



PROTOKOLL

Datum
2019-12-13

Diariennr
19/00890-2

Camilla Norberg, 070-231 83 20

Protokoll för Förbundsdirectionens sammanträde 2019-12-13

Tid: 09:15 – 15:30
Datum: 2019-12-13
Plats: Regionens Hus Härnösand,
Lokal Furan

Närvarande ledamöter:
Se Tjänstgöringslistan

Närvarande tjänstemän:
 Charlotta Hellhoff Erik Hedlund under § 203, 204 Maria Thid under § 204
 Camilla Norberg Pernilla Löfstrand under § 207-
 Hans Fälldin under § 206, 213 214, 218

Övriga närvarande:
Helén Lundahl under § 203

Justerare:
Jan Filipsson (S)

Tid för justering: 2019-12-19
Plats för justering: E-legitimation

Underskrifter

Per Wahlberg (M), Ordförande

Jan Filipsson (S), Justerare

Camilla Norberg, vid
protokollet

ANSLAG/BEVIS

Justering av förbundsdirectionens protokoll har tillkännagivits genom anslag på Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands läns anslagstavla på www.dintur.se.

Sammanträdesdatum
2019-12-13

Anslaget uppsatt den
2019-12-19

Anslaget nedtas den
2020-01-13

Förvaringsplats för protokollet

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands läns förvaltning

Camilla Norberg, Nämndadministratör

PROTOKOLL

Medlem Namn	När- varo	Tjg. Ers	Reservation §						Omröstning		Anteckning Justerare Tjänstgör T.o.m. Tjänstgör Fr.o.m.
									Ja	Nej	
Region Västernorrland											
Ordinarie											
Per Wahlberg (M)	X										Ordförande
Henrik Sendelbach (KD)	X										Vice ordförande
Region Västernorrland											
Ersättare											
Sara Nylund (S)											
Lars-Gunnar Hultin (V)	X										Avvek under § 204
Örnsköldsvik											
Ordinarie											
Mikael Malmén (S)	X										
Örnsköldsvik											
Ersättare											
Andreas Jansson (C)											
Kramfors											
Ordinarie											
Malin Svanholm (S)	X										
Kramfors											
Ersättare											
Jon Björkman (V)	X										
Härnösand											
Ordinarie											
Knapp Britta Thyr (MP)	X										
Härnösand											
Ersättare											
Christian Wasell (M)											
Sundsvall											
Ordinarie											
Hans Forsberg (C)	X										
Sundsvall											
Ersättare											
Sven Bredberg (M)	X										
Timrå											
Ordinarie											
Stefan Dalin (S)	X										Deltog via länk
Timrå											
Ersättare											
Gunnar Grönberg (S)											
Ånge											
Ordinarie											
Jan Filipsson (S)	X										Justerare
Ånge											
Ersättare											
Anders Mjårdsjö (M)											
Sollefteå											
Ordinarie											
Paul Höglund (C)											
Sollefteå											
Ersättare											
Curt Noppa (S)	X	X									

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriagatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se
www.dintur.

PROTOKOLL**Protokoll för Förbundsdirektionens sammanträde 2019-12-13****Bilagor****§ 189. Sammanträdets Öppnande****§ 190. Upprop****Förbundsdirektionen beslutar**

att godkänna uppropet av ledamöter.

§ 191. Val av justerare för sammanträdet**Förbundsdirektionen beslutar**

att välja Jan Filipsson (S) till justerare för sammanträdet.

§ 192. Godkännande av dagordning**Förbundsdirektionen beslutar**

att godkänna dagordningen.

§ 193. Föregående protokoll**Förbundsdirektionen beslutar**

att lägga föregående protokoll från 25 oktober samt 27 november 2019 till handlingarna.

Bakgrund

Protokollen har varit utsända för påseende.

Föredragande:

Per Wahlberg, ordförande.

PROTOKOLL

§ 194. Ordförande rapporterar

Förbundsdirektionen beslutar

att lägga informationen från ordförande till handlingarna.

Bakgrund

Den 27 november var avstampet för mål- och resursplanen, det var ett bra och informativt möte med högt i tak och bra diskussioner. Nu har mål- och resursplanen kommit en bit på väg, men det är en gedigen väg kvar för att komma fram till beslut.

Det var ett inlägg med en händelse på Din Turs facebook torsdag 12 december som blev viralt, det gällde en busschaufför som betedde sig felaktigt. Ordförande tycker kansliet och Nobina tillsammans gjorde ett bra jobb. Berörd chaufför är tagen ur tjänst i väntan på utredning.

Dom i målet gällande framkallande av fara för annan från februari 2018 har kommit med en friande dom för Taxi Härnösand.

Henrik Sendelbach har på uppdrag av ordförande varit på möte om den framtida trafiken på Ådalsbanan gällande persontrafik mellan Kramfors och Sollefteå tillsammans med Kramfors kommun och Sollefteå kommun.

Föredragande:

Per Wahlberg, ordförande.

§ 195. Förbundsdirektören rapporterar

Förbundsdirektionen beslutar

att lägga informationen från förbundsdirektören till handlingarna.

Bakgrund

Förbundsdirektören ger rapport från seminariet om mål- och resursplanen 27 november det har varit ett väldigt intensivt jobb inför denna dag. Det är ett bra tillfälle att träffas både tjänstemän, medlemmar och politiker.

Förbundsdirektören var förra månaden på Kommunförbundet för ett möte med kommuncheferna. Förbundsdirektören hade givit information och fakta kring kommunalförbundet, det hade varit en bra dialog om samverkan.

Lägesrapport Kramfors/Ånge

I förra veckan var förbundsdirektören på Din Tur Kundcenter i Ånge. Skyddskommittémöte har genomförts, men inget att rapportera det är en nöjd personal med få sjukskrivningar. Organisationsmässigt håller förbundsdirektören på att se över organisationen och försöka lära känna alla anställda. Förbundsdirektören har fått en bra kontakt med de anställda.

PROTOKOLL

Lägesrapport Norrtåg AB

Förbundsdirektören har deltagit på Norrtågsdagen i november. Norrtåg jobbar med att ta fram en ny trafikutredning, den senaste är från 2006. Hur ska trafiken se ut om 5-10 år? Förbundsdirektören lyfte på Norrtågsdagen att på delen Umeå - Härnösand är Norrtåg pendlingstrafik, men inte från Härnösand och neråt.

Tjänsteköp Region Västernorrland

En kontaktperson är utsedd på både regionen och på kommunalförbundet. Det kommunalförbundet framför allt är i behov av är olika system.

Förseningar i kollektivtrafiken – ny rapport från Svensk Kollektivtrafik

Förseningar i kollektivtrafiken kostar samhället 8,5 miljarder
Kollektivtrafiken krymper arbetsmarknadsregioner
Förseningar i kollektivtrafiken innebär ökade utsläpp och
fler olyckor samt leder till sämre förtroende för kollektivtrafik

Framtidens kollektivtrafik Västernorrland

Förbundsdirektören orienterar om det kända arbetsläget för styrgruppen för översynen av framtidens kollektivtrafik i Västernorrland.

Föredragande:

Charlotta Hellhoff, förbundsdirektör.

§ 196. Hel- och delägda bolag

Förbundsdirektionen beslutar

att lägga informationen om hel- och delägda bolag till handlingarna.

Bakgrund

Norrtåg AB

Norrtåg hade styrelsemöte den 11 december 2019, Norrtåg är ett välskött bolag som klarar sig bra i konkurrensen gällande ekonomi och det är bara 3,5 tjänster som sköter detta. Nästa år 2020 blir det utökad trafik.

Det kommer vara tre stråkmöten i början av nästa år.

En del av problemen hos Norrtåg är ERTMS tekniken, Trafikverket kommer med nya upplagor för tätt. Det kommer komma två konsultrapporter från Ramböll där de tittat på ERTMS ur ett ekonomiskt perspektiv.

Bussgods Västernorrland

Bussgods i Norrbotten och Västerbotten kommer gå igång med Bussgods 2.0, de har kommit överens om att starta ett gemensamt bolag. Hos Bussgods Västernorrland är resan redan påbörjad med att avveckla eller sälja, ordförande och vice ordförande kommer ha möte med Bussgods i Norrbotten och Västerbotten på måndag 16 december 2019.

Samtrafiken i Sverige AB

Henrik Sendelbach har varit på årsstämma för Samtrafiken, allt beslutades enligt fastställda stämmoinstruktioner.

PROTOKOLL

Föredragande:

Per Wahlberg, ordförande.

Henrik Sendelbach, vice ordförande.

Mötet ajournerades mellan kl. 09:55 – 10:30.

§ 197. Beslutsuppföljning**Beslutsuppföljning****Förbundsdirektionen beslutar**

att lägga beslutsuppföljningen till handlingarna.

Bakgrund

Beslutsuppföljningen har varit utsänt för påseende.

Föredragande:

Per Wahlberg, ordförande.

§ 198. Delegationsbeslut**Delegationsbeslut****Förbundsdirektionen beslutar**

att lägga delegationsbesluten till handlingarna.

Bakgrund

Delegationsbesluten har varit utsänt för påseende.

Föredragande:

Per Wahlberg, ordförande.

§ 199. Inkomna protokoll/skrivelser/delgivningar**Inkomna protokoll,
skrivelser och
delgivningar****Förbundsdirektionen beslutar**

att lägga inkomna protokoll, skrivelser och delgivningar till handlingarna.

Föredragande:

Per Wahlberg, ordförande.

PROTOKOLL

§ 200. Återrapport förbundsdirektören

Förbundsdirektionen beslutar

att punkten återrapport förbundsdirektören flyttas till § 201 vad avser Reglering av fordran Norrtåg AB, samt resterande till § 206 Förbundsdirektörens uppdrag.

Bakgrund

- § 134 Reglering av fordran Norrtåg AB
- § 141 Ekonomi, budget och kostnadsfördelning
- § 142 Framtidens kollektivtrafik
- § 143 Organisation och kompetensförsörjning
- § 144 Tekniska hjälpmedel

Föredragande:

Per Wahlberg, ordförande.

PROTOKOLL

§ 201. Reglering av fordran Norrtåg AB

Förbundsdirektionen beslutar

att lägga återrapporten gällande reglering av fordran Norrtåg AB till handlingarna.

Bakgrund

Vid förbundsdirektionens sammanträde 2019-09-20 § 134 beslutades att ge förbundsdirektören i uppdrag att föra en dialog med Norrtåg AB om en tidsplan för när resterande fordran regleras.

50 procent är reglerat, de resterade 50 procent har förbundsdirektören en dialog om med övriga ägare och ledningen hos Norrtåg AB.

Ordförande informerar om att förbundets revisorer inte är helt tillfreds med att Norrtåg AB har sådana stora skulder till ägarna. Förslag till beslut kommer under första halvåret 2020.

Föredragande:

Per Wahlberg, ordförande.

PROTOKOLL

§ 202. Återkoppling uppdrag Din Tur Kundcenter

Förbundsdirektionen beslutar

att Sundsvalls kommun erbjuds möjlighet att nyttja Din Tur Kundcenter i Ånge på de villkor som gäller idag, detta gäller så länge nuvarande upphandling om SÄKO trafik gäller,

att frågan om kostnadsfördelning vad gäller Din Tur Kundcenter för framtida avtalsperioder utreds tillsammans med den översyn och gränsdragning som görs för administrativa kostnader,

att frågan återrapporteras kontinuerligt till förbundsdirektionen vid dess möten under 2020. Slutrapport presenteras för förbundsdirektionen vid decembermötet 2020.

Bakgrund

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län har sedan 2018 ett avtal med Sollefteå kommun som reglerar kostnader för beställningssamtal till Din Tur Kundcenter. Sollefteå kommun valde att avstå att överlåta färdtjänstupphandling vilket genererade en fördyring för sjukresor i länet då dessa inte kan samordnas med färdtjänstresor. Sollefteå kommun har i kommande upphandling inför trafikstart juni 2021 valt att överlåta färdtjänstupphandling till kollektivtrafikmyndigheten och därmed försvinner kostnaden för beställningssamtal.

Sundsvalls kommun har i upphandlingen med trafikstart juni 2015 och kommande upphandling inför trafikstart juni 2021 valt att inte överlåta färdtjänstupphandling till kommunalförbundet. Under åren sedan 2015 har Sundsvalls kommun nyttjat Din Tur kundcenter som beställningscentral. Kommunalförbundets samarbetsavtal mellan dess medlemmar anger i kap 9. Överlåtelser. *När medlem helt eller delvis överlåtit ansvar för den särskilda kollektivtrafiken eller transporttjänster till kommunalförbundet, ska medlemmen helt finansiera de kostnader som uppstår utöver kostnaderna för Din Tur kundcenter.*

Myndighetens bedömning

Avgift för beställningstrafiken till kommunalförbundet för medlemmar som inte överlåter upphandling av färdtjänst är möjlig. För Sollefteå kommun finns ett avtal vilket kan vara modell för ett avtal med Sundsvalls kommun. Kostnadsmodellen för avtalet är uppbyggd för att täcka kommunalförbundets minutkostnad för besvarande av telefonsamtal personal samt kringkostnader i såsom IT-system, lokaler etc. som krävs för att utföra uppdraget.

Protokollsanteckning

Din Tur kundcenter skulle inte kunna finnas kvar i nuvarande utsträckning om Sundsvalls kommun skulle hoppa av och ha egen handläggning. Om tjänsten hade sett likadana ut för båda kommunerna hade kunnat bli problematiskt, men Sollefteå kommun köper även andra tjänster som bland annat statistik, det gör inte Sundsvalls kommun. Frågan kommer handläggas under punkten Förbundsdirektörens uppdrag om administrativa kostnader.

Hans Forsberg meddelar att Sundsvalls kommun redan har börjat se på möjligheten att utnyttja sin option med att ha egen handläggning via taxibolaget.

Föredragande:

Per Wahlberg, ordförande.

PROTOKOLL

§ 203. Trafikering Sundsvall

Förbundsdirektionen beslutar

att lägga rapporten om trafikering Sundsvall till handlingarna.

Bakgrund

Resvaneundersökning genomfördes senast 2016.

Sundsvalls kommun, Din Tur och Nobina har under 2018 och 2019 genomfört en linjenätsanalys för Sundsvalls stadstrafik. Idag finns fem linjer med hög turtäthet, fem kompletterade linjer och tre kompletterande linjer på Alnö. Alla linjer går via Sundsvalls centrum/Navet. I november 2019 var snittet drygt 22 000 påbörjade resor per vardag.

De stora arbetsplatsområdena är centrum, sjukhuset och Birsta.

Behoven är bättre tidhållning, snabbare resor, tydligare och rakare linjer. Bättre kapacitet i peak-tid och trafik till nya stadsdelarna Norra kajen och Katrinehill.

Större förslag till successiva förändringar anpassad till investeringar och tidtabellsskiften: Alnölinjen över Gärde, Ny linje Norra kajen – Skönsberg – Korsta. Sidsjölinjen till Sidsjöhöjd och Bredsand stadstrafik alla turer, Ändrade ben för kapacitetsförstärkning, ny linje till sjukhuset. kapacitetsförstärkning, slingor tas bort, Förbindelse Alnö – Birsta, Buss Norra – Södra berget.

Det kan vara svårare än man tror att få ett bra kollektivtrafiksystem i en redan byggd miljö som Sundsvalls stad och med stadens struktur. Det genomförs i dag kilometerlånga transportsträckor utan resenärer och därmed utan intäkter till och från yttre stadsdelar som en följd av stadens struktur.

Tidsplan till genomförande:

Finansieringsmöjligheter påverkar tidplanen för genomförandet. Det vore önskvärt att testa delar av trafikupplägget inom gällande avtal inför upphandling – men just nu finns inte kommunal finansiering för detta. Ett genomförande måste ske etappvis och bör samordnas i tid med Sundsvalls kommuns investeringsplanering.

Restider i förhållande till bil i befintligt och nytt förslag redovisades.

Föredragande:

Helén Lundahl, trafikstrateg Sundsvalls kommun

PROTOKOLL

§ 204. Genomförande av upphandling av särskild persontrafik inom Västernorrlands län för tiden juni 2021 – juni 2025

Förbundsdirektionen beslutar

att uppdra Förbundsdirektören att genomföra upphandling enligt *Underlag för beslut om genomförande av upphandling av särskild persontrafik inom Västernorrlands län för tiden juni 2021 – juni 2025*,

att ovanstående beslut direktjusteras.

Bakgrund

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län har tagit fram underlag för fortsatt arbete med upphandlingsdokument för upphandling av särskild persontrafik för perioden juni 2021-juni 2025. Kommunalförbundet tillskrev medlemmarna med en förfrågan om överlåtelse om upphandling i dec 2018. Samtliga medlemmar utom Sundsvalls kommun har skriftligen svarat med att överlåta upphandlingen av särskild persontrafik till Kommunalförbundet. Upphandlingen omfattar därvidlag särskild persontrafik i Kramfors, Härnösand, Timrå, Sollefteå, Ånge och Örnsköldsviks kommuner samt Region Västernorrland (sjukresor).

Myndighetens bedömning

Detta är den slutliga underlag som leder till de upphandlingsdokument som publiceras för upphandlingen av särskild persontrafik i Västernorrland för perioden 2021-2025. Upphandlingen baseras på förbundsdirektionens beslut enligt ovan.

Föredragande:

Erik Hedlund, trafikchef.

Maria Thid, verksamhetsutvecklare.

Expedieras till:

Förbundets medlemmar

Förbundets revisorer

Beslutsunderlag: Missiv 2019-12-04 Underlag för beslut om genomförande av upphandling av särskild persontrafik inom Västernorrlands län för tiden juni 2021 – juni 2025.

Mötet ajournerades för lunch kl. 12:00 – 12:45.

PROTOKOLL

§ 205. Övertagande av handläggning av färdtjänst från Kramfors kommun

Förbundsdirektionen beslutar

att godkänna Kramfors kommuns överlåtelse av handläggning av färdtjänst till Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län,

att uppdra till förbundsdirektören att teckna uppdragsavtal med Kramfors kommun.

Bakgrund

Kramfors kommun har genom beslut i kommunstyrelsen 12 november 2019 beslutat att uppdra till samhällsavdelningen att genomföra överlåtelse av handläggning av färdtjänst till kollektivtrafikmyndigheten.

Enligt det regionala trafikförsörjningsprogrammets delmål 6 anges ambitioner för kollektivtrafiken fram till 2030. En formulerad ambition i delmålet är ”*Upphandling och handläggning har överlåtits från medlemmarna till kommunalförbundet vilket ger en ökad samordning i den särskilda persontrafiken*”.

Tidigare har Ånge kommun i september 2013 samt Timrå kommun i juni 2018 överlåtit handläggningen av färdtjänst till myndigheten.

Myndighetens bedömning

Myndighetens bedömning är att ett överlåtande av handläggningen av färdtjänst från Kramfors kommun till kollektivtrafikmyndigheten är i linje med delmålet resurseffektiv kollektivtrafik i det regionala trafikförsörjningsprogrammet och att det inte föreligger några sakskalet mot ett överlåtande.

Tidigare överlåtande har inte beslutats av förbundsdirektionen, från och med detta ärende kommer överlåtande av färdtjänsthandläggning att skrivas fram för beslut av förbundsdirektionen.

Föredragande:

Erik Hedlund, trafikchef.

Expedieras till:

Kramfors kommun

Beslutsunderlag: Missiv 2019-11-19 Övertagande handläggning av färdtjänst

PROTOKOLL

§ 206. Förbundsdirektörens uppdrag

Förbundsdirektionen beslutar

att de första fyra att-satserna i beslut §114 *Arbete med ny Långtidsplan, ändring befintligt beslut*, utgår

att beslut §141 *Ekonomi, budget och kostnadsfördelning*, från 2019 utgår

att beslut §142, *Framtidens kollektivtrafik*, från 2019 utgår

att beslut §143, *Organisation och kompetensförsörjning*, från 2019 utgår,

att beslut §144, *Tekniska hjälpmedel*, från 2019 utgår,

att beslut §145, *Värdegrund, policys och styrdokument*, från 2019 utgår,

att första att-satsen i beslut §179, *Återrapport förbundsdirektören*, från 2019 utgår

Förbundsdirektionen beslutar

att uppdra till förbundsdirektören att ta fram ett förslag på en definition av vad som är myndighetens administrativa kostnader och intäkter,

att uppdra till förbundsdirektören att ta fram ett förslag på en definition av vad som är trafik kostnader och intäkter,

att uppdra till förbundsdirektören att ta fram ett förslag på hur förbundets kostnader och intäkter kan fördelas mellan medlemmarna på ett transparent och förutsägbart sätt,

att uppdragen delredovisas på direktionens sammanträde i mars 2020 samt

att uppdragen redovisas för beslut på direktionens sammanträde i juni 2020.

att uppdra till förbundsdirektören att delredovisa förslag på *Mål- och Resursplan 2021-2023* på direktionens sammanträde i mars 2020,

att uppdra till förbundsdirektören att redovisa förslag till *Mål- och Resursplan 2021-2023* för beslut på direktionens sammanträde i juni 2020 samt

att uppdra till förbundsdirektören att redovisa förslag på process för utarbetande av Mål- och resursplan för kommande år, på direktionens sammanträde i mars 2020.

att uppdra till förbundsdirektören att se över, och utarbeta förslag på eventuella förändringar, av myndighetens uppföljningsprocess av beslutad budget samt

att uppdraget redovisas på direktionens sammanträde i juni 2020.

att uppdra till förbundsdirektören att inventera förvaltningens kompetensbehov på kort och lång sikt,

att uppdra till förbundsdirektören att lämna förslag på åtgärder som erfordras för att uppnå detta samt

att uppdraget redovisas på direktionens sammanträde i mars 2020.

att uppdra till förbundsdirektören tillsammans med ordförande och vice ordförande att se över och utarbeta eventuella förslag på förändringar i nuvarande delegationsordning samt

att uppdraget redovisas på direktionens sammanträde i mars 2020.

Bakgrund

Förbundsdirektören är också Förändringsledare. Förbundsdirektionen beslutade uppdragen till förbundsdirektörens förändringsarbete vid sitt sammanträde 20 september 2019 samt med justering av prioriteringen av uppdragen den 25 oktober 2019.

PROTOKOLL

Ordförande har den 26 november gett myndigheten i uppdrag att utarbeta ett beslutsunderlag till direktionens sammanträde den 13 december, med förslag på revidering och prioritering av förbundsdirektörens samtliga uppdrag.

Myndighetens bedömning

Förbundsdirektörens uppdrag bör vara tydliga och entydiga. Myndighetens bedömning är att tidigare beslut behöver upphävas, och att nya uppdrag under en rubrik behöver beslutas för att förbundsdirektörens uppgifter ska kunna analyseras i ett sammanhang och på ett tydligt sätt kunna följas upp.

Av bilagan framgår en sammanställning och analys av tidigare uppdrag, och resonemang som leder fram till förslagen på reviderade och prioriterade förändringsuppdrag för förbundsdirektören.

Då uppdragen direkt rör förbundsdirektören har hon delegerat uppdraget att skriva fram ärendet till undertecknad.

I utarbetandet av detta ärende har myndighetens ledningsgrupp, förutom förbundsdirektören, deltagit med synpunkter på uppdragens utformning och med förslag på uppdragens tidpunkt för redovisning och beslut till direktionen.

Föredragande:

Hans Fälldin, administrativ chef.

Beslutsunderlag: Missiv 2019-12-06 Förbundsdirektörens uppdrag

PROTOKOLL

§ 207. Internkontroll 2020

Internkontroll 2020

Förbundsdirektionen beslutar

att under 2020 utföra internkontroll på kommunalförbundets hantering av intäktsfördelning till medlemmarna fram till dess nytt intäktsfördelningssystem är implementerat,

att under 2020 utföra internkontroll på kommunalförbundets policys och instruktioner för IT Förvaltningsverksamhets är uppdaterade och motsvarar nuvarande verksamhet,

att uppdra till förbundsdirektören att återredovisa resultatet av internkontrollpunkterna till förbundsdirektionens första sammanträde 2021.

Bakgrund

Förbundsdirektionen har den 30 september 2015 beslutat om *Policy Internkontroll*, vilket ligger till grund för myndighetens internkontrollarbete. Förbundsdirektionen beslutar i december 2019 om två områden som internkontroll ska utföras på för 2020.

Utmaningar i planering och uppföljning

I och med att internkontroll genomförs med egna personella resurser måste ambitionen på antalet kontrollpunkter sättas därefter. Myndigheten bedömer med ovanstående resonemang som grund att det är rimligt att granska två kontrollpunkter under 2020.

Myndighetens bedömning

En förutsättning för myndighetens utveckling är att vi granskar myndighetens processer och att vi drar slutsatser av vad vi är tillräckligt bra på och vad vi behöver utveckla.

Myndigheten har genomfört en riskanalys som resulterat i två internkontrollpunkter. Dels att kontrollera riktlinjer och instruktioner kring inköpsrutiner vid direktupphandling och dels att kontrollera intäktsflöden för att säkerställa att rätt intäkter når oss via de betalningsvägar som tillhandahålls resenärer.

För att revisorerna ska ha underlag för sin granskning av den interna kontrollen förgående år bedömer myndigheten att redovisningen av kontrollpunkterna ska ske vid direktionens första sammanträde 2021.

Föredragande:

Pernilla Löfstrand, ekonomichef.

Expedieras till:

Kommunalförbundets revisorer

Beslutsunderlag: Missiv 2019-11-14 Internkontroll 2020

PROTOKOLL

§ 208. Policys

Förbundsdirektionen beslutar

att lägga återrapporten gällande policys till handlingarna.

att återrapport till förbundsdirektionen då policys är klara att redovisas för beslut.

Bakgrund

Det pågår en översyn på vilka policys från regionen som kommunalförbundet kan använda. Det kommer bli en återkoppling och förslag på beslut till förbundsdirektionen så snart arbetet är genomfört.

Friskvård och gåvor har varit höga sedan kommunalförbundet var ett aktiebolag, nu är dessa justerade enligt regionens belopp och beslutat i riktlinjer.

Föredragande:

Per Wahlberg, ordförande.

Charlotta Hellhoff, förbundsdirektör.

PROTOKOLL

§ 209. Varumärkesplan 2020 - 2022

Varumärkesplan
2020 - 2022

Förbundsdirektionen beslutar

att fastställa Varumärkesplan 2020 – 2022.

Bakgrund

Förbundsdirektionen beslutade (§ 39) vid sitt sammanträde i mars 2019:

att ge myndigheten i uppdrag att ta fram en varumärkes- och kommunikationsplan 2019 – 2021 som ligger till grund för utarbetande av Din Turs marknadsplan,

att ge förbundsdirektören i uppdrag att återkomma med reviderade versioner av marknadsplan 2019 och 2020 till direktionen för beslut, samt

att marknadsplan 2021 inarbetas i politiskt styrdokument.

Varumärkes- och kommunikationsplanen har getts ett tidsperspektiv på tre år. Under arbetets gång har omfattningen ändrats från 2019 – 2021 till 2020 – 2022 med anledning av ändrat datum för beslut i förbundsdirektionen. Varumärkes- och kommunikationsplanen bör omarbetas senast under år 2021. Den ska även inarbetas i varje års Mål-och resursplan och i den följande verksamhetsplanen.

Under de tre senaste åren har flera åtgärder gjorts för att förbättra Din Turs kommunikationsarbete. Din Turs externa webbplats har förnyats och ett nytt system för trafikstörningsinformation har införts. Vidare har den grafiska profilen uppdaterats och Din Tur har nu en aktiv närvaro i sociala medier. Samarbete med en ny kommunikationsbyrå har också inletts. Alla dessa åtgärder har bidragit till större möjligheter än tidigare att ge Din Turs kunder en bra service och de är en bra grund för fortsatt utvecklingsarbete. Din Turs nuläge och kommunikativa utmaningar har kartlagts och utifrån dem har en kommunikationsstrategi för åren 2020 – 2022 arbetats fram. Strategin bygger på det regionala trafikförsörjningsprogrammets fyra utvecklingsområden (resenär, hållbarhet, tillväxt och medarbetare) och innehåller ambitioner och kommunikationsstrategier. Även om Din Tur behöver ha ett stort fokus på att utveckla den externa kommunikationen gentemot Din Turs resenärer så är bristande förankring av varumärket internt en stor kommunikativ utmaning. Det interna arbetet konkretiseras genom att koppla varje år till ett specifikt internt fokusområde.

Vad Din Tur ska sträva efter att uppnå i vårt kunderbjudande konkretiseras genom förslaget till kundlöfte.

Myndighetens bedömning

Vi behöver arbeta aktivt med att skapa den bild som vi vill att Din Tur ska förknippas med. För att lyckas med det måste vi vara konsekventa och arbeta långsiktigt, kontinuerligt och aktivt med vårt varumärke. Förslag till Varumärkes- och kommunikationsplan 2020 – 2022 ger en tydlig inriktning för det arbetet.

Vi behöver arbeta med att bygga en vi-känsla internt, bygga upp en väl fungerande internkommunikation och ha bra samarbeten med medlemmar och trafikföretag. Vi behöver också stärka dialogen med kunderna och förbättra vårt bemötande av dem. Genom långsiktigt och strategiskt kommunikationsarbete kan vi öka kännedomen om varumärket och Din Turs erbjudande.

PROTOKOLL

Föredragande:

Per Wahlberg, ordförande.

Expedieras till:

Förbundets medlemmar
Trafikföretag

Beslutsunderlag: Missiv 2019-11-25 Varumärkesplan 2020 - 2022

PROTOKOLL

§ 210. Firmatecknare Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Förbundsdirektionen beslutar

att Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands läns firma tecknas gemensamt av förbundsdirektören och ordförande, alternativt vice ordförande. Myndighetens löpande verksamhet tecknas av förbundsdirektören.

Bakgrund

I samband med att avtal och överenskommelser tecknas mellan Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län och annan part förekommer det att underskrift av myndighetens firmatecknare efterfrågas. Ofta begärs också att myndigheten ska kunna visa ett beslut om att vederbörande person har blivit utsedd till firmatecknare.

I de flesta ärenden framgår vem som är behörig att underteckna handlingar av delegationsordningen. Ibland är avtal/överenskommelser också följden av särskilt fattade beslut av förbundsdirektionen. Det förekommer dock att myndighetens firmatecknare efterfrågas i samband med ingående av avtal vid ärendetyper som inte anges i delegationsordningen. Många kommuner/kommunalförbund fattar därför beslut om att utse särskild firmatecknare för att underlätta ärendehantering, trots att bestämmelser om detta inte finns i kommunallagen.

Firmatecknare är en civilrättslig term som används beträffande personer som utsetts av styrelsen för till exempel ett aktiebolag eller en ekonomisk förening att företräda bolaget eