

REFERAT

FynBus bestyrelsesmøde

Fredag den 5. december 2025, kl. 12.15

Deltagere:

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

Administration:

Direktør Rasmus Bach Mandø
Kontrakt og flexchef Ingrid Dissing
Kunde- og Kommunikationschef Martin B. Krogh
Plan- og Markedschef Jan Gudmann Hansen
Chef for Økonomi og Strategi Anna Lise Kongstad

INDHOLD

Indhold	2
Sager til beslutning:	3
1. Gratis lokalkørsel i Svendborg kommune	3
2. Rabat for medrejsende i den visiterede handicapkørsel	3
3. Takst for kørsel i byzone i odense	4
4. Evaluering af UNG Odense og Odense NU	5
5. Udmøntning fra markedsføringspuljen 2026	9
Sager til drøftelse:.....	11
6. Proces for revidering af fordeling af administrative fællesudgifter ved buskørsel	11
Sager til orientering:.....	14
7. Forventet regnskab 2025 efter 3. kvartal	14
8. Status for arbejdet med busfremkommelighed.....	17
9. Kundetilfredshedsundersøgelse for busser 2025	19
10. Meddelelser	20
11. Eventuelt	20

Sager til beslutning:

1. GRATIS LOKALKØRSEL I SVENDBORG KOMMUNE

Resumé:

Svendborg kommune har besluttet at gøre lokalruterne i egen kommune gratis. Beslutningerne skal godkendes af FynBus' bestyrelse, der har den formelle beslutningskompetence for fastsættelse af takster.

Administrationen fremlægger sagen til beslutning.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- godkender gratis lokalkørsel i Svendborg kommune for alle fra 1. maj 2026.

Vedtagelse:

Godkendt som indstillet.

Sagsfremstilling:

Økonomiudvalget i Svendborg kommune besluttede på sit møde den 11. november 2025, at indføre gratiskørsel for alle på lokalruter fra den 1. maj 2026.

Da bestyrelsen har kompetencen ift. fastsættelse af takster, skal beslutningerne godkendes af FynBus' bestyrelse inden den kan effektueres, hvorfor administrationen fremlægger sagen til beslutningen.

Konsekvenserne af beslutningen vil blive indarbejdet i forventet regnskab for 2026.

Det skal bemærkes, at beslutningen om gratis buskørsel kun gælder lokalruterne, og at der stadig er krav om billet i de fælles kommunale ruter, uddannelsesruterne og de regionale ruter.B

2. RABAT FOR MEDREJSENDE I DEN VISITEREDE HANDICAPKØRSEL

Resumé:

Administrationen har udarbejdet en model for rabat til medrejsende til borgere i den visiterede handicapkørsel. Formålet er at ligestille ordningen med den åbne flextrafik, hvor bestyrelsen allerede har besluttet, at der fra januar 2026 gives rabat til medrejsende.

Konceptet forelægges bestyrelsen til beslutning.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen godkender:

- at der indføres rabat på 50% af egenbetalingen til medrejsende i handicapkørsels-ordningen.
- at ændringen indføres samtidig med implementering af nyt koncept for åben flextrafik januar 2026.

Vedtagelse:

Godkendt som indstillet.

Sagsfremstilling:

Bestyrelsen besluttede den 26. september 2025 et nyt koncept for åben flextrafik, hvor der blandt andet indgår rabat for medrejsende. I denne sag foreslår administrationen en tilsvarende ordning for den visiterede handicapkørsel. Dette vil sikre, at visiterede borgere får samme mulighed som brugere af den åbne flextrafik.

Administrationen indstiller derfor, at der indføres en rabat på 50 % af egenbetalingen for medrejsende ud over den borger, der er visiteret til handicapkørsel.

En passager betragtes som medrejsende, hvis alle i bestillingen rejser fra samme udgangspunkt til samme destination. Alle medrejsende rejser på vilkår, som i den åbne flextrafik.

Administrationen indstiller, at muligheden for rabat til medrejsende i handicapkørselsordningen indføres samtidig med implementering af nyt koncept for åben flextrafik januar 2026.

Administrationen vil lave markedsføringskampagne af muligheden for rabat til medrejsende ved visiteret handicapkørsel før og efter ikrafttræden januar 2026, og vil evaluere rabatten i løbet af 2026.

Konsekvenser ved indførelse af rabatten

I perioden 1. november 2024 til 31. oktober 2025 var ca. 8 % af passagererne i den visiterede handicapkørsel medrejsende til en borger, der er visiteret til handicapkørsel.

Administrationen forventer, at rabatmuligheden vil øge andelen af medrejsende fra ca. 8 % til ca. 15 % i den visiterede handicapkørsel. Af denne stigning forventes ca. ¼ at være visiterede borgere, der kører sammen med en anden borger.

Administrationen vurderer at selvom indtægten falder for de kørsler, hvor der indføres rabat, vil udgiften ikke blive tilsvarende forøget, fordi der vil blive aktiveret færre vogne.

Administrationen vurderer på den baggrund, at indførelse af rabat for medrejsende i den visiterede handicapkørsel vil være udgiftsneutral. På den måde medfører ændringen mere mobilitet for de samme penge.

3. TAKST FOR KØRSEL I BYZONE I ODENSE**Resumé:**

I forbindelse med beslutning om nyt koncept for åben flextrafik, besluttede bestyrelsen at indføre en byzone i Odense.

Da bestyrelsen har den formelle beslutningskompetence for fastsættelse af takster, forelægges taksten for kørsel i byzonen til godkendelse.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- godkender at mindsteprisen for kørsel i byzonen i Odense er 33 kr. pr. km, dog mindst 7 km., i alt en mindstepris på 231 kr.

Vedtagelse:

Godkendt som indstillet.

Sagsfremstilling:

På bestyrelsesmødet den 26. september 2025 vedtog bestyrelsen nyt koncept for åben flextrafik i FynBus' område.

Bestyrelsen besluttede bl.a., at 'Der indføres byzone i dele af Odense kommune til en højere pris, der sidestilles med taxi'.

Odense Kommune og FynBus er i dialog om byzonens afgrænsning, som er parat parat til ibrugtagning januar 2026.

Da bestyrelsen har kompetencen ift. fastsættelse af takster, skal beslutningerne godkendes af FynBus' bestyrelse inden den kan effektueres, hvorfor administrationen fremlægger sagen til beslutningen.

Administrationen indstiller, at mindsteprisen på kørsel fra adresse til adresse i Odense Byzone, skal være 33 kr. pr. km. dog mindst 7 km. Mindsteprisen er herefter 231 kr. for en tur i byzonen.

4. EVALUERING AF UNG ODENSE OG ODENSE NU

Resumé

FynBus lancerede i sommeren 2023 Odense NU billetten til 15 kr. for rejsende over 26 år. Tilsvarende kunne rejsende under 26 år rejse på Ung Odense for 10 kr. fra sommeren 2022. Begge produkter havde til hensigt at introducere den nye letbane og det nye busnet for brugere af den kollektive trafik i Odense. Brugeren af den kollektive trafik i Odense har taget billetterne til sig og begge produkter har solgt flot.

Bestyrelsen har tidligere af flere gange forlænget introduktionsprodukterne, senest den 13. december 2024. Den 18. januar 2026 reguleres de øvrige produkter i den kollektive trafik i Danmark. Derved vil en tilsvarende rejse på rejsekort på laveste rabattrin koste 23 kroner for voksne. Dette svarer til en samlet stigning på 2,70 kr. siden lanceringen af Ung Odense og Odense NU, som er fastholdt på samme prisniveau.

Takststigninger i Danmark skal ske inden for et takststigningsloft fastsat i staten. Takststigningsloftet er et udtryk for hvor meget udgifterne for trafikskaberne er steget med i perioden.

I denne sag indstiller administrationen, at Ung Odense og Odense NU stiger med 2 kr., stort set svarende til prisudviklingen for de øvrige produkter og dermed udviklingen i omkostninger.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen beslutter, at

- Ung Odense og Odense Nu forlænges frem til takstskiftet i januar 2027
- Ung Odense og Odense Nu prisreguleres i henhold til model 2 pr. 18. januar 2026
- En eventuel fremtidig prisregulering følger det normale årshjul for bestyrelsens behandling af takster.

Vedtagelse:

Godkendt som indstillet, dog således at bestyrelsen valgte model 1.

Sagsfremstilling:

Bestyrelsen vedtog på mødet den 13. december 2024 at forlænge de kommercielle produkter i Odense (Ung Odense og Odense Nu) frem til udgangen af januar 2026 på uændrede vilkår.

Denne sag handler om, hvorvidt produkterne skal forlænges yderligere og om der skal ske en prisjustering.

Hvorfor findes produkterne - hvad koster sammenlignelig rejse?

FynBus lancerede i sommeren 2022 Ung Odense for 10 kr. for unge under 26 år. I sommeren 2023 Odense NU billetten til 15 kr. for øvrige rejsende lanceret. Begge produkter havde til hensigt at introducere den nye letbane og det nye busnet i Odense. Begge produkter sælges på RejseBillet og QR-billet.

De konkurrerende produkter er siden introduktionen af Ung Odense steget med 14-18 %, se tabel 1, der viser de konkrete taster for perioden 2022-2026 i off-peak-perioder (hverdage 11-13 og 17-07 samt hele weekenden) opnås yderligere 20% på rejser med rejsekort.

Specialbilletterne opnår således løbende en voksende prisfordel i forhold til rejsekort og enkeltbilletter. Samtidig giver salg og brug af specialbilletter ingen relevant data i forhold til information om kunder, rejsemønster mv., hvilket rejser på rejsekort i langt højere grad sikrer.

Tabel 1 *Udvikling i takster for enkeltbilletter/mobilbilletter og rejsekort*

Produkt	2022	2023	2024	2025	2026	Stigning 2022->2026
Enkeltbillet	24,00 kr.	26,00 kr.	26,00 kr.	27,00 kr.	27,00 kr.	14 %
Rejsekort (rabattrin 0)	18,80 kr.	20,30 kr.	22,00 kr.	23,00 kr.	23,00 kr.	18 %
Rejsekort (rabattrin 3)	11,28 kr.	12,18 kr.	13,20 kr.	13,80 kr.	13,80 kr.	18 %

Udvikling i salgstal

Figur 1 viser udviklingen af salget af Ung Odense og Odense Nu fra 2022 og frem. Af figuren fremgår også udviklingen af salget af de direkte konkurrerende produkter Rejsekort, mobilbilletter og enkeltbilletter solgt i bussen.

Ung Odense blev lanceret i juli 2022 og har siden haft stigende salg, der endnu ikke ser ud til at have toppet. Fra 2024 til 2025 er der stigning på 4%, og i september 2025 blev solgt over 220.000 som det højeste registreret for en måned. Salget af Ung Odense billetter er i 2025 fordelt med 64% som RejseBillet og 36% som QR-billet.

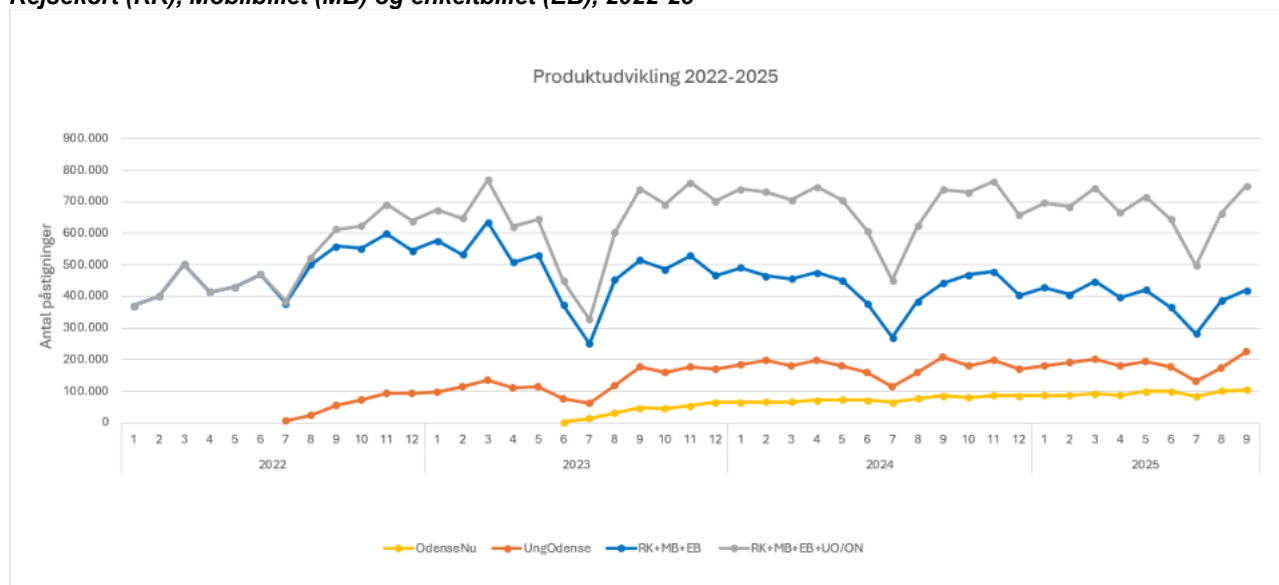
Odense Nu har siden lanceringen i juni 2023 haft en løbende stigning, og ligger aktuelt på godt 100.000 solgte billetter månedligt, fordelt med 35% som RejseBillet og 65% som QR-billet.

Med uændret prisniveau på produkterne er forventningen, at der i 2026 sælges 2,2 mio. Ung Odense billetter og 1,2 mio. Odense Nu billetter.

Salget af de konkurrerende produkter er siden 2022 i gennemsnit faldet med ca. 350.000 rejser årligt.

Stigningen i salgstallene i Odense siden juli 2022 skyldes flere samtidige forhold. De kommercielle produkter UngOdense og OdenseNU har stimuleret efterspørgslen blandt yngre og prisfølsomme rejsende, mens letbanen, nye digitale salgskanaler og øget billettilgængelighed (RejseBillet App, Rejsekort app, QR-billet), samt højere frekvens på A-ruter har også bidraget til væksten. Stigningen bør ses som et samlet resultat af en moden markedsudvikling og forbedret produktadgang – ikke som en isoleret effekt af lavprisprodukter.

Figur 1: Udvikling i passagertal for billetterne Ung Odense og Odense Nu samt de konkurrerende produkter Rejsekort (RK), Mobilbillet (MB) og enkeltbillet (EB), 2022-25



Produkternes business case

I forhold til indtægterne er vurderingen, at produkterne frem til og med 2024 har bidraget med en positiv business case, hvor merindtægten fra produkterne har mere end opvejet indtægtstabt fra overflytning af kunder fra andre, dyrere produkter som Rejsekort, mobilbilletter og enkeltbilletter, se figur 1. Det billede er tilsyneladende begyndt at vende i løbet af 2024. I 2025 er væksten i Ung Odense og Odense Nu samlet kun lidt højere end faldet i passagerer med andre, dyrere produkter, hvilket isoleret set medfører en negativ business case.

Det tyder derfor på, at Ung Odense og Odense Nu fortsat marginalt bidrager til passagervæksten, men at de fremadrettet vil medføre mindreindtægter, da de afledte merindtægter fra Ung Odense og Odense Nu ikke længere overvejer indtægtstabt fra overflytningen af kunder fra andre produkter som især rejsekort.

Takstregulering i DK

I Danmark udmelder Staten et årligt takststigningsloft, der gælder for standardprodukterne kontantbillet, Rejsekort og pendlerkort. Specialprodukter som dem i Odense er ikke omfattet. Takststigningsloftet svarer til den omkostningsstigning som buskontrakterne er reguleret med og giver således trafiksselskaberne mulighed for løbende at få dækket de stigende omkostninger ind via taksterne.

Indtægterne fra specialbilletterne i Odense udgør en relativ stor del af indtægterne i Odense. Da de ikke indgår i takststigningsloftet, vil FynBus kun fuldt ud få dækket de omkostningsstigninger der i kontrakterne, hvis specialbilletterne reelt også reguleres.

Forslag til prisjusteringer

Epinion har i september og oktober gennemført en undersøgelse af priselasticiteten på produkterne i letbanen og i bybusserne. Undersøgelsen beskriver ud fra en stikprøve hvordan en prisjustering vil påvirke billetsalget og dermed billetindtægterne og antallet af passagerer

Med baggrund i Epinions undersøgelse og FynBus normale takstmodel, har administrationen lavet et estimat af konsekvenser for indtægter og passagertal ved forskellige prisscenarier.

Ung Odense

Epinion har undersøgt priselasticiteten for på prispunkterne 12 kr., 15 kr. og 20 kr. Dette kombineret med FynBus' normale takstmodel, giver forventninger til afledt effekt som vist i tabel 2.

En pris på 12 kr. kan medføre et passagertab på ca. 120.000, men kan medføre merindtægt årligt på ca. 3,0 mio. kr. En pris på 15 kr. kan medføre et passagertab på ca. 600.000 årligt, men kan medføre en merindtægt på 2,1 mio. kr. årligt. En pris på 20 kr. kan medføre både stort passagertab og stort indtægtstab på produkterne.

