





Midttrafiks strategiplan 2021-2024

Forord	4
Strategiske indsatsområder	6
Grøn omstilling	8
Fremkommelighed	10
Bedre stoppesteder	12
Bedre flextrafik	14
Digitalisering	16
Ny normal	18
Midttrafiks virksomhedsplan	20
Flere tilfredse kunder	22
Dygtige leverandører	26
Tilfredse bestillere	28
En kompetent og effektiv organisation	30



FORORD

Strategiplanen 2021-2024 er et værktøj til at lede og styre organisationen. Strategiplanens indhold er funderet på tre grundpiller – Midttrafiks bestyrelse, Midttrafiks direktion og Midttrafiks medarbejdere. Alle parter skal medvirke til, at strategien kan blive omsat til operationelle mål og efterfølgende eksekvering.

Kollektiv trafik blev under COVID-19 pandemien udråbt som et sted med høj smitterisiko. Det medvirkede til, at passagertallene i perioder under nedlukningen var på cirka 10 % af det normale. Tre måneder efter samfundets genåbning mangler cirka 15-20 % af kunderne at komme tilbage.

Kollektiv trafik er derfor om noget et område, der mærker effekten af kundernes nye transport- og arbejdsvaner efter COVID-19.

Situationen efter COVID-19 fordrer, at Midttrafik udvikler og tilpasser den kollektive trafik, så den svarer til kundernes behov og transportvaner. Midttrafik har sammen med bestillerne en stor opgave – og vi er godt i gang.

Opgaven med at vinde kunderne tilbage er stor, men ikke umulig. Midttrafik sætter kollektiv trafik på dagsordenen hos borgerne i Region Midtjylland. Men Midttrafik kan ikke gøre det alene – kollektiv trafik skal også være top of mind hos ejerne.

Flere kundeundersøgelser viser, at kunderne i endnu højere grad efterspørger de samme ting som før – nemlig et grundlæggende godt og pålideligt produkt. Ikke alle kunder er vendt tilbage til den kollektive trafik. Skal de vælge Midttrafik igen, er det nu endnu vigtigere med rettidighed, frekvens, komfort og ikke mindst attraktive billetpriser.

Skal kunderne opleve god basiskvalitet i den kollektive trafik i Region Midtjylland, skal ejerne – kommuner og region – sikre et godt serviceniveau, så kunderne møder et attraktivt udbud af kollektiv trafik.

Midttrafik vil som hidtil omsætte den økonomiske ramme til effektiv kollektiv trafik og have som erklæret mål at give ejere og kunder mest mulig kollektiv trafik for pengene.

Trafikplan for Midttrafik 2023-2026 bliver et af de vigtige værktøjer til at udstikke retningen for udviklingen af den kollektive trafik. Trafikplanen, der skal udarbejdes i løbet af 2022, skal omsætte strategiplanens mål til en klar retning for, hvordan den samlede kollektive trafik skal styrkes og samtænkes i de kommende år. Med udgangspunkt i kundernes virkelighed skal planen anvise, hvordan Midttrafik og ejerne med viden og erfaring styrker grundproduktet og hjælper kunden på hele rejsen. Planen skal udstikke retningen for udvikling af hovednettet, men også anvise en vej til optimal rolledeling, hvor hovedlinjer, bybus, lokalruter, flextrafik og bredere mobilitetsløsninger spiller optimalt sammen, og understøttes af den fysiske infrastruktur på vejene og på stoppestederne.

Målet er et samlet styrket mobilitetsbillede, der gør det lettere for Midttrafiks kunder at komme omkring.

God læselyst!

Claus Wistoft
Bestyrelsesformand

Jens Erik Sørensen
Direktør

Bestyrelsen har udpeget seks strategiske indsatsområder for Strategiplanen 2021-2024, som Midttrafik skal arbejde målrettet med de næste tre år:

Grøn omstilling i samarbejde med ejerne

Øget **fremkommelighed** for busserne, så buskunderne oplever bedre rettidighed og rejsetid

Bedre stoppesteder så ventetiden på bussen bliver mere indbydende. Projekter, hvor store knudepunkter og hubs med flere faciliteter bliver etableret (fx sikker cykelparkering og andre faciliteter)

Bedre flextrafik – bedre kobling mellem de åbne kørselsordninger i flextrafik og den kollektive bustrafik. Fremtidssikring af det kollektive trafikudbud i tyndtbefolkede områder

Fortsat **digitalisering** af Midttrafiks billetprodukter og effektivisering af interne processer

Ny normal – kundernes adfærd i en ny normalsituation efter COVID-19 skal være en fast del af opgaveløsningen.

De strategiske indsatsområder er beskrevet på side 6-19.

Vision og muligheder fra de seks strategiske indsatsområder bliver udmøntet til konkrete tiltag i Midttrafiks virksomhedsplan og de fire strategiske mål:

- Flere tilfredse kunder
- Dygtige leverandører
- Tilfredse bestillere
- En kompetent og effektiv organisation

Virksomhedsplanen er beskrevet på side 20-33.

STRATEGISKE INDSATS- OMRÅDER

Midttrafiks bestyrelse står bag arbejdet med strategiplanen i dialog med Midttrafiks ejere. Arbejdet er resulteret i seks strategiske indsatsområder:

- Grøn omstilling
- Fremkommelighed
- Bedre stoppesteder
- Bedre flextrafik
- Digitalisering
- Ny normal





GRØN OMSTILLING

Midttrafik og flere ejere har gennem en årrække arbejdet med grøn omstilling. Både EU- og national lovgivning har fremmet udviklingen, og den grønne omstilling er i høj grad på den politiske dagsorden.

Midttrafik bidrager sammen med ejerne til en mere miljøvenlig kollektiv trafik gennem udbud af bustrafik og flextrafik.

HOVEDKONKLUSIONER:

- Beslutningstagere, internationalt og nationalt, presser på for, at kollektiv trafik bliver CO2-neutral gennem lovgivning og aftaler
- Langt de fleste ejere har enten iværksat initiativer eller har planer for, hvordan kollektiv trafik bliver CO2-neutral inden 2030
- Ifølge Lov om trafikskaber er det den enkelte ejer, der afgør serviceniveauet og dermed også ambitionerne for grøn omstilling

UDFORDRINGER/MULIGHEDER/FORMÅL:

- Midttrafik skal sikre grøn omstilling, som er afbalanceret i forhold til økonomi, den teknologiske udvikling, markedet og branchens muligheder

BESTYRELSENS VISIONER:

- Bestyrelsen arbejder for CO2-neutral kollektiv trafik (bus, tog, flextrafik) inden 2030
- Garantivogne i Midttrafiks flextrafik kører udelukkende i elbiler eller tilsvarende teknologier senest i 2030

BESTYRELSENS MÅL/INDSATSER:

- Bestyrelsen vil løbende sætte grøn omstilling på den lokale, regionale og nationale dagsorden

- Bestyrelsen støtter grønne pilotprojekter og tværkommunale udbud
- Bestyrelsen arbejder for styrket markedsføring og information om kollektiv trafik som et grønt, klimavenligt valg, herunder på selve transportmidlerne

ADMINISTRATIONENS OPGAVER/INDSATSER:

- Administrationen har solid viden om teknologi, miljø og økonomi i forbindelse med grøn omstilling og har klare anbefalinger for omstilling af bybustrafik, lokale og regionale ruter, skolebusruter og for flextrafik i Midtjylland.
- Denne viden bliver bedst udmøntet i forbindelse med udbud, hvor rådgivningen sammen med ejerne og branchen skal bringes så tæt på de politiske beslutningstagere som muligt
- Administrationen skal kommunikere sine erfaringer løbende
- Administrationen skal indrette sin information og markedsføring, så den også tager højde for klimafortællingen. Samtidig skal den være troværdig i forhold til de opnåede resultater og kundernes primære krav til kollektiv trafik (antal afgang, rejsetid, pris og plads i bussen)



FREM- KOMMELIGHED

Trængsel på vejene er et stigende problem for mange borgere. Hvis ikke bussernes fremkommelighed bliver øget, forsvinder incitamentet for at tage bussen. Kunderne vil opleve produktet som upålideligt og ikke rettidigt. Løsningen vil ofte være, at valget falder på bilen, hvilket igen øger trængslen.

