

# REFERAT

## LUKKET DAGSORDEN

## FYNBUS BESTYRELSE

Mødet afholdes på Tolderlundsvej 9

Fredag den 22. juni 2018 kl. 09.00 – 11.00

Sags nr.: 201806-19459

### Deltagere:

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

AFBUD

### Repræsentantskabsmedlemmer:

Jan Ole Jakobsen, Langeland  
Flemming Madsen, Svendborg

### Administration:

Direktør Carsten Hylborg Jensen  
Kontraktchef Ingrid Dissing  
Markedschef Jan Gudmann Hansen

**INDHOLD**

Indhold ..... 2

Sag til beslutning: ..... 3

1. Salgssteder på Fyn og Langeland..... 3

## SAG TIL BESLUTNING:

### 1. SALGSSTEDER PÅ FYN OG LANGELAND

#### **Resumé:**

*Borgerne på Fyn og Langeland har nu i 2018 20 salgssteder, hvor det er muligt at få personlig betjening i forbindelse med rejsekortet, herunder bestilling, optankning mm. Herunder FynBus' salgssteder i Odense og Svendborg, som betegnes som Store salgssteder, mens de øvrige salgssteder i borgerservice og kommercielle salgssteder betegnes som Mellem salgssteder, hvor der tilbydes en begrænset service ift. rejsekortet. Salgsstederne beskrives bl.a. i forhold til servicetype, omsætning og antal transaktioner. Borgerservice beskrives som salgssted.*

*Det foreslås, at salgsstederne evalueres årligt ved årsskiftet, første gang januar 2019. Det foreslås endvidere, at FynBus' Kundecenter i Svendborg lukkes med udgangen af august måned 2018, og endeligt, at der etableres et mellemsalgssted hos Svendborg Kommune, fx i Borgerservice med opstart september 2018.*

*Det foreslås, at salgsstederne evalueres årligt ved årsskiftet, første gang januar 2019. Det foreslås endvidere, at FynBus' Kundecenter i Svendborg lukkes med udgangen af august måned 2018, og endeligt, at der etableres et mellemsalgssted hos Svendborg Kommune, fx i Borgerservice med opstart september 2018.*

#### **Sagsfremstilling:**

Inden overgangen til rejsekort var der 18 salgssteder i Odense og FynBus' egne kundecentre i Odense og Svendborg. Kundecentret i Svendborg blev etableret i 2011.

FynBus' bestyrelse behandlede på sit møde 4. april 2016 et forslag om etablering af 33 salgssteder på Fyn. Formålet var at sikre kunderne en god og nem overgang til rejsekortet, også uden for Odense.

I løbet af 2017 blev nogle af de foreslåede nye salgssteder etableret, mens andre i Odense blev nedlagt. Herefter var der i alt 26 salgssteder på Fyn, inkl. kundecentrene i Odense og Svendborg. Årsagen til at ikke alle de foreslåede salgssteder blev oprettet var, at der ikke kunne opnås enighed med salgsstederne. 6 af de oprindelige 24 mellemsalgssteder er efterfølgende lukket efter eget ønske i 2017. Det har primært været manglende salg og ejerskifte, der har medført lukningerne.

FynBus har efterfølgende foretaget en evaluering af de resterende 20 salgssteder inkl. Kundecentrene i Odense og Svendborg.

#### **Serviceprofil**

FynBus ønsker, at kunderne i et vist omfang har mulighed for personlig betjening. Etableringen af salgssteder i forbindelse med indførelsen af rejsekort på Fyn skete ud fra, at skiftet til rejsekort skulle være tilgængelig og muligt for flest mulige fynboer. Nu er implementeringen af rejsekortet på Fyn gennemført og gået over i normal drift. Derfor skal der kigges nærmere på, hvilke muligheder kunderne har, og hvordan vi kan hjælpe kunderne til at blive mere selvhjulpne.

