæves fra 30 pct. til mindst 40 pct. af niveauet af CO<sub>2</sub>-udledninger i 2021 samt ambitiøse CO<sub>2</sub>-krav til tunge køretøjer. Samtidig er parterne enige om at afsætte en pulje på 100 mio. kr. årligt i perioden 2020-2024 med henblik på at understøtte grønne løsninger i transportsektoren. Puljen udmøntes af parterne i efteråret 2018 på baggrund af et oplæg fra regeringen med afsæt i at fremme grøn mobilitet og transport i bred forstand, herunder både kollektiv og individuel transport til lands og kollektiv transport til havs.

#### Ny biogas og andre grønne gasser

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

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

#### Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen:

- Tager orienteringen til efterretning.

#### Vedtagelse:

Taget til efterretning.

#### Bilag:

Bilag 2.1      Energiaftale af 29. juni 2018.

### 3. KUNDETILFREDSHEDSUNDERSØGELSE, 2. KVT. 2018

#### Resumé:

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

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

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

#### Sagsfremstilling:

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

#### FynBus' tilfredshedsundersøgelser generelt

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

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

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

#### Incitamentsfaktorerne i juni-undersøgelsen

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

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

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

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

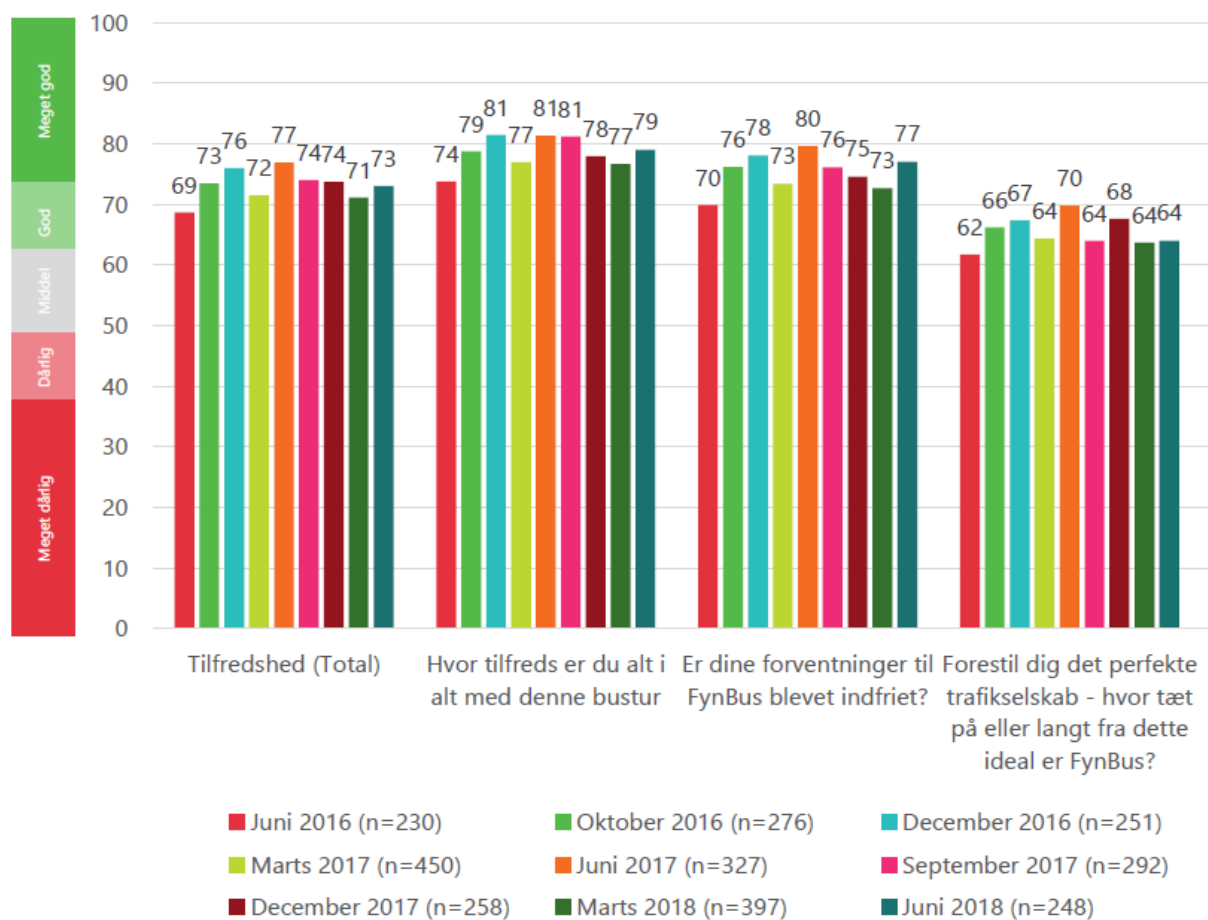
Undersøgelserne indikerer blandt andet, at FynBus fortsat bør fokusere på overholdelse af køreplaner samt information om forsinkelser og aflysninger.

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

Figur 1: Incitamentsundersøgelsens resultat for bybusserne i Odense.



Figur 2: Resultater for kundetilfredshed i de regionale busser.



Der orienteres yderligere i mødet om tilfredshedsundersøgelsens resultater.

#### Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- Tager orienteringen til efterretning.

#### Vedtagelse:

Taget til efterretning.

#### Bilag:

Bilag 3.1 *Incitamentsmåling Q2 2018 – Regionalbusser*

Bilag 3.2 *Incitamentsmåling Q2 2018 – Bybusser, Odense*



## 4. INFORMATION OG PRODUKTER TIL TURISTER

### Resumé:

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

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

### Sagsfremstilling:

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

#### Produkter til turister

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

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

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

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

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

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

#### Ambassadørindsatser

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

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

Informationsmaterialet består af:

- Informationsfolder om turistbilletten
- Køreplaner for kommunen

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

#### Samarbejde med eksterne parter

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

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

#### **Indstilling:**

Direktøren indstiller, at bestyrelsen

- Tager orienteringen til efterretning.

#### **Vedtagelse:**

*Taget til efterretning.*

## 5. MEDDELELSER

- Økonomi- og IT-chef Mads Frederik Skjoldborg Medelbye.
- Køreplanskiftet den 5. august 2018.
- Status vedr. Trafikplan 2018-2021.
- Henvendelse fra Ærø Kommune om udbud af flex- og taxikørsel.
- Tiltag i forbindelse med arbejdsklausuler og landsdækkende overenskomster.
- Passagerudvikling.
- Henvendelse til SKAT vedr. egenbetaling i forbindelse med flexkørsel.
- *Rejsekortudstyr i forbindelse med Letbanen i Odense.*
- *Nyt salgssted for Rejsekort i Borgerservice, Svendborg Kommune.*
- *FynBus' driftsafdeling 'Odense Bybusser' nedlægges pr. den 31. december 2018.*
- *Skolekort.*

## 6. EVENTUELT

**Signeret.**

---

Formand  
Morten Andersen

---

Næstformand  
Poul Andersen

---

Bestyrelsesmedlem  
Bo Libergren

---

Bestyrelsesmedlem  
Leif Rothe Rasmussen

---

Bestyrelsesmedlem  
Kristian Nielsen

---

Bestyrelsesmedlem  
Jesper Hempler

---

Bestyrelsesmedlem  
Regitze Tilma

---

Bestyrelsesmedlem  
Per Jespersen

---

Bestyrelsesmedlem  
Anders W. Berthelsen

---

Direktør  
Carsten Hyldborg Jensen