

# DAGSORDEN

## MØDE I FYNBUS' TILGÆNGELIGHEDSFORUM

7. oktober 2024 kl. 14.00 – 16.00

FynBus, Tolderlundsvej 9, Odense C

J.nr.: 202209-39234

### Deltagere:

Kasper Solberg, medlem af FynBus' bestyrelse  
Tina Brandt Jensen (Suppleant for Lone)  
Karin Madsen, Alzheimerforeningen  
Karl Hans Larsen, Dansk Handicapforbund, Faaborg-Midtfyn  
Anne Bartel, RYK, Dansk Handicapforbund, Nyborg  
Anne Appe, Regionsældrerådet  
Rasmus Bach Mandø, FynBus (mødeleder)  
Ingrid Dissing, FynBus  
Jesper Krøyer Hansen, FynBus  
Krestina Lauridsen, FynBus  
Daniella Andersen Wellejus, FynBus (sekretær)

### Afbud:

Birthe Malling, Danske Handicaporganisationer, Odense  
Keld Nielsen, Dansk Blindesamfund  
Gitte R. R. Nielsen, Dansk Handicapforbund, Middelfart  
Lone Kiilerich, LEV, Kerteminde

## 1. REJSEKORT – IKKE DIGITAL LØSNING

FynBus orienterer om seneste nyt på mødet.

### Referat

*Rejsekort er kommet som app, men der er en gruppe i befolkningen, der ikke kan eller vil bruge app. Rejsekortselskabet arbejder derfor på en alternativ løsning.*

*Det bliver en løsning, hvor man tjekker ind og ud med sit betalingskort.*

*Det er planen, at de blå punkter skal være væk senest midt 2026. De blå punkter er dyre. De nye vil være mere simple og derfor knap så dyre.*

*I FynBus' busser vil der være et punkt ved buschaufføren og et punkt ved midterdøren. Ved letbanen bliver det på stationerne.*

*Efter planen skal der være en overgangsperiode på 3 måneder, hvor begge systemer kører samtidigt. Der vil også være en mulighed for at få et plastikkort, hvis man ikke har et betalingskort eller ikke ønsker at bruge sit betalingskort.*

## 2. FLEXTUR OG PLUSTUR

FynBus' bestyrelse har bedt administrationen om at komme med forslag til et ændret og mere simpelt koncept for flextur og plustur.

Forslaget er drøftet af FynBus' bestyrelse d. 27. september med henblik på at godkende et oplæg til høring på bestyrelsesmødet i oktober.

Jesper Krøyer Hansen orienterer om tankerne om et ændret koncept vedr. flex- og plustur og den videre proces herfor.

### Referat

*Formålet er:*

- *En overskuelig prisstruktur som er ens på tværs af kommunerne*

*Konceptet er:*

- *Når man søger på en tur, så får man tilbudt forskellige muligheder med forskellige prisniveauer – afhængigt af det valgte serviceniveau (kørsel dør til dør, kørsel med direkte forbindelse til anden kollektiv trafik eller kørsel til og fra knudepunkt)*
- *Kunden skal ikke forholde sig til, om det er plustur eller flextur – men kun tage stilling til, hvilket af de tilbudte muligheder, man vil bruge*
- *På sigt skal det være muligt at bestille uden at tilmelde sig i FynBus' system*

*Handicapkørslen bliver billigere end den dyreste flexløsning (dør til dør).*

*Det er desuden planen, at både Odense og Langeland kommuner også skal være en del af ordningen.*

*I forbindelse med ændringen vil der blive en større markedsføringskampagne for ordningen.*

*Konceptet er stærkt inspireret af Midttrafik, som har kørt med dette koncept i et år.*

## 3. NY HJEMMESIDE

FynBus ønsker at høre om Tilgængelighedsforums erfaringer med den nye hjemmeside.

FynBus er opmærksom på, at vi fortsat har nogle udfordringer ift. pdf, som vi arbejder på at løse.

### Referat

*Tilgængelighedsforum har ikke oplevet udfordringer på hjemmesiden.*

*Kommentar fra Dansk Blindesamfund.*

*Hjemmesiden er uden at jeg har været ude i hjørnerne, tilgængelig at benytte.*

*Jeg har søgt rejse via forsiden, og kan læse resultaterne når jeg kommer ind på rejseplanen dk.*

*Det lykkes mig også at få ændret betalingskort på min profil for en måneds tid siden.*

## 4. TAKSTSTIGNINGER

Trafikselskaberne og togoperatørerne i Danmark har en aftale om, at der en gang årligt justeres takster. Det sker den 3. søndag i januar, og næste gang er 19. januar 2025.

