

Bilagsoversigt

Pkt. Dagsordenoverskrift og bilagstitler (*klik på bilagstitlen*)

- 1 Institutionskort og Museumsbillet foreslås erstattet af turkort
- 2 Pristilbud på periodekort mellem Randers og Aarhus
- 3 Status på forsøgsordning med billetsalg på app til smartphones
- 4 Kasse- og regnskabsregulativ
[1. forslag til kasse- og regnskabsregulativ for Midttrafik af 20. november 2012](#)
- 5 Udbud og pauser i Flextrafik
- 6 Orientering om status for arbejdet med rejsekort
- 7 Orientering om kontrol af vognene i flexkørsel
- 8 Temadrøftelse om Strategiplan 2013-2016
[1. oplæg til Midttrafiks Strategiplan 2013-2016](#)
- 9 Siden sidst - Direktionens orientering til Bestyrelsen
- 10 Eventuelt

Aarhus, 30. november 2012

**Bilag til åben dagsorden
til mødet i Bestyrelsen for Midttrafik
fredag 7. december 2012 kl. 10.30
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

Vedr. punkt nr. 4

Kasse- og Regnskabsregulativ Midttrafik

20.11.2012

INDHOLDSFORTEGNELSE

FORORD	2
1 INDLEDNING.....	3
2 OPGAVER OG ANSVAR.....	4
3 ÅRSBUDGET OG FLERÅRIGE BUDGETOVERSLAG	6
4 BEVILLINGER, BUDGET, BUDGETANSVAR OG BUDGETSKONTROL	7
5 ANVISNING OG ATTESTATION	8
6 BOGFØRINGSPROCES	12
7 REGNSKABSAFLÆGGELSE	13
8 LIKVIDITETSSTYRING OG FINANSFUNKTIONER.....	14
9 ANVENDELSE AF IT-SYSTEMER	16
10 ANDRE BESTEMMELSER	18
BILAG 1 ANVISNING	19
BILAG 2 PRINCIPPER FOR RETTIGHEDER	21
BILAG 3: INDTÆGTSBESKRIVELSER	22
BILAG 4 : ANSVARSFORDELING VEDR. IT-SYSTEMER.....	24
BILAG 5: REGLER FOR ANVENDELSE AF KREDITKORT.....	26
BILAG 6: AFSTEMNING AF BANK	27
BILAG 7: TEGNINGSBERETTIGEDE	28

FORORD

Kasse- og regnskabsregulativet er det regelsæt, der skal sikre, at den økonomiske forvaltning foregår på en betryggende måde.

Kasse- og regnskabsregulativet danner grundlag for den interne kontrol med de økonomiske transaktioner i Midttrafik.

Regulativet gælder ikke for Midtjyske Jernbaner A/S samt Busselskabet Århus Sporveje.

Formålet med kontrollen er at sikre en effektiv forvaltning og forhindre, at Midttrafik rammes af tab som følge af fejl, besvigelser eller andre uregelmæssigheder herunder sikre imod grundløse anklager om økonomisk misbrug.

Ansvar for de specifikke kontrolforanstaltninger påhviler ledelsen på alle niveauer, herunder at systemet fungerer som forudsat i kasse- og regnskabsregulativet.

De interne kontroller skal udformes så de opfylder deres formål og de økonomiske dispositioner skal også dokumenteres. Hvis dokumentationen mangler, er det ikke muligt senere at efterprøve de interne kontrollers effektivitet. En sådan efterprøvning har betydning både for ledelsestilsynets og revisionens muligheder for opfølgning og vurderinger.

Omstillinger, teknologiske fornyelser (ikke mindst på IT-området), decentralisering af opgaver og kompetence gør det nødvendigt løbende at vurdere og tilpasse de interne kontroller, således at de passer til de faktisk gældende forhold.

Det er derfor vigtigt, at de interne kontroller hele tiden er tilpasset ændringer i teknologi og organisation. Denne løbende tilpasning er også en ledelsesopgave på alle niveauer. Kontrollerne skal leve op til deres formål, men uden at være til unødige gene i det daglige arbejde.

1 INDLEDNING

1.1 Forhold til lovgivning m.v.

I henhold til Lov om Trafikselskaber, samt bemærkningerne til loven, er Midttrafik et offentligretligt organ, som henregnes til den offentlige forvaltning. Dette indebærer at de forvaltningsretlige regler som udgangspunkt finder direkte anvendelse på Midttrafik.

Midttrafik er således som udgangspunkt underlagt bl.a. de regler og retningslinjer, der er udmeldt af Indenrigs- og sundhedsministeriet f.s.a. budget- og regnskabsudarbejdelsen samt reglerne for bogføring m.v.

I henhold til § 42, stk. 7 i lov om kommunernes styrelse fastsætter Bestyrelsen de nærmere regler for indretningen af Midttrafiks kasse- og regnskabsvæsen i et regulativ, hvori der tillige optages forskrifter vedrørende forretningsgangen inden for kasse- og regnskabsvæsenet.

Nærværende kasse- og regnskabsregulativ med tilhørende bilag fastsætter de overordnede regler og retningslinjer for den løbende økonomiske forvaltning i Midttrafik.

I kasse- og regnskabsregulativet fastsættes blandt andet nærmere regler for de løbende transaktionsbaserede opgaver, herunder attestation og anvisning af løbende ind- og udbetalinger, fuldmagter og interne kontroller.

1.2 Formål

Formålet med reglerne i kasse- og regnskabsregulativet er at sikre en effektiv, betryggende og korrekt forvaltning af Midttrafiks økonomi og regnskabsafleggelse.

1.3 Bilag til regulativet

Kasse- og regnskabsregulativet fastsætter de overordnede regler og retningslinjer for den økonomiske forvaltning. På en række områder suppleres disse med mere detaljerede regler som bilag til regulativet.

1.4 Gyldighedsområde

Regulativet gælder for alle under Midttrafik henhørende regnskabsområder. Busselskabet Århus Sporveje udarbejder dog særskilt kasse- og regnskabsregulativ. Kasse- og regnskabsregulativet for Busselskabet Århus Sporveje skal udarbejdes under hensyntagen til og i overensstemmelse med Midttrafiks Kasse- og Regnskabsregulativ. Såvel regulativet for Midttrafik som regulativet for Busselskabet Aarhus Sporveje skal godkendes af Bestyrelsen i Midttrafik.

Regulativet gælder ikke for Midtjyske Jernbaner A/S, der er et selvstændigt aktieselskab.

I det omfang Midttrafik varetager kasse- og/eller regnskabsfunktioner for eksterne virksomheder eller institutioner, er regulativet tillige gældende for sådanne funktioner.

2 OPGAVER OG ANSVAR

2.1 Repræsentantskab

Repræsentantskabet skal godkende Bestyrelsens beslutning om den forholdsmæssige fordeling af de deltagende parters tilskud til selskabets finansiering.

2.2 Bestyrelsen

Bestyrelsen har det overordnede ansvar for selskabet, herunder for etablering af en økonomisk forsvarlig drift samt anliggender, der vedrører Midttrafiks kasse- og regnskabsvæsen samt løn- og personaleforhold.

Kompetencen til at godkende kasse- og regnskabsregulativet, samt godkende ændringer og justeringen af samme ligger ved Bestyrelsen. Administrationen opdaterer løbende bilagene til kasseregnskabsregulativet, som godkendes af direktøren. Ændringer af væsentlig betydning for bl.a. sikkerhed m.v. forelægges Bestyrelsen til godkendelse.

2.3 Ledelsen

Midttrafiks daglige ledelse varetages af en direktion bestående af en direktør og en vicedirektør. Direktionen har det overordnede ansvar for forretning, økonomi og personale men er ikke involveret i den daglige drift eller sagsbehandling.

Den interne arbejdsfordeling i Direktionen er følgende:

Direktøren har ansvaret overfor Bestyrelse, vedrørende bus- og togselskaber, letbanesekteriatet, rejsekort, bestillerne, økonomi, flextrafik samt planlægning.

Vicedirektøren har under ansvar overfor direktøren ansvaret for kommunikation, mediehåndtering, kundeservice, intern service, it, salg, drift og kontrol, løn og personale, samt organisations- og forretningsudvikling og det overordnede ansvar for relationen til leverandørerne. Vicedirektøren fungerer endvidere som stedfortræder for direktøren.

Gruppeledere har det overordnede ansvar for, at;

- kasse- og regnskabsregulativet med tilhørende bilag overholdes
- der etableres et hensigtsmæssigt system til styring af Midttrafiks forretningsmæssige og finansielle risici
- der findes velbeskrevne forretningsgange og interne kontrolsystemer og/eller vejledninger inden for alle ansvarsområder, og at disse ajourføres, når der skønnes behov.

Gruppeledere har ansvaret for økonomien og it-systemer i eget område.

2.4 "Økonomifunktionen"

Den ansvarlige for økonomifunktionen har med reference til direktøren det daglige ansvar for Midttrafiks bogføring og regnskabsaflæggelse herunder overholdelse af de i regulativet med tilhørende bilag fastlagte forretningsgange og kontrolforanstaltninger.

Den ansvarlige for økonomifunktionen har ansvaret for, at der udarbejdes forslag til eventuelle ændringer og justeringer af kasseregnskabsregulativet, herunder bilagene, og har ansvaret for at udarbejde forslag til indstilling til Bestyrelsen vedrørende ændringer i kasseregnskabsregulativet.

Indstillingen til Bestyrelsen samt ændringsforslagene fremsendes via Direktøren.

Økonomifunktionen har dernæst ansvar for samarbejde med Midttrafiks valgte revisionsfirma.

2.5 Revisionen

Revisionen skal udføres i overensstemmelse med de krav, der følger af lovgivningen for kommuner, revisorlovgivningen samt god revisionskik og god offentlig revisionskik.

Regulativet og de tilhørende bilag tilstilles Midttrafiks revision, som tillige skal underrettes om alle ændringer af regulativet, herunder de tilhørende bilag, før de sættes i kraft.

2.6 IT-systemer

Midttrafiks kasse- og regnskabsvæsen er i vid udstrækning afhængig af hensigtsmæssige it-systemer, samt sikkerheden omkring etablering, drift og back-up af systemer og data.

Direktøren og vicedirektøren er øverste sikkerhedsansvarlige for Midttrafiks it-systemer.

Direktøren og vicedirektøren fastlægger opgave- og ansvarsfordeling mellem de relevante systemejere.

De enkelte gruppeledere er indenfor hvert funktionsområde ansvarlige for, at der fastlægges retningslinjer for sikkerhedsprocedurer, brugeradministration og funktionsadskillelse m.v.

I bilag 4 fastlægges den nærmere ansvarsfordeling for it-systemerne i Midttrafik.

3 ÅRSBUDGET OG FLERÅRIGE BUDGETOVERSLAG

3.1 Generelt

Udarbejdelsen af Midttrafiks årsbudget og budgetoverslagsårene følger som udgangspunkt de til enhver tid gældende regler fastlagt af Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Dette gælder for såvel indholdet af budgettet som for de tidsfrister, ministeriet overordnet fastlægger.

3.2 Budgetforløb fra forslag til vedtagelse

Direktøren har ansvaret for, at der udarbejdes forslag til årsbudget for det kommende regnskabsår til Bestyrelsen efter indhentelse af ønsker fra kommunalBestyrelserne i de deltagende kommuner og regionsrådet om det kommende års trafikruter, herunder ønsker til linjeføring, frekvenser m.v.

Direktøren har det overordnede ansvar for udarbejdelse af en tids- og procesplan for udarbejdelse af budgettet. Økonomifunktionen udarbejder planen, som forelægges Bestyrelsen til godkendelse ultimo året forud for året, planen vedrører.

Tids- og procesplanen skal bl.a. sikre

- At der medio året foreligger et budgetforslag for det efterfølgende år til første drøftelse i Bestyrelsen
- At budgetforslaget udsendes til høring ved kommunerne og regionen, således at disses kommentarer kan indgå i Bestyrelsens og repræsentantskabets endelige vedtagelse af budgettet
- At budgettet for det efterfølgende år godkendes af Bestyrelsen senest d. 15. september.

3.3 Budgetbemærkninger

Administrationens forslag til årsbudget og flerårige budgetoverslag skal ledsages af budgetbemærkninger, der i nødvendigt omfang forklarer baggrund og forudsætninger for budgettets poster, samt fastlægger bevillingsniveauet, jf. punkt 4.3.

3.4 Årsbudgettets funktion

Årsbudgettet angiver i den form, hvori det endeligt er vedtaget af Bestyrelsen, den bindende regel for størrelsen af næste års budget. De poster på årsbudgettet, hvortil Bestyrelsen ved årsbudgettets vedtagelse har taget bevillingsmæssig stilling, angiver tillige den bindende regel for næste års forvaltning. Bevillingsniveauet er som udgangspunkt fastlagt på de enkelte forretningsområder (bus, tog, handicapkørsel samt Trafikselskabet).

3.6 Offentliggørelse

Det endeligt vedtagne årsbudget og de flerårige budgetoverslag skal være tilgængelige for offentligheden.

4 BEVILLINGER, BUDGET, BUDGETANSVAR OG BUDGETSKONTROL

4.1 Bevillingsmyndighed

Bevillingsmyndigheden er hos Bestyrelsen. Foranstaltninger, der vil medføre indtægter eller udgifter, som ikke er bevilget i forbindelse med vedtagelsen af årsbudgettet, må ikke iværksættes, før Bestyrelsen har meddelt den fornødne bevilling. Dog kan foranstaltninger, der er påbudt ved lov eller anden bindende retsforordning, om fornødent iværksættes uden Bestyrelsens forudgående bevilling; men bevilling må da indhentes snarest muligt.

4.2 Budgetniveau

Under iagttagelse af de af Indenrigs- og Sundhedsministeriet fastsatte regler træffer Bestyrelsen beslutning om specificationsgraden for posterne på årsbudgettet.

4.3 Bevillingsniveau

Senest i forbindelse med Bestyrelsens vedtagelse af budgettet, fastlægger Bestyrelsen ligeledes bevillingsniveauet gældende for Midttrafik. Bevillingsniveauet fastlægger den økonomiske ramme, indenfor hvilken Midttrafik rent administrativt kan foretage budgetomflytningen uden disse skal forelægges Bestyrelsen til godkendelse.

4.4 Tillægsbevillinger

Direktøren er ansvarlig for at der fremsendes en indstilling til Bestyrelsen hvis, yderligere bevillinger er ønskelige eller nødvendige.

Enhver tillægsbevilling skal angive dels til hvilket formål, bevillingen gives, og dels hvorledes den bevilgede udgift eller mindre indtægt dækkes.

4.5 Budgetansvar

Direktøren og vicedirektøren har overfor Bestyrelsen det overordnede ansvar for, at Midttrafiks samlede budget overholdes.

Gruppelederne fører, med reference til direktøren og vicedirektøren, løbende tilsyn med egne budgetter og rådighedsbeløb, og er ansvarlige for, at budgetter og rådighedsbeløb, der er tildelt de enkelte afdelinger, ikke overskrides.

Ansatte i Midttrafiks administration, der er bemyndiget til at foretage dispositioner omkring overførsel af budgetbeløb inden for et budget, jvf. afsnit 4.3, er over for Bestyrelsen ansvarlige for, at rammerne for den meddelte bemyndigelse ikke overskrides.

4.6 Budgetkontrol

Bestyrelsen fastsætter regler om indberetninger fra Midttrafiks administration med henblik på udøvelsen af den under afsnit 4.5 nævnte budgetkontrol.

Det påhviler økonomifunktionen at påse, at de af Bestyrelsen fastsatte regler iagttages.

5 ANVISNING OG ATTESTATION

5.1 Direktørens, vicedirektøren og gruppeledernes ansvar

Direktøren, vicedirektøren, samt gruppelederne har kompetencen til at anvise regnskabsbilag. Direktøren, vicedirektøren og gruppe lederne drager omsorg for, at ingen udgift afholdes eller indtægt oppebæres uden fornøden budget og at udgifter og indtægter bogføres i overensstemmelse med de af Indenrigs- og Sundhedsministeriet og Bestyrelsens fastsatte regler.

Finder direktøren, at en disposition ikke har haft budgetmæssig hjemmel, forelægges spørgsmålet for Bestyrelsen.

5.2 Delegering af anvisningsbeføjelsen

Anvisningsbeføjelsen kan delegeres helt eller delvist i organisationen.

Direktøren godkender, hvilke af Midttrafiks ansatte, der kan anvise udgifter og indtægter inden for nærmere angivne områder og på hvilken måde anvisningen sker.

Underordnede medarbejdere kan ikke anvise regnskabsbilag for overordnede, medmindre de er attesteret af gruppelederen fra økonomi eller gruppelederen for Staben. Kun gruppelederen for økonomi kan attestere udgifter for direktøren. Udgifter for Bestyrelsen og Repræsentantskabet kan kun attesteres af gruppelederen for Staben

Midttrafiks direktør godkender regler for i hvilket omfang og hvordan anvisning skal tilrettelægges.

5.3 Håndtering af bilag

Midttrafik modtager ikke papir bilag. I det omfang det alligevel finder sted, anmodes afsender om at fremsende bilaget elektronisk med angivelse af de nødvendige oplysninger. Er dette ikke muligt, følges samme procedure som ved elektroniske bilag jf. nedenfor, således at en attestationsberettiget medarbejder skriver under på bilaget og bogfører samme i en kassekladde, der ligesom de øvrige bilag efterfølgende sendes videre til en udbetalingskladde.

Håndtering af elektroniske bilag omfatter varemottagelse / attestation, kontering og anvisning.

5.3.1 Varemottagelse /attestation

Den, der efter elektronisk log-in kvitterer for varemottagelsen, indestår for

- a) at Midttrafik har modtaget den omhandlede vare
- b) at kvalitet og pris er kontrolleret
- c) at ydelser beroende på et kontraktforhold er i overensstemmelse med dette
- d) at elektroniske bilag er sammentalt og efterregnet

5.3.2 Kontering

Kasse- og regnskabsregulativ

Den, der efter elektronisk log-in, konterer bilaget, indestår for

- a) at der er kvitteret for varemottagelse
- b) at bilaget konteres i overensstemmelse med dets indhold og på det regnskabsår, det rettelig vedrører.

Det vil som udgangspunkt være den samme person, der kvitterer for varemottagelse / attestere og konterer bilaget, men det kan også besluttes, at de to faser skal opdeles, således to forskellige personer henholdsvis kvitterer for varemottagelse / attesterer henholdsvis konterer bilaget.

5.3.3 Anvisning

Direktøren, vicedirektøren og gruppelederne har kompetencen til at anviser regnskabsbilag. Direktøren og vicedirektøren godkender, hvilke af Midttrafiks medarbejdere, der kan anviser udgifter og indtægter inden for deres ansvarsområde. Der henvises til beskrivelsen i afsnit 5.1 og 5.2.

Medarbejdere med anvisningsret kan ikke anviser bilag hvor medarbejderen selv har varemottaget/attesteret samt konteret, eller hvor udgiften vedrører den anvisningsberettigede.

Den, der efteranviser bilaget, indestår for

- a) at det anviste beløb har hjemmel i årsbudgettet eller anden gyldig beslutning
- b) at alle former for regnskabsbilag er behørigt attesteret. Såfremt bilaget ikke er attesteret, indestår den anvisningsbemyndigede tillige for attestationsforpligtelserne.

Anvisningen kan ske på følgende måder:

- a) Anvisning på enkeltbilag
- b) Efteranvisning: anvisningen sker på elektroniske posteringsoversigter for en række bilag efter nærmere procedure godkendt af Midttrafiks direktør. Anvisningen sker som en del af ledelsestilsynet og den løbende budgetkontrol.

Anvisning i Midttrafik foretages som udgangspunkt som efteranvisning, jf. pkt. b). For at sikre mod misbrug m.v. foretages der - som en kompenserende kontrol - stikprøvekontrol på særligt kritiske udgiftsposter. Stikprøvekontrollen gennemføres årligt af Økonomifunktionen på udgiftsområder omfattende repræsentation, rejser, udlæg m.v..

Vedr. efteranvisning henvises i øvrigt til særskilt udarbejdes vejledning desangående.

5.3.4 Udbetaling

Når et bilag er blevet elektronisk attesteret og konteret, sikrer opsætningen i Midttrafiks økonomisystem Prisme, at bilaget bogføres på de rigtig kreditor og der bliver lavet en automatisk

udbetalingskladde dagligt, og betaling til leverandøren sker på det fastsatte tidspunkt. Økonomifunktionen er ansvarlig for økonomisystemets opsætning.

Alle betalinger foretages som udgangspunkt via Nemkonto systemet på baggrund af virksomheders CVR nr., Se.nr og evt. P.nr., eller personers CPR nr. Ønsker en leverandør pengene på en specifik konto har to personer i Økonomifunktionen adgang til i Nemkonto systemet at oprette specifikke ydelsesarter og tilknytte de specifikke kontonumre. Sikkerheden med en specifik konto er således den samme, som ved anvendelse af en leverandørs 'almindelige' nemkonto.

Der udbetales ikke via bankkonto gennem økonomisystemet Prisme. Hvis der er behov for hurtigt at overføre penge, anvendes Netbank hvor navngivne medarbejdere i forening med navngivne ledere kan overføre penge direkte fra Midttrafiks konto til modtagerens konto. Kreditorer/leverandører kan oprettes af medarbejdere i de enkelte afdelinger, men skal 'låses op' af en anden medarbejder i økonomifunktionen, således der er en vis sikkerhed for, at det er en leverandør Midttrafik har en relevant årsag til at modtage fakturaer fra.

5.4 Omvendt fakturering

En væsentlig del af Midttrafiks udbetalinger sker på grundlag af kontrakter om rutekørsel indgået med vognmænd. Disse kontrakter fastlægger de retningslinjer, hvorefter vognmanden skal afregnes for kørslen. Denne afregning og fastlæggelse af det nøjagtige beløb for en given måned opgøres af medarbejdere i Midttrafik på grundlag af kørslen udført i afregningsperioden.

Som udgangspunkt vil en person opgøre beløbet til den enkelte vognmand (varemodtage / attestere) og efterfølgende kontere og bogføre bilaget i en kassekladde, der ligesom øvrige bilag efterfølgende sendes videre til en udbetalingskladde. Men det kan i lighed med øvrige udbetalinger besluttes at de to faser adskilles, således at en person opgør beløbet til den enkelte vognmand (varemodtagelse / attestere) og en anden person bogfører bilaget.

Anvisningen foregår efter samme principper som ved elektroniske bilag.

5.5 Anvisning af lønudbetaling

Generelt kontrolleres den udbetalte løn (inklusive timelønsudbetalinger) i forbindelse med udbetaling af månedslønnen. Det sker ved, at der udskrives en fast rapport fra Datawarehouse, der viser en oversigt over den pågældende måneds lønforbrug og som samtidig viser, hvem lønnen er udbetalt til. Denne udskrift skal underskrives af gruppelederen for Staben eller en anden dertil bemyndiget person og opbevares i min. 5 år.

Indberetningerne i Personaleweben kontrolleres af Staben via en månedlig udskrift af indberetningsoversigten fra Personaleweben inden indberetningerne køres i lønsystemet. Udskrifterne skal som andet lønmateriale opbevares i minimum 5 år, og skal ligeledes bære den pågældende leders underskrift.

Silkeborg Data er ikke i stand til at blokere den enkelte brugers adgang til at indberette for sig selv. De lister, der kan udskrives, angiver ikke, hvem der har indberettet, men Silkeborg Data kan til enhver tid finde frem til brugerens navn.

Indberetningerne via Personaleweben kan også kontrolleres via brugeradgangen. Brugere kan oprettes på flere forskellige niveauer. Det højeste niveau er, hvor brugeren har mulighed for både at

indberette og godkende det indberettede. Et lavere niveau er, hvor brugeren kan indberette, men ikke godkende. Det er også muligt at oprette brugere, der udelukkende kan godkende samt brugere, der ikke har adgang til indberetningsdelen i PersonaleWeb, og derfor kun kan se i systemet. Som sikkerhed beslutter Midttrafik, at ingen af brugerne må indberette i lønsystemet for sig selv. Kvartalsvis udskrives en indberetningsliste med angivelse af indberetterens initialer. Listen kontrolleres af en medarbejder i økonomifunktionen med henblik på, at der ikke er foretaget indberetning af egen løn.

5.6 Udlæg og kreditkort

Ved udlæg er der mulighed for at få disse refunderet via overførsel til egen bankkonto. Dette skal dog skriftligt godkendes af funktionslederen, gruppelederen eller direktøren.

Direktøren og vicedirektøren er bemyndiget til at godkende udstedelsen af kreditkort. Anvendelsen af kreditkort er nærmere beskrevet i bilag 5.

6 BOGFØRINGSPROCES

Administrationen af Midttrafiks kasse- og regnskabsvæsen skal ske i overensstemmelse med god bogføringsskik.

Midttrafiks regnskabsføring skal ske løbende, dels af hensyn til mulighederne for effektiv økonomistyring og dels af hensyn til overholdelse af betalingsfrister.

Midttrafiks bogføring sker på grundlag af attesterede og originale regnskabsbilag. Bilagene er i vid udstrækning elektroniske bilag

Bogføringen skal i øvrigt opfylde de af Indenrigs- og Sundhedsministeriet stillede krav.

Midttrafiks bogføring og regnskabsaflæggelse skal kunne give oversigt over, hvorledes Midttrafiks midler er forvaltet, og om forvaltningen er i overensstemmelse med årsbudgettets og Bestyrelsens øvrige beslutninger.

Bogføringen skal vise, hvorledes saldiene på de enkelte konti er sammensat af enkeltposter, således at sammenhængen mellem årsregnskabet og de enkelte poster klart fremgår.

Økonomifunktionen fører på vegne af direktøren det overordnede tilsyn med, at Midttrafiks regnskabsføring er forsvarlig, og at regnskabssystemet tilrettelægges således, at det opfylder de gældende krav på området. Gruppelederne er indenfor eget ansvarsområde ansvarlig for en forsvarlig regnskabsførelse.

7 REGNSKABSAFLÆGGELSE

7.1 procedurer m.v. for udarbejdelse og offentliggørelse af årsregnskabet

Midttrafiks regnskabsår er kalenderår. Årsregnskabet aflægges af økonomifunktionen på vegne af direktøren til Bestyrelsen i overensstemmelse med reglerne i den kommunale styrelseslov.

Indenrigs- og Sundhedsministeriets foreskrevne krav vedrørende regnskabets indhold og opbygning skal overholdes. Midttrafiks årsregnskab skal udarbejdes indenfor de tidsfrister, der til enhver tid fastsættes af Indenrigs- og Sundhedsministeriet.

Midttrafik har valgt at aflægge årsregnskab, der indeholder:

- Præsentation af Midttrafik
- Ledelsesberetning, der beskriver årets økonomiske resultat i ord
- Beskrivelse af anvendt regnskabspraksis
- Resultatopgørelse, balance, pengestrømsopgørelse, noter, regnskabsoversigt på bevillingsniveau, personaleoversigt og uddrag af internt regnskab for Busselskabet Aarhus Sporveje

Det påhviler Økonomifunktionen inden udgangen af december måned at udarbejde en detaljeret tids- og aktivitetsplan for den kommende regnskabsaflæggelse, der sikrer overholdelse af de foreskrevne tidsfrister og formkrav.

7.2 Afgivelse af årsregnskabet til revision

Som udgangspunkt afgiver administrationen årsregnskabet til Bestyrelsen, som efterfølgende afgiver årsregnskabet til revision i overensstemmelse med Indenrigs- og Sundhedsministeriets tidsfrister. Revisionen afgiver beretning om revisionen af årsregnskabet til Bestyrelsen i overensstemmelse med Indenrigs- og Sundhedsministeriets tidsfrister.

Årsregnskabet og revisionens beretning samt Bestyrelsens afgørelse om denne, indsendes til Indenrigs- og Sundhedsministeriet i overensstemmelse med de derfra udmeldte tidsfrister.

8 LIKVIDITETSSTYRING OG FINANSFUNKTIONER

8.1 Konti i pengeinstitutter

Alle Midttrafik tilhørende bankkonti skal oprettes i selskabets navn. Alle konti skal oprettes af Økonomifunktionen.

Direktøren er ansvarlig for, at det skriftlig fastlægges, hvilke personer der i forening kan disponere over konti i pengeinstitutter.

Der udstedes alene fuldmagt til to personer i forening.

8.2 Afstemninger

Økonomifunktionen skal sikre, at bogførte likvide midler og lån afstemmes løbende med beholdninger og lån ifølge pengeinstituttets notering

Økonomifunktionen fastsætter de nærmere retningslinjer for afstemning og opfølgning af selskabets tilgodehavender, gæld og øvrige balancekonti.

Der henvises til bilag 6 for en nærmere beskrivelse.

8.3 Likvide beholdninger og kassekontrol

Betalingseffektueringer af udgifter og indtægter forestås af Økonomifunktionen. Ligeledes fører økonomifunktionen tilsyn med, at administrationen af Midttrafiks kasser med likvide beholdninger er forsvarlig.

Likvide beholdninger, der ikke skal anvendes i den daglige drift, skal anbringes til bedst mulig forrentning i form af aftaleindskud eller værdipapirer o.l. inden for de i lovgivningen fastsatte rammer.

Det påhviler Økonomifunktionen at optimere og sikre at Midttrafik har den fornødne driftslikviditet til rådighed.

Det påhviler Økonomifunktionen at udarbejde forretningsgang for kassekontrol samt tilsikre løbende og effektiv kassekontrol. Kassekontrollen skal være personmæssigt adskilt fra kassefunktionen.

Eventuelle kassedifferencer registreres straks i bogføringen/kasserapporten.

8.4 Postindgang

Postforsendelser til Midttrafik må ikke åbnes af personer, der er beskæftiget med bogholderi- eller kassetjeneste.

Posten til Midttrafik åbnes centralt. I den forbindelse føres en oversigt over de forsendelser, der indeholder kontante beløb, checks eller andre værdier.

Oversigten underskrives af den/de pågældende, der åbner posten.

Alle modtagne checks skal, uanset hvilken afdeling de er udstedt til, endosseres således, at

de kun kan indsættes på Midttrafiks konto i pengeinstitut.

Oversigten afleveres dagligt sammen med de modtagne værdier til økonomifunktionen der foranlediger bogholderimæssig notering og kvitteringsafgivelse.

8.5 Låneoptagelse m.v.

Det påhviler direktøren at sikre, at låneomlægning, låneoptagelse samt indgåelse af leje- og leasingaftaler, der har karakter af låneoptagelse (finansiel leasing), til enhver tid følger de regler, som er fastsat ved lov eller af Indenrigs- og Sundhedsministeriet, og at de er i overensstemmelse med Bestyrelsens beslutninger herom.

9 ANVENDELSE AF IT-SYSTEMER

9.1 Generelt

Alle Midttrafiks ind- og udbetalinger, samt kunderegistreringer stammer fra IT-systemer, som understøtter opgaveløsningen inden for de forskellige områder, såsom handicapbefordring, buskørsel mv.

For alle IT-systemer udpeges en systemejer, som har det overordnede ansvar for systemets anvendelse. Den systemejer har ligeledes ansvaret for systemets forretningsmæssige anvendelse, det vil såvel sige at funktionalitet, forretningsgange og anvendelse er sammenhængende og i overensstemmelse med både den til enhver tid gældende lovgivning, samt politiske og administrative målsætning for det pågældende fagområde.

Systemejereren har ansvaret for at der bliver lavet en beskrivelse af de væsentligste forretningsgange, herunder interne kontroller samt at disse kan dokumenteres.

IT-afdelingen fastsætter de fælles IT-sikkerhedsregler, som bl.a. skal sikre de forskellige IT-baserede systemer og dets data. Ligeledes udarbejder IT-udvalget de medarbejderpolitikker som skal gælde for de forskellige fagområder. IT-udvalgets tiltag skal godkendes af direktøren og vicedirektøren.

9.2 Kvalitetssikring og kontrol

Systemejereren har ansvaret for at der, i samarbejde med relevante medarbejdere, bliver beskrevet nogle rammer for arbejdet med det enkelte system og herunder tildelt rettigheder til de medarbejdere i Midttrafik, der skal have adgang til systemets forskellige funktioner.

Systemejereren skal have et dokumenteret overblik over datakvaliteten. Dette overblik tilvejebringes ved, eksempelvis at logge fejl eller ved en systematisk stikprøvekontrol. Kontrollen skal sikre den valgte kvalitet i det pågældende system. Alle kontroller skal tilrettelægges ud fra en vurdering af væsentlighed og risici.

9.3 Medarbejdere, i udsatte stillinger

Det er den systemejerens ansvar at medarbejdere ikke kontrollerer sig selv og at der er faste procedure for hvordan person følsomme data samt ind- og udbetalinger bliver kontrolleret således at ingen medarbejder udsættes for situationer som kan betvivle den pågældendes handling.

9.4 Kontroller mod svig

Anvendelse af IT-systemer, som håndterer betalinger, medfører risici for svig. Der skal derfor tilrettelægges kontroller, som reducerer disse risici og som sikrer medarbejderne mod uberettiget mistanke.

Personer med adgang til at opdatere det centrale register over bankkontonumre (NemKonto systemet) må derfor ikke have adgang til at oprette sager i andre IT-systemer, som håndterer udbetalinger. Såfremt et sådant tilfælde opstår i en periode, skal der foretages kontrol af indberetningerne. Gruppelederne er ansvarlige for, at kontrollerne beskrives og for at udvalgte medarbejdere udmønter kontrollerne i praksis.

Kasse- og regnskabsregulativ

Efter aftale med KPMG er alle batchjobs som kan relateres til bogføring/finans blevet ændret til bruger "Midt".

Administrationen opbevarer listen for batchjobs.

Økonomi trækker en liste over hvilke posterings som er konteret og oprettet af personer med superbrugerrettigheder.

Disse kontroller bliver udført månedligt af Økonomifunktionen.

10 ANDRE BESTEMMELSER

10.1 Arkivalier

Direktøren, vicedirektøren, - gruppeledere fører, på vegne af Bestyrelsen, tilsyn med, at Midttrafiks arkivalier, herunder adkomstpapirer og kontrakter, opbevares på betryggende måde og overensstemmelse med krav hertil.

10.2 Risikostyring og forsikringsforhold

Midttrafiks risikostyring og forsikringspolitik fastsættes af Bestyrelsen efter indstilling af direktøren ved større ændringer.

10.3 Ikrafttrædelse og opdatering

Kasse- og regnskabsregulativet træder i kraft 21. december 2007. Regulativet opdateres løbende i det omfang der er nødvendigt som følge af ændret lovgivning eller lignende. Økonomifunktionen har ansvaret for, at der foretages vurdering af behovet for opdatering og præciseringer m.v. mindst en gang om året.

Ved større ændringer forelægges disse for Bestyrelsen til godkendelse. Ved mindre justeringer forelægges disse Bestyrelsen til efterretning.

Regulativet er senest godkendt i Bestyrelsen i sin helhed den 21. december 2007

Underskrift Bestyrelsesformand og Direktør

7. december 2012

Jens Erik Sørensen

Direktør

Arne Lægaard

Formand for Bestyrelsen

BILAG 1 ANVISNING

1.1 Anvisningsberettigede – den budget ansvarlige leder

Midttrafik består af 8 afdelinger, hvoraf en afdeling har en underopdeling. Hver afdeling har et afdelingsnummer eller en bærer i Prisme, der gør det muligt at knytte grupperinger af konti eller enkeltkonti til den budgetansvarlige leder. Nedenstående beskriver det anvisningsområde den enkelte leder er budgetansvarlig for.

Økonomi(100)

I Økonomis afgrænsning forefindes alle konti vedr. indtægter, drift og takstsamarbejde (Bus & Tog), samt alle registreringskonti som vedrører bus- og togdrift generelt. Derudover er Midttrafiks puljer, afdelingens lønkonti, administration - og IT konti tilknyttet.

Billetkontrol (150)

I afdeling Billetkontrollens afgrænsning forefindes alle konti som vedr. billetkontrollfunktionen. Derudover er afdelingens lønkonti, administration - og IT konti tilknyttet.

Kundeservice, Trafikkontrol og IT(120, 200,160,170 og 700)

Afdeling Kundeservice, Trafikkontrol og IT består af 5 underafdelinger i prisme (120,200,160, 170 og 700) . I område 120 forefindes alle konti vedrørende salg af almindelige klippekort.

I område 200's afgrænsning forefindes alle konti vedrørende internservice, rutebilstationer (Randers, Viborg) + driftstilskud til de resterende rutebilstationer i region Midt. Derudover er afdelingens lønkonti, administration - og IT konti tilknyttet.

Område 160 og 170 relaterer sig til stoppestedsdrift, billetteringsudstyr mv. Derudover er afdelingens lønkonti, og administration-konti tilknyttet. Område 700 relaterer sig til IT fælles, Derudover er områdets lønkonti, og administration-konti tilknyttet

Kommunikation (250)

I afdeling Kommunikations afgrænsning forefindes alle konti vedr. markedsføring, trykning af kort/billetter mv. samt afdelings lønkonti samt administrationskonti.

Køreplanlægning (300)

I afdeling Køreplans afgræsning forefindes kun afdelingens lønkonti, administration - og IT generelt.

Udbud (310)

I afdeling Udbuds afgræsning forefindes kun afdelingens lønkonti samt administrationskonti.

Flextrafik (360)

I Flextrafik er tilknyttet alle konti vedr. egenbetaling, vognmandsbetaling mv. som relaterer sig til den variable kørsel. Derudover er afdelingens lønkonti, administration - og IT konti tilknyttet.

Staben (400)

Staben har tilknytning af fælles personalekonti og konti vedr. forretningsudvikling mv. Denne afgræsning indbefatter desuden alle lønkonti, som vedrører Bestyrelsen, repræsentantskabet mv. Derudover er afdelingens lønkonti, administration - og IT konti tilknyttet.

BILAG 2 PRINCIPPER FOR RETTIGHEDER

2.1 Medarbejderens rettigheder i Prisme

I forbindelse med afgrænsningen af kontoplanen giver man brugeren tilladelse til forskellige ting såsom se konto, se poster og postere Ændring af konti og budgetindberetninger foretages af administratoren i Økonomi. Den fulde liste over afkrydsningsfelter kan se nedenfor.

- Se konto
- Ændre konto
- Slette konto
- Se poster
- Postere
- Anvise
- Budgetindberetning

Foruden disse afdelingsafgrænsninger er der lavet en opdeling af de forskellige funktioner i Midttrafik såsom: bogføring, debitorer/kreditorer mv. En liste med beskrivelse kan se nedenfor.

- **Basis:** Tildeler brugeren de basale rettigheder i Prisme.
- **Bank:** Afstemning af bankkonti, afvise betalinger mv.
- **Bogføring:** Bogføringen indenfor en afdelingens del af kontoplanen
- **Budget:** Budgetindberetning mv.
- **Web-brugere:** Forespørgelse, attestation og kontering. i forbindelse med Prisme light.
- **Kreditor:** Oprettelse og vedligeholdelse af kreditor registeret.
- **Variabel kørsel:** Alle debitorer som er tilknyttet respektive afdeling.
- **Kortsalg og kundeservice:** Alle debitorer som er tilknyttet respektive afdeling.
- **Bogholderi:** Bogføring, afstemninger, ompostering mv. i hele kontoplanen
- **Debitor:** Oprettelse og vedligeholdelse af Midttrafiks debitorer generelt.
- **Kontoplan:** Opdatering, sletning og ændringer vedr. kontoplanen.
- **Rapport:** Oprettelse af rapport, adgang til rapporter mv.
- **Klippekort:** Oprettelse af salgsordre til klippekortforhandlere og institutioner

- **Lager:** Lagerstyring af klippekort (institution, almindelige). Oprettelse af varetyper, salgspriser mv.
- **Udbetaling:** Rettighed til at sende betalinger til NemKonto.
- **Økonomi:** Budgetindberetning mv.
- **Administrator:** Alle rettigheder.

NB: Listen er ikke udtømmende

Disse funktioner kan derefter fordeles ud på de medarbejdere i de enkelte afdelinger, som har brug for disse. Dokument "Rettigheder revDDMMYY.doc" viser, hvilke medarbejdere i den enkelte afdeling der har adgang til hvilke funktioner. Dette dokument opdateres ifm. nye brugere, eller tildeling af rettigheder af Prisme administratoren. Dokumentet forefindes på Midttrafik' fællesdrev.

2.2 Systemer med integration til Prisme

SD-løn har integration med Prisme. Prisme henter løbende afdelingsakkumulerede løndata fra SD.

BILAG 3: INDTÆGTSBESKRIVELSER

Dette bilag er en oversigt over de forskellige indtægter som Midttrafik modtager. Indtægterne er opdelt i seks kategorier med hver deres sikringsprocedure.

- **Indtægter fra bestiller:** Midttrafik modtager et månedligt a conto beløb fra hver af de 19 bestillere (kommuner) samt et fra Region Midt. Disse a conto beløb er fordelt på administrationsomkostninger og to beløb til hhv. bus og flextrafik drift. Disse indtægter er budget bestemt og reguleres årligt.
- **Billetindtægter:** Disse indtægter er fordelt på de forskellige rejsehjemler, såsom: kontantbilletter, klippekort og abonnementskort. Indtægterne i denne kategori kommer hovedsagligt ind igennem salget af Busselskabet Aarhus Sporveje billettyper som varetages internt i Midttrafik, samt billetindtægter fra vognmændene (se næste punkt) og endelige fra rutebilstationerne (se punkt: Rutebilstationer). Kontantbilletsalget bliver kontrolleret igennem de kvitteringer som billetautomaterne generere og de beløb som bliver sat ind på Midttrafik's bankkonto. Klippekorssalget foregår internt i Midttrafik og her er der en løbende kontrol af de forskellige debitorer. Indtægterne vedr. abonnementskort genereres på flere forskellige måder. En del af salget foregår via de forskellige salgssteder såsom: Kvickly, Føtex mv. en anden del via internetsalg og den resterende via Århus kommune.

Alle salgsdata foregår elektronisk og disse indtægter bliver der løbende ført regnskabsmæssigt kontrol af.

- **Vognmandsindtægter:** Billetindtægterne fra vognmændene stammer fra det salg som en pågældende vognmand har. Disse billetindtægter modregnes i de månedlige regninger som Midttrafik modtager fra vognmændene. Indtægterne fra vognmændene kan kontrolleres vha. de oversigter som laves for den enkelte billetmaskine, samtidig bliver diverse billetbilag mv. indsendt til Midttrafik en gang pr. måned.
- **Flextrafik:** Indtægterne fra vognmændene stammer fra det salg som en pågældende vognmand har. For de ture hvor der er en egenbetaling, opkræves det direkte af chaufføren forud for kørslen. Beløbet bliver modregnet ved den endelige afregning med chaufføren. Afregningerne kontrolleres månedligt af Midttrafik.
- **Rutebilstationer:** Midttrafik modtager månedligt en opgørelse fra regionens rutebilstationer på salget af de forskellige billettyper. Indtægterne fra rutebilstationerne kan kontrolleres vha. de oversigter som laves for den enkelte billetmaskine.
- **Togoperatører:** Midttrafik modtager et månedligt a conto beløb fra Arriva i forbindelse med Fleramtsrejser (Tilslutningsbus = omstigning til busser). Denne indtægt bliver reguleret årligt igennem Bus & Tog samarbejdet og der bliver ligeledes foretaget en endelig afregning i starten af et nyt budgetår. Tilsvarende modtager Midttrafik indtægter fra de billetmaskiner som står på forskellige stationer samt servicesteder hos Arriva og DSB. Disse indtægter er kontrollerbare ligesom dem som er omtalt under rutebilstationerne.

BILAG 4 : ANSVARSFORDELING VEDR. IT-SYSTEMER

Systemejerne i Midttrafik er opridset nedenfor.

Rikke Minds Østergaard, Kommunikation:

Driftsforstyrrelser præsentation på hjemmeside

Chauffør i tiden afvikles i 2014

Businfo

Grafiske programmer/data – Adobe Creative Suite version 5.5

Infotavler med reklame/information

www.midttrafik.dk

Intranet

Mikkel Degn IT:

Citrix, generelt miljø, filservere, printservere, hardware osv.

Kontorprodukter – fx MS Office

Telefoni

Generel kontakt til Frondata.

Tværgående servicesystemer – fx CPR Søg

Mette Julbo, Staben

Lønssystem – Silkeborg Data

Kompetenceudviklingssystem - Midttrafik +

Jesper Staberg Thomsen , Flextrafik:

Handicapkørsel (Planet fra Flex Danmark)

Call-center-telefoni

Mikkel Degn, Kortsalg og kundeservice:

Driftsforstyrrelser – indsamling af data

Kasse- og regnskabsregulativ

Flybus (Kortsalg og kundeservice præsenterer på hjemmesiden)

Infotavler med afgang-/ankomsttider

TMS-Kort

Buscheck

Kundehenvendelser

Journaliseringssystem - SBSYS

Poul Masud, Køreplanlægning:

Trapeze-produkter

Rejseplan

GIS

Niels Henrik Næsselund, Økonomi:

Økonomisystem - Prisme

Netbank

KFS-LAN

BILAG 5: REGLER FOR ANVENDELSE AF KREDITKORT

Udstedelse af kreditkort kan kun ske af direktøren.

Det påhviler kreditkortindehaveren at sørge for, at der i forbindelse med enhver anvendelse af kortet hhv. koden foreligger et bilag for transaktionen. Bilaget afleveres til økonomifunktionen m.h.p. kontrol.

Der er af Økonomi udarbejdet en bemyndelseserklæring, som skal underskrives ved udstedelse af kreditkort.

Dankort udstedt til billetkontrollører, skal udfylde en særlig erklæring som udstedes fra Biletkontrollen.

BILAG 6: AFSTEMNING AF BANK

Afstemning af bankkonti foretages dagligt af økonomifunktionen, men skrives kun ud månedligt.

For hver oprettet konto ved Midttrafiks bankforbindelse udarbejdes dagligt en udskrift af kontienes saldi.

Saldi på disse konti sammenlignes med udtræk fra Midttrafiks økonomisystem, således at det kontrolleres om der er overensstemmelse mellem saldi og dermed bevægelser på kontiene.

I det omfang der er åbne poster, bliver disse straks bogført.

Der udarbejdes en afstemning af konti, som bliver gemt til senere dokumentation overfor revisionen.

BILAG 7: TEGNINGSBERETTIGEDE

Oversigt over underskriftsberettigede i Midttrafik

Afdeling	Underskriftsret	Navn
Bestyrelse	Køb og salg af fast ejendom, optagelse af lån, påtagelse af garantiforpligtelser	Formand eller næstformand sammen med direktøren
Direktion	Tegningsret Kontrakter på over 5 mio. kr.	Direktør sammen med Vicedirektør
Gruppeledere	Kontrakter på eller under 5 mio. kr.	Direktør sammen med en relevant gruppeleder
Gruppeledere	Fornyelse af kontrakter der er indgået i samspil med Direktør.	Kundeservice/trafikkontrol/IT, Billetkontrol, Økonomi, Køreplanlægning miljø og kontrakter, Flextrafik, Kommunikation og Stab
Koordinatorer	Ingen	Ingen
Medarbejder	Ingen	Ingen

Underskriftsret kan ikke uddelegeres.

Aarhus, 30. november 2012

**Bilag til åben dagsorden
til mødet i Bestyrelsen for Midttrafik
fredag 7. december 2012 kl. 10.30
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

Vedr. punkt nr. 8

Strategiplan 2013-2016

Indhold	side
Forord	2
Rammevilkår	3
Tilfredse kunder	6
Dygtige leverandører	10
Tilfredse bestillere	14
Forudsætninger	16
Interne forudsætninger	udarbejdes når strategiplan er vedtaget
- Organisation	
- Processer	
- Kompetencer	

Strategiplan 2013-2016

Den overordnede ramme, som Midttrafik arbejder inden for, består af en mission, visioner og overordnede mål fastsat af Midttrafik bestyrelse.

Strategiplanen sætter kursen for den forandring og udvikling, der ønskes i Midttrafik område. Strategiplanen skal være så tydelig, at det er let for Midttrafik medarbejdere og samarbejdspartnere at vide, hvordan de kan bidrage.

Har man valgt at arbejde med kollektiv trafik, har man også valgt at bevæge sig. Kundernes ønsker og krav ændrer sig hele tiden. Bedst som man tror, man er i mål, opstår der nye muligheder, eller kunder som ønsker noget andet. Strategiplanen er derfor ikke en statisk facitliste, men en dynamisk rettesnor, der ændrer sig i takt med omgivelsernes ønsker og krav til Midttrafik.

I 2010 indførte Midttrafik systematisk styring af mål, så alle i Midttrafik kender deres ansvar. Med udgangspunkt i de overordnede mål fastlægges mål på afdelings- og medarbejderniveau. Midttrafik måler løbende på, om de aftalte mål og indsatser giver de forventede resultater.

Midttrafik har et hensigtsmæssigt momentum, der skal udbygges. Medarbejdere og leverandører arbejder godt og seriøst for at nå målene, det er derfor lykket at nå hovedparten af de mål, som blev formuleret i strategiplanen for 2010-2012.

Midttrafik strategiplan 2013-2016 har 3 overordnede mål:

Flere tilfredse kunder

Tilfredse kunder er Midttrafik vigtigste mål. Strategiplanen beskriver de overordnede indsatser, der skal til for at nå målene.

Dygtige leverandører

Dygtige og ambitiøse leverandører er en forudsætning for at nå målet om flere tilfredse kunder. Strategiplanen beskriver de væsentligste indsatsområder, der skal iværksættes i et samarbejde med leverandørerne.

Tilfredse bestillere

En god kollektiv trafik, til gavn for borgerne, kræver et godt samarbejde mellem bestillerne og Midttrafik. Strategiplanen beskriver, hvilke områder Midttrafik skal have fokus på for at få tilfredse bestillere.

Rammevilkår for den kollektive trafik

Svært at tiltrække nye kunder, men potentiale for flere rejser

Strategiplanen prioriterer især at gøre Midttrafiks nuværende kunder mere tilfredse, så de rejser mere og anbefaler produktet til andre.

Der er potentiale i at få Midttrafiks kunder til at rejse mere. Hen ved 30 % rejser kun lejlighedsvist med Midttrafik, dvs. et par gange om måneden eller sjældnere. Hvis vi skal få dem til rejse mere, er det afgørende, at bussen er hurtig og rettidig, og at servicen er god.

På trods af store investeringer, nogle steder i Danmark, har den kollektive trafik ikke været i stand til at fastholde kunderne i et marked med øget efterspørgsel efter transport. Det anslås, at den kollektive trafik hvert år mister 7 % af kunderne. At forsøge at fastholde kunderne er derfor helt centralt for at bevare indtægterne.

Selvom de fleste danskere generelt er enige i, at mange biler er dårligt for trængslen, sundheden og miljøet, så har det vist sig svært at flytte bilister over i den kollektive trafik. Praksis fra udlandet viser, at der skal markante initiativer til at ændre bilisternes vaner, det er f.eks. trængselsafgifter eller bompenge. I nogen grad er det også lykket at flytte bilister til bussen, det er i de tilfælde hvor bussen er lige så hurtig eller hurtigere end bilen f.eks. på grund af busbaner.

Aarhus Letbane skal være i drift i 2016. Letbanen skal være den kollektive trafiks svar på bæredygtig mobilitet, stigende pendling og byvækst i Aarhus-området. Gennemførelse af 1. etape med 12 km fra Aarhus C til Aarhus N og sammenfletning med Odder- og Grenåbanen vil give den kollektive trafik et markant løft og mulighed for passagervækst.

Økonomi

Kommunernes og regionens økonomi er under pres og genstand for løbende politiske prioriteringer. I den sammenhæng fylder kollektiv trafik ikke meget. Derfor er det ekstra nødvendigt, at Midttrafik leverer value for money.

Efter 5 år har Midttrafik reduceret antallet af køreplantimer med over 100.000, omlagt kørsel i de større byer og effektiviseret den regionale kørsel, så den bedre modsvarer de flestes behov og bestillernes økonomi. Indtægterne er blevet fastholdt i perioden og udgifterne ligeledes, når man korrigerer for de merudgifter, lovgivningen har pålagt branchen, og som bestillerne er kompenseret for gennem DUT. Effektive udbud og planlægning har sikret disse effektiviseringsgevinster. Det skal fortsætte, men fokus skal flyttes til initiativer, der fastholder kunder og forbedrer kvaliteten inden for den økonomiske ramme, det nu giver.

Midttrafik skal bruge hele paletten af virkemidler tilpasset kundeunderlaget: Letbane, X bus, A bus, små busser til mindre rejsestrømme og efterspørgselsstyrede ordninger - og sørge for at de har indbyrdes sammenhæng også med tog.

Der er plads til forbedringer på busrejsen

En undersøgelse fra 2012 viser, at 25 % af Midttrafiks kunder ikke synes, at produktet er attraktivt. Det er især de unge, som udgør halvdelen af Midttrafiks kunder, der deler dette

synspunkt. De siger, at busserne er upræcise, og systemet er besværligt og gammeldags.

Når målet er, at få kunderne til at rejse mere og på sigt at skaffe nye kunder, er det en forudsætning at imødekomme kundernes behov, så de oplever, at de får god værdi for pengene. For at opbygge tillid og et godt renommé blandt kunderne, er det vigtigt, at busserne kører til tiden, og at serviceniveauet er konsistent. Men der er også plads til forbedringer i måden vi præsenterer os på, i måden vi kommunikerer, og ved at gøre rejsetiden mere effektiv og komfortabel f.eks. at bord, internet, strøm og online nyheder bliver standard på alle mellemlange og lange rejser.

God kollektiv trafik kræver effektivt samarbejde

Midttrafik vil gøre en stor indsats for at ændre bussernes omdømme, der hvor vi har indflydelse. Men et bedre produkt og stabil drift kræver også et tæt samspil med bestillere og leverandører.

Kommunerne kan være med til at sikre, at stoppestedet gir et godt førstehåndsindtryk - både til nuværende kunder og bilister som kører forbi. Kommunerne kan også være med til at sikre god fremkommelighed for busserne - på den korte bane når sne eller grene gør det vanskeligt at komme frem - og på den lange bane ved at investere i busbaner, signalprioritering, bedre publikumsfaciliteter osv. Når trafikken bliver udfordret af store vejarbejder, så kræver det en særlig indsats af parterne, kreativitet og midlertidige investeringer i f.eks. ændrede køreplaner, ekstra dubleringer, støtte til fremkommelighed mv.

Midttrafik og bestillerne har tillige en fælles opgave med at varsle større ruteændringer - og nedlæggelser i god tid. Ændringer i rutenettet skaber utryghed, og kunderne har krav på ren besked, hvis kunderne fortsat skal have tillid til Midttrafik. En engelsk undersøgelse fra 2012 viser, at borgerne bliver følelsesmæssigt påvirket af ændringer i serviceniveauet, så selv små ændringer i transportvanerne giver anledning til vedvarende utilfredshed, der ofte giver overvejelser om helt at droppe brugen af kollektiv trafik. Undersøgelsen konkluderer, at ændringer i serviceniveauet skal varsles i meget god tid, og at der skal bruges mange ressourcer på at informere om alternative muligheder - og at håndtere borgernes utilfredshed.

Vi har lagt mødet med kunderne i hænderne på leverandørerne. Det stiller krav om dygtige leverandører, der forstår det ansvar, det er at få deres ansatte til at levere en god service hver gang. Der er fortsat brug for en vis ensretning, så kunderne får samme service, uanset hvilket selskab der kører ruten. Der skal fortsat arbejdes med uddannelse af chauffører, og der skal sættes mål for den service, Midttrafik forventer, der skal leveres i kontaktpunkter mellem busselskabet og kunden.

Kollektiv trafiks nytteværdi

Kollektiv trafik er ikke kun en serviceudgift, men er også en investering, der kan give samfundsmæssigt udbytte. Kollektiv trafik øger mobiliteten og skaber mulighed for, at borgerne lettere får en uddannelse, er i arbejde og deltager i samfundets service- og fritidsaktiviteter. Kollektiv trafik kan også skabe vækst og beskæftigelse i og omkring byerne, hvis den er effektiv og attraktiv.

Kollektiv trafik kan bidrage til et bedre miljø, når den bliver brugt af flere, og den kan mindske trængslen i og mellem større byer, ligesom den kan reducere antallet af uheld i trafikken. I landområder kan flextrafik være det gode supplement, der sikrer borgerne et alternativ til privatbilen.

Flextur

Flextur er et godt alternativ til den almindelige kollektive trafik i tyndt befolkede områder, hvor det ikke er rentabelt og miljømæssigt fornuftigt med store busser. Det er et vilkår, at flextur nogle steder er eneste mulighed for kollektiv trafik. Midttrafik skal derfor tilbyde bestillere og kunder en attraktiv flextur-pakke.

Stadigt flere kommuner støtter flextur og teletaxa som erstatning eller supplement til den traditionelle kollektive trafik. For Midttrafik er det en central opgave at sikre, at flextilbuddet koordineres med øvrige transportformer f.eks. bus og tog. Og der skal fortsat være fokus på indsættelse af mindre busser, hvis behovet tilsiger det.

Mål for flere tilfredse kunder

Det siger sig selv, jo bedre oplevelse, jo større loyalitet. Når Midttrafik leverer et attraktivt produkt, er der mulighed for flere indtægter, fordi kunderne rejser mere og anbefaler os til andre. Flere indtægter åbner for udvikling og fornyelse, og et bedre produkt gør os lettere i stand til at fastholde kunderne og på sigt at tiltrække nye.



Et godt omdømme blandt kunder og borgere

Omdømmet er populært sagt kunders, borgers og interessenters vurdering af Midttrafik. Omdømmet måles på graden af tillid, respekt, og gode oplevelser som kunderne har, når de rejser med os. Et godt omdømme gør vi os fortjent til, når vi leverer hver gang, og når vi holder det, vi lover, men der findes også måder, hvor på vi selv kan påvirke omdømmet. Det er blandt andet ved at være åbne overfor pressen, ved at fortælle kunder og borgere om de gode initiativer i den kollektive trafik, og hurtigt og venligt at løse kundernes problemer, når vi af og til svigter.

Kontakt og samarbejde med medier

Midttrafik vil påvirke omdømmet gennem medierne ved at være åbne og tilgængelige, når pressen vil have en kommentar, og ved at være proaktive når vi har gode nyheder. Målet er, at Midttrafik er med til at sætte dagsordenen i medierne.

Branding

Midttrafik skal fremstå mere positivt i kundernes bevidsthed. Det kræver, at vi får opbygget en fælles identitet, et fælles sprog og en serviceorienteret kultur for alle der arbejder tæt på kunderne. Målet er, at kunderne oplever et godt og konsistent serviceniveau, uanset hvem de er, og hvor i regionen de rejser.

PRIORITERING AF MÅLGRUPPER

Midttrafik arbejder for at få flere tilfredse kunder, som får lyst til at rejse mere og at anbefale os til andre.

I markedsføringen af busserne er det især de unge, som udgør 50 % af Midttrafiks kunder, som vi prioriterer.



Midttrafik vil også påvirke omdømmet ved at fortælle, om den kollektive trafiks miljømæssige fordele for den enkelte og for samfundet. Målet er, at flere kunder og borgere forbinder den kollektive trafik med et miljøvenligt valg.

Et godt omdømme handler også om de associationer kunder eller borgere får, når de ser eller møder Midttrafik. Midttrafik skal forbindes med tillid, pæne og letgenkendelige busser, høj service osv. Når vi kommunikerer med kunder skal stilen være personlig, frisk og uhøjtidelig. Og når vi markedsfører vores produkter skal det være med et humoristisk og personligt touch. Midttrafik vil fremover deltage i events, hvor transport indgår, og hvor vi kan møde kunderne i øjenhøjde - det er f.eks. på festivaler og på messer. Målet er, at kunderne forbinder Midttrafik med noget godt, og noget der har betydning for deres hverdag.

Midttrafik udarbejder en konkret brandingstrategi, der uddyber målene.

Øget kundefokus

I de senere år har Midttrafik arbejdet målrettet for at gøre både medarbejdere, processer og produkter mere kundeorienteret. Det er f.eks. gennem mere incitament i kontrakterne med leverandørerne, gennem uddannelse af chauffører og salgspersonale og hurtigere og mere personlig dialog på Facebook. Der er fortsat behov for, at vi får mere viden om, hvad der gør de forskellige kundegrupper tilfredse, og at vi i relation til det bliver mere præcise på indsatser og mål på hvert eneste område, vi er i kontakt med kunderne.

Brugerindflydelse

Midttrafik skal kunne levere det, kunderne vil have, ligesom kunderne nu engang bedst ved, hvad der virker eller ikke virker. Derfor er det nødvendigt, at vi bruger mere tid på at udvikle produkter og løsninger i fællesskab med kunderne. Det kan f.eks. være indretning af busser, og indretning af serviceydelser. Målet er, at Midttrafik fremstår som borgernes trafikselskab, der lytter til deres forbedringsforslag, og omsætter ideerne til et bedre produkt.

It for kundens skyld

Hjælpen skal være lige ved hånden, når kunderne er på farten. Og det er uanset, om kunden søger rejseinformation, vil klage eller har glemt en taske. Folketinget har vedtaget loven om obligatorisk digital selvbetjening. Det giver en række forpligtelser og muligheder i overgangen til digital selvbetjening, som Midttrafik skal indtænke i IT-strategien. Målet er, at rejsen bliver lettere, og at Midttrafik får frigivet ressourcer til udvikling, fordi kunderne i højere grad kan betjene sig selv.

Vi er, hvor kunderne er

Midttrafik vil prioritere at være på de medier, hvor de unge er - det er f.eks. på Facebook og på Twitter. Her tilbyder vi rejseinformation, information om driften, forstyrrelser og svar på ris/ros. Facebook og Twitter skal også bruges til at inddrage kunderne i produktudviklingen. Målet er, at vi altid ved, hvad kunderne mener om Midttrafik, og at vi hurtigt kan reagere på eventuelle svigt.

Målrettet markedsføring

Midttrafik har i løbet af 2011 lavet markedsføring specielt målrettet de unge kunder med henblik på at forbedre omdømmet (f.eks. Bussen). Midttrafik vil én gang årligt lave en markedsføringsplan, der især er målrettet de unge kunder. Målet er, at det bliver lidt mere cool at tage bussen.

Et produkt af høj kvalitet

Kunderne betaler for rejsen, med rette har de derfor en forventning om, at bussen kommer til tiden, at den er ren, at de får besked, hvis en tur ikke køres osv. Vi har allerede igangsat forskellige initiativer, der skal gøre kvaliteten bedre f.eks. kvalitetskontrol og uddannelse. Men der er fortsat behov for fokus på at få en ensartet høj kvalitet, og at vi får fastlagt og kommunikeret, hvad kunden kan forvente, når de rejser med os.

Busser der passer til kundens behov

Det er svært at konkurrere med bilens hurtighed og fleksibilitet, men til gengæld kan vi gøre rejsetiden mere attraktiv ved at give kunderne mulighed for at arbejde, studere, eller at slappe af. På den måde reducerer vi også den oplevede rejsetid. Kunderne skal inddrages, inden vi træffer beslutning om komfortniveauet på de forskellige kørselstyper. Når kunderne er hørt, skal Midttrafik udarbejde en plan for, hvordan busserne gradvist opgraderes. Målet er, at kunderne bliver mere tilfredse med rejsen.

Kvalitet

Forudsætningen for at kunderne bliver tilfredse, at kvaliteten svarer til deres forventninger. Midttrafik måler på de ting, som betyder noget for kunderne - lige nu er det, at bussen kører til tiden, at den er ren og køres af en venlig chauffør.

Kvalitet er også, at stoppestedet og publikumsfaciliteter er i orden. Det er kommunerne der har ansvaret, men Midttrafik skal lave en plan for, hvordan der, i samarbejde med kommunerne, opnåes en bedre og mere ensartet standard.

Når der af og til er noget, som forstyrrer bustrafikken, skal kunderne have hurtig og præcis besked f.eks. via Facebook og hjemmeside. Det er vigtigt, at Midttrafik kan dokumentere en høj rettidighed, så det kan kommunikeres til kunder og borgere, og handler på det vi kan påvirke.

Hvis Midttrafik svigter, skal kunden mærke, at vi gør alt, hvad der er muligt for at udbedre skaden - og det er uanset hvor på rejsen problemet opstår, og hvem som har skylden. Midttrafik skal sikre, at kunderne har kendskab til rejsegarantien, og at flere får mulighed for

Når vi spørger kunderne, hvordan de oplever Midttrafik, skal spørgsmålene formuleres, så vi får klar besked om, om vores indsatser virker i virkeligheden. Midttrafik måler ofte, f.eks. gennem interview af kunder, så vi konstant ved, om vi er på rette spor.

at bruge den.

Flere tilfredse kunder giver også flere rejser. Bestillerne afgør kørselsomfanget, men Midttrafik sætter sig som mål, at antal rejsende per køreplantime vokser med 1 % om året.

Antal rejsende pr. køreplantime skal stige

	2011	2014	2016
Rejsende pr. køreplantime	323	+ 2 %	+ 2 %

Kunderne skal fastholdes tilfredse med Midttrafik

Kunder der er tilfredse og meget tilfredse	2011	2014	2016
med denne rejse (bustransport)	92 %	93 %	95 %
med denne rejse (patienttransport)	97 %	97 %	97 %
med denne rejse (flextur)	ikke målt	93 %	95 %

Flere kunder skal synes, at produktet er attraktivt, og at de får value for money

Kunder der mener	2012	2014	2016
produktet er attraktivt	56 %	70 %	80 %
de får value for money	ikke målt	70 %	80 %

Flere kunder skal anbefale Midttrafik til andre borgere, fordi vi har et godt omdømme

Kunder der	2012	2014	2016
Anbefaler produktet til andre	ikke målt	65 %	70 %
Mener Midttrafik har et godt omdømme	61 %	70 %	75 %

ÅRLIGE
MÅLINGER

AFDELINGS- OG MEDARBEJDERMÅL SIKRER, AT VI ALTID VED, OM VI ER PÅ RETTE VEJ:

Strategiplanen beskriver de overordnede indsatser, der skal til for at nå målene om tilfredse kunder.

Hver af de overordnede indsatser er suppleret af specifikke afdelings- og medarbejdermål.

Her gives eksempler på afdelingsmål:

LØBENDE
MÅLINGER

Øget kundeorientering måles blandt andet på:

- Kundernes vurdering af om vi er lydhøre
- Antal likers på Facebook
- Antal brugere på hjemmesiden

Et forbedret produkt måles blandt andet på:

- Rettidigheden
- Fejlraten i kvalitetskontroller
- Antal kunder der abonnerer på driftsinformation
- Antal kunder som kender rejsegarantien

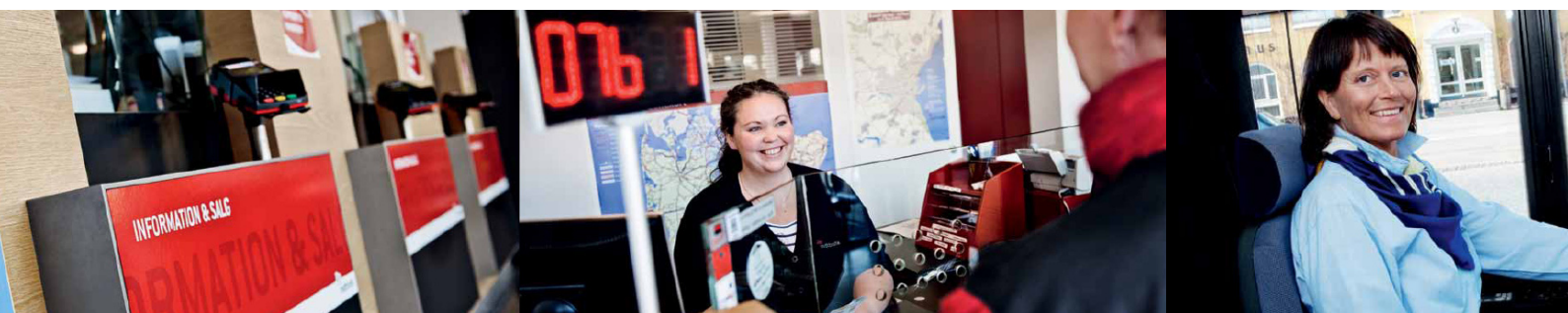
OSV.

Mål for dygtige leverandører

For at nå målet om flere tilfredse kunder, er det nødvendigt, at vi har dygtige leverandører med samme ambition og passion for få tilfredse kunder, som vi har.

Mødet med kunderne er lagt i hænderne på leverandørerne og deres medarbejdere. Det stiller krav om et godt dagligt samarbejde, men også præcise aftaler om hvad vi forventer af hinanden, og hvem der gør hvad i relation til mødet med kunden. Meget er allerede beskrevet i nuværende kontrakter, men med ændrede kundekrav og nye måder at arbejde på (f.eks. Midttrafiks entré på de sociale medier) er der behov for nye fælles mål, nye samarbejdsformer, udvikling af chaufførstaben og endnu mere incitament for at gøre kunderne tilfredse.

Vi måler vognmænd og salgssteder på deres evne til at levere sikker drift og gode kundeoplevelser. Midttrafik måles til gengæld på evnen til at give vognmænd og salgssteder arbejdsbetingelserne, der gør dem i stand til at yde deres bedste.



Indsatsområder for dygtige leverandører

Gode vilkår

Fremkommelighed

Selvom god fremkommelighed, ikke er Midttrafiks ansvar, så påtager vi os opgaven med at hjælpe leverandørerne, så de får så gode vilkår som muligt.

Leverandørerne skal fremadrettet kunne indberette uhensigtsmæssigheder gennem et webbaseret infocenter (MT:INFO), hvor de også skal kunne følge status på de indberettede problemer. Bestillerne og Midttrafik får overblik over, hvad der generer kørslen, vores reaktionstider mv.

Fra extranet til infocenter

Det nuværende extranet skal udbygges, så der fremadrettet findes et decideret infocenter (MT:INFO), hvor leverandørerne får viden om forhold, der påvirker driften. Det er f.eks. servicemål, vejledninger, driftsforstyrrelser, ris og ros fra kunder, information om kampanjer, resultater af kundemålinger mv. Infocenteret skal kunne tilgås via hjemmeside og mobiltelefon.

Statusmøder

Midttrafik holder fremadrettet faste årlige statusmøder med alle leverandører, hvor samarbejdet, leverancer, mål og evalueringer gennemgås. Statusmøderne skal sikre, at de aftalte mål og indsatser giver de forventede resultater, og at der iværksættes de nødvendige indsatser, hvis leverandøren ikke leverer det lovede.

Servicemål

Midttrafiks kontrakter skal gennemgås, så det bliver tydeligere, hvad der forventes af leverandørerne, der hvor de har kontakt med kunderne. Det er f.eks. chaufførens møde med kunden (uniform, imødekommenhed, kommunikation), på kontoret (håndtering af glemte sager, klager, telefonisk vejledning), opsætning af materiale i bussen, rettidighed osv. Leverandørerne skal vide, hvad de bliver målt på, og i infocentret kan de til enhver tid følge resultatet af kontrolindsatsen.

Forbedret og synlig kontrolindsats

Midttrafik har allerede iværksat kvalitetskontrol på de områder, der har betydning for kunden. Fremadrettet skal leverandøren, gennem infocentret, kunne se hvor der er foretaget kontrol, og hvad resultatet er, så leverandøren får mulighed for hurtigt at rette eventuelle fejl og mangler i egen organisation.

Uddannelse og omdømme

Uddannelse

Gennem fortsættelse af Fly High uddannelsen skal vi sikre, at leverandørernes personaleledere og deres medarbejdere altid har de rigtige kompetencer og er motiverede for at deltage i at nå målet om mere tilfredse kunder.

Chaufførjobbet skal have et bedre omdømme

Midttrafik skal i samarbejde med leverandørerne gøre chaufførjobbet mere attraktivt, så chaufførerne bliver stolte af jobbet, og så rekruttering og fastholdelse bliver lettere. Dette skal ske gennem kampagner og events, der på forskellig måde, sætter fokus på chaufførens virke.

Samarbejde og inddragelse

Nyt feedback system for viden og læring

Midttrafiks omdømme står på spil, hvis leverandørerne og deres medarbejdere har en oplevelse af, at vi ikke svarer, når de kommer med forslag samt ris og ros. Midttrafik skal oprette et svarsystem, der sikrer, at alle vognmænd, chauffører og salgssteder får svar på deres ris, ros og gode forslag. Alle forslag skal videreformidles i et webbaseret feedback loop, der skal sikre, at andre også kan lære af spørgsmål og svar. Den viden Midttrafik opnår gennem systemet, skal bruges til at forbedre produkt og processer.

Samarbejdsudvalg

Leverandørerne skal tages med på råd, i forhold der har betydning for drift og planlægning. Midttrafik forpligter sig til samarbejde og dialog i de nedsatte samarbejdsudvalg for henholdsvis busselskaber, taxavognmænd, chauffører og salgssteder. Møder i udvalgene skal holdes med faste annoncerede intervaller, og der skal følges effektivt op på aftaler, der indgås på møderne.

Incitament

Midttrafik belønner i nogle kontrakter selskaber, der performer godt i forhold til miljømål. Næste skridt er bonus for at skaffe mere tilfredse kunder - først som forsøg senere som en del af udbuddene. Gennem simple målinger, på det der betyder noget for kunderne, afgør kunderne, hvem der skal have bonus.

Midttrafik har udpeget følgende overordnede målsætninger, som der måles på minimum hvert andet år:

Leverandørerne skal være tilfredse med samarbejdet med Midttrafik:

Andel af leverandører der er	2011	2014	2016
Meget tilfredse med samarbejdet (buskørsel)	38 %	50 %	60 %
Meget tilfredse med samarbejdet (variabel kørsel)	24 %	40 %	50 %
Tilfredse med samarbejdet (buskørsel)	62 %	50 %	40 %
Tilfredse med samarbejdet (variabel kørsel)	74 %	60 %	50 %
Tilfredse med infocenter/information	Ikke målt	90 %	95 %
Tilfredse med statusmøder	Ikke målt	90 %	95 %
Tilfredse med graden af involvering	Ikke målt	90 %	95 %

Leverandørernes evne til at levere det aftalte:

	2011	2014	2016
Andel udgåede ture og delvist udgåede	1762	1600	1500
Kundeklager over leverandørerne	3615	3600	3600
Rettidighed *)	Ikke målt	-	-

*) Det er ikke leverandørens ansvar alene

ÅRLIGE
MÅLINGER

AFDELINGS- OG MEDARBEJDERMÅL SIKRER, AT VI ALTID VED, OM VI ER PÅ RETTE VEJ:

Strategiplanen beskriver de overordnede indsatser, der skal til for at nå målene om tilfredse kunder.

Hver af de overordnede indsatser er suppleret af specifikke afdelings- og medarbejdermål.

Her gives eksempler på afdelingsmål:

- Antal leverandører der jævnligt bruger infocenter
- Tilfredsheden med infocenter, extranet mv.
- Oprettelse og brugen af et "lær af andre system"
- Tilfredsheden med reaktionstid og performance
- Antal statusmøder gennemført og tilfredsheden med disse
- Fastsættelse af servicemål og kommunikation af disse
- Tilfredsheden med Fly High uddannelse
- Borgernes vurdering af chaufførjobbet

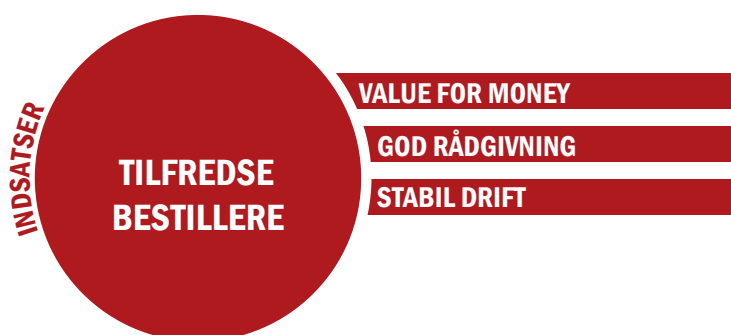
osv.

LØBENDE
MÅLINGER

Mål for tilfredse bestillere

Midttrafiks opgave er at koordinere kommunernes og regionens ønsker og omsætte disse til sammenhængende kollektiv trafik for kunderne inden for den ramme, vi får.

Kommunerne og regionen ønsker, at den kollektive trafik drives så økonomisk effektiv som muligt, og at driften er stabil med få klager. De ønsker, at den kollektive trafik bidrager til sociale, miljø- og udviklingsmæssige formål, som er tilpasset den forskellige befolkningstæthed. Kommunerne og regionen forventer, at Midttrafik leverer kompetent rådgivning og gode beslutninger med en effektiv administration.



Value for money

Midttrafik skal sikre, at bestillerne får mest muligt kollektiv trafik for pengene, dels gennem en effektiv planlægning og ansvarlig økonomistyring, dels ved at fastholde indtægterne i den kollektive trafik. Midttrafik inviterer løbende til statusmøder med hver enkelt bestiller, hvor serviceniveau, mål, økonomisk ramme og kvalitet gennemgås og evalueres.

God rådgivning

Midttrafik præsenterer muligheder inden for den kollektive trafik - på hele paletten af produkter fra letbane til flextur og på overordnet planlægning af kollektiv trafik i sammenhæng med øvrig kommunal planlægning, til viden om fremkommelighed, rådgivning om lokal markedsføring og sammenhæng med øvrig kommunal kørsel. Midttrafik skal kunne komme med forslag til effektiv planlægning, effektivisering og udvikling, og dermed sikre at bestillerne får mest muligt for deres penge.

Stabil drift

Midttrafik skal levere stabil drift med få klager, så bestillerne har tilfredse borgere. Det aftales konkret med hver enkelt bestiller ud fra det serviceniveau, de vil have.

Extranettet skal udbygges, så bestillerne får adgang til alle informationer, de har brug for, for at vurdere om Midttrafik præsterer på f.eks. økonomi og kundetilfredshed.

Bestillerne skal være tilfredse med samarbejdet med Midttrafik:

Andel af bestillere der er	2011	2014	2016
Meget tilfredse med samarbejdet (buskørsel)	22 %	50 %	65 %
Meget tilfredse med samarbejdet (variabel kørsel)	63 %	65 %	65 %
Tilfredse med samarbejdet (buskørsel)	78 %	50 %	35 %
Tilfredse med samarbejdet (variabel kørsel)	32 %	35 %	35 %
Bestillerne får god value for money	Ikke målt	85 %	90 %
Administrationsudgifter af samlet regnskab	3 %	3 %	3 %



ÅRLIGE
MÅLINGER

Forudsætninger for at nå målene om mere tilfredse kunder

I samarbejdet med bestillerne

Planlægningen af den kollektive trafik skal sikre gode og attraktive tilbud til kunderne, hvilket stiller krav om et smidigt og effektivt samarbejde mellem bestillerne og Midttrafik. Midttrafik udarbejder en bestillingspraksis, som skal sikre tydelighed om rollefordeling, aktiviteter og deadlines mellem parterne. I dag er trafikbestilling en løbende proces, men af hensyn til borgerne er det Midttrafiks ønske, at hovedbestillingerne sker for 2 år ad gangen.

Forholdene ved et stoppested er vigtige for kunderne, når de venter på bussen. Ofte er stoppestedet kundernes første indtryk af busrejsen og derfor med til at påvirke deres oplevelse af den kollektive trafik. Det har stor betydning, at et stoppested er indrettet funktionelt og komfortabelt med læskærm, siddepladser og information. Midttrafik har udarbejdet en stoppestedvejledning og en manual for indretning for større stationer.

Kommunerne kan også bidrage med god fremkommelighed. I hverdagen er det at sikre en god tilgængelighed til stoppestedet, som skal indrettes og vedligeholdes, så både chauffør og kunder oplever det som sikkert og trygt.

Kommunerne kan også bidrage med gode faciliteter for kombinationsrejser (cykel, bil etc.) til kollektiv trafik.

I samarbejdet med leverandører

Midttrafik har iværksat forsøg med at give bonus til de selskaber, der leverer bedst kundetilfredshed. Forsøget skal indarbejdes i kommende kontrakter.

Produkter / køreplanlægning

Et sammenhængende rutenet

Kollektiv trafik skal hænge sammen, hvad enten det er letbane, x bus, bybus eller flextur. Midttrafik skal sikre, at det er let for kunderne at bruge hele paletten inklusive tog.

Miljøfokus

Midttrafik skal sætte fokus på den kollektive trafiks miljøfordele, gennem kampagner og aktiviteter.

Midttrafik skal indgå bonusaftaler med leverandørerne, som sigter på at mindske miljøpåvirkningen af kollektiv trafik, og vi skal lave udbud af kørsel, hvor der generelt stilles højere krav til de emissionsnormer, busserne skal overholde.

Viden om kunder og marked

Midttrafik skal have en større indsigt i, hvad der i bund og grund driver kunderne. Hvad er kundernes forventninger, behov og ønsker? Og hvad skal der til for at gøre dem glade? Hvordan kan vi give dem en positiv oplevelse? Det er vigtige spørgsmål at få svar på, så vi kan designe produkter og processer, som er afstemt efter kundernes præferencer.

Interne forudsætninger for at nå målene om mere tilfredse kunder
Udarbejdes når strategiplanen er vedtaget.