Grundtanken bag rejsekortet er, at det skal være et selvbetjeningsprodukt, hvor kunden kan håndtere oprettelse, optankning, fornyelse, lukning og oversigt over rejser via en selvbetjeningside på rejsekort.dk.

Der er oprettet et landsdækkende Rejsekort Kundecenter, som FynBus også er en del af, der kan hjælpe kunderne via telefonen og besvare kundernes skriftlige henvendelser. Antallet af telefonopkald på landsplan til Rejsekort Kundecentret for hele 2017 var på 500.599 kald, mens der i alt var 231.918 skriftlige henvendelser fra kunder vedr. rejsekort. Henvendelserne er fra rejsekortkunder i hele Danmark, hvoraf FynBus håndterer 2 %, hvilket svarer til 10.012 opkald og 4.638 skriftlige henvendelser. Der er udstedt 2,5 mio. rejsekort, heraf 93.000 på Fyn. Antallet af telefonopkald i 2018 er stigende set i forhold til 2017.

I de øvrige trafikkselskaber, som har været på rejsekort i længere tid end FynBus, er holdningen, at der skal være øget grad af selvbetjening, og derfor har flere af trafikkselskaberne reduceret antallet af salgssteder.

### Typer af salgssteder

Der findes 4 forskellige varianter af salgssteder samt rejsekort-salgsautomaterne, der tilbyder forskellige grader af services. Tabel 1 nedenfor viser en oversigt over hvilke opgaver, der løses af salgsstederne.

Tabel 1 – opgaver i salgssteder:

Varianter af betjent salg Udførelse af opgaver	Stort salgssted	Mellem salgssted	Servicecenter	Lille salgssted	Salgs- automater
Service/info vedr. brug af rejsekort					
Service vedr. rejseregler					
Hjælp til selvbetjening via rejsekort.dk					
Oplysning om saldo på rejsekort					
Oplysning om rejsekort-historik					
Bestille rejsekort					
Ændre kundetype og serviceniveau					
Salg af forhåndsoptankede rejsekort anonymt					
Optankning af alle slags rejsekort					
Udlevering af bestillingssedler					
Sælge rejsekort personligt					
Sælge rejsekort flex					
Sælge rejsekort anonymt					
Sælge rejsekort pendlerkort					
Oprette tank-op-aftale					
Ændrer dankort-oplysninger på tank-op-aftaler					
Ændre beløb på tank-op-aftale					
Forny periode					
Ændre periode					
Kontant udbetaling af rejsekort-restsaldo					

Hos FynBus er der to store salgssteder, Odense og Svendborg, mens de øvrige 18 salgssteder er mellem-salgssteder. Det er således kun kundecentrene i Odense og Svendborg, der kan sælge periodekort, rejsekort personligt og rejsekort flex, som er de rejsekort-varianter, der giver mest rabat.

Fordelingen af salgssteder i Vestdanmark kan ses nedenfor i tabel 2.

Tabel 2 – oversigt over salgssteder i Vestdanmark:

Fordeling af salgssteder					
		Trafikskab		DSB/Arriva	
Landsdel	Total antal salgssteder	Mellemsalgssted	Stort salgssted	Mellemsalgssted	Stort salgssted
Nordjylland	4	0	1	3	0
Midtjylland	14	0	1	12	1
Sydjylland	12	0	8	4	0
Fyn	25	18	2	4	1

Af tabellen fremgår, at der i Sydtrafiks område er i alt 12 salgssteder, heraf er 4 DSB's 7-Eleven-kiosker, som er mellemsalgssteder, og 8 er Sydtrafiks egne salgssteder.

I Nordjylland er der i alt 4 salgssteder, hvoraf 2 er DSB's 7-Eleven-kiosker, den ene er NTs kundecenter og det sidste salgssted drives af Arriva.

I Midttrafiks område er der i alt 14 salgssteder, hvoraf Midttrafik har et stort salgssted som er placeret i Aarhus. De øvrige 13 salgssteder er DSB og Arrivas mellemsalgssteder.