Takstændringerne skal ske inden for Statens udmeldte takststigningsloft for standardbilletter. Der er i 2025 et takststigningsloft på 3,6 pct. Takststigningsloftet er fastsat som udviklingen i det omkostningsbaserede indeks og er bl.a. et udtryk for den generelle udvikling i nettopriser, brændstof og lønninger. Udmøntningen af takststigninger er med til at balancere indtægter og udgifter.

Bestyrelsen har besluttet at udnytte takststigningsloftet på 3,6% fordelt på følgende måde:

	Takststigning
Pendlerkort	3,3 pct.
Rejsekort	4,3 pct.
Enkeltbillet	3,0 pct.
Total	

Flexkørsel er ikke omfattet af Trafikstyrelsens takststigningsloft. Prisen for en handicaptur må dog ikke være væsentlig dyrere end prisen for en busbillet. Af hensyn til udviklingen i den samlede økonomi på området har bestyrelsen besluttet, at taksterne følger den generelle prisudvikling og lægger sig op ad takststigningsloftet.

Hvad angår taksterne for handicapkørsel er følgende derfor besluttet:

- Minimumsbeløbet for en tur hæves med 2 kr., så det koster 47 kr.
- Maksimumsbeløbet for en tur hæves med 6 kr., så det koster 176 kr.

### Referat

*Stigningerne på handicapkørslen svarer til en stigning på 3,4%.*

*Trafikstyrelsens opgave er at sørge for, at trafikselskaberne ikke laver prisstigninger som overstiger omkostningsstigninger.*

## 5. ÆNDREDE TELEFONTIDER – FLEXTRAFIK

For at skabe en mere enkelt indgang til FynBus for kunderne, gennemfører FynBus en organisationsændring.

Ændringen betyder desuden, at åbningstiderne for telefonisk bestilling af flextrafik og den øvrige kundeservice harmoniseres og fremover hedder 8-16 alle hverdage. Derudover er der mulighed for telefonisk bestilling af flextrafik i weekender og på helligdage kl. 8-16.

Der er forsat mulighed for selvbetjening døgnet rundt. FynBus vil undersøge, hvordan vi kan hjælpe flere over på selvbetjeningen.

### Referat

*På handicapkørslen ligger selvbetjeningsprocenten langt under de øvrige trafikkselskaber.*

*FynBus har lige nu den bredeste åbningstid ift. andre trafikkselskaber.*

*Som en konsekvens af den nye ordning er der blevet opsagt 2 fuldtidsstillinger og 10 studentermedhjælperstillinger. Besparelsen på flexområdet sendes retur til ejerne – Region Syddanmark og de fynske kommuner.*

*Det er FynBus' erfaring, at de fleste bestillinger af handicaptrafik bestilles mellem kl. 7-8 om morgenen.*

*Fordi kundecenterfunktionerne lægges sammen, så vil der være flere til at passe telefonen indenfor åbningstiden, hvilket vil betyde, at der ikke kommer øget ventetid på telefonen.*

*FynBus vil sikre, at der oplyses grundigt om de ændrede tider og også om muligheden for selvbetjening (som er åben døgnet rundt). Der ligger også en videoguide på FynBus' hjemmeside.*

*Tilgængelighedsforum tog orienteringen til efterretning med den bemærkning, at det er vigtigt, at der gives grundig vejledning i brugen af selvbetjeningen.*

*FynBus bemærker til kommentaren fra Dansk Blindesamfund, at det ikke er kundebetjeningen, der lukkes ned kl. 16 – kun telefonbetjeningen. Selvbetjeningsløsningen er åben døgnet rundt.*

*Kommentar fra Dansk Blindesamfund.*

*Vi er ikke stemt for at telefontiden bliver sat ned. Vores blinde/svagsynede medlemmer har meget brug for at kunne bestille via telefonen. Ved at nedsætte tiden, giver det igen mindre muligheder for at vores medlemmer kan komme i tanke om, at de efter kl. 17-17.30 gerne lige vil besøge venner eller familie kl. 20. Det kan de så ikke, fordi I gerne vil lukke kundebetjeningen ned kl. 16.*

*Kørslen skal jo som bekendt bestilles 2 timer før.*

*Jeg må, som allerede nævnt ved flere møder, sige, at ud af 570 medlemmer på Fyn, er der en lille håndfuld på måske op til 20 medlemmer, der kan betjene sig af hjemmeside og flextrafikapp. Det betyder ved denne ændring, at FynBus gør vilkårene dårligere for dem, der ikke kan bruge de elektroniske muligheder.*

*Vi ser ikke i nærmeste fremtid, at ovenstående tal vil ændre sig, i det størstedelen af den brugergruppe, der har brug for Handicapkørsel, ikke kan betjene sig af elektroniske muligheder.*

*Vi håber, I vil revurdere og i det mindste bibeholde det, vi har i dag. Så brugergrupperne har fleksible muligheder for at bestille kørsel via telefonen.*

## 6. NYT UDBUD

FynBus orienterer om status på det kommende fælles udbud for buskørsel for Region Syddanmark og alle ejerkommuner af FynBus – med undtagelse af buskørslen i Svendborg by og Odense Kommune – herunder krav til busserne.