HOVEDKONKLUSIONER:

- Trængslen på vejene er stigende, særligt i større byområder, og giver øget rejsetider og ustabil drift
- Trængsel giver øgede udgifter til busdriften
- Dårlig fremkommelighed fører til, at flere kunder vælger bilen, og dermed øges presset på vejnettet yderligere

UDFORDRINGER/MULIGHEDER/FORMÅL:

- Kommunernes budgetter til kollektiv trafik og deres budgetter til vej anlæg hører ikke nødvendigvis hjemme i samme forvaltningsgren
- Regionen har fået lovgivningsmæssig mulighed for at investere i fremkommelighedstiltag
- Puljer i de kommunale anlægsbudgetter til busprioritering vil skærpe opmærksomheden på behovet og nødvendiggøre et mere systematisk arbejde med prioritering af en indsats
- En national pulje til medfinansiering ville naturligt kunne øge incitamenterne lokalt for at arbejde med fremkommelighed

BESTYRELSENS VISIONER:

- Bestyrelsen arbejder for bedre fremkommelighed for busserne i Midtjylland for at sikre mere stabil og kortere rejsetid for kunderne

- Bestyrelsen arbejder for at sætte fremkommelighed og højklasset kollektiv trafik på den politiske dagsorden, lokalt, regionalt og nationalt

BESTYRELSENS MÅL/INDSATSER:

- Sammen med otte østjyske kommuner og regionen arbejder bestyrelsen for mere højklasset kollektiv trafik (BRT, letbane)
- Midttrafik skal bruge hele paletten, ikke kun store BRT-løsninger, men også mindre virkemidler som fx busprioritering

ADMINISTRATIONENS OPGAVER/INDSATSER:

- Administrationen råder over data og kompetencer, som anvendes til solid rådgivning af ejerne
- Administrationen skal løbende medvirke til at sikre statslig medfinansiering af projekterne, formidle best practice mellem ejerne og søge indflydelse på kommunernes planlægning, så den kollektive trafik bliver styrket
- Når det er muligt, laver administrationen økonomiske konsekvensberegninger for investeringer
- Administrationen udarbejder en manual for busfremkommelighed til ejerne



BEDRE STOPPESTEDER

Stoppestedet er Midttrafiks ansigt udadtil for kunderne og det visuelle udtryk overfor ikke-brugere. Hvor mange vil overveje at sende deres barn afsted med bussen på første skoledag, hvis stoppestedet er svært fremkommeligt, mørkt og utrygt? Hvor mange vil vælge at kombinere cykel og bus, hvis de kan se, at cyklen ikke kan blive efterladt trygt og godt?

Kollektiv trafik er aldrig bedre end det svageste led, og stoppestederne er mange steder de svageste led. Det taler for en styrket og samlet indsats – og at Midttrafik skal have større ansvar på dette område.

HOVEDKONKLUSIONER:

- Stoppesteder er Midttrafiks ansigt udadtil. De er kundernes første møde med den kollektive trafik og har betydning for tryghed, sikkerhed og brug af kombinationsrejser med andre transportmidler
- Stoppestederne har vidt forskellig og svingende kvalitet

UDFORDRINGER/MULIGHEDER/FORMÅL:

- Generel forbedring af stoppestedforholdene i hele regionen
- Respekt for kommunernes forskellige byplanarkitektur og lokalplanlægning

BESTYRELSENS VISIONER:

- Bestyrelsen arbejder for et betydeligt kvalitetsløft af stoppestederne, der styrker kundernes oplevelse af tryghed, sikkerhed og oplevelse af komfort

BESTYRELSENS MÅL/INDSATSER:

- Bestyrelsen arbejder for etablering af 2-3 hubs som fremadskuende prestigeprojekter i strategiperioden, sammen med interesserede kommuner og eventuelt staten

- Bestyrelsen afsætter årligt beløb til en pulje ud fra mindreforbrug i trafikselskabets budget, der sammen med kommunal medfinansiering og eventuelle statslige puljer bidrager til en forbedring af stoppestederne
- Bestyrelsen har besluttet, hvilke kriterier der skal anvendes ved vurdering af ansøgninger
- Bestyrelsen er positiv overfor "frikommuneforsøg", der giver trafikselskabet øget indflydelse på stoppestederne

ADMINISTRATIONENS OPGAVER/INDSATSER:

- Administrationen har allerede udarbejdet en manual for indretning af stoppesteder, fra det lille stoppested til det store knudepunkt. Manualen skal bruges i rådgivningen og i vurderingen af ansøgninger fra kommunerne
- Administrationen kortlægger de forskellige stoppesteder og sikrer løbende og synlige forbedringer, der bliver kommunikeret som best practice overfor omverdenen
- Administrationen søger om eventuel statslig medfinansiering



BEDRE FLEXTRAFIK

Midttrafiks bestyrelse har besluttet, at der skal ske en harmonisering af de åbne kørselsordninger i flextrafik. Flextur, flexbus og plustur skal fremover være ét produkt med tre serviceniveauer. Der er behov for en forenkling af flere grunde.

Kollektiv trafik er et velfærdsgode og skal være et tilbud til alle borgere, så der er lige frihed og muligheder for borgerne i regionen. Midttrafik skal som trafikselvskab sikre reel mobilitet for borgerne og tilgængelige løsninger gennem attraktive produkter. Her rummer de nuværende åbne kørselsordninger en række åbenlyse problemer.

HOVEDKONKLUSIONER:

- Bestillingsprocessen trækker ned i brugerens overordnede oplevelse af de åbne kørselsordninger
- Lavt kendskab til produkterne udgør en barriere for førstegangsbrugere
- Flextrafik associeres med visiteret kørsel
- Øget kendskab kan skabe øget behov
- Høj fleksibilitet og bred målgruppe er flextrafiks største udfordring – men også største styrke

UDFORDRINGER/MULIGHEDER/FORMÅL:

- Midttrafik kan med harmonisering af de åbne kørselsordninger i flextrafik sikre fleksibel kollektiv trafik på landet og i de tyndt befolkede områder
- Kunderne får et produkt, der er kundevenligt i bestilling, betaling og en god kørselsoplevelse
- Midttrafik sikrer reel adgang og bred tilgængelighed til mobilitetsmulighederne med de åbne kørselsordninger gennem harmoniseringen
- Midttrafik udbreder kendskabet til produktet

BESTYRELSENS VISIONER:

- Bestyrelsen arbejder for et fleksibelt og reelt supplement til den kollektive trafik gennem harmonisering af de åbne kørselsordninger

- Bestyrelsen fremtidssikrer den kollektive trafik ved at øge samspillet med almindelig kollektiv trafik og forberede en højere grad af tilbringer-trafik parallelt med udvikling af knudepunkter og hubs.

BESTYRELSENS MÅL/INDSATSER:

- Bestyrelsen vil arbejde for en politisk opbakning til harmoniseringstiltagene
- Bestyrelsen vil arbejde for en styrket markedsføring af de åbne kørselsordninger

ADMINISTRATIONENS OPGAVER/INDSATSER:

Administrationen sikrer effektivering af bestyrelsens beslutninger om harmoniseringstiltag:

- At de åbne kørselsordninger skifter til ét navn, men med tre serviceniveauer
- At de åbne kørselsordninger bevarer de samme kørselsformer
- At de åbne kørselsordninger på adresse til adresse-kørsel får ensrettet taksten på tværs af kommuner
- At kommunegrænserne ophæves, så det er let gennemskueligt at bruge ordningen på tværs af regionen
- At de nuværende byzoner bevares, og der indsættes byzone i Herning Kommune
- At der indføres knudepunkt(er) i alle kommuner og i byzoner ved steder, hvor der er mulighed for anden kollektiv trafik, primært busterminaler og stationer

- At der indføres adresse til stoppesteds-kørsel i alle kommuner (Plustur)
- At Midttrafik får estimeret den nødvendige udvikling ved FlexDanmark for at forbedre og harmonisere bestillingen på Rejseplanen
- At Midttrafik fremover udbyder kørslen med krav om betalingsterminal i vognene, med henblik på at nedbringe mængden af kontanter til gavn for vognmænd og kundernes muligheder for betaling (skal aftales med Sydtrafik og FynBus)
- At der indføres tilnærmelsesvis bustakst på rejser til/fra knudepunkter, så kunderne kan benytte busbilletter
- At Midttrafik fremover udbyder kørslen med krav om foliering, med henblik på at skabe genkendelighed og adskillelse fra den visiterede kørsel
- Øget central kommunikation om de åbne kørselsordninger fra Midttrafik for at udbrede kendskabet
- At Midttrafik harmoniserer rejseregler og serviceparametre på kort og lang sigt
- Administrationen evaluerer harmoniseringen et år efter indførelsen af alle tiltag



DIGITALISERING

Bestyrelsen har udpeget retningen for administrationen og tydeliggjort, at digitalisering er et vilkår, som administrationen skal indarbejde som en konstant forbedring af driften.

HOVEDKONKLUSIONER:

- Mere end 90 % af Midttrafiks kunder foretrækker at betjene sig selv med digitale services
- Under 10 % af Midttrafiks kunder er digitalt udfordrede borgere, som har svært ved at bruge de offentlige selvbetjenings-systemer
- Der vil også i fremtiden være et digitalt b-hold, som vil kræve at servicen indrettes herefter

UDFORDRINGER/MULIGHEDER/FORMÅL:

- Digitalisering kan forbedre servicen 24/7/365 for kunder, som ønsker at betjene sig selv
- Digitalisering kan effektivisere administrationens processer
- Analoge services fordrer fastholdelse af den personlige betjening via telefon og skranke, at der er indgået aftaler med borgerservices, og at der er besluttet forsøg med betaling via bankoverførsel

BESTYRELSENS VISIONER:

- Bestyrelsen har tidligere besluttet en digitaliseringsstrategi, der skal sikre en proaktiv og fremtidssikret tilgang til digitalisering. Strategien skal tage højde for, at Midttrafik har kunder, som i høj grad efterspørger digitale selvbetjeningsløsninger, samtidig med at andre kunder fortsat efterspørger analoge løsninger som fx

telefonisk kundeservice og personlig hjælp ved Midttrafiks kundecenter eller kommunernes borgerservices

ADMINISTRATIONENS OPGAVER/INDSATSER:

- Gennem virksomhedsplanen forpligter administrationen sig til løbende at undersøge og indarbejde kundernes efterspørgsel efter digitale løsninger og at lave løbende effektiviseringer fx let tilgængelig behandling af store mængder data om benyttelse af kollektiv trafik, rettidighed, brug af robotteknologi til simple arbejdsopgaver, mere fleksible arbejdspladser med fx mulighed for hjemmearbejde og flere digitale møder
- Administrationen afsætter budget og ressourcer til at sikre tilstrækkelig handling på den digitale omstilling
- Administrationen kompetenceudvikler medarbejderne til at stå stærkest muligt i den digitale omstilling

ADMINISTRATIONEN FORTSÆTTER I TO SPOR:

- Digitalisering af så mange serviceydelser som muligt for den del af kunderne, som efterspørger selvbetjeningsprodukter fx digitale køreplaner, betalingsapp, rejsekort, rejseplanen, digital rejsegaranti mv., også inden for flextrafik
- Fortsat fastholdelse af et analogt spor, der giver mulighed for personlig og telefonisk betjening for kunder, som ikke er digitalt orienterede



NY NORMAL

Ny normal er ikke en genopfindelse af den kollektive trafik, men en tilpasning og videreudvikling af de produkter, som Midttrafik tilbyder i dag. Det sker gennem lydhørhed over for kundernes nye transportvaner og behov, politisk fokus på trafikelskabets økonomiske vilkår og udvikling af den kollektive trafik.

HOVEDKONKLUSIONER:

- COVID-19 har betydet, at langt færre bruger kollektiv trafik. Staten har under pandemien opfordret borgerne til at undgå at bruge den kollektive trafik; folk er utrygge og har fået ændrede transportvaner. Undersøgelser viser, at 8 % ikke vil bruge kollektiv trafik fremover, 15 % er usikre.
- I 2022 forventer trafikelskaberne at være på 87 % af normalen
- Risiko for nødvendig kapacitetstilpasning på grund af faldende passagertal og indtægter efter 2022

UDFORDRINGER/MULIGHEDER/FORMÅL:

- Kollektiv trafik er kritisk infrastruktur og et velfærdsgode, der kan bidrage til mindre trængsel i større byer og spiller en væsentlig rolle i grøn omstilling
- Hvordan får Midttrafik udviklet en kollektiv trafik, der tilbageerobrer kunderne, får nye kunder og samtidig er tilpasset en Ny Normal?

BESTYRELSENS VISIONER:

- Bestyrelsen vil i tæt samarbejde med ejerne og staten arbejde for at få kunderne tilbage på samme niveau som før COVID-19. Det kræver en bred vifte af virkemidler, ændring af en række services og opbakning fra ejerne og staten.

BESTYRELSENS MÅL/INDSATSER:

- Bestyrelsen vil arbejde for, at ejerne sikrer økonomiske rammer for den kollektive

trafik. Midttrafik skal have mulighed for at koordinere og effektivisere overfor kunder og interessenter på en måde, der fortsat sikrer den kollektive trafiks rolle som kritisk infrastruktur og som en hjørnesten i den offentlige grønne omstilling

- Bestyrelsen vil arbejde for, at staten, KL og DR medvirker til at sikre en økonomisk fornuftig overgangsløsning i årene efter COVID-19

Bestyrelsen har besluttet en konkret handlingsplan, som administrationen har gennemført eller vil gennemføre:

- Sikring af tryghed og sikkerhed
- Takstpolitik, der imødekommer nye transportbehov, og tiltrækker flere kunder
- Bedre information til kunderne
- Bedre kombinationsrejser
- Mere effektiv kollektiv trafik
- Flere kunder gennem højklasset kollektiv trafik

ADMINISTRATIONENS OPGAVER/INDSATSER:

Ny normal gælder på tværs af alle Midttrafiks indsatsområder. Nedenfor nævnes initiativer tilknyttet Ny normal for hvert indsatsområde:

Stoppsteder

Etablering af hubs, forsøg med cykelmedtagning, generelt kvalitetsløft etc.

Fremkommelighed

Rådgivning om BRT og letbane - støtte alle former for busprioritering

Grøn omstilling

Sammenhæng mellem ny normal og grøn omstilling. Den kollektive trafik har en stærk rolle at spille i forhold til at være kritisk, grøn infrastruktur i en ny hverdag efter COVID-19 med nye transportmønstre. En sammenhængende klimafortælling.

Mobilitet og sammenhæng

Harmonisering af åbne kørselsordninger i flextrafik og etablering af flexbus mv., hvor der ikke er kundegrundlag til busser. Bedre sammenhæng mellem cykel og kollektiv trafik.

Digitalisering

Pendlerklip, billige dagsbilletter og andre tilpassede fleksible produkter tilsvarende nye transportvaner hos kunderne som følge af øget hjemmearbejde mv. Digitalisering af rejsegaranti, Letbanen på Midttrafik live etc.

Ny normal – markedsføring

Markedsføringskampagner med fokus på tryghed (fase 1), win back (fase 2) og nye kunder (fase 3)

MIDTTRAFIKS VIRKSOMHEDS- PLAN

Midttrafik har fire strategiske mål:

FLERE TILFREDSE KUNDER

Midttrafik skal arbejde på at vinde kunderne tilbage og forsøge, at få lejlighedsvisrejsende kunder til at bruge bus, tog og letbane mere. Midttrafik har særligt fokus på de unge kunder, ikke kun fordi de er mange, men fordi de er trendsættende for resten af samfundet.

DYGTIGE LEVERANDØRER

Dygtige leverandører er en forudsætning for at nå målet om flere tilfredse kunder.

TILFREDSE BESTILLERE

God kollektiv trafik kræver et godt samarbejde med bestillerne. Strategiplanen beskriver de områder, Midttrafik skal have fokus på for at få tilfredse bestillere.

EN KOMPETENT OG EFFEKTIV ORGANISATION

Strategiplanen beskriver de overordnede indsatser, der skal sikre, at Midttrafik har tilfredse og dygtige medarbejdere og en kompetent og effektiv organisation.





FLERE TILFREDSE KUNDER

Midtrafik skal fortsat arbejde for, at kunderne og borgernes holdning til den kollektive trafik bliver forbedret. Skal kunderne have en positiv holdning til kollektiv trafik, skal Midtrafik levere hver gang, og altid overholde, hvad kunderne er blevet lovet.

Kollektiv trafik er fortsat mærket af COVID-19 krisen, og vil sandsynligvis være det i en del år fremover. Undersøgelser viser, at borgerne fremadrettet vil transportere sig lidt sjældnere til arbejde og til færre møder i arbejdstiden. En del borgere vil transportere sig mere med bil, cykel og til fods. Midtrafik skal nøje følge udviklingen, der kan røkke ved kundernes transportmønstre fx forskydning af myldretiderne.

Post COVID-19 kræver derfor stor opmærksomhed på produkttilpasninger, som modsvarer kundernes nye adfærd og transportvaner. Det er i alt fra billetter til større flexarealer i busserne, så det fx er nemt at medbringe sin cykel. I den forbindelse skal Midtrafik sikre, at kontrakterne ikke bliver en hindring for den ønskede udvikling.

Der vil fortsat være brug for tryghedsfremmende tiltag, tilpasset pandemiens udvikling for at sikre, at kunder og chauffører er så trygge som muligt. Undersøgelser viser, at en del kunder stadig er utrygge, når de rejser med bussen. De har en forventning om, at Midtrafik fortsat sikrer god plads i busserne, og fastholder de

forskellige hygiejneinitiativer, som er iværksat. Midtrafik skal forsøge at vinde de kunder tilbage, som er forsvundet fra den kollektive trafik, fordi de har fundet andre transportmuligheder i kølvandet på COVID-19. Flere kunder kræver, at ejerne investerer mere i kollektiv trafik med øget frekvens og fremkommelighed for at sikre rettidighed.

GOD BASISKVALITET

Midtrafik skal i de kommende år fortsætte med initiativer, der skal fastholde og forbedre kvaliteten i og omkring busserne. Det er fx gennem mere incitament for busselskaberne til at skaffe tilfredse kunder og øget kvalitetskontrol på busmateriel, så produktet altid er i orden. Uddannelse af chauffører skal sikre, at kunderne får en god oplevelse, når de rejser med Midtrafik.

Bus, tog og letbane til tiden er en forudsætning for tilfredse kunder. Vi skal systematisk overvåge rettidigheden og skal komme med anbefalinger til kommunerne om, hvad de kan gøre for at sikre bus til tiden. Bonusprogrammet, Midtrafiks bedste busselskab, skal fast-

holdes i kontrakterne. Hermed får busselskaberne et ekstra incitament til at gøre det bedre og skaffe tilfredse kunder,

Der skal fortsat være en effektiv billet- og kvalitetskontrol i bus, tog og letbane. De indsamlede data skal bruges til at målrette indsatsen der, hvor der er meget snyd eller der, hvor kvaliteten trænger til et løft. Opfølgningen skal være effektiv. Eventuelle fejl skal rettes hurtigt.

Midtrafik skal løbende foretage målinger af kundetilfredsheden, så der hurtigt kan sættes ind og handles på eventuelle problemer i driften. Tilfredshedsmålinger bliver suppleret med mere kvalitative målinger, som giver et bedre input til fremtidige løsninger.

Endvidere skal Midtrafik fortsætte med uddannelsesprogrammet Fly High. Her er formålet at dygtiggøre chauffører og driftsledere inden for kundeservice, så kunderne altid møder smilende og dygtige chauffører.

KUNDESERVICE FRA FLERE FORSKELLIGE KANALER

Det skal være nemt for kunderne at få kontakt til Midtrafik. Kunderne kan derfor få kontakt med Midtrafik gennem flere forskellige kanaler. De senere år er der sket en stigning i kontakten via de sociale medier, mens de personlige og telefoniske kontakter er faldende.

Facebook bliver fastholdt som informationskanal, fordi mediet er en god mulighed for at nå mange kunder hurtigt, fx ved driftsforstyrrelser og information om nye produkter. Udover at måle på antallet af brugere, der synes godt om Midtrafik, skal vi sikre, at dialogerne på Facebook i højere grad bruges til at overvåge kundernes spørgsmål, interesser og vurdering af Midtrafik.

Midtrafik skal udvikle et mobilt kundecenter, som tager ud i Region Midtjylland og møder kunderne, der hvor de er. Et mobilt kundecenter erstatter forsøget med en kundeambassadør.



Kundeservice skal i højere grad være mere individuel. Det kan fx være information om forstyrrelser i driften som pushbeskeder via telefonen. Robotteknologi kan give bedre selvbetjeningsmuligheder, når kunderne er på farten fx selvgodkendelse af rejsegaranti.

NEM BILLETTERING

Midtrafik tilbyder en bred palette af betalingsmuligheder fx app, rejsekort og MobilePay. Kunderne skal have frit valg mellem forskellige betalingsplatforme, så de kan vælge den betalingsform, de er mest komfortable med. Alle nye billetprodukter og betalingsmuligheder skal være nemme og forståelige at bruge. COVID-19 pandemien sætter også sit aftryk på billetteringen. Nu skal der være billettertyper, som passer til nye rejsemønstre fx et fleksibelt pendlerkort for de kunder, som både arbejder ude og hjemme.

Trafikselskaberne i Danmark samarbejder om et projekt, der skal gentænke rabat til

God information før, under og efter rejsen har stor betydning for kundernes tilfredshed.

unge kunder på forskellige parametre. Både bestillingsflow og billetprodukternes egen-skaber skal forenkles og tilpasses til de unges livssituation.

INFORMATION PÅ FARTEN

God information før, under og efter rejsen har stor betydning for kundernes tilfredshed. Midtrafik skal skabe merværdi for kunderne gennem smarte og enkle løsninger til at søge rejser, købe billet eller se om bussen er forsinket. Midtrafik skal løbende tilpasse sine digitale løsninger, så de svarer til kundernes behov.

Mål

- Vinde kunderne tilbage efter COVID-19
- Få lejlighedsvisrejsende kunder til at rejse mere og tiltrække nye lejlighedsvisrejsende kunder
- En tryk rejse post COVID-19
- Særligt fokus på de unge

Særlige fokusområder

- Kundeservice gennem forskellige kanaler
- Tilbud til digitalt udfordrede borgere
- Målrettet kommunikation
- Udvikling af den kollektive trafik i tyndt befolkede områder gennem harmonisering af flextrafik
- Forbedret busindretning tilpasset nye kundeønsker og transportadfærd
- Den grønne omstilling og en klimafortælling

Når der af og til er noget, som forstyrrer bus-trafikken, skal kunderne inden for få minutter modtage hurtig og præcis besked via Rejseplanen, Midttrafik live, Facebook og midttrafik.dk. Midttrafik live og lignende tjenester skal videreudvikles, så de i højere grad giver individuel og tilpasset information til den enkelte kunde.

BRUGERINDFLYDELSE

Midttrafiks opgave er konstant at udvikle forretning og arbejdsmetoder til at give kunden en endnu bedre oplevelse. Midttrafik sætter pris på kundernes vurderinger, fordi det giver mulighed for at forbedre produktet.

Midttrafiks opgave er konstant at udvikle forretning og arbejdsmetoder til at give kunden en endnu bedre oplevelse.

Passagerrådet, ungepanelet, brugerundersøgelser og skriftlige henvendelser via Facebook og midttrafik.dk er blot nogle af de steder, Midttrafik får input og bliver klogere på, hvor udfordringerne er. Eksisterende løsninger skal løbende evalueres og revurderes, så der skabes nye og bedre løsninger i tråd med kundernes behov og efterspørgsel.

Viden og data skal forbedre grundlaget for prioritering af udviklingsprojekter.

Målet er, at Midttrafik fremstår som en åben og lyttende organisation, og at kundernes forbedringsforslag bliver brugt til at lave endnu bedre produkter.

DEN GRØNNE OMSTILLING

Midttrafik går foran i den grønne omstilling af kollektiv trafik. Bestillerne bliver præsenteret for og rådgivet til at vælge alternative drivmidler. I arbejdet med udbud arbejder Midttrafik for, at den grønne omstilling bliver en god business case for bestilleren.

Udviklingen i den grønne omstilling bliver målt og overvåget ved at sammenligne



antallet af kilometer, der årligt tilbagelægges på henholdsvis fossile brændstoffer og ikke fossile drivmidler som fx el.

Der er fokus på kommunikation og markedsføring over for borgerne, når en bestiller vælger grønne alternativer. I takt med elbilerne udbredelser stiger støt, vil miljøargumentet for den kollektiv trafik blive udfordret. Med til klimafortællingen hører derfor også, at kollektiv trafik bidrager til mindre trængsel og bedre trafiksikkerhed.

STOPPESTEDER OG HUBS

Midttrafik ønsker at give kunderne en god modtagelse i form af faciliteter, der skaber tryghed, tilgængelighed, komfort og be-

kvemmelighed. Med stoppestedsmmanualen i hånden skal Midttrafik arbejde for at skabe en bedre kundeoplevelse gennem en ensretning af stoppestederne hos ejerne, der ligeledes skal højne kvaliteten. Stoppestederne skal tilbyde faciliteter, der gør det let for kunderne at bruge kollektiv trafik. Det kan fx være sikker cykelparkering med mulighed for opladning. Midttrafik skal kontinuerligt afsøge muligheden for oprettelse af hubs i forbindelse med ny infrastruktur, byfornyelsesprojekter eller eksisterende knudepunkter.

Skal kunderne have en positiv holdning til kollektiv trafik, skal Midttrafik levere hver gang



DYGTIGE LEVERANDØRER

Leverandørerne skal i højere grad inddrages gennem entreprenørmøder, hvor den kollektive trafiks udfordringer og muligheder bliver drøftet. Leverandørerne skal være godt klædt på og medvirke til at udvikle den kollektive trafik.

Mål

- Sikre at leverandører leverer et godt produkt
- God kundeservice gennem uddannelse og dialog

Særlige fokusområder

- Samarbejde med og inddragelse af leverandørerne
- Fortsætte uddannelse i kundeservice og driftsledelse
- Incitament for tilfredse kunder
- Brug af data til at skabe incitament til forbedringer
- Overvåge branchens evne til at tiltrække arbejdskraft
- Kompetent driftsledelse hos leverandørerne

Post COVID-19 stiller krav om øget fleksibilitet fra leverandørernes side. Det er vigtigt, at de er interesserede i at medvirke i projekter, som kan forbedre den kollektive trafik (fx cykelmedtagning, kortbetaling mv.).

INFORMATION OG SAMARBEJDE

ChaufførNet er den direkte dialog mellem Midttrafik og leverandører/chauffører om spørgsmål, der vedrører driften eller betjening af kunder. Midttrafik skal arbejde på, at flere chauffører kommer på Chaufførnet. Chaufførnet skal udvikles i takt med behovet for information og samarbejde mellem parterne. Det kan fx være i form af video-sekvenser for de chauffører, som foretrækker at tilegne sig viden på denne måde.

Midttrafik har i fællesskab med 3F og Dansk Person Transport udviklet et digitalt værktøj, hvor alle chauffører kan komme med forslag til justeringer eller forbedringer af køreplanerne. Der skal løbende ske en evaluering af

indberetningssystemet. Midttrafik skal sikre, at flest mulige entreprenører og deres ansatte bruger systemet, og at de indkomne forslag bliver anvendt til at forbedre køreplanerne.

BOD OG BONUS

Leverandørerne skal fortsat have mulighed for at deltage i Midttrafiks bonusmodel 'Bedste busselskab', hvor kunderne gennem simple målinger vurderer busselskabernes service-niveau.

Bonusmodellens datagrundlag skal i højere grad bruges til at give leverandørerne indsigt i hidtidig performance og skabe incitament til forbedringer.

UDDANNELSE I KUNDESERVICE

Undersøgelser viser, at chaufføren har overordentlig stor betydning for kundernes oplevelse af den kollektive trafik. Chaufføruddannelsen Fly High har været på pause på grund af COVID-19 og mandskabs-

mangel, men starter op igen. Midttrafik skal løbende udvikle Fly High med udgangspunkt i kundernes ønsker til, hvad en god chauffør er.

OVERVÅGNING AF BRANCHENS EVNE TIL AT TILTRÆKKE ARBEJDSKRAFT

Transportbranchen har over en periode manglet chauffører, og problemet er tiltagende. Dette gælder både gods- og passagertransportbranchen.

Der er angivet forskellige årsager til, at transportbranchen lider under manglen på chauffører:

På den korte bane er det en udfordring, at fritstillede chauffører under COVID-19 pandemien har valgt at søge mod andre brancher. Det har medført, at branchen oplever en flaskehals efterhånden som, efterspørgslen igen stiger som følge af konjunktoren.

Undersøgelser viser, at chaufføren har overordentlig stor betydning for kundernes oplevelse af den kollektive trafik.

På den lange bane er det hovedsagelig en udfordring, at branchen ikke får tilført tilstrækkeligt med nye og yngre chauffører, da mange ældre chauffører forlader branchen på grund af pension. Tendensen bliver forværret af, at der i andre dele af transportbranchen er et stigende behov for chauffører i kraft af flere opgaver.

Midttrafik har udarbejdet et handlingskatalog, der kan blive sat i værk i tilfælde af akut chaufførmangel enten hos det enkelte busselskab eller i branchen generelt. Midttrafik skal arbejde for, at chaufførerne bliver sikret gode arbejdsforhold fx gennem chaufførfaciliteter, kontraktkrav om arbejdsmiljøcertificering og belønning af selskaberne for at uddanne chaufførerne til faglærte.

Samtidig skal Midttrafik bidrage til en positiv fortælling til potentielle chauffører om, hvad branchen kan tilbyde.

BEREDSKAB TIL HÅNDTERING AF DRIFTSFORSTYRELSE

Ligesom driftsforstyrrelser er til gene for kunderne, besværliggør de også chaufførernes arbejde. Midttrafik har derfor oprettet et døgnberedskab, der giver mulighed for hurtig indberetning og videreformidling af forhold som fx vejarbejder eller udgåede ture, der kan forstyrre driften.

Midttrafik live er et godt redskab til at overvåge kapaciteten for chaufførerne. Bussernes realtidssystem leverer solide data, der muliggør en løbende justering af køretider.

Systemer og processer omkring indberetning af driftsforstyrrelser skal løbende udvikles. Arbejdsgangen skal være effektiv med en hurtig videreformidling til chauffører og kunder.





TILFREDSE BESTILLERE

Midttrafik skal sikre, at bestillerne får mest muligt kollektiv trafik for pengene. Der skal være bedre og mere sammenhæng mellem bus, tog, letbane og flextrafik. Cykler, løbehjul og andre lignede transportformer skal tænkes sammen med den kollektive trafik.

Mål

- Midttrafiks ejere bestiller kollektiv trafik hos Midttrafik. Kerneopgaven er at koordinere ejernes ønsker. Midttrafik skal omsætte ønskerne til sammenhængende effektiv kollektiv trafik for kunderne inden for de økonomiske rammer.

Fokusområder

- God planlægning ud fra bestillerens ønsker og kundernes behov
- Proaktiv rådgivning på alle forhold omkring kollektiv trafik
- Sammenhængende rådgivning om de forskellige former for kollektiv trafik og andre mobilitetsformer i tilknytning hertil, herunder den grønne omstilling
- Sikre stabil drift og god kvalitet, så bestillerne får værdi for pengene

Midttrafik skal sikre effektiv drift af de forskellige løsninger, uanset hvilken transportløsning der bliver valgt af bestillerne. Midttrafiks udbud skal gennemføres med mest mulig konkurrenceudsættelse og brug af alle værktøjer, der kan sikre ejernes ønsker om balance mellem pris og kvalitet.

PLANLÆGNING OG RÅDGIVNING

Midttrafik skal tilbyde rådgivning om bredere mobilitetsløsninger. Det kan fx være bedre samspil mellem kollektiv trafik og mere individuelle transportformer som delebiler, samkørsel eller cykler, herunder hubs og digitale transporttjenester. Midttrafik skal sikre sammenhæng i planlægningen af ønsker og ambitionsniveau i kommuner og region.

Køreplanlægningen skal tilbyde de produkter, som kunderne efterspørger og ramme de målsætninger, som ejerne har. Midttrafik skal levere rådgivning om alle kollektive transportformer: letbane, lokaltog, bybusser,

regionalbusser, traditionelle busruter med store og små busser og flextrafik.

Midttrafik skal sørge for sammenhæng mellem de forskellige produkter, og gøre det nemt for kunderne at bruge. Der skal være et godt samspil mellem tog og busser. Indtægterne i den kollektive trafik skal fastholdes, og det gøres ved at øge kundetilfredsheden.

Midttrafik skal arbejde tæt sammen med kommuner og region, både på administrativt og politisk niveau. Kollektiv trafik og sammenhængen til udvikling af by-, bolig- og erhvervsområder skal bringes højere op på den kommunale og regionale dagsorden.

Midttrafik bistår ejerne ved effektivisering af forskellige former for kommunal kørsel. Det sker gennem støtte til udbud, overordnet planlægning eller egentlig trafikstyring og konkret tilrettelæggelse af kørslen – sammen med regionens patienttransport, kommunernes handicapkørsel og andre former for kørsel.



Hvert fjerde år skal Midttrafik udarbejde en overordnet trafikplan, der sætter retningen for serviceniveauet i Midtjylland. Sideløbende hermed udarbejder Midttrafik områdeplaner, der konkretiserer det forventede serviceniveau i bestemte geografiske områder af Midtjylland.

DEN GRØNNE OMSTILLING

Den grønne omstilling ligger højt på bestillerens dagsorden. Midttrafik rådgiver om alle typer af drivmidler. Har en ejer særlige miljø- og klimaønsker, kan Midttrafik rådgive om tiltag til at reducere brændstofforbrug, reduktion af CO₂-udslip og begrænsning af luftforurening. Midttrafik laver gerne business-cases til ejerne, især i forbindelse med udbud.

Udvikling af drivmidler går stærkt. Det er Midttrafiks opgave at vejlede om den grønne omstilling af den kollektive trafik. Midttrafik skal i samarbejde med kommuner, region og entreprenører gennemføre forsøg med fremtidens grønne løsninger i den kollektive trafik

– både på i bus- og flextrafikken. Samtidig skal der være fokus på effektiv planlægning. Jo flere kunder bussen medtager, jo mere miljøvenlig er den.

Midttrafik skal sammen med bestillerne sætte mål for den grønne omstilling.

STOPPESTEDER

Stoppestedet er en vigtig del af den samlede oplevelse for kunderne, både når de venter på busser og ved skift. Samtidig er det den kollektive trafiks ansigt udadtil. Midttrafik vil derfor arbejde for at løfte kvaliteten med ambitiøse projekter som fx hubs, men også med forbedring af mangelfulde stop, der i dag sænker rejsekvaliteten og undergraver den kollektive trafiks image.

Kommunerne og staten har ansvaret for stoppesteder og stationer. Bestillerne kan trække på Midttrafiks erfaring i indretning af stoppestederne. Det er kommunernes ansvar at opføre, udvikle og vedligeholde stoppe-

steder. Det betyder, at der er stor diversitet i ejerens prioritering af emnet og hvad der lokalt anses som acceptable løsninger. Der er ligeledes stor forskel på designet af stoppestedsudstyr i Midttrafiks område.

Midttrafiks stoppestedsmmanual er et værktøj, som kan bruges til vejledning og inspiration for bestillerne. Manualen skal sikre et højere kvalitetsniveau på stoppestederne på tværs af kommunegrænserne.

Midttrafik har lavet en stoppestedspulje, hvor bestillerne kan ansøge om medfinansiering af kommunernes anlæg eller kvalitetsløft af stoppesteder med op til 50 % medfinansiering. Puljen begrænser ikke kommunernes mulighed for at søge om yderligere tilskud – fx fra statslig side.

Midttrafik skal arbejde for etablering af 2-3 hubs, som skal tjene som demonstrationsprojekter, til inspiration for kommuner og region.

STABIL DRIFT OG HØJ KVALITET

Driften skal være stabil og leve op til den kvalitet, der fremgår af kontrakterne. Kunderne skal kunne stole på kørslen. Andelen af udgåede ture skal begrænses til et absolut minimum. Kørslen skal være så rettidig som mulig. Det er især en stor udfordring i større byer i myldretiden. Realtidsdata hjælper både selskaber og kunderne til at begrænse den negative oplevelse ved forsinkelser. Midttrafik har en særlig opgave med at håndtere kundeønsker til betjeningen og følge op på kundehenvendelser, når kvaliteten ikke er god nok.

Bestillerne er ansvarlige for at medvirke til at sikre, at kunderne oplever, at den kollektive trafik har høj kvalitet og giver dem værdi for pengene. Undersøgelser viser, at behovet for forbedringer er størst på de områder, hvor bestillerne har det direkte ansvar. Næmlig antallet af afgang, tilgængeligheden af den kollektive trafik og at bussen er hurtigt fremme.

EN KOMPETENT OG EFFEKTIV ORGANISATION

Usikkerheden om udviklingen i COVID-19 pandemien globalt og i Danmark understreger behovet for, at der udvises rettidig omhu. Der skal lægges en strategi for at håndtere udfordringerne på et to-tre-årigt sigte.

COVID-19 beredskabet skal sikre, at organisationen fungerer bedst muligt trods COVID-19. Medarbejderne skal være trygge. Beredskabet har udarbejdet en beredskabsplan, som beskriver, hvilke handlinger vi skal tage i pandemiens forskellige stadier. Formålet med beredskabsplanen er at forebygge smitte på Midttrafiks lokationer, at opnå den højeste mulige tryghed blandt medarbejderne, og at ledelse og medarbejdere ved, hvordan de skal handle i situationer, hvor der opstår smitte med COVID-19. Det skal være tydeligt for alle, hvilke smitteforebyggende initiativer Midttrafik kan tage.

MÅLSTYRING

Midttrafiks målstyringsprogram sikrer gennemførelse af strategien. Konkrete mål og nøgleaktiviteter i strategiplanens periode skal sikre, at strategiplanens overordnede mål nås. Målene bliver nedbrudt til afdelings- og medarbejdermål. På tværs af organisationen fastholdes tværgående mål som fx telefonbesvarelsesetid, sagsbehandlingstid, og på vores evne til at gennemføre projekter til tiden.

På personalesiden fastholdes tværgående mål for sygefravær, medarbejderomsætning og medarbejdertilfredshed. En månedlig nøgletalsrapport med indsamlet og bearbejdet data giver ledelsen mulighed for en fælles vurdering af målopfølgningen og en efterfølgende drøftelse af ændrede prioriteringer, løbende forbedringer og udvikling.

En årlig personaledegrundelse dokumenterer målopnåelsen.

Midttrafik har førertrojen i flere vigtige projekter fx hubs, app-udvikling og elektrificering. Midttrafik skal gennemføre projekter til tiden med rette kvalitet og inden for den aftalte økonomiske ramme.

DIGITALISERING

Digitaliseringens muligheder skal udnyttes til at forny, forenkle og forbedre. Midttrafik skal skabe bedre produkter og smartere tjenester, som er enkle at bruge, effektive og pålidelige for kunderne.

Nu og i de kommende år har Midttrafik en stor opgave i at sikre, at organisering og organisa-

tionens kompetencer følger med udviklingen. Generelt er der brug for digitale færdigheder på et højt niveau, da anvendelse og udveksling af digitale informationer er hastigt stigende. Digitale færdigheder vil gøre den enkelte medarbejder i stand til at se muligheder for bedre og mere effektiv produktion og service.

Midttrafik skal kombinere viden om kundernes ønsker med de muligheder, som robotteknologien giver. Udvikling af robotteknologiske løsninger, som fx selvgodkendelse af rejsegaranti, kan gøre livet nemmere for både Midttrafik og kunderne.

Midttrafik råder over betydelige mængder produktdata, som skal nyttiggøres endnu mere i BI til glæde for vores planlægning og dialog med bestillerne.

OMKOSTNINGSBEVIDSTHED

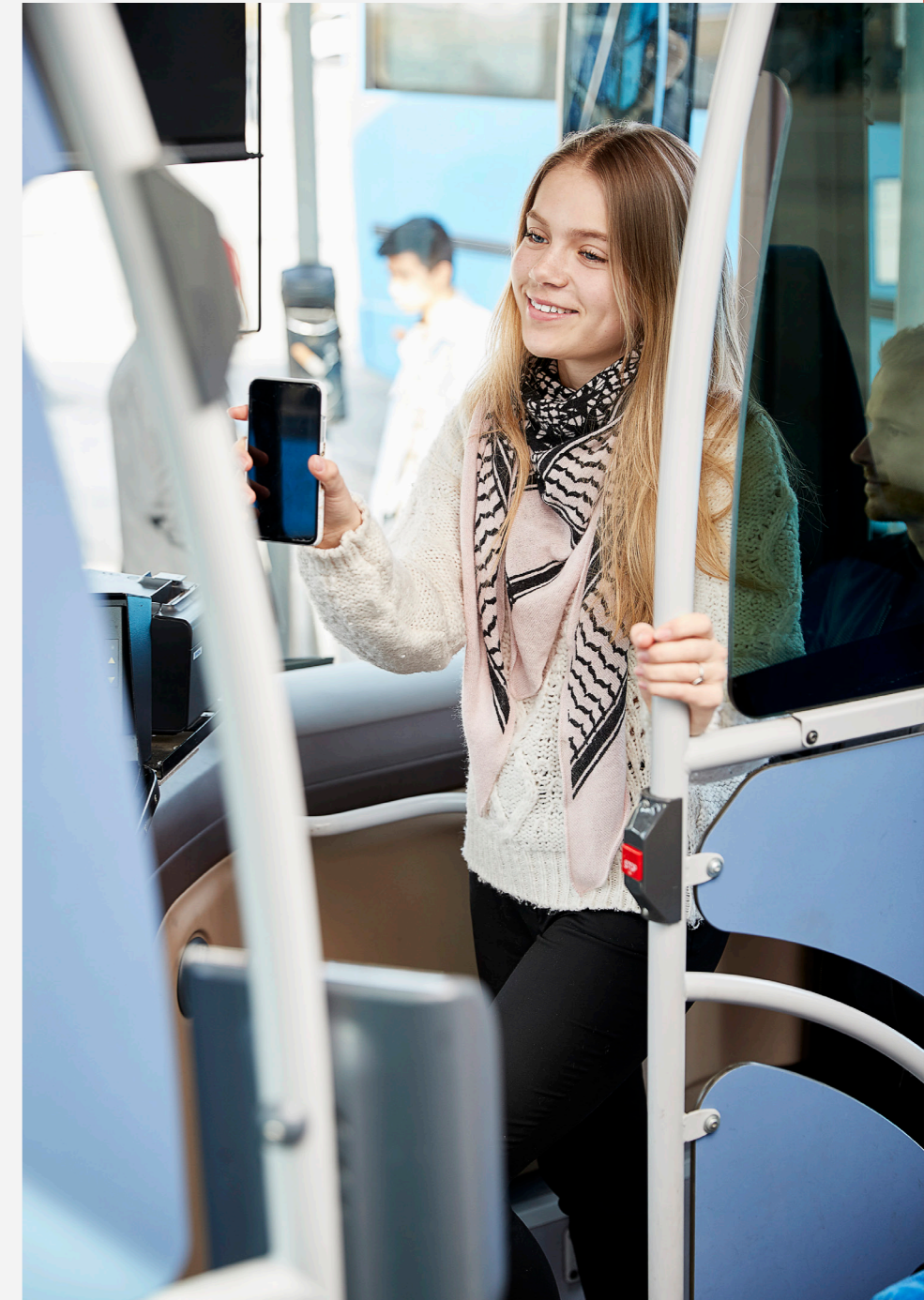
Midttrafik skal fortsat være landets billigste trafikselskab målt i administrationsudgifter i forhold til omsætning. Det kræver konstant prioritering og effektivisering. Derfor er der til stadighed behov for at vurdere, om opgaver skal konkurrenceudsættes og eventuelt outsources. Der er behov for omkostningsbevidst-

Midttrafik skal skabe bedre produkter og smartere tjenester, som er enkle at bruge, effektive og pålidelige for kunderne.

hed i alle led, tydelig målopfølgning og sikring af effektive arbejdsprocesser. Midttrafik skal gennem effektive udbud og god planlægning sikre ejerne omkostningseffektiv kørsel og årvågent sikre, at der er styr på økonomien.

FORTSAT KOMPETENCEUDVIKLING

Krav til nye kompetencer kommer mange steder fra. Det kan være ændrede kundekrav, ny teknologi, ændret lovgivning, øget digitalise-



Mål

- Fastholde tilfredse medarbejdere
- Dygtiggøre ledere og medarbejdere
- Ansætte de rigtige medarbejdere

Fokusområder

- Fortsætte den digitale omstilling
- Fastholde målstyring og omkostningsbevidsthed
- At videreudvikle organisationens kundefokus
- Tryghed under og efter COVID-19

ring m.m. COVID-19 pandemien har fordret en ændring i måden at arbejde på. Alle medarbejdere har skulle være ekstraordinært fleksible, kreative og samarbejde på tværs af organisationen. COVID-19 har påvirket kundernes behov og transportadfærd. Det stiller krav til, at Midttrafik kontinuerligt overvåger udviklingen og tilpasser produkter og serviceydelser, så de modsvarer kundernes nye adfærd og transportvaner.

I denne strategiperiode skal der især være fokus på at udvikle organisationens digitale kompetencer, kundefokus, rådgivning og professionel leverandørstyring.

Midttrafik skal arbejde mere strategisk med kompetenceudvikling, der ruste både organisation, den enkelte leder og den enkelte medarbejder til fremtiden. Fokus skal være på de kompetencer, de forskellige roller og stillinger kræver. Hvilke kompetencer har Midttrafik nu, og hvilke kompetencer skal Midttrafik have på sigt for, at organisationen til stadighed leverer gode resultater og når målene i strategiplanen. I denne strategiperiode skal der især være fokus på at udvikle organisationens digitale kompetencer, kundefokus, rådgivning og professionel leverandørstyring.

REKRUTTERING OG FASTHOLDELSE

Kravet til kompetenceudvikling medfører, at organisationen skal have evnen til at ansætte medarbejdere med de rigtige kompetencer. Midttrafik skal gennemgå rekrutteringsprocessen og kvalitetssikre i alle led, så ansættelser ender i det bedste match både på kompetencer og mind set. Det er såvel en ledelsesopgave som en HR-faglig opgave.

Fastholdelse af medarbejdere er ligeledes en vigtig ledelsesopgave. Midttrafik skal løbende kompetenceudvikle de medarbejdere, der bidrager til at udvikle Midttrafik og sikrer den daglige, stabile drift. Midttrafik skal tilrettelægge undervisning og forandring på en måde, så medarbejderne har tid til at lære nyt og vænne sig til nye opgaver. På den anden side skal Midttrafik indgå i dialog med de medarbejdere, der ikke matcher opgaveløsning og forandringer. I de tilfælde skal Midttrafik på en professionel og ordentlig måde håndtere, at der ikke længere er et match mellem Midttrafiks behov og den ansatte.

RÅDGIVNING OG PROFESSIONEL LEVERANDØRSTYRING

Midttrafik har mange samarbejdspartnere, der leverer ydelser til kunder og til organisationen. Den aftalte kvalitet og økonomi skal med respekt for forskellige roller overholdes i god dialog og med tydelige konsekvens.

KUNDEFOKUS

Midttrafiks produkter og ydelser skal kontinuerligt udvikles og drives for at imødekomme kundernes krav. Der skal konstant være fokus

på, at organisationen har et kundefokus i alt fra strategi, projekter, rekruttering og til den daglige opgaveløsning og målstyring. Midttrafik skal have kendskab til, hvad kunderne ønsker, og hvordan de oplever kvaliteten i alle kontaktpunkter. Ledelsen har et særligt ansvar i at sikre, at den enkelte medarbejder er bevidst om, hvilken værdi han eller hun skaber for kunderne.

Midttrafiks primære mål er at digitalisere mest muligt i mødet med kunder. Alligevel skal der være tilbud på løsninger, som alle kan bruge. Midttrafik skal have fokus på løsninger til digitalt udfordrede kunder, der bøvler med online bestilling og betaling.

Som en naturlig forlængelse af kundeambasadørens opgaver vil Midttrafik etablere en mobil kundeservice, som kan møde kunderne, der hvor de er. I bestræbelserne på at være mest muligt effektive og give et løft til kundeservicen, bliver der arbejdet for en fusion af kundeservice og Midttrafik Kundecenter.



Der skal konstant være fokus på, at organisationen har et kundefokus i alt fra strategi, projekter, rekruttering og til den daglige opgaveløsning og målstyring

Bestyrelsen 2017-2021



Claus Wistoft
Formand
Syddjurs Kommune



Hans Okholm
1. næstformand
Silkeborg Kommune



Claus Kjeldsen
2. næstformand
Region Midtjylland



Ango Winther
Aarhus Kommune



Mads Nikolajsen
Norddjurs Kommune



Niels Viggo Lynghøj
Struer Kommune



Simon V. Nielsen
Ikast-Brande Kommune



Johannes F. Vesterby
Viborg Kommune



Arne Lægaard
Region Midtjylland