Der er fra alle trafikskaber fokus på at øge selvbetjeningen, bl.a. ved at forbedre rejsekort.dk og gøre selvbetjeningssiden mere brugervenlig. I FynBus arbejdes der også med at øge andelen af kunder, der benytter sig af selvbetjeningsmulighederne og mellemsalgsstederne. Bl.a. oplyses om muligheden for at få en betalingsaftale, så der altid er penge på rejsekortet. Samtidig vises kunderne også muligheden for selvbetjening online, hvis de fornyr en periode eller ønske at lægge penge på rejsekortet.

Erfaringen er dog, at selvom rejsekortet giver kunderne mulighed for i langt de fleste tilfælde at betjene sig selv online, er der fortsat kundegrupper, der har behov for kontakt til en medarbejder. Dette skyldes til dels, at kunderne måske ikke har adgang til internet/pc, ikke ønsker at betjene sig online, eller de ønsker en kundetype fx førtidspensionister, som ikke kan bestilles online, da det kræver fremvisning af dokumentation.

#### Salg hos mellemsalgssteder:

Mellemsalgsstederne er åbnet op løbende i 2017, de fleste i foråret, mens 2 mellemsalgssteder er åbnet i efteråret 2017. Salget er meget varierende, set både på mængden af salg og type af salg. Dette skyldes bl.a. at nogle af salgsstederne fx Bilka og Rosengårdcentret har været salgssted gennem flere år, hvor de lavede optankninger af de gamle FynBus-produkter som fx turkort og værdikortet.

Tabel 3 – omsætning mellemsalgssteder i 2017 og januar – april 2018:

Opgørelse salgssteds transaktioner		2017 - Juni til dec		2018 - jan til apr		2018 - jan til apr	
Kommune	Salgssted	Transaktioner	Omsætning	Transaktioner	Omsætning	Gns. Transaktioner/dag	Gns. omsætning pr. dag
Assens	Assens Borgerservice	46	12.300	39	10.630	0,5	131
	SuperBrugsen Assens	149	44.717	61	17.680	0,8	218
Faaborg-Midtfyn	Faaborg Borgerservice	148	41.628	81	21.534	1,0	266
Kerteminde	FS Kiosk*	318	60.355	81	15.256	1,0	188
	Visitkerteminde	202	45.077	167	41.048	2,1	507
Langeland	Langeland Borgerservice	187	52.757	103	32.638	1,3	403
Middelfart	Citykiosken Middelfart	71	14.510	127	25.756	1,6	318
Nordfyn	Nordfyns Kommune Otterup	54	13.750	45	9.511	0,6	117
	Nordfyns Kommune Sønderø	35	7.556	18	4.526	0,2	56
	Nordfyns Kommune Bogense	42	12.411	28	9.247	0,3	114
Nyborg	Nyborg Borgerservice	68	32.985	62	36.976	0,8	456
Odense	SuperBrugsen Bellinge	244	49.478	182	35.688	2,2	441
	Kvickly Dalumvej	291	62.437	185	45.824	2,3	566
	Kvickly Skibhusvej	369	73.968	207	38.954	2,6	481
	Rosengårdscentret	303	58.082	698	132.023	8,6	1.630
	Superbrugsen Hjallesø*	19	3.380	0	0	0,0	0
	Bilka Odense	672	139.001	423	90.549	5,2	1.118
	Spar Vollsmose Alle	2.064	422.750	1.528	333.245	18,9	4.114
	Føtex Vesterbro*	86	15.532	0	0	0,0	0
	Føtex Middelfartvej*	126	22.519	0	0	0,0	0
	Løvbjerg Tarup Centret	1.092	215.808	671	129.826	8,3	1.603
	Politikens Kiosk	744	146.934	462	92.052	5,7	1.136
<b>Total</b>		<b>7.330</b>	<b>1.547.933</b>	<b>5.168</b>	<b>1.122.961</b>	<b>63,8</b>	<b>13.864</b>

\* markerer de salgssteder, der ikke længere er salgssted.