Kontrakten vil træde i kraft januar 2027 og løbe indtil januar 2039.

### Referat

*Det er ca. 240 busser, der er med i udbuddet.*

*Den regionale kørsel skal være med elbusser. For de kommunale busser kan tilbudsgiverne vælge, om det er diesel eller el – men det vil give en fordel med el.*

*Håbet er, at det er de samme typer busser, der kører på alle ruter for at det på den måde er nemmere at bruge busserne som erstatningsbusser på alle ruter.*

*Kontrakten strækker sig over 12 år. Kontrakter med dieselbusser vil kun løbe i 6 år.*

*Der vil blive elektroniske ramper i alle busser – det er et krav i udbudsmaterialet.*

*Udbuddet offentliggøres om ca. 1½ måned og tilbudsfristen vil være i marts 2025.*

*Der udbydes i 2 puljer.*

Der ses kun på prisen – til gengæld stilles der mange krav i materialet.

## 7. DRIFTSSITUATIONEN OG STATISTIK

Der redegøres i mødet for alle kommuner under ét med hensyn til:

- a) Selvbetjening
- b) Antal Rejser
- c) Rettidighed.
- d) Klagestatistikker

Statistikken gennemgås i mødet.

### Referat

*Alt kører som det skal.*

## 8. BRUGERORGANISATIONERNES ERFARINGER

### 8.1 Oplevelser med den visiterede flextrafik

- a) biler er dårligt indrettet ift. at medbringe kørestole
- b) chauffører henter ikke borger ved døren

### 8.2 Ledsager

Tilgængelighedsforum spørger til reglerne for ledsager i den visiterede flextrafik.

### 8.3 Bordet rundt med orientering om relevante forhold til forum

### 8.4 Erfaringer mv. formidles i mødet.

### Referat

8.1 a) *Hvis man er høj og ikke kan være i disse biler, så kan man ringe ind til Flex og få skrevet på sin profil, at der er behov for en bestemt type bil.*

8.1 b) *Det er også FynBus' oplevelse, at det sker oftere. Der er stor fokus på at informere vognmændene og chaufførerne. Det er vigtigt, at det meldes til FynBus, når det sker (så hurtigt som muligt), for så kan FynBus tage fat om problemet. Mail: [flextrafik@fynbus.dk](mailto:flextrafik@fynbus.dk)*

*Kommentar fra Dansk Blindesamfund.*

*Til punkt b, kan vi kun tilslutte os, at blinde /svagsynet bliver bedt om selv at gå ud til bilen, trods det der er gjort opmærksom på, at de skal hentes ved døren.*

8.2) *Ledsager tildeles af region eller kommune. Hvis der er en ledsager, der forventer at komme med, men hvor det ikke fremgår af FynBus' system, så ringer vi fra Flex til patientbefordringen og spørger, om der er visiteret en ledsager – hvis ikke, kan vi ikke tage en ledsager med. Ledsagere bør derfor ikke tages med fra afhentningsadressen, hvis ikke det fremgår af visiteringen af patienten. Hvis chaufføren ved en fejl har medtaget en ledsager på turen ind på sygehuset, så sørger flextrafik for at ledsageren ligeledes kommer med hjem igen. Det kræver dog, at chaufføren ringer til trafikstyringen først.*

### 8.3

- Odense Kommune har indgået en forsøgsordning med flextrafik til personer med demens. Personer med demens kan have svært ved at anvende kollektiv trafik, da det bl.a. kræver stedsans og hukommelse. Det er en rigtig god ordning. Der er et stort ønske om, at denne ordning bliver fast efter forsøgsordningen.

- Der er flere ældre/handicappede som oplever udfordringer på baggrund af de nedlagte busruter. Vi skal alle være bedre til at omstille os på nye vaner og herunder gøre mere brug af Flex- og plustur.

- Krestina fra FynBus deltog i sidste uge ved et arrangement for demensvenligt Danmark, hvor der bl.a. blev præsenteret et begreb: universalt design – som er design som i videst muligt omfang kan benyttes af alle uden særlige tilpasninger.

- Krestina opfordrede til, at man kan booke kundeambassadørerne til arrangementer hvor de kan fortælle om vores forskellige billettyper osv.

## 9 AFRUNDING OG NÆSTE MØDE

Møder skal planlægges for 2025.

FynBus foreslår et møde i april og ét i oktober – begge møder på en mandag kl. 14-16.

Er der ønskede punkter og/eller tema til det kommende møde?

Referat

Godkendt – mandag d. 7. april bliver det næste møde.

## 10 EVENTUEL T

Referat