Tabel 2: Forventning til effekten af de forskellige priser på Ung Odense

Billetpris	Antal solgte billetter	Indtægt (mio. kr. årligt)
10 kr.	2.200.000	22,0
12 kr.	2.080.000	25,0
15 kr.	1.600.000	24,1
20 kr.	800.000	16,0

Odense Nu

Epinion har undersøgt priselasticiteten for på prispunkterne 20 kr., 23 kr. 28 kr. Dette kombineret med FynBus' normale takstmodel, giver forventninger til afledt effekt som vist i tabel 3.

En pris på 17 kr. kan medføre et passagertab på ca. 70.000, men kan medføre merindtægt årligt på ca. 1,2 mio. kr. En pris på 20 kr. kan medføre et passagertab på ca. 270.000 årligt, men kan medføre en merindtægt på 0,6 mio. kr. årligt. En pris på over 20 kr. kan medføre både stort passagertab og stort indtægtstab på produkterne.

Tabel 3: Effekten af de forskellige priser på Odense Nu

Billetpris	Antal solgte billetter	Indtægt (mio. kr. årligt)
15 kr.	1.200.000	18,0
17 kr.	1.130.000	19,2
20 kr.	930.000	18,6
23 kr.	680.000	15,7
28 kr.	400.000	11,2

Sagen har været forelagt klima- og Miljøudvalget i Odense Kommune til drøftelse på møde den 25. november 2025. Under drøftelsen gjorde udvalget klart, at det ønsker, at priserne fastholdes på nuværende niveau.

Samlet vurdering

Administrationen ser umiddelbart følgende modeller for prisregulering:

Model 1: Uændret prissætning

Model 2: Hæv prisen for begge produkter med 2 kr.

Model 3: Ens pris på begge produkter på 15 kr.

I model 2 vil priserne i højere grad følge udviklingen på de konkurrerende produkter rejsekort og enkeltbilletter, mens model 3 betyder, at produktporteføljen forenkles. Model 3 vil gøre markedsføringen nemmere og svare til løsninger man indfører andre steder, fx i Århus.

Den samlede vurderede effekt af model 2 og model 3 i forhold til model 1 er vist i tabel 4 med fordeling på Odense Letbane, bybusserne og de regionale ruter baseret på den fordelingsnøgle, der indgår i den nye indtægtsfordelingsmodel.

Samlet set er forventningen, at model 2 vil medføre passagertab på 190.000 årligt, men der vil være en samlet merindtægt på 4,2 mio. kr. årligt, mens forventningen til model 3 er et passagertab på 600.000 årligt, men en samlet merindtægt på 2,1 mio. kr. Effekterne vil for begge modeller forventeligt være størst for letbanen og mindst for de regionale ruter.

Administrationen anbefaler model 2.

Tabel 4 Forventning til samlet effekt af model 2 og model 3

Indtægtspart	Andel billetter	Model 2		Model 3	
		Udvikling passagertal	Merindtægt (mio. kr. årligt)	Udvikling passagertal	Merindtægt (mio. kr. årligt)
Odense Letbane	68,9 %	-131.000	2,9	-413.000	1,4
Bybusserne	23,6 %	-45.000	1,0	-142.000	0,5
Regionale busser	7,5 %	-14.000	0,3	-45.000	0,2
I alt		-190.000	4,2	-600.000	2,1

Hvis produkterne fortsætter, vil administrationen anbefale, at prissætningen indgår i den almindelige proces for takstjusteringer, der typisk fastlægges i forbindelse med budgettet.

Administrationen forventer i det nye år at præsentere en billetstrategi, der blandt vil fokusere på forsimpning, at sikre bedst mulige data til planlægning og forbedring af trafikprodukterne.

5. UDMØNTNING FRA MARKEDSFØRINGSPULJEN 2026

Resumé:

Administrationen indstiller, at der frigives en ramme på 1 mio. kr. til tre forskellige kampagne-aktiviteter, der afvikles i første halvår 2026. Det drejer sig om en kampagneindsats vedr. nedlukning af de blå rejsekort-punkter og implementering af de nye løsninger, en kampagneindsats i Odense, samt en indsats i forhold til Ungdomskortet.

Formålet med indsatsen vedr. nedlukning af rejsekort-systemet og den efterfølgende implementering af de nye løsninger, er at skabe en nem overgang for kunderne fra det gamle system til det nye. Formålet med indsatser for hhv. kollektiv trafik i Odense, samt Ungdomskortet er at udbrede kendskabet og øge hhv. passagertal og antallet af solgte billetter.

De frigivne midler tages fra 2026-rammen på 2 mio. kr. til ekstraordinær markedsføring og kampagner, og er finansieret af Odense kommune og Region Syddanmark.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- godkender brug af 1.000.000 kr. til ekstraordinære og målrettede markedsføringskampagner i første halvår 2026.

Vedtagelse:

Godkendt som indstillet.

Sagsfremstilling:

FynBus gennemfører hvert år en række markedsføringsaktiviteter, der enten har til formål at fastholde eksisterende kunder eller at tiltrække nye kunder. I denne sag præsenteres markedsføringsaktiviteter for 1 mio. kr. I budget 2026 er der afsat en pulje på 2 mio. kr. til ekstraordinær markedsføring og kampagner. Puljen er finansieret af Odense Kommune og Region Syddanmark med hhv. 1,25 mio. og 0,75 mio. kroner.

Kampagne: Fra blå punkter til digitalt rejsekort.

FynBus' markedsføringsindsats vedr. kundernes overgang til Rejsekort som app og Basiskortet er en del af en landsdækkende indsats, der kører parallelt i hele landet. Udover at FynBus skal finansiere sin del af den landsdækkende kampagne, skal FynBus også gennemføre lokale tiltag, fx understøtte og hjælpe kunderne fra den gamle løsning og over på en af de nye. Her arbejdes fx på både lokale indsatser rundt omkring på Fyn og Langeland, men også en understøttelse af kundecenteret i Odense, hvor der forventes et stort pres i foråret.

Således kommer indsatsen til både at omfatte annoncering jf. den landsdækkende kampagne, udvikling, produktion og distribution af lokalrettet markedsføringsmateriale, understøttelse af indsats omkring kundecenter mm. Administrationen befinder sig på nuværende tidspunkt i planlægningsfasen, hvorfor der søges om en samlet ramme, som forventes at skulle dække den samlede markedsføringsindsats.

Målet for indsatsen er at bane vejen for en god konvertering og at kunderne, når vi spørger dem i efteråret 2026 giver udtryk for høj tilfredshed med overgang såvel som slutprodukt.

I alt søges der om 0,8 mio. kr. til kampagneindsats vedr. overgang til Rejsekort som app og Basiskortet.

Kampagne: Det samlede kollektive trafiktilbud i Odense Kommune – del 2

I efteråret 2025 gennemførte FynBus og Odense Letbane sammen en kampagne, der havde til formål at sætte fokus på det fælles kollektive trafiktilbud i Odense. Formålet var at potentielle kunder skulle kunne se, hvordan busser og letbane supplerer hinanden og dermed opfatte trafiktilbuddet som et samlet tilbud, der kan bringe kunderne rundt i hele Odense på en og samme billet.

FynBus ønsker at gentage kampagnen og genbruge de fleste af kampagnens elementer, således der opnås stor effekt uden yderligere udviklingsomkostninger. De søgte midler dækker udelukkende evt. produktion af markedsføringsmaterialer samt annoncering. Kampagnen forventes gennemført sammen med Odense Letbane i marts 2026.

I alt søges der om 0,1 mio. kr. til Odensekampagne 2026.

Kampagne: Ungdomskort 2026

FynBus har i de sidste mange år samarbejdet med trafikelskabet Sydtrafik vedr. udbredelse af kendskabet til Ungdomskortet blandt eleverne på ungdomsuddannelserne i regionen. I 2025 år gik FynBus og Sydtrafik igen sammen om at udvikle et helt nyt kampagnemateriale med et nyt udtryk og opdaterede kampagneelementer. Dette materiale forventes at kunne genbruges i 2026, hvorfor der udelukkende søges om midler til dækning af udgifter til produktion af markedsføringsmateriale og annoncering. Kampagnen forventes gennemført i to etaper, før og efter sommerferien 2026.

I alt søges der 0,1 mio. kr. til Ungdomskortkampagne 2026.

På bestyrelsesmødet fremlægger administrationen oplæg til samlet markedsføringsplan for 2026, hvori de søgte markedsføringsindsatser fremgår som en del af årets samlede markedsføringsplan.

Økonomi

Der er afsat en ramme på i alt kr. 2 mio. kr. til ekstraordinær markedsføring og kampagner i 2026.

Administrationen indstiller, at der frigives en ramme på 1 mio. kr. til dækning af tre kampagneindsatser der gennemføres i første halvår 2026.

Kampagnernes effekter vil blive vurderet i forhold til udviklingen i passagertal, salg af rejsehjemmel, samt i forhold til delmål i den årlige kundetilfredshedsundersøgelse.

Bilag:

Bilag 5.1: Markedsføringsplan 2026

SAGER TIL DRØFTELSE:**6. PROCES FOR REVIDERING AF FORDELING AF ADMINISTRATIVE FÆLLESUDGIFTER VED BUSKØRSEL****Resumé:**

På bestyrelsesmødet den 31. oktober 2025 godkendte bestyrelsen en ny model for indtægtsdeling, og i den forbindelse blev det aftalt, at administrationen vil igangsætte et arbejde med at tilpasse den nuværende fordelingsmodel for administrative udgifter, så der i højere grad er en sammenhæng mellem træk på ressourcerne og ejernes betaling.

Modellen har ikke været revideret i flere bestyrelsesperioder mens der i de seneste år er der sket en del ændringer i forbindelse med etablering af Odense Letbane, gratis buskørsel samt et tættere samspil mellem buskørsel og åben flextrafik. Det har påvirket udgifterne, uden at der er taget stilling til, om fordelingsmodellen bør justeres. I denne sag fremlægger administrationen et forslag til en proces for revidering af fordelingsmodellen.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- tager den nuværende model til efterretning
- drøfter processen for revidering af omkostningsfordeling af administrative fællesudgifter ved buskørsel

Vedtagelse:

Bestyrelsen tog den nuværende model til efterretning og drøftede processen.

Sagsfremstilling:

De seneste år er der sket en del ændringer, som har påvirket fællesudgifterne. Det drejer sig om gratis buskørsel i flere kommuner, et tættere samspil mellem buskørsel og åben flextrafik og etablering af Odense

Letbane. Det har påvirket både udgiftsniveauet og trækket på administrative ressourcer. I løbet af de næste par år indføres desuden nye billetteringssystemer, som medfører tilpasninger i fællesudgifterne.

Ovenstående ændringer giver anledning til at revurdere den nuværende fordelingsmodel med henblik på at sikre, at der er en rimelig sammenhæng mellem ejernes betaling og træk på ressourcer.

FynBus' samlede administrative fællesudgifter er ca. 118 mio. kr. (budget 2026), inkl. driftsomkostninger til Rejsekort/Rejseplan. Budgettet er reduceret med 11 mio. kr. årligt sammenlignet med 2022.

De administrative fællesudgifter fordeles efter forskellige principper. Helt overordnet foretages en fordeling mellem buskørsel og flextrafik.

Det sker ud fra nedenstående princip:

- Direkte administrative fællesudgifter, der kan henføres til buskørsel eller flextrafik, fordeles forlods. Det er fx lønudgifter til Plan, der fordeles til buskørsel, og driften af Flextrafik fordeles til flextrafik.
- De resterende administrative fællesudgifter fordeles med 20 % til flextrafik og 80 % til buskørsel. Det er fx huslejeudgifter og lønudgifter til Økonomi, intern IT mm.

I nedenstående tabel ses, hvordan områder/afdelinger er fordelt mellem buskørsel og flextrafik.

Område/afdeling	Buskørsel	Flextrafik	Deles mellem flextrafik og buskørsel
Bestyrelsen			X
Direktion			X
Drift & Kvalitet			X
Flextrafik		X	
Intern IT			X
Kommunikation	X		
Jura			X
Kundecenter			X
Kunde & Marked	X		
Plan	X		
Rejsekort	X		
Sekretariat			X
Teknisk IT	X		
Økonomi			X

Ved buskørsel sker desuden en opdeling i forhold til driftsrelaterede, salgsrelaterede og administrative udgifter. De drifts- og administrativt relaterede udgifter fordeles blandt ejerne efter køreplantimer fra det foregående år, og de salgsrelaterede udgifter fordeles efter passagerindtægterne i indeværende år.

I nedenstående tabel ses hvordan områder/afdelinger opdeles i forhold til fællesudgifter til buskørsdel.

Område/afdeling	Driftsrelaterede	Salgsrelaterede	Administrativ
Bestyrelsen			X
Direktion			X
Drift & Kvalitet	X		X
Intern IT			X
Kommunikation		X	
Jura			X
Kundecenter		X	
Kunde & Marked		X	
Plan			X
Rejsekort	X	X	
Sekretariat			X
Teknisk IT	X		X
Økonomi			X

Desuden er der henførbare administrative fællesudgifter som direkte kan henføres til den enkelte ejer. Det er fx markedsføringspulje for kampagner for Odense Kommune. Disse er ikke med i ovenstående beskrivelse.

I 2026 fordeler de administrative fællesudgifter sig på ejerne som angivet i tabel 1.

Tabel 1. Fordeling af fællesudgifter på ejere i budget 2026 (1.000 kr.)

Område/kommune	Drift	Salg	Adm.	Rejsekort	Ovf. 2024	I alt
Assens	194	311	1.146	410	90	2.389
Faaborg-Midtfyn	304	373	1.789	604	11	3.455
Kerteminde	91	148	534	192	354	1.430
Langeland	101	47	598	177		1.049
Middelfart	158	237	931	328	295	2.142
Nordfyn	184	212	1.082	361		2.065
Nyborg	218	434	1.286	487		2.694
Odense	2.684	5.823	15.813	6.143	3.680	37.449
Region Syddanmark	3.029	9.486	17.847	7.861		41.953
Svendborg	467	776	2.749	993		5.559
I alt	7.430	17.847	43.773	17.554	4.430	91.035
<i>Fordelingsnøgle</i>	<i>KP-timer</i>	<i>Pass. indt.</i>	<i>KP-timer</i>	<i>Pass. indt.</i>		

Ud over ovennævnte typer af fællesudgifter er der ofte afsat midler til projekter. I 2026 er der afsat 9,1 mio. kr., som vedrører finansiering af nye betalingsløsninger. Disse fordeles efter køreplantimer.

Nedenfor er skitseret et forslag til en proces for revidering af omkostningsfordeling ved buskørsel:

- Den 5. december 2025: Processen drøftes med FynBus' bestyrelse
- December-februar: Udarbejdelse af principper for fordeling. Inspiration fra andre trafikselskaber indhentes
- Den 20. marts: Overordnede principper for ny fordelingsmodel godkendes af bestyrelsen

- April og maj: Konsekvensberegninger af ny fordelingsmodel
- Den 29. maj: Ny fordelingsmodel for fællesudgifterne til buskørsel drøftes i bestyrelsen
- Den 26. juni: Ny fordelingsmodel for fællesudgifterne til buskørsel godkendes i bestyrelsen og indarbejdes i budget 2027

SAGER TIL ORIENTERING:

7. Forventet regnskab 2025 efter 3. kvartal

Resumé:

Administrationen fremlægger i denne sag forventet regnskab efter 3. kvartal 2025 til orientering.

Siden administrationen fremlagde budgetopfølgningen efter 1. kvartal, er der overordnet sket følgende ændringer:

- *Passagerindtægterne er blevet markant nedjusterede og trækker regnskabet ned*
- *Lavere omkostningsindekser stabiliserer dog økonomien og reducerer effekten af de lavere passagerindtægter*
- *Visiteret flextrafik ligger inden for rammen af det forventede med et lille mindreforbrug*
- *Likviditeten er blevet forringet især pga. regionale indtægtsproblemer*

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- tager forventet regnskab 2025 efter 3. kvartal til efterretning

Afgørelse:

Bestyrelsen tog sagen til efterretning.

Sagsfremstilling:

Det forventede regnskab for 2025 viser efter 3. kvartal et mindreforbrug på **2,1 mio. kr.**, hvilket er en **forringelse på ca. 6 mio. kr.** i forhold til resultatet efter 1. kvartal. Udviklingen skyldes primært markant nedjusterede passagerindtægter, delvist opvejet af lavere kørselsudgifter samt en forbedret prognose for visiteret flextrafik.

De væsentligste ændringer siden 1. kvartal er følgende:

Passagerindtægter (–12 mio. kr.)

Passagerindtægterne er nedjusteret væsentligt siden 1. kvartal. Det er den største negative faktor og skyldes primært lavere passagervækst i regionen end forudsat.

Kørselsudgifter (+2,5 mio. kr.)

Omkostningsindeksene har udviklet sig mere gunstigt end forventet. Det reducerer udgifterne yderligere og er den væsentligste positive faktor i regnskabet.

Visiteret flex (+1,5 mio. kr.)

Merforbruget er reduceret fra 4,0 til 2,5 mio. kr. Antallet af ekstra ture er nedjusteret. Det stabiliserer området, men fællesudgifterne stiger midlertidigt pga. kundecenteret.

Regional buskørsel (–4,4 mio. kr.)

Går fra mindreforbrug til merforbrug. Det presser gældsafviklingen og skubber forventet gældsniveau længere frem i tiden. Det forventes, at det samlede resultat for regionen vil være en lille stigning i gælden i 2025 svarende til 0,5 mio. kr.

Likviditet (–9 mio. kr.)

Prognosen er forringet fra +3,2 mio. kr. til –6 mio. kr. Det skyldes større udlån og regionale indtægtsnedjusteringer.

Bus og åben flextrafik

Hovedtallene for buskørsel og åben flextrafik fremgår af tabellen herunder.

Tabel 1: Udviklingen i hovedtallene for buskørsel og åben flextrafik for perioden regnskab 2023 til 2025

Mio. kroner (årets priser) Incl. Kompensation	R 2023	R 2024	B 2025	FR 2025	Afvigelse B 2025 - FR 2025
Busdrift					
Indtægter	-160,3	-157,5	-177,3	-161,5	-15,8
Kørselsudgifter	522,8	518,0	534,3	516,3	18,0
Fællesudgifter	84,2	85,2	86,0	85,2	0,8
Ejerbidrag busdrift	446,7	445,7	443,1	440,1	3,0
Ejerbidrag incl. kompensation	438,5	446,2	443,1	440,1	3,0
Åben Flextrafik					
Indtægter	-3,5	-4,0	-4,0	-4,1	0,0
Kørselsudgifter	12,0	15,0	15,5	13,8	1,7
Fællesudgifter	4,6	5,0	4,9	5,0	-0,1
Ejerbidrag Åben Flextrafik	13,1	16,0	16,3	14,8	1,6
Ejerbidrag Åben Flextrafik incl. kompe	13,1	15,8	16,3	14,8	1,6
Ejerbidrag i alt excl kompensation	459,8	461,7	459,4	454,8	4,6
Ejerbidrag i alt	451,6	461,9	459,4	454,8	4,6

Ejerbidraget forventes i 2025 at udgøre 454,8 mio. kr. Mindreudgiften på 4,6 mio. kr. i forhold til budget 2025 skyldes hovedsageligt:

- Forventning om færre passagerindtægter på 15,8 mio. kr. ved buskørsel, primært ved regionen
- Forventning om flere passagerindtægter på 0,1 mio. kr. ved åben flextrafik

- Forventning om færre kørselsudgifter på 18 mio. kr. ved buskørsel, primært på grund af lavere omkostningsindeks
- Forventning om færre kørselsudgifter på 1,7 mio. kr. ved åben flextrafik

Forventningen til fællesudgifterne er budgetbalance.

I tabel 2 ses budget og forventet regnskab for bus og åben flextrafik for 2025 fordelt på ejerne.

Tabel 2: Korregeret budget og forventet regnskab for 2025 fordelt på ejerne

Samlet ejerbidrag for bus og flextrafik (mio. kroner i årets priser, inkl. kompensation)	2025		2025		Afvigelse B 2025 - R 2025
	Korr. Budget, Bus	Regnskab, Bus	Korr. Budget, Flextrafik	Regnskab, Flextrafik	
FynBus	462,5	454,8	103,5	106,0	5,1
Region Syddanmark	139,0	139,4	7,4	7,2	-0,3
Assens	23,8	23,5	10,7	13,2	-2,2
Faaborg - Midtfyn	33,5	34,1	30,6	29,2	0,7
Kerteminde	9,5	9,4	3,6	3,8	-0,0
Langeland	7,0	5,8	3,5	3,6	1,2
Middelfart	16,2	15,3	2,7	2,4	1,3
Nordfyn	20,4	19,3	25,3	26,3	0,0
Nyborg	18,7	18,3	3,2	3,6	-0,0
Odense	163,9	159,6	12,2	12,3	4,2
Svendborg	30,3	30,0	3,4	3,3	0,5
Ærø			1,0	1,2	-0,2

Note: Regionens budget er midtvejsreguleret.

Forventet regnskab for den regionale buskørsel viser et merforbrug på 0,4 mio. kr. Ved regnskab 2024 blev gælden opgjort til 41,7 mio. kr., med forventet regnskab 2025 vil gælden øges til 42,2 mio. kr.

Gældsafviklingen blev revurderet i forbindelse med udarbejdelse af budget 2026. Det er fortsat forventningen, at gælden vil være nedbragt til under 20 mio. kr. ved udgangen af 2028.

Visiteret flextrafik

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

Hovedtallene for visiteret flexkørsel fremgår i tabellen herunder.

Tabel 3: Hovedtal visiteret flexkørsel for perioden regnskab 2023 til 2025

Mio. kroner (årets priser) Incl. kompensation	R 2023	R 2024	B 2025	FR 2025	Afvigelse B 2025 - FR 2025
Indtægter	-7,0	-8,0	-7,8	-8,3	0,6
Entreprenørudgifter	89,6	93,7	88,3	90,2	-1,9
Flex udgifter, netto	82,7	85,6	80,5	81,9	-1,4
Fællesudgifter	24,4	23,6	23,0	24,0	-1,1
Ejerbidrag	107,0	109,2	103,5	106,0	-2,5
Kompensation	-1,3	0,1	0,0	0,0	-
Ejerbidrag incl. Kompensation	105,7	109,3	103,5	106,0	-2,5

Forventet regnskab 2025 efter 3. kvartal viser et ejerbidrag på 106 mio. kr. Merudgiften på 2,5 mio. kr. i forhold til budget 2025 skyldes ejernes forventninger om, at antallet af ture resten af året stiger med 1.300.

Forventningen til fællesudgifter ved åben visiteret flextrafik er et merforbrug på ca. 1,1 mio. kr., som primært skyldes øgede udgifter i forbindelse med etablering af call center ved NT og fælles kundebetjening i FynBus. I den proces har der været øgede udgifter til aflønning af personale.

Tjenestemandspensioner

Der er budgetteret med en udgift til tjenestemandspensioner på 22,6 mio. kr. samt en indtægt på 10,7 mio. kr. i 2025. Administrationen forventer, at budgettet balancerer.

Kontrolindsatsen

I 2025 er styringen af kontrolindsatsen omlagt, så ejerne hver især aftaler kontrolniveauet med FynBus. Det har medført, at der er blevet ansat yderligere seks kontrollører, og kontrolindtægterne er steget. Der forventes en (netto) merindtægt på 1,9 mio. kr. i 2025.

Likviditet

I budgettet er der forudsat en gennemsnitlig likviditet på 12,5 mio. kr. ultimo 2025. Administrationen vurderer på nuværende tidspunkt, at der vil være en gennemsnitlig likviditet på - 6 mio. kr. ultimo 2025. Nedjusteringen skyldes dels, at der i 2025 er udlånt 5,5 mio. kr. til Rejsekort & Rejseplan A/S til finansiering af udfasningsprogrammet for de blå punkter. Desuden er regionens forventning til passagerindtægter nedjusteret med ca. 10 mio. kr. som påvirker likviditeten, da regionen er rammestyrer.

Bilag:

Bilag 7.1: FynBus forventet regnskab 2025, 3. kvartal – Hovednotat

8. STATUS FOR ARBEJDET MED BUSFREMKOMMELIGHED

Resumé:

Bestyrelsen har bedt administrationen udarbejder katalog over steder, hvor busfremkommeligheden er udfordret eller kan forbedres.

Administrationen fremlægger til orientering et sådant katalog. Næste fase vil være at udarbejde konkret løsningsforslag på de enkelte lokationer i samarbejde med kommunerne.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

Vedtagelse:

Bestyrelsen tog sagen til efterretning

Sagsfremstilling:

Bestyrelsen har bedt administrationen om at udarbejde et katalog over lokationer, hvor busfremkommeligheden med fordel kan forbedres.

Administrationen har efter tilbudsindhentning indgået aftale med rådgiveren Sweco. Aftalen er opdelt i 2 faser:

- **Fase 1** – Katalog over steder, hvor busfremkommeligheden kan forbedres. Opgaven omfatter A-nettet og Rute 195
- **Fase 2** – En nærmere analyse af konkrete udvalgte projekter med henblik på, at analyseresultaterne kan indgå i kommunernes budgetforhandling for budget 2027. Fase 2 er en option.

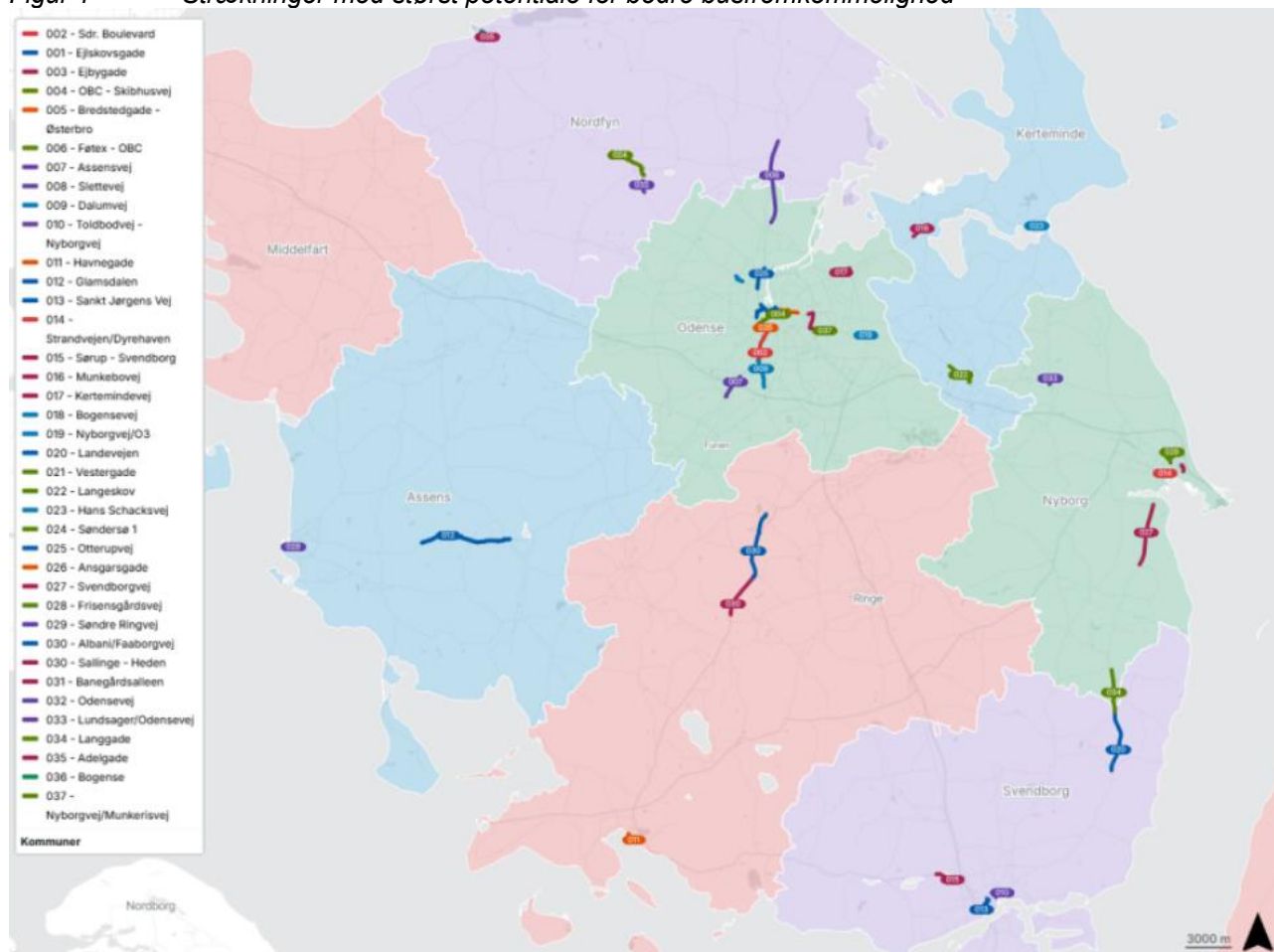
For fase 2 har Fynbus oplistet følgende minimumskrav:

- Løsningsforslag skal udarbejdes på ideskitseniveau
- Løsningsforslag skal være idérige og implementerbare
- Der skal udføres besigtigelser
- Der skal være dialog med vejmyndigheder
- Der skal afholdes workshop med vejmyndigheder med fokus på at prioritere i forslagene
- Der skal udarbejdes et nemt og overskueligt katalog, der skal have en grafisk og tekstmæssig fremstilling, der let kan genanvendes ved kommunerne og regionen
- Bagvedliggende mellemregninger for rejsetidseffekt og anlægsoverslag skal vedlægges

Denne sag vedrører endelig afrapportering af fase 1. Fase 2 forventes aktiveret efter bestyrelsesmødet med en deadline med udgangen af 1. kvartal 2026.

Sweco har ud fra bussernes realtidsdata udarbejdet bruttoliste på i alt 77 lokationer fordelt på de 37 strækninger med størst potentiale for bedre busfremkommelighed, der fremgår af figur 1. Forudsætning for udvælgelsen af en strækning er dels at potentialet for busfremkommelighed gennemsnitligt er mindst ½ minut pr. strækning og dels at det skal være strækninger på de regionale A-ruterne eller regionalrute 195, der har et passagerunderlag svarende til en A-rute. På enkelte strækninger er der allerede kommunale projekter i gang.

Figur 1 Strækninger med størst potentiale for bedre busfremkommelighed



Nogle af strækningerne ligger ved samme lokation, hvis der fx er udfordringer med busfremkommeligheden i begge retninger. I praksis forventes flere strækninger derfor samlet i ét sammenhængende projekt. Over halvdelen af strækningerne ligger indenfor Odense Kommune, hvoraf Odense Kommune allerede arbejder på nogle af dem.

På baggrund af listen forventes i samarbejde med kommunerne udpeget mindst 10 konkrete projekter til videreudvikling i fase 2, der vil blive analyseret nærmere med henblik på årsager til manglende busfremkommelighed, konkrete løsningsforslag med konsekvenser for rejsetider, økonomi mv. Det er planen at de konkrete projekter kan indgå i kommunernes budgetproces for 2027 og frem.

9. KUNDETILFREDSHEDSUNDERSØGELSE FOR BUSSE 2025

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 mindre tilfredse i 2025, end ved en tilsvarende undersøgelse sidste år, selvom resultatet fortsat ligger på et højt niveau.

Indstilling:

Administrationen indstiller, at bestyrelsen

- tager orienteringen til efterretning.

Vedtagelse:

Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning

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 2025 via personlige interviews foretaget på tablet eller ved brug af QR-link, som gav adgang til spørgeskemaet via mobiltelefon. Der er i alt givet 1.084 svar.

Alle undersøgelsens resultater indplaceres på en skala fra 1-100, hvor værdier mellem 65 og 74 fortolkes som "gode", mens alle værdier på 75 og derover fortolkes som "meget gode". Alle FynBus overordnede resultater i undersøgelsen ligger på værdier omkring 74-76, og selvom resultatet er lavere end sidste år, ligger resultaterne fortsat i skalaens høje ende.

Den samlede tilfredshed med FynBus ligger på 75 point i tredje kvartal 2025, hvorved tilfredsheden er faldet med 1 point i forhold til foregående år. Også på parametrene loyalitet og image ses en mindre tilbagegang i forhold til 2024, hvor disse parametre lå højere på skalaen.

Det er samtidig værd at hæfte sig ved, at på væsentlige områder som "bussens overholdelse af køreplanen", "det nuværende rutenet", "Billetsystemet", "Chaufførernes kørsel" og "Chaufførernes kundeservice" ligger resultatet i den høje ende.

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:

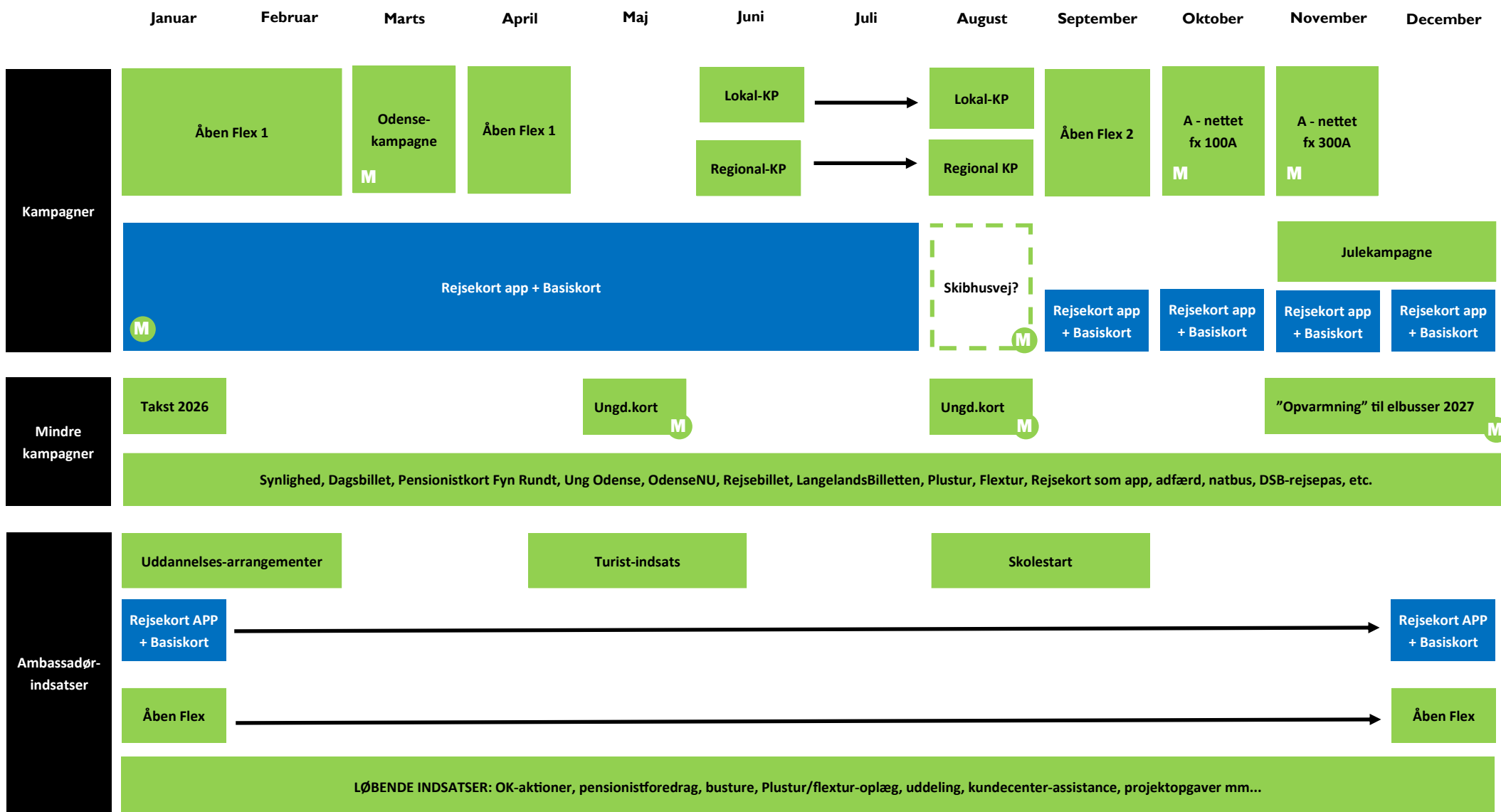
Bilag 9.1 FynBus kundetilfredshedsundersøgelse 2025 - Busser

10. MEDDELELSER

- Arbejdsklausul
- Status på åben flextrafik

11. EVENTUELT

MARKEDSFØRING 2026



M = Finansieres af markedsføringspuljen

Kampagnemodeller

						
Print-kampagne	•					
Tapet-kampagne		•				
Mini-kampagne		•	•			
Kampagne	•	•	•	•		
Stor kampagne	•	•	•	•	•	
Super kampagne	•	•	•	•	•	•

Print-kampagne: Ren annoncekampagne, fx i lokale ugeaviser

Tapet-kampagne: Digital skiltekampagne i busser, knudepunkter og terminaler.

Mini-kampagne: Digital skiltekampagne i busser, knudepunkter og terminaler + sociale medier med/uden sponsorat

Kampagne: Digital skiltekampagne i busser, knudepunkter og terminaler + sociale medier med/uden sponsorat
+ understøttende ambassadørindsats; tryksager og giveaways

Stor kampagne: Digital skiltekampagne i busser, knudepunkter og terminaler + sociale medier med/uden sponsorat + digital annoncering i øvrigt
+ understøttende ambassadørindsats; flyers og giveaways + event + aviser / printannoncering

Super kampagne: Alle kendte platforme + indsats fra eksternt bureau

Strategisk rapport

- Kundetilfredshed 2025

Rapport, FynBus

Wilke, 2025



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 2025. 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.

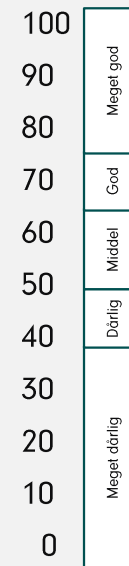
Målingen giver desuden indsigt i den generelle tilfredshed og loyalitet hos FynBus.

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 2025, fra fredag d. 12. september til fredag d. 3. oktober 2025. 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 1084 passagerer, som er blevet interviewet i Q3 2025.



Interviewene er foretaget på de følgende buslinjer:

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

Svendborg Bybusser: 230, 240, 241, 250.

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



A man in a plaid shirt and jeans stands on a large, rounded rock in a desert landscape. In the background, a hoodoo rock formation is visible under a cloudy sky. The text "HOVEDRESULTATER" is overlaid in white, bold, sans-serif font across the middle of the image.

HOVEDRESULTATER

Opsummering – overordnet udvikling

	September 2024	September 2025	Udvikling i perioden
Samlet tilfredshed med FynBus	76,0	75,3	-0,6 ↓
Hvor tilfreds er du alt i alt med denne bustur?	81,7	79,3	-2,4 ↓
Er dine forventninger til FynBus blevet indfriet?	77,8	74,8	-2,9 ↓
Forestil dig det perfekte trafikselskab – hvor tæt eller langt fra dette ideal er FynBus?	68,3	68,5	0,2 ↑
Loyalitet (total)	77,6	75,7	-2,0 ↓
I hvilken grad ville du anvende FynBus, hvis du havde andre transportmuligheder på samme strækning?	61,3	59,1	-2,2 ↓
I hvilken grad vil du anbefale FynBus til andre, fx venner, familie og kollegaer?	76,5	73,7	-2,8 ↓
Hvor sandsynligt er det, at du vil køre med FynBus igen?	94,0	92,9	-1,0 ↓
Image (total)	77,6	74,3	-3,3 ↓
I hvilken grad oplever du FynBus som et troværdigt busselskab?	82,2	77,7	-4,5 ↓
I hvilken grad oplever du FynBus som et pålideligt busselskab?	78,9	74,9	-4,0 ↓
I hvilken grad oplever du FynBus som et busselskab, der har et godt omdømme?	71,8	70,3	-1,5 ↓
Incitamentsfaktorer			
Indeklimaet i bussen	72,3	72,9	0,6 ↑
Den indvendige rengøring	71,6	72,2	0,7 ↑
Chaufførens kørsel	82,3	79,8	-2,5 ↓
Chaufførens kundeservice (har chaufføren været smilende og hjælpsom)	82,0	79,9	-2,1 ↓
Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse	77,3	79,4	2,1 ↑
Bussens overholdelse af køreplanen	74,1	74,6	0,5 ↑
Andre tilfredshedsfaktorer			
Information om forsinkelser og aflysninger	67,5	66,0	-1,5 ↓
Den generelle information fra FynBus	70,9	69,8	-1,1 ↓
Antallet af ledige siddepladser i bussen	83,3	79,9	-3,3 ↓
Venteforholdene ved stoppestedet	70,0	68,4	-1,6 ↓
Opbevaringsmuligheder for bagage	69,3	69,9	0,7 ↑
Det nuværende rutenet	71,7	70,7	-1,0 ↓

↑ **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

- Scoren for idealet om FynBus som det perfekte trafikselskab ligger stabilt på 68 gennem perioden Q3 2023 - 2025.



- Den samlede tilfredshed med FynBus ligger på 75 indekspoint i Q3 2025. Tifredsheden er dermed faldet med et point siden Q3 2024.
- Tifredsheden med den pågældende bustur alt i alt er faldet med 3 point og niveauet er i Q3 2025 på 79 indekspoint. Trods et fald opholdes et godt niveau.
- Niveauet for indfrielsen af forventningerne til FynBus er også faldet 3 indekspoint, fra Q3 2024 til Q3 2025, men ligger forsat på et stabilt niveau i perioden 2023 til 2025.

Anbefalinger



FynBus bør arbejde med at fastholde den høje tilfredshed ved at fokusere på rettidigheden og afgang, da dette betyder mest for passagererne. Især rettidighed som er den vigtigste faktor, der kan påvirke den samlede tilfredshed.



Anbefalinger – tilfredshed

Loyalitet

- Den samlede loyalitet oplever et mindre fald på 2 indekspoint fra Q3 2024 til Q3 2025, men ligger forsat stabilt på et fint overordnet niveau.



- Sandsynligheden for at vælge kørsel med FynBus igen oplever et mindre fald på 1 indekspoint, men ligger stadig på et meget godt niveau på 93 point.

- Anbefalingsvilligheden oplever et fald på 3 point, men ligger forsat på et flot niveau med 74 indekspoint i Q3 2025.



- Lysten til at vælge FynBus igen i tilfælde af andre transportmuligheder er faldet med 2 indekspoint.

Image

- FynBus' omdømme vurderes i Q3 2025 stadig godt, men har dog oplevet et lille fald på 2 indekspoint siden Q3 2024.



- FynBus' samlede image ligger på 74 indekspoint i Q3 2025, hvilket er et fald på 3 indekspoint siden Q3 2024.



- Vurderingen af FynBus' troværdighed samt pålideligheden er begge faldet med 4 indekspoint.

Anbefalinger



De fleste passagerer vil forsat køre med FynBus igen. Det vil være mest fordelagtigt for FynBus at fokusere på en forbedring af omdømme og troværdighed, da det er de vigtigste imageparametre for passagerne.



Anbefalinger – tilfredshed

Incitamentsfaktorer

- 2 incitamentsfaktorer er steget i Q3 2025, mens en faktor er stabil ift. sidste år.
- Tilfredsheden med indeklimaet i bussen samt bussens udvendige rengøring er steget med henholdsvis 1 og 2 indekspoint. Den indvendige rengøring fastholder niveauet siden Q3 2024 og ligger på 72 point.



- Chaufførens kørsel og kundeservice oplever begge et mindre fald på 2 indekspoint, og går fra 82 i Q3 2024 til 80 i Q3 2025.
- Tilfredsheden med antallet af ledige pladser oplever et fald på 3 indekspoint, men forbliver på et godt niveau på 80 indekspoint.



Øvrige fund

- Af de øvrige tilfredshedsparetre ses en forbedring i 3 paretre med et indekspoint hver.
- Bussens overholdelse af køreplanen er steget fra 74 til 75. Opbevaringsmuligheder for bagage er steget fra 69 til 70, mens turens varighed er gået fra 76 til 77.



- De øvrige tre paretre oplever et mindre fald fra Q3 2024 til Q3 2025, mens venteforholdene ved stoppestedet er faldet fra 70 til 68.
- Det nuværende rutenet har oplevet et fald på et enkelt indekspoint.



Anbefalinger



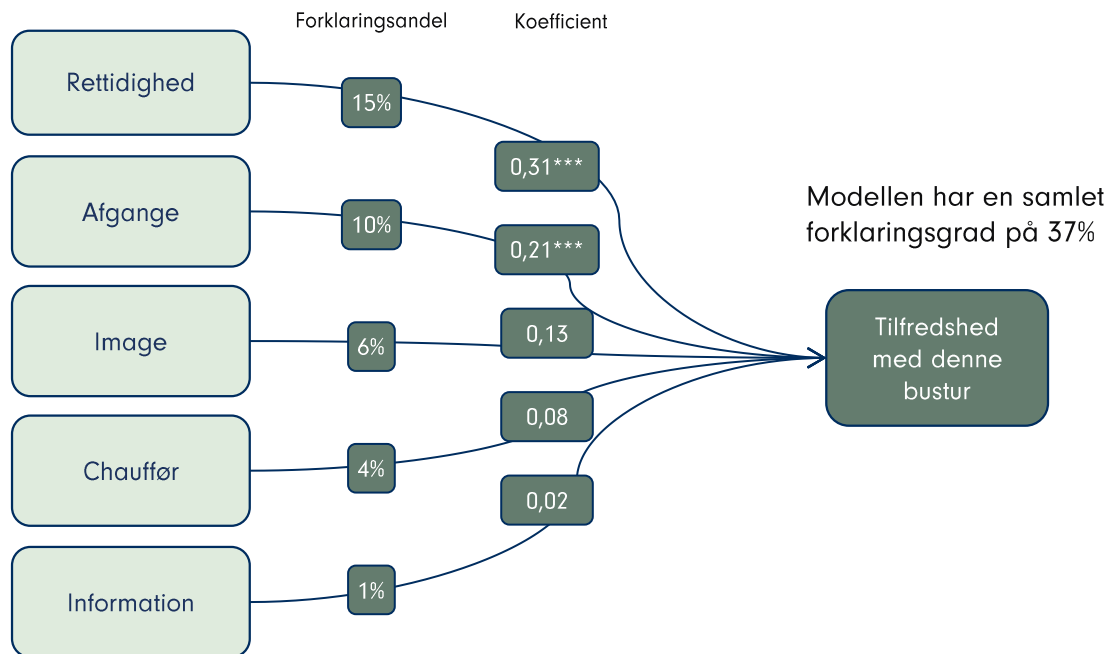
FynBus skal forsætte med at sikre den høje tilfredshed ift. chaufførens kundeservice samt kørsel, da det har en positiv effekt på tilfredsheden med busturen. Derudover kan det være en fordel at fokusere på indvendige rengøring samt indeklima, da disse forsat ligger lavere end de øvrige.





TILFREDSHEDSMODEL

Passagertilfredsheden påvirkes signifikant af rettidighed og afgang



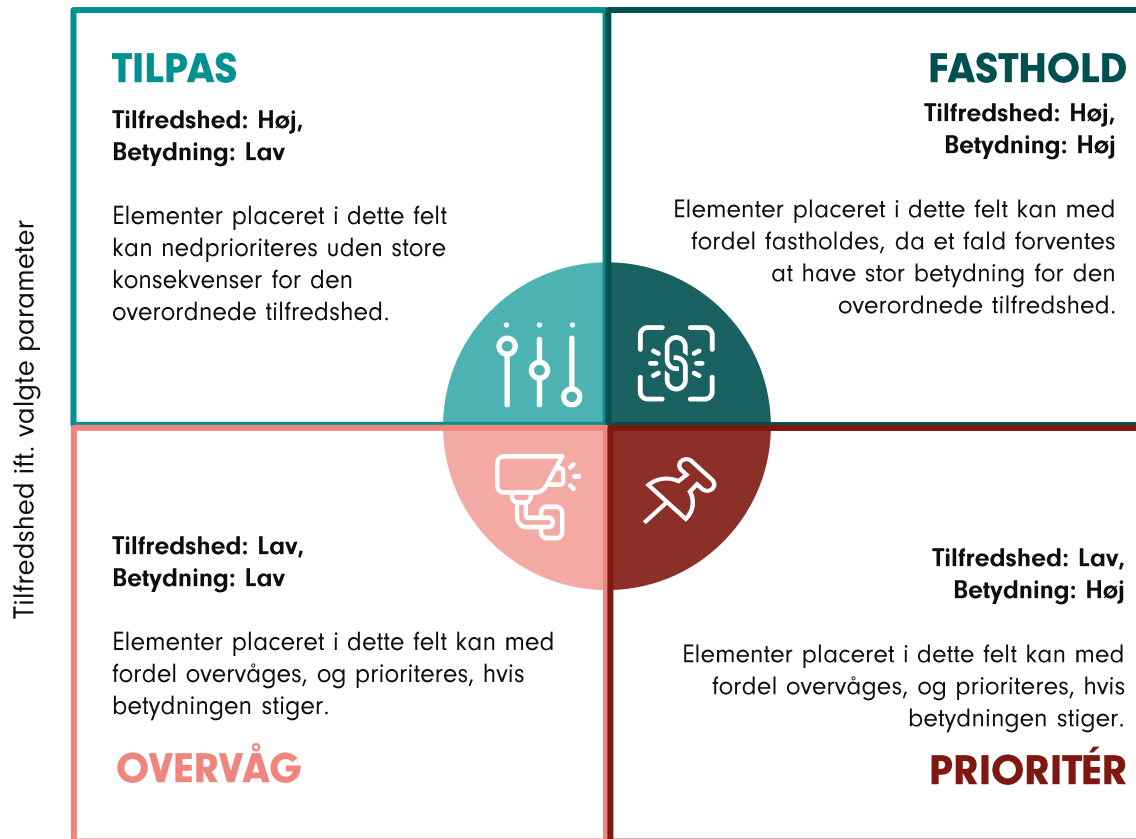
Modellen viser, hvilke områder der påvirker tilfredsheden med den pågældende bustur.

2 overordnede forhold har signifikant betydning for tilfredsheden med busturen i Q3 2025: "Rettidighed" og "Afgange". I 2024 havde også "Image" signifikant betydning for tilfredsheden med busturen, mens "Afgange" har fået større betydning for passagerne i 2025.

"Rettidighed" bliver vurderet som det vigtigste ift. at påvirke tilfredshed med den pågældende bustur. Ved at øge tilfredsheden med "Rettidighed" med 1 point på en skala fra 1 til 10, vil den samlede tilfredshed med turen øges med 0,31 point på en skala fra 1-10.



Hvad er et prioriteringskort?



Betydning for den samlede tilfredshed

Prioriteringskort

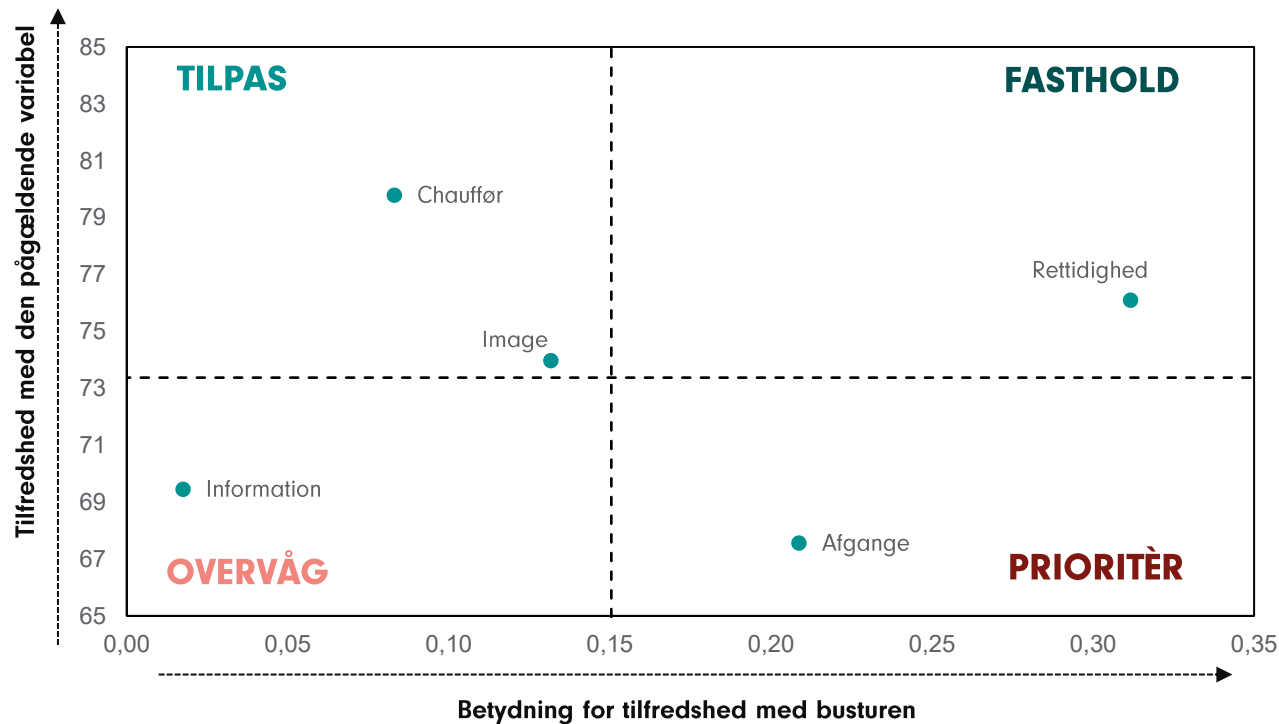
Et prioriteringskort fordeler de forskellige elementer i fire kasser efter den gennemsnitlige tilfredshed, og elementets betydning for den rejsendes tilfredshed.

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 prioritere fokus på flere afgange, da dette er en faktor med lav performance men stor betydning for den overordnede tilfredshed med FynBus



- **FASTHOLD:** FynBus skal holde fast i den gode indsats ift. rettidighed, eftersom dette er afgørende for passageres tilfredshed med busturen.
- **TILPAS:** Chaufføren og Image placerer sig i denne rubrik med høj tilfredshed og en lidt lavere betydning for den samlede tilfredshed.
- **OVERVÅG:** FynBus bør være opmærksom på information, som har en lav tilfredshedsscore.
- **PRIORITÉR:** FynBus bør prioritere at kunne tilbyde flere afgange, da dette er en vigtig faktor, der har lav tilfredshed.



Tabellen viser indeksscore og betydning for tilfredsheden

	Område (tilfredshed med...)	Indekstal (0-100)	Effekt	Spørgsmål (tilfredshed med)	Indekstal (0-100)	Effekt
	Rettidighed	76	0,31***	Overholdelse af køreplanen	75	0,09
				Turens varighed	77	0,53***
	Afgange	68	0,21***	Afgangs- og ankomsttiderne på denne linje	70	0,15***
				Antallet af busafgange på denne linje	64	0,2
				Antallet af standsninger på turen	76	0,25***
				Ventetiden ved skift til andre busser eller tog	62	0,16***
	Image	74	0,13	Et busselskab med godt omdømme	70	0,18**
				Et troværdigt busselskab	78	0,28***
				Et pålideligt busselskab	75	0,06
	Chauffør	80	0,08	Chaufførens kundeservice	80	0,23***
				Chaufførens kørsel	80	0,20***
	Information	69	0,02	FunBus' køreplaner	71	0,19***
				Billetsystemet	76	0,10
				Den generelle information fra FynBus	71	0,18*
				Information om forsinkelser og aflysninger	67	0,00

(***) 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*.

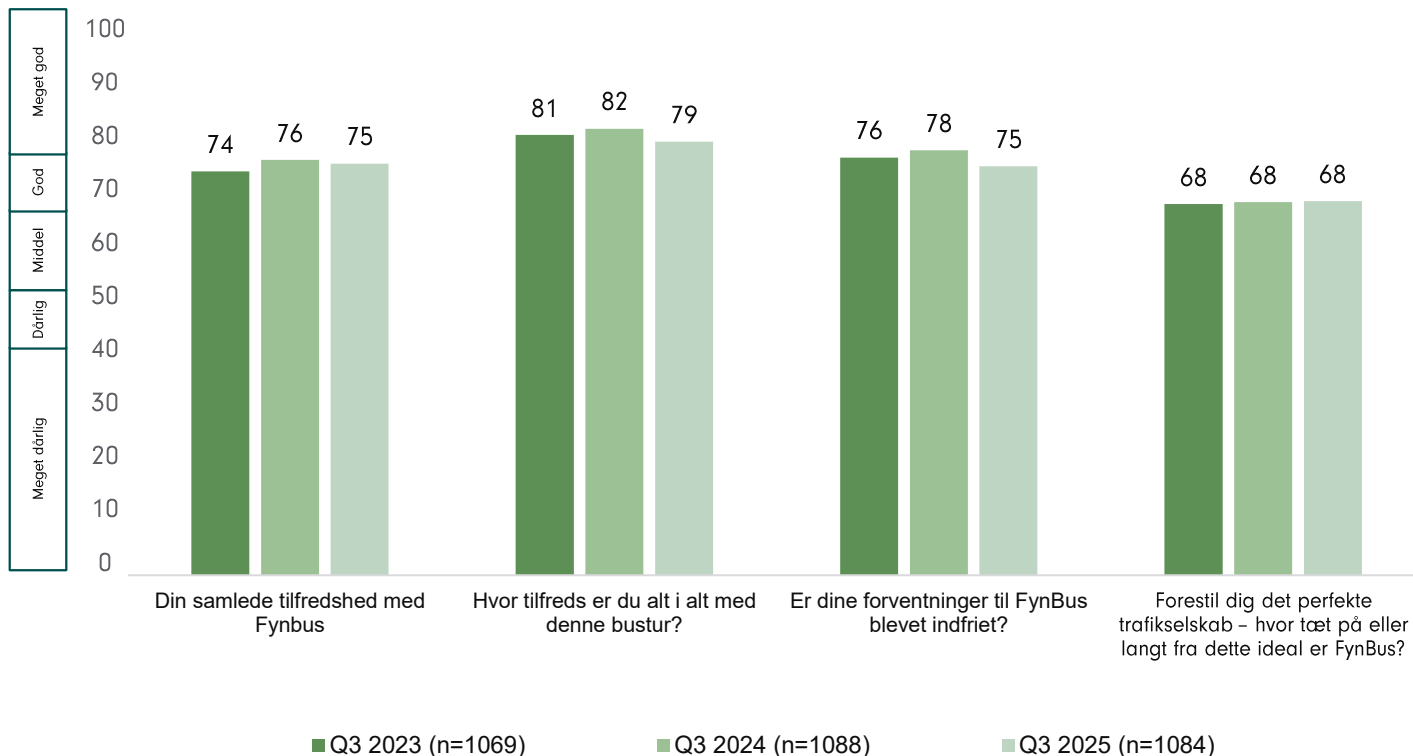
Jo højere værdi, jo større effekt.



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 faldet med et enkelt indekspoint siden sidste år.

Tilfredsheden med den pågældende bustur er faldet med 3 indekspoint, men tilfredsheden med denne bustur ligger stadig på et højt overordnet niveau.

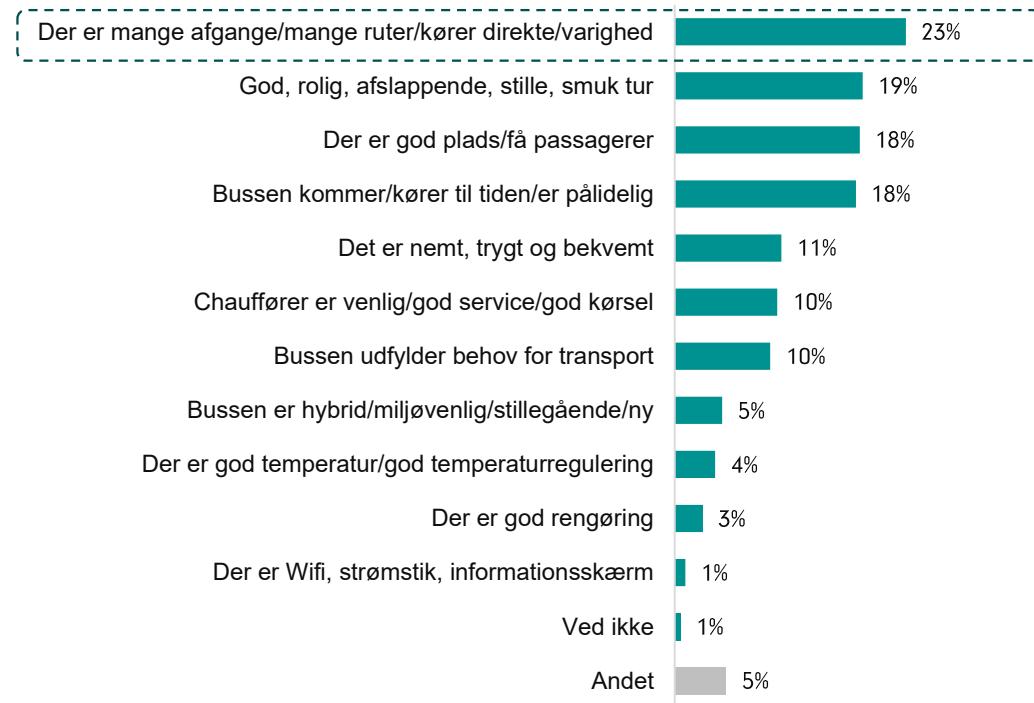
Indfrielsen af forventningerne til FynBus ligger i Q3 2025 på 75 point, hvilket er et fald på 3 indekspoint siden Q3 2024.

Hvad angår idealet om FynBus som det perfekte trafikselskab, er niveauet igen i 2025 meget stabilt.



Det, der opleves mest positivt, er, at der er mange afgang, og at den kører direkte

Hvad synes du er godt ved turen?



Direkte til destination



Det er dejligt, at den kører til tiden



Den kører næsten til tiden og god plads



De kører hvert halve time



Nye busser er gode, god luft



Det, der fremhæves som mest negativt, er bussens forsinkelser



Hvad synes du er dårligt ved turen?



For sjældent bussen kører



Frekvenserne om aftenen er dårlige, fx mellem 19 og 20 kunne der godt være to afgang



Der er få afgang, særligt i weekenden.



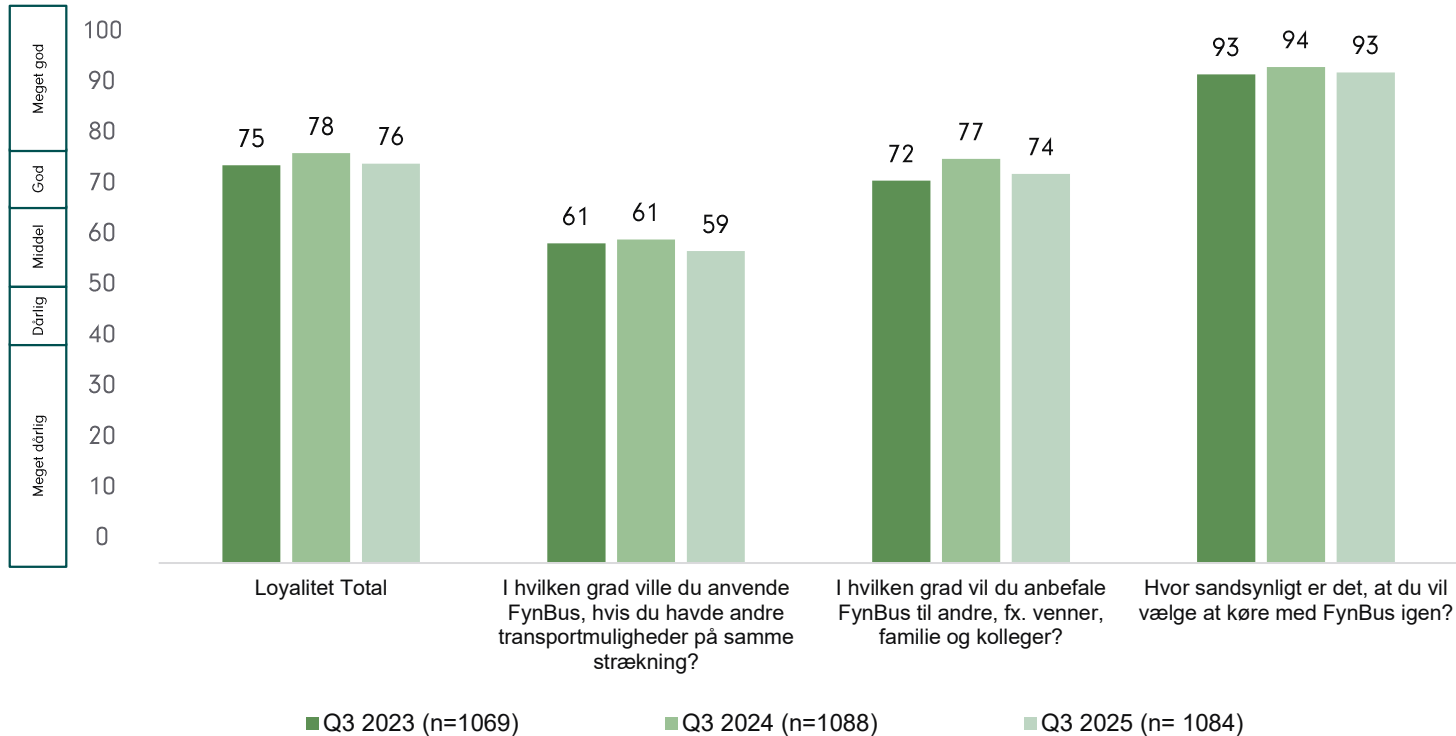
At den kom mere til tiden, jeg føler tit, at fynbusser er forsinkede, så man kommer for sent.



Nogle gange er den lidt forsinket, hvilket gør, at man misser letbanen



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



Den samlede loyalitet ligger på 76 indekspoint i Q3 2025, hvilket er et fald på 2 indekspoint siden Q3 2024. Den samlede loyalitet ligger dog stadig over niveauet fra Q3 2023.

Anbefalingsvilligheden ligger på 74 indekspoint i Q3 2025, hvormed der er tale om et fald på 3 indekspoint siden Q3 2024.

Villigheden til at anvende FynBus i tilfælde af andre transportmuligheder, ligger på 59 indekspoint i Q3 2025, hvormed der er tale om et mindre fald på 2 indekspoint siden Q3 2024.

Niveauet for sandsynligheden for at køre med FynBus igen er fortsat meget højt med en score på 93 indekspoint i Q3 2025.



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



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



Promoters

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



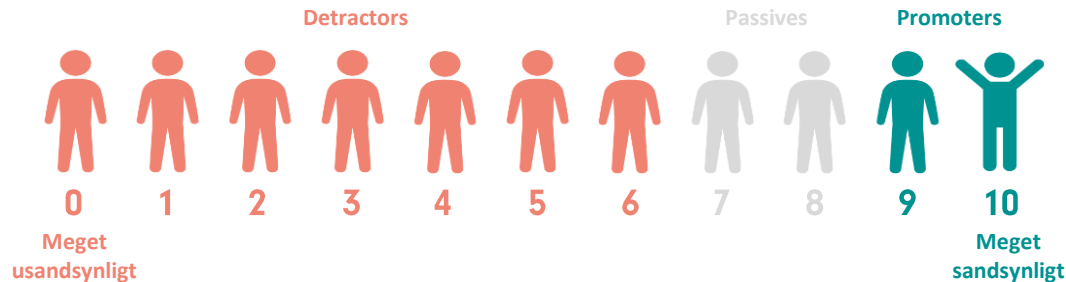
Passives

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



Detractors

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



Net Promoter Score (NPS)

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

Scoren kan variere fra -100 til +100

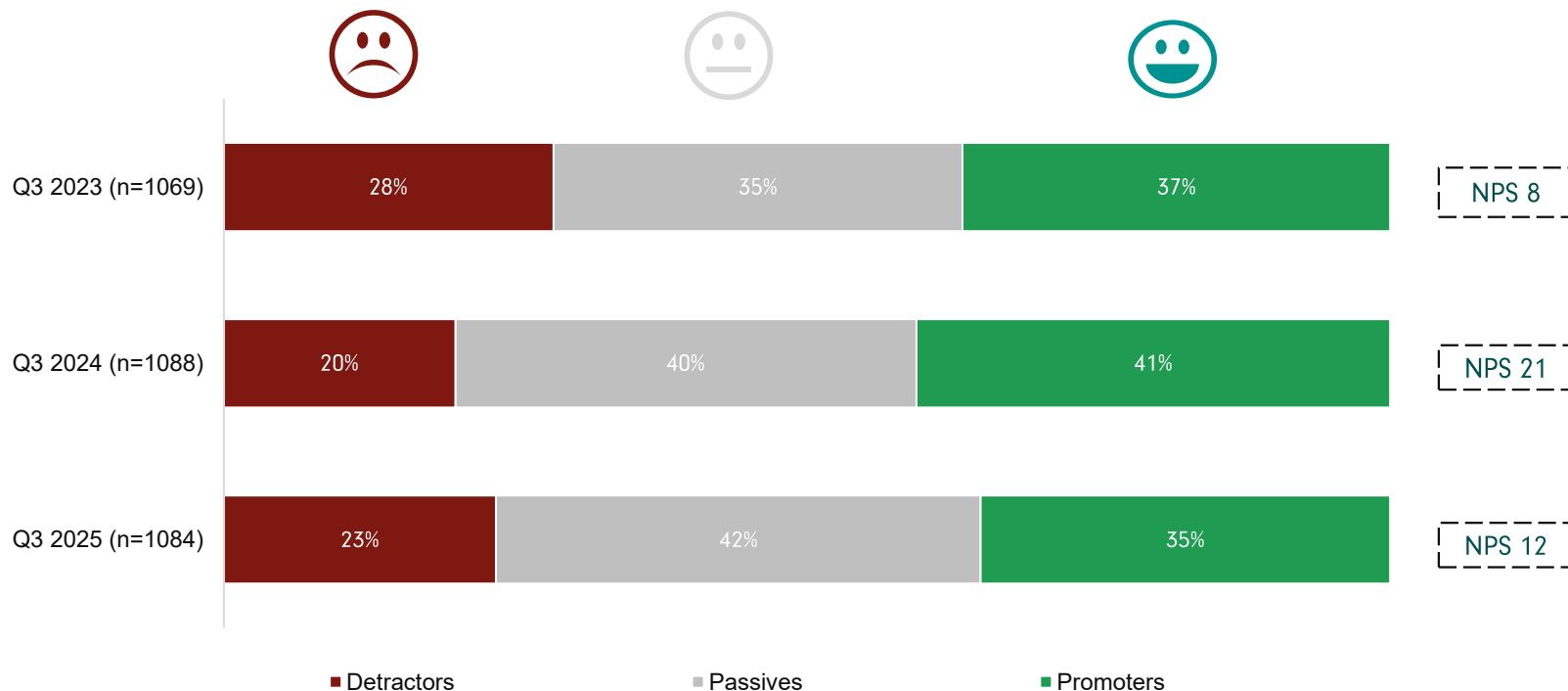
Hvis scoren er positiv, er der flere Promoters end Detractors, og vice versa.

Jo højere NPS → Jo bedre

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



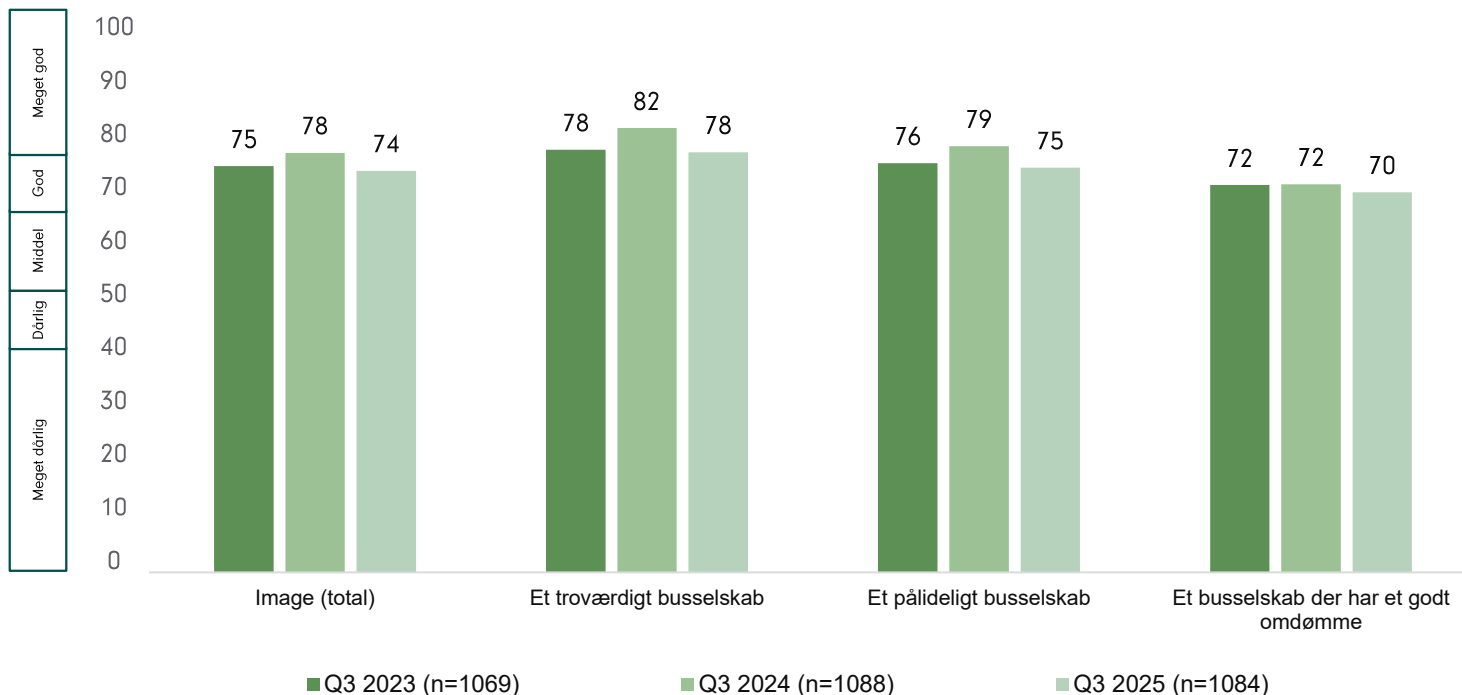
Anbefalingsvilligheden er faldet i Q3 2025, men ligger stadig over niveauet fra Q3 2023



NPS er faldet
med 9 siden Q3
2024.



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



FynBus' image blandt passagererne ligger på 74 indekspoint for Q3 2025, hvilket er et fald på 4 indekspoint siden Q3 2024.

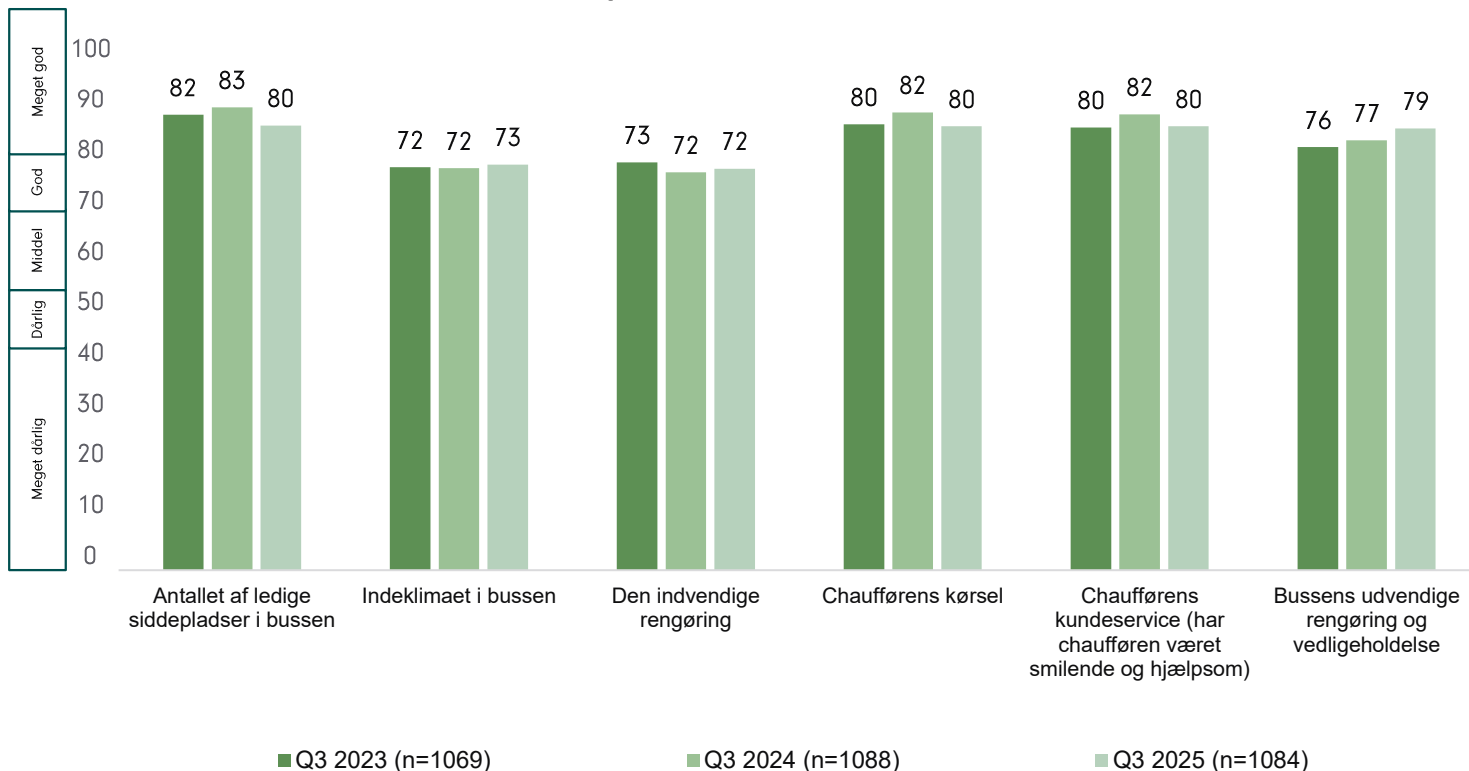
FynBus opfattes som et troværdigt busselskab. Scoren er dog faldet med 4 indekspoint, og når samme niveau som i Q3 2023.

Når det kommer til opfattelsen af FynBus som et pålideligt busselskab, er der sket et fald på 4 indekspoint til et niveau på 75 i Q3 2025.

FynBus vurderes fortsat at være et busselskab med et godt omdømme. Scoren ligger en lille smule lavere på 70 mod 72 de to forrige år.



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



De fleste faktorer ligger på niveau med tidligere kvartaler.

Både chaufførens kørsel og chaufførens kundeservice er faldet med 2 point siden Q3 2024, men har stadig høj tilfredshed.

Bussens udvendige rengøring er steget med 2 point til 79 indekspoint i Q3 2025.

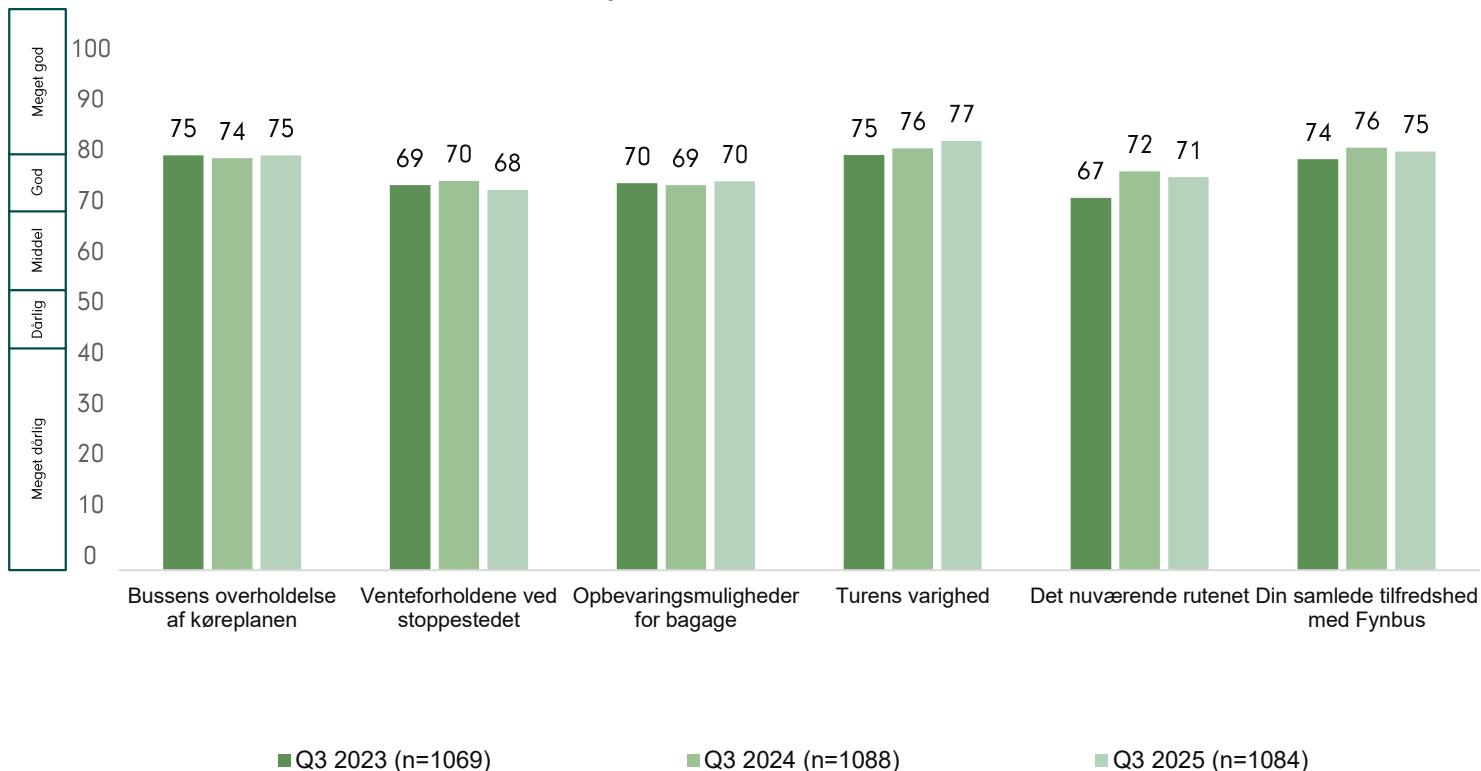
Hvad angår den indvendige rengøring, er niveauet fra Q3 2024 fastholdt.

Antallet af ledige siddepladser er faldet med 3 point, men en score på 80 er stadig et flot overordnet niveau.

Indeklimaet i bussen scorer 73 point, hvilket er en lille stigning på 1 indekspoint siden Q3 2024.



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



Blandt de øvrige incitamentsfaktorer er udviklingen siden Q3 2024 i høj grad fastholdt. De største ændringer i tilfredsheden ligger på 2 indekspoint.

Både bussens overholdelse af køreplanen, opbevaringsmuligheder og turens varighed er steget med et enkelt indekspoint siden Q3 2024.

Til gengæld er der sket mindre fald på 1 indekspoint for både det nuværende rutenet og den samlede tilfredshed med FynBus.

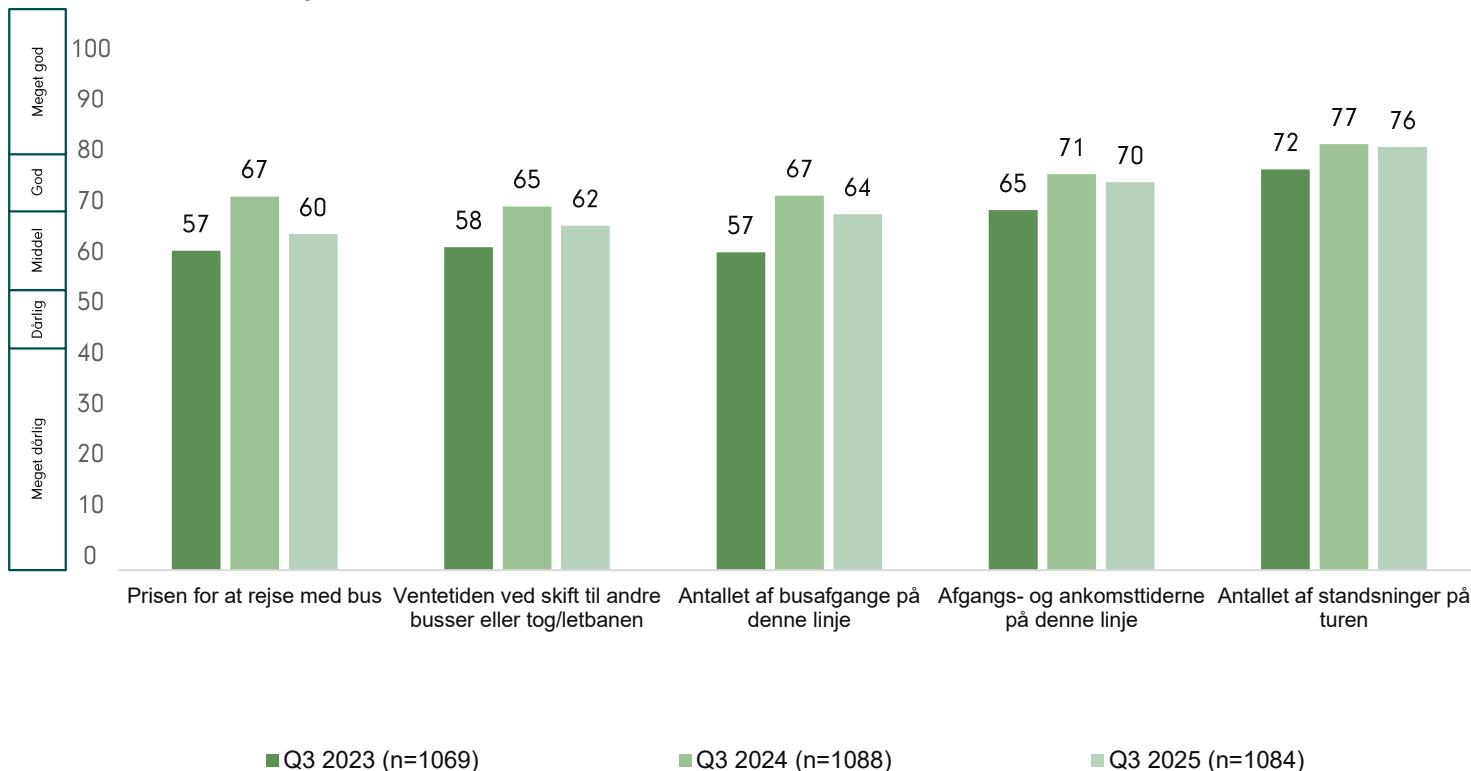
Derudover har også venteforholdene ved stoppestedet oplevet et mindre fald på 2 indekspoint siden Q3 2024.



ØVRIG TILFREDSHED



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



De fleste faktorer oplever et fald efter meget høje niveauer i Q3 2024. Dog ligger resultaterne fra Q3 2025 stadig over niveauet i Q3 2023.

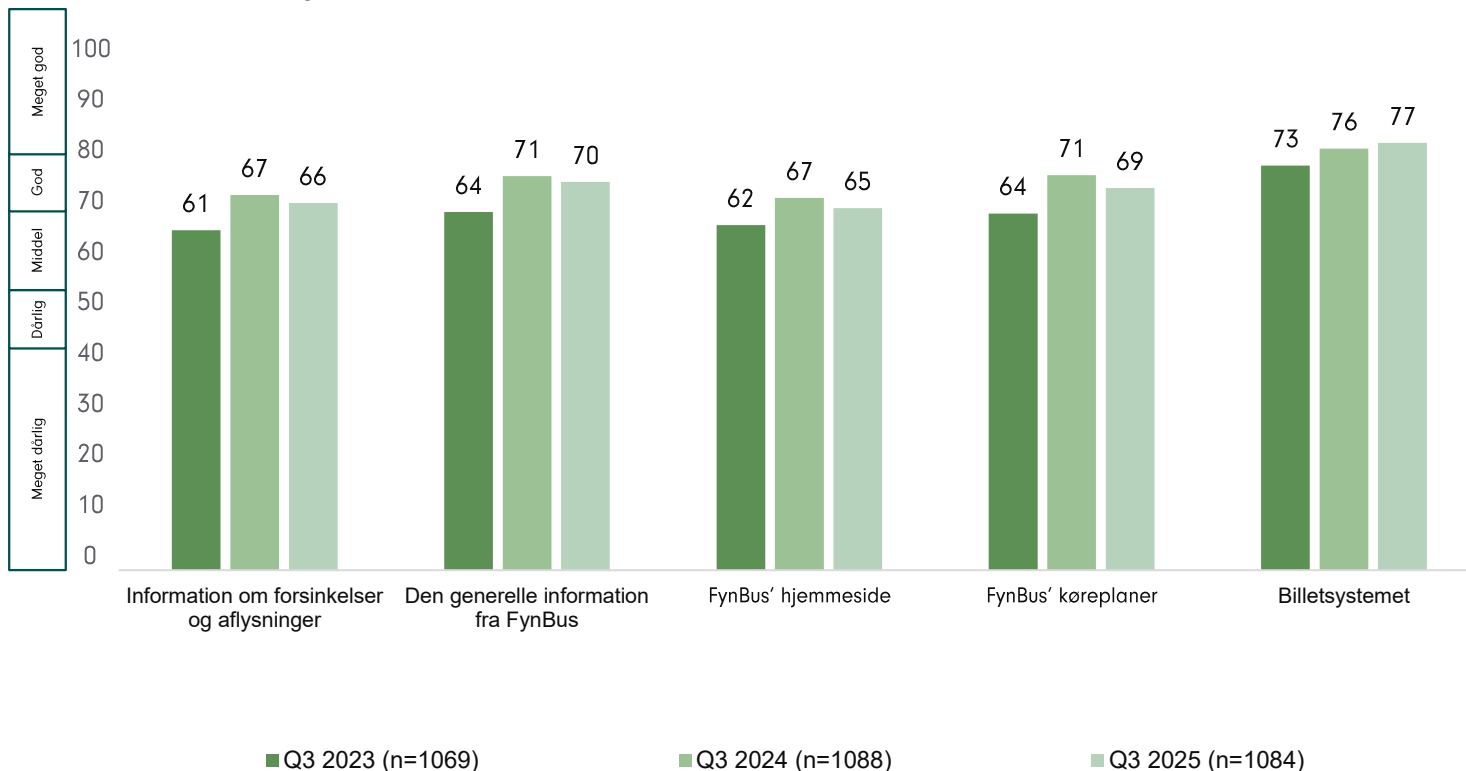
Der er højst tilfredshed med antallet af standsninger på turen, som ligger på 76 indekspoint i Q3 2025.

Det største fald i tilfredsheden siden Q3 2024 ses for prisen for at rejse med bus, som er faldet med 7 indekspoint siden Q3 2024.

Ventetiderne samt antallet af busafgange oplever begge fald på 3 indekspoint siden Q3 2024.



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



De 5 øvrige tilfredshedsfaktorer bliver i høj grad fastholdt nær de flotte niveauer fra Q3 2024.

Tilfredsheden med billetsystemet scorer højest med 77 point i Q3 2025, hvilket er en stigning på 1 indekspoint siden Q3 2024.

FynBus' køreplaner og hjemmesiden har begge oplevet et fald på 2 indekspoint siden Q3 2024, men ligger stadig på fine overordnede niveauer.

Tilfredsheden ift. Information om aflysninger og forsinkelser og den generelle information fra Fynbus er stort set uændret med et mindre fald på 1 indekspoint siden Q3 2024.



HOLDNINGSSPØRGSMÅL & PLUSTUR

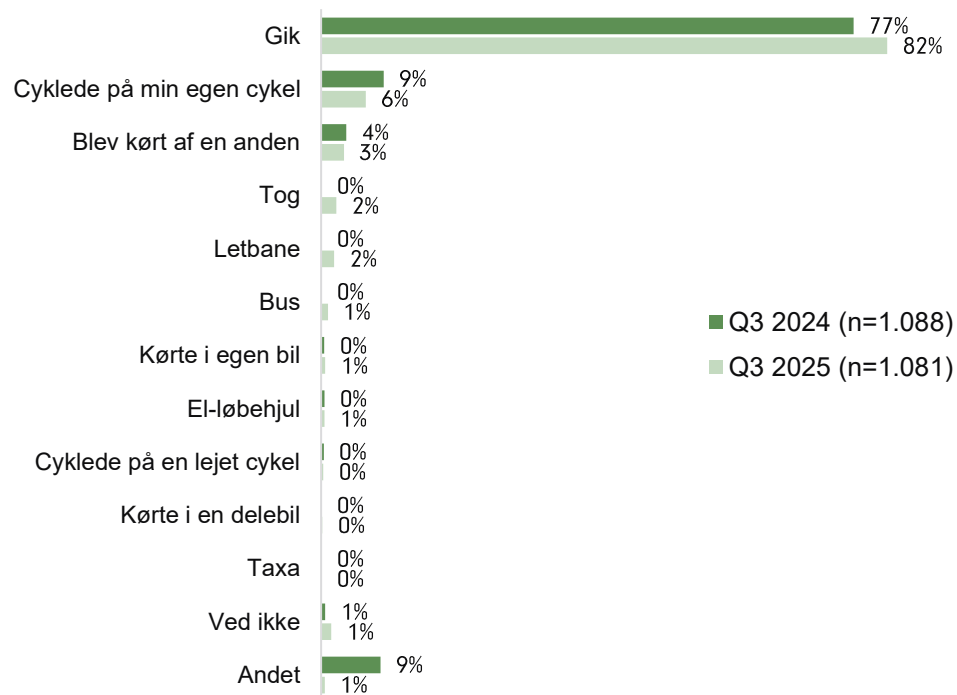


Størstedelen af passagerne går til stoppestedet

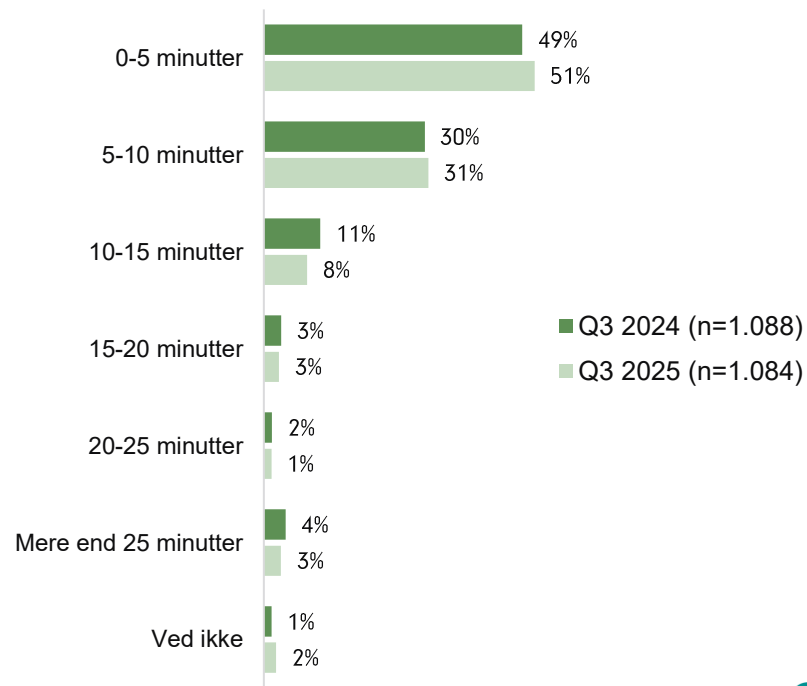
De fleste bruger maksimalt 10 minutter på at komme frem til det nærmeste stoppested.



Hvordan kom du hen til stoppestedet?



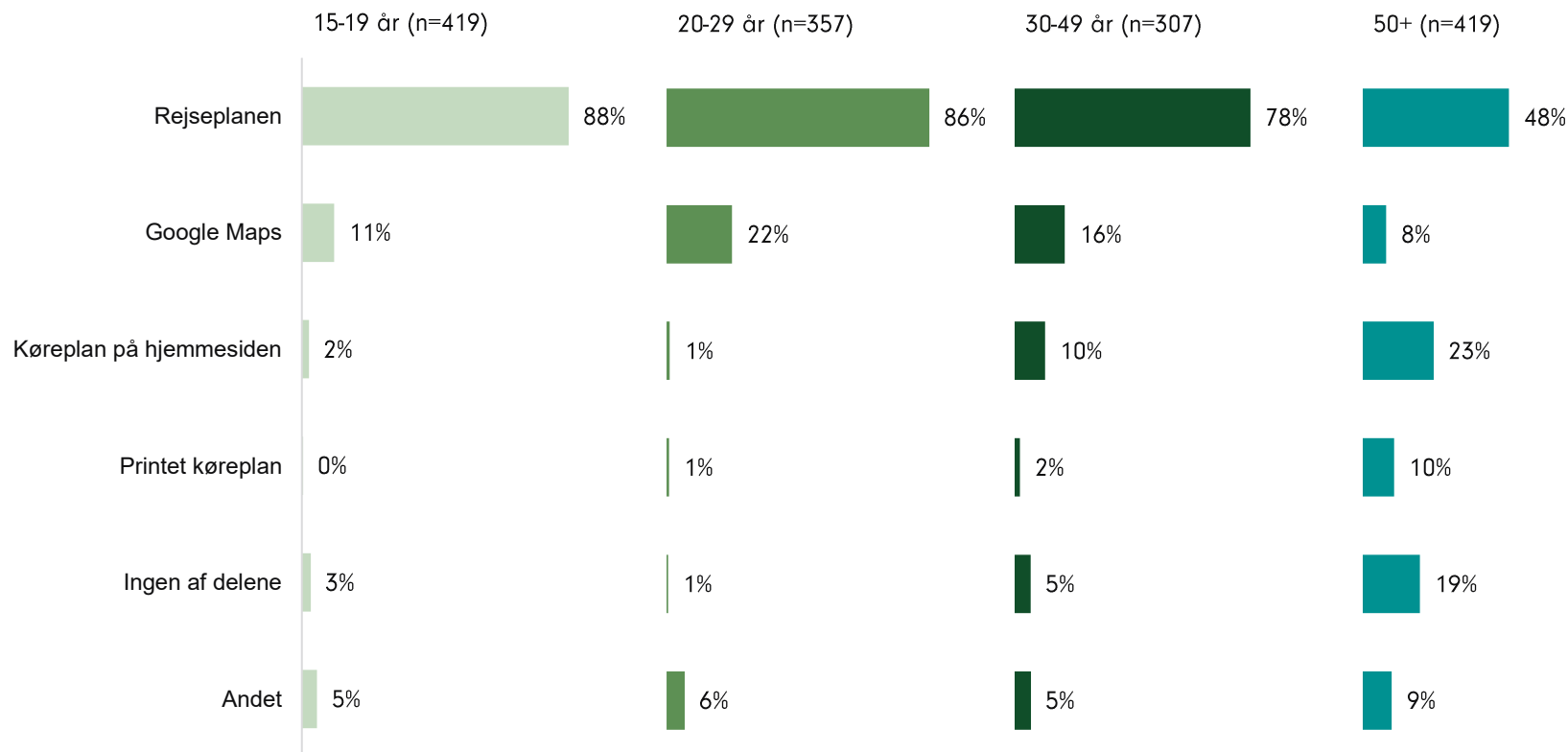
Hvor lang tid tog det at komme til stoppestedet?



Rejseplanen er særligt brugt af yngre generationer til at planlægge rejsen

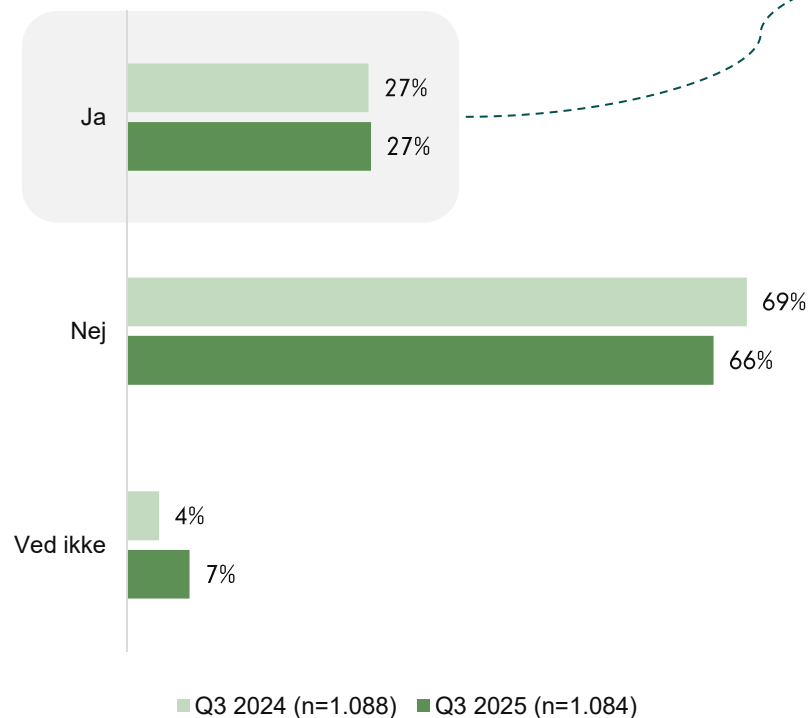


Hvilket værktøj benytter du, når du skal planlægge en rejse?

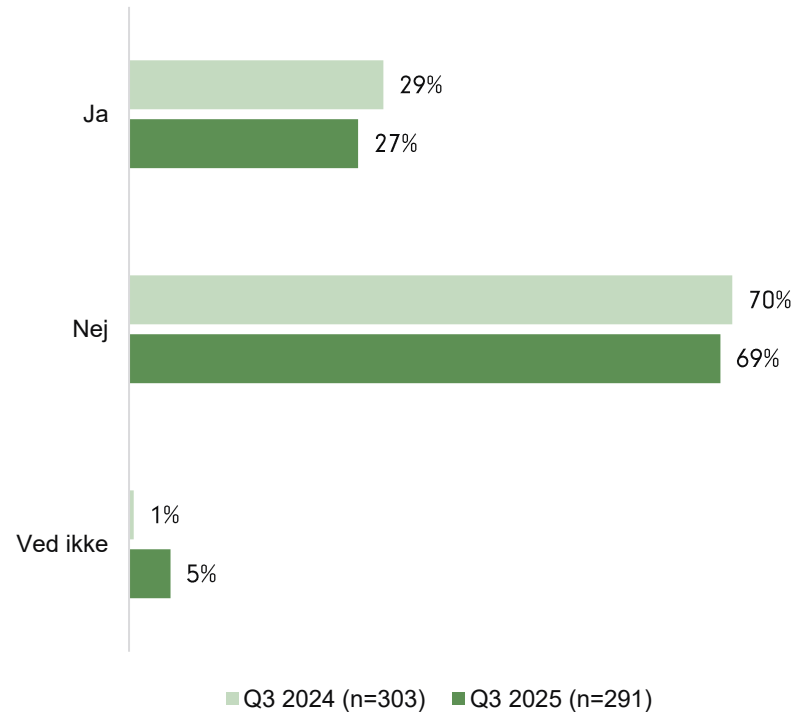


En fjerdedel kender til Plustur, mens 29% af denne base også har prøvet plustur

Kender du til plustur?



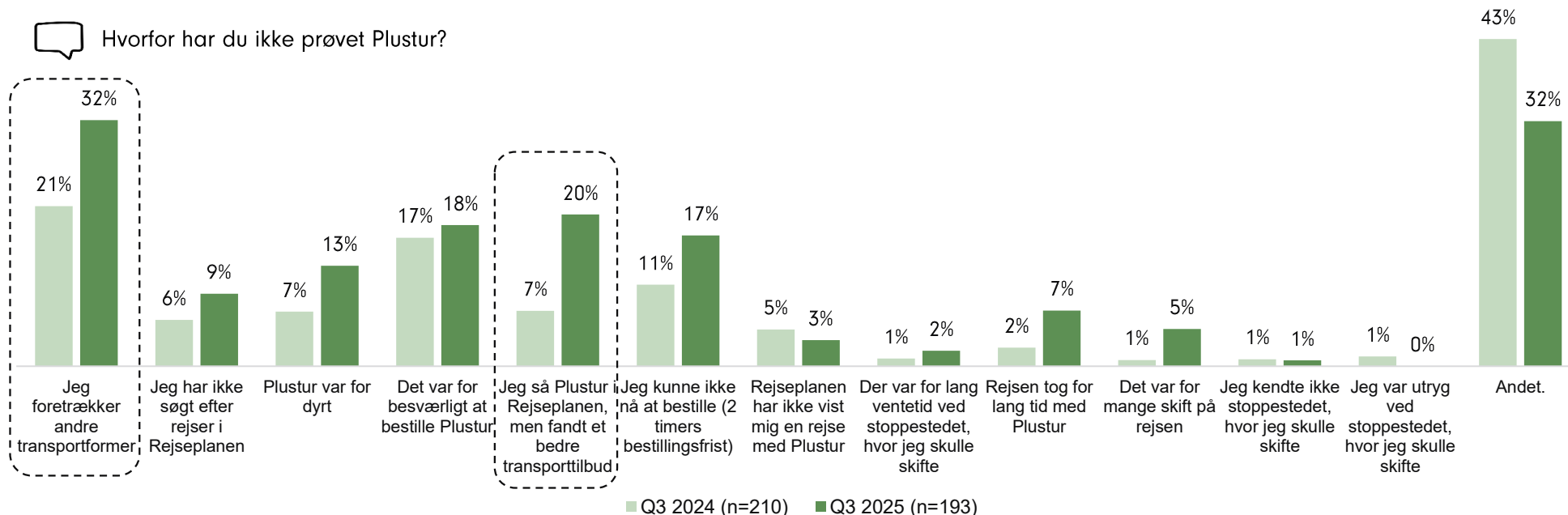
Har du prøvet plustur?



De primære årsager til ikke at prøve Plustur er, at passagerne foretrækker andre transportformer



Hvorfor har du ikke prøvet Plustur?

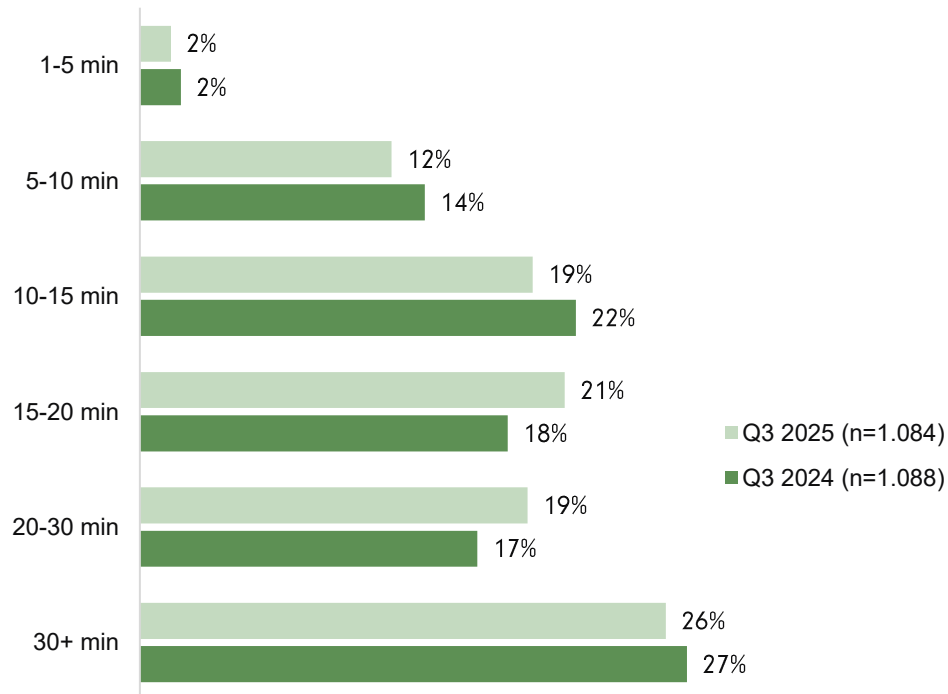


BAGGRUNDSINFORMATION

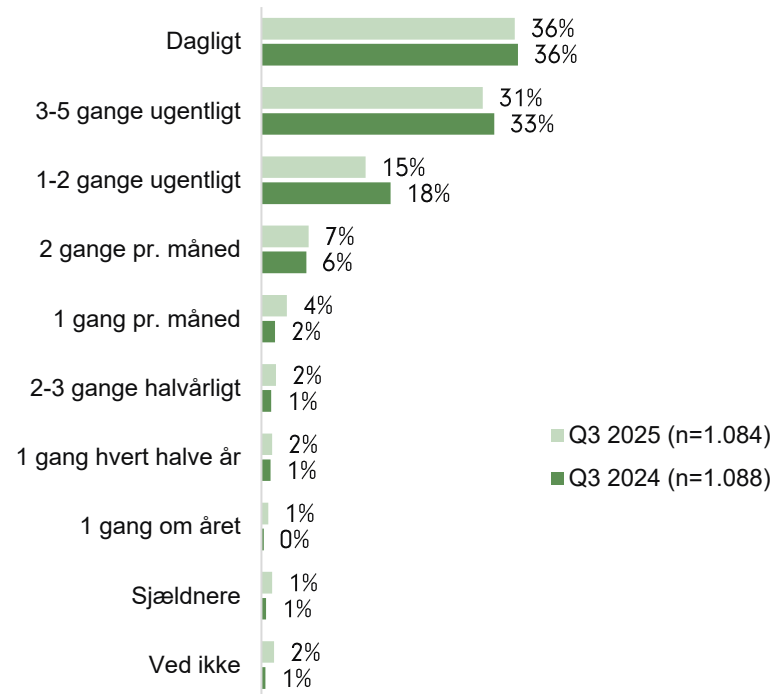


Turens varighed og hyppighed for kørsel

Hvor lang tid varer denne bustur?



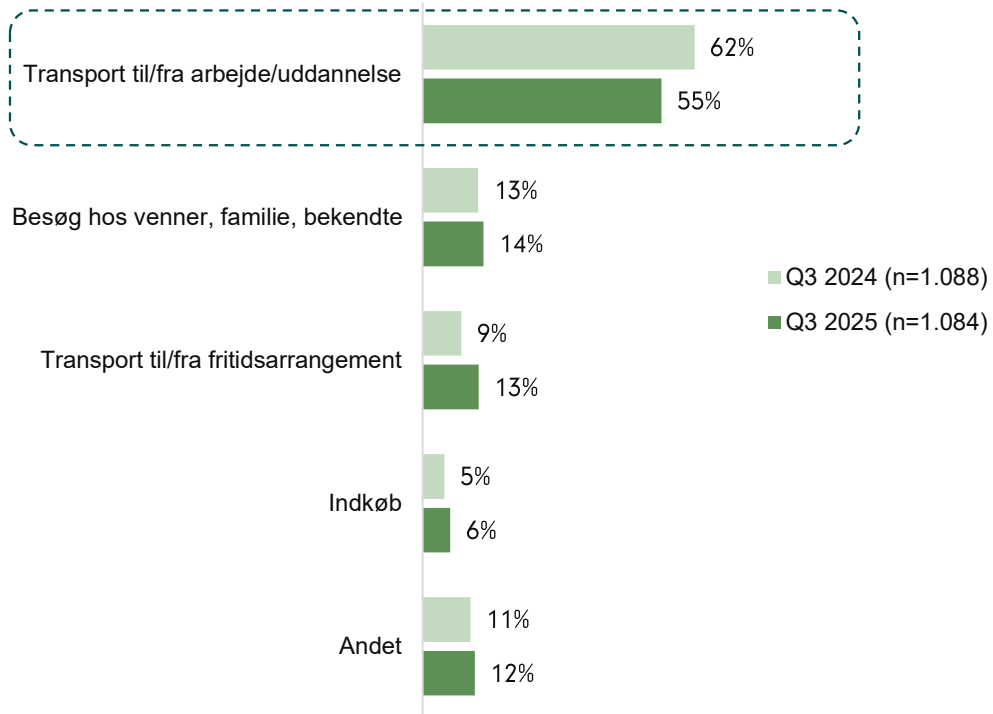
Hvor ofte kører du med en af FynBus' busser?



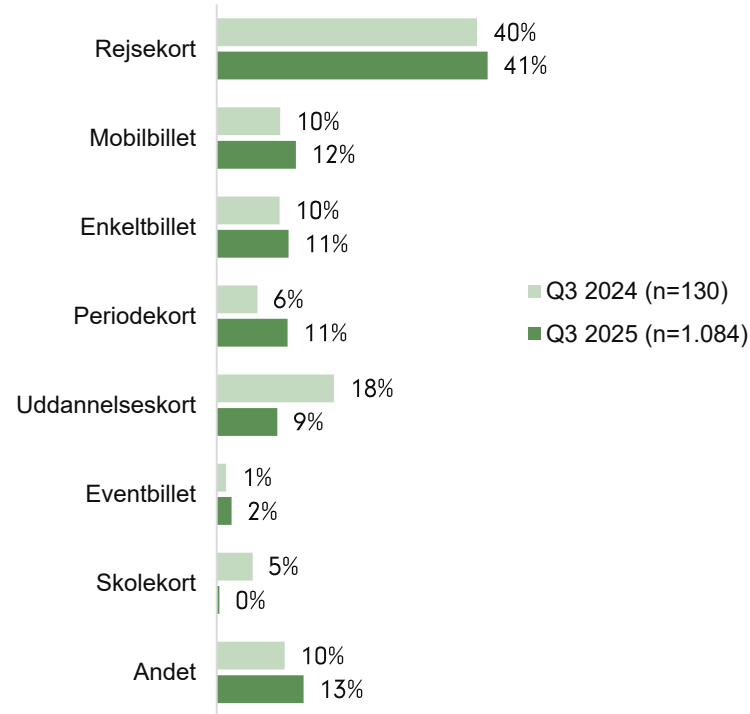
Årsager og rejsetyper



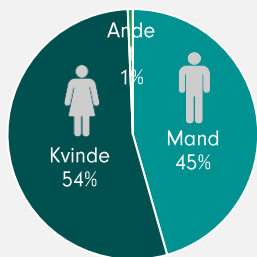
Hvad er årsagen til denne bustur?



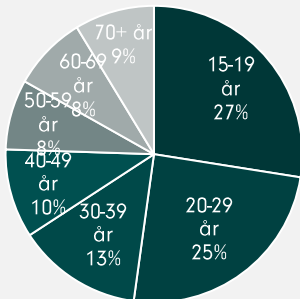
Hvilken billettype rejser du på?



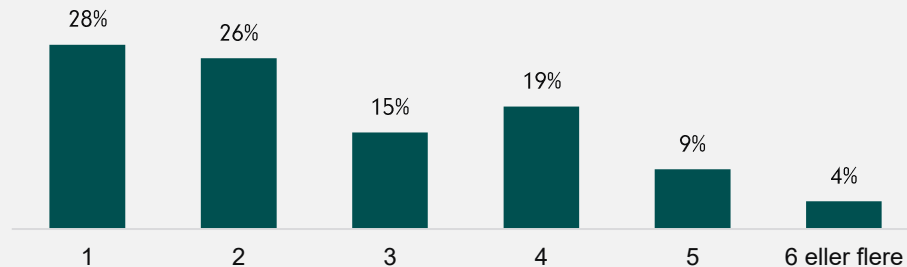
Fordeling på tværs af køn, alder, indtægt, husstand



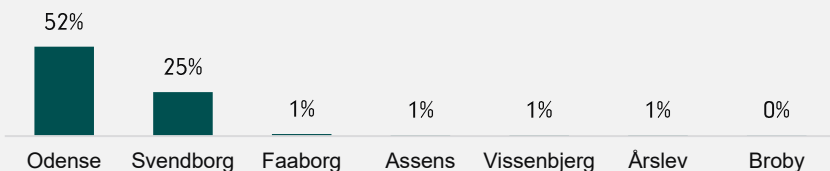
Q1. Er du..
base n = 1084



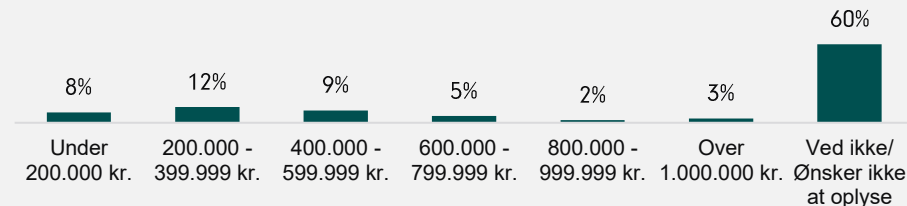
Q19. Hvor gammel er du? (Recoded)
base n = 1084



Q20. Hvor mange personer bor der i din husstand? base n = 1084



Bynavn
base n = 1084



Q21. Hvor stor er husstandens samlede indtægt årligt? base n = 1084

Kontakt



Christian Helm

Client Consultant - kontaktperson

Chhe@wilke.dk

+45 50 50 47 30



Anna Høg Mikkelsen

Data Insights Consultant

ami@wilke.dk

+45 30 52 77 17