Ud fra tabellen ses, at omsætningen for juni – december 2017 ligger mellem 7.556 kr. (Sønderø Bibliotek og Borgerservice) og 422.750 kr. (Spar Vollsmose). Mens den i de fire første måneder for 2018 ligger mellem 4.526 kr. (Sønderø Bibliotek og Borgerservice) og 333.245 kr. (Spar Vollsmose).

Det ses endvidere, at udviklingen af omsætningen for salgsstederne er stigende. Fx har Borgerservice i Assens Kommune i 2018 omsat for 2/3 af hvad de omsatte for i juni til december i 2017. Det samme billede ses fx for Bilka. Her er der i 2018 omsat for 90.549 kr. mens de fra juni til december i 2017 omsatte for 139.001 kr.

Som det fremgår af tabellen, har de kommercielle salgssteder en del større trafik end de kommunale salgssteder. Samtidig er det dog også tydeligt, at kommunale salgssteder, hvor der ikke er andre muligheder, er meget benyttede, fx Langeland Borgerservice. De kommunale salgssteder står for 15,7 % af omsætningen hos mellemsalgsstederne.

#### Udgifter forbundet med et mellemsalgssted:

Oprettes der et nyt mellemsalgssted, er det forbundet med følgende udgifter:

Udgift	Beløb
Indkøb af udstyr	15.000 kr.
Oprettelse af internet	3.000 kr.
Årlig udgift til internet	4.000 kr.

Derudover har FynBus et supportteam, der hjælper under etableringen. FynBus vurderer, at medarbejderne bruger ca. 15 timer i forbindelse med opstart af et salgssted. Efterfølgende er ressourceforbruget i forhold til salgsstederne minimal.

Når salgsstedet er oprettet, er der udover supporten kun løbende udgifter til internettet, 4.000 kr. pr. salgssted pr. år, og salgsstedets provision. Samlet set har FynBus betalt 99.688,28 kr. i provision siden de første mellemsalgssteder blev oprettet.

Provisionen er på 2,5 % for salgsstederne, og hvervet som salgssted for de kommercielle salgssteder anses for at være en mulighed for at trække flere kunder ind i butikken, mens det for de kommunale er en ekstra service i forhold til borgerne.

### **Borgerservice som mellemsalgssted**

I Nordfyns Kommune, Assens Kommune, Langeland samt Faaborg-Midtfyn Kommune er det lokale borgerservicecenter blevet mellemsalgssted. Endvidere er Visit Kerteminde også etableret som mellemsalgssted. Trods en kortere åbningstid end fx Bilka giver samarbejdet med borgerservicecentrene en positiv effekt. Borgerne er allerede vant til at skulle på borgerservice for bl.a. at forny pas, have vejledning til skatte-spørgsmål og bestilling af kørekort.

En rundspørge blandt de kommunale salgssteder indikerer også, at de synes at opgaven passer godt ind i deres dagligdag:

*Det er fint vi har tilbuddet og vi er ikke bange for de nye opgaver der kommer til os, men som jeg skriver tidligere ville flere bruger giver større rutine. Det er ikke mange nye kort vi har udstedet. [Nordfyns Kommune]*

Visit Kerteminde oplyser bl.a. at de synes opgaven passer godt ind i deres øvrige opgaver – fælles for tilbage meldingerne er, at de gerne vil have mere trafik i forhold til rejsekort-opgaven, og at kunderne er glade for at have mulighed for at få hjælp i deres nærområde.

En af fordelene ved at have borgerservice som salgssted er, at personalet i høj grad er vant til at håndtere personoplysninger og arbejder til daglig i flere forskellige systemer. Endvidere er udskiftningen af personale hos butikkerne højere end hos de kommunale salgssteder, hvorfor der er mindre behov for oplæring og support.

### **Nedlæggelse af salgssteder**

Hvis et salgssted har lidt eller ingen aktivitet, skal det vurderes om salgsstedet skal lukkes for at mindske omkostningerne. Som nævnt tidligere, er antallet af salgssteder faldet. Nogle salgssteder er lukkede pga. et ejerskifte, hvor den nye ejer ikke ønskede at fortsætte aftalen. Andre har bedt om at stoppe samarbejdet, fordi der var for lidt omsætning.

Foruden omsætningen på et salgssted, bør det vurderes hvor salgsstedet er placeret, da et salgssted med mindre omsætning kan have en gavnlig imageeffekt, hvis det ligger langt fra andre salgssteder. Derudover er antal transaktioner/kundeflowet på et salgssted et element, der skal tages med i en vurdering. Salget i kommunale salgssteder er lavere end hos butikkerne, men det kan hænge sammen med at der er begrænsede åbningstider i forhold til fx Bilka.

FynBus' vurdering er, at de nuværende mellemsalgssteder bør fastholdes på nuværende tidspunkt, men at der fortsat skal laves en årlig evaluering, hvor mellemsalgssteder med omsætning på mindre end 20.000 kr. på et kalenderår gennemgås for en eventuel lukning. Næste evaluering laves dermed i januar 2019.

Ønsker et salgssted at blive lukket, vurderer FynBus' administration, hvorvidt der skal åbnes et nyt salgssted som erstatning. Vurderingen vil ske ud fra en analyse af det lukkede salgssteds omsætning, og om der er et egnet sted i lokalområdet. Her lægges der især vægt på, om salgsstedet vil kunne håndtere de skærpede krav i forhold til persondataforordningen, hvor stor udskiftning af personalet er samt de øvrige arbejdsopgaver.

### Stort salgssted i Svendborg

FynBus åbnede i 2011 et salgssted på banegården i Svendborg. Kundecentrets åbningstider er mandage kl. 11.00 - 17.00 og tirsdage-fredage kl. 11.00 - 15.45.

Kundecentret er pt bemanded med to medarbejdere (én fast medarbejder og én midlertidig ansat) og kundefremmødet varierer mellem 124 og 19 kunder pr. dag hen over måneden. Kundebesøget er højest ved månedsskifte, hvor kunderne har modtaget løn/ydelse. Den sidste uge inden lønningsdagen er kundeantallet lavest.

80 procent af alle kundehenvendelser er tank-op af rejsekort eller fornyelse af periodekort. De resterende 20 procent kommer ind for at anskaffe sig et nyt rejsekort eller få hjælp til deres ungdomskort.

Omsætningen Odense og Svendborg Kundecenter i perioden fra juni–december 2017 samt perioden januar - april 2018 fremgår af tabel 4 nedenfor:

Tabel 4: Omsætning i FynBus' kundecentre siden starten i juni 2017, pendler- og rejsekort

	Omsætning	Juni - dec. 2017	Jan - april 2018
Odense	Salg af periodekort	5.632	3.212
	Salg af rejsekort	446	120
	Tank-op	1.196	483
	<b>I alt</b>	<b>7.274</b>	<b>3.815</b>
	Gennemsnit pr. måned	<b>1.039</b>	<b>954</b>
Svendborg	Salg af periodekort	1.048	643
	Salg af rejsekort	96	30
	Tank-op	344	165
	<b>I alt</b>	<b>1.488</b>	<b>838</b>
	Gennemsnit pr. måned	<b>213</b>	<b>210</b>

Som det fremgår af tabellen, har Svendborg Kundecenter håndteret optankninger for ca. 0,5 mio. kr. og solgt for i alt ca. 1,7 mio. kr. periodekort i perioden januar 2017 til april 2018. I tallet for "salg af periodekort" indgår både førstegangskøb af periodekort samt fornyelser af perioder.

Alle optankninger kan håndteres af ethvert andet mellemsalgssted, og med en lukning af kundecentret i Svendborg vil disse kunder ikke opleve en forringelse.

80 % af "salg af periodekort" vurderes til at være fornyelser, hvilket også kan klares på et mellemsalgssted eller via selvbetjening online.

Kunder, der skal have et nyt rejsekort, kan ikke hjælpes på et mellemsalgssted, dog vil de fortsat kunne få hjælp i Odense, via telefonen eller kunne bestille et rejsekort online.



Svendborg Kundecenter har i overgangsfasen til rejsekort været godt benyttet og nødvendig i processen med at få kunderne flyttet over på rejsekortet, da kunderne har haft mange spørgsmål vedrørende rejsekort. Implementeringsfasen er nu gennemført og rejsekortet er gået i normal drift. Derfor bør der kigges på, om behovet for 2 store salgssteder på Fyn er nødvendig. Sammenligner man Fyn med fx både Nordjylland og Midtjylland, er der kun etableret ét stort salgssted i de to trafikalselskabers område.

Overfor FynBus Kundecenter i Svendborg ligger der en 7Eleven, hvor kunderne også kan få tanket penge på deres rejsekort. Fornyelse af periodekortet kan ikke ske hos 7Eleven, men kan i stedet ske online på rejsekort.dk eller ved at kunden opretter en fornyelses-aftale.

Det er FynBus' vurdering, at størstedelen af kunderne vil kunne klare deres ærinder på anden vis, fx ved at benytte online-mulighederne, benytte 7Eleven, andre mellem salgssteder eller via telefonisk kontakt.

Et alternativ til det store salgssted i Svendborg kunne være at oprette et mellemsalgssted hos Svendborg Kommune, Borgerservice, så borgerne fortsat har mulighed for at få lagt en periode på deres rejsekort.

Teknik- og Erhvervsudvalget i Svendborg Kommune har endnu ikke taget stilling til sagen.

### Ressourcer i FynBus Kundecentre

I dag er der i FynBus' kundecentre fastansat 6 fuldtidsmedarbejdere, 1 midlertidig ansat og en tilkaldevikar, hvoraf 2 arbejder i kundecentret i Svendborg. Disse medarbejdere håndterer kundehenvendelser via mail, telefon og i butikkerne. Hvis kundecentret i Svendborg ikke nedlægges, vil det være nødvendigt at ændre den i dag midlertidige normering til en fastansættelse.

Derudover er der ansat 4 medarbejdere i Rejsekort Kundecenter.

Endelig er der ansat en daglig leder samt en medarbejder i flexjob.

Med en lukning af Svendborg Kundecenter vil Kundecentret i Odense have behov for 5 fastansatte medarbejdere til at håndtere kundehenvendelserne + en tilkaldevikar i tilfælde af sygdom/afholdelse af sommerferie.

En lukning af Svendborg Kundecenter medfører en besparelse på 1.172.000 kr. årligt:

Tabel 5: Udgifter – Svendborg Kundecenter

Udgifter (1.000 kr.)	
Husleje og forbrug	149
Rengøring og vedligeholdelse	223
Løn	800
<b>I alt pr. år</b>	<b>1.172</b>

På grund af opsigelsesvarslet overfor medarbejderen på 6 måneder samt opsigelse af lejekontrakten vil den fulde besparelse først blive effektueret i 2019.

FynBus indstiller på den baggrund, at Svendborg Kundecenter lukkes med udgangen af august 2018.

### Indstilling:

Direktøren indstiller, at bestyrelsen godkender, at

- Salgsstederne evalueres årligt ved årsskiftet. Første gang januar 2019.

- Svendborg Kundecenter lukkes med udgangen af august måned 2018.
- Efter beslutning i Svendborg Kommunes Teknik- og Erhvervsudvalg etableres salgssted i fx Borgerservice.

**Vedtagelse:**

*Godkendt som indstillet.*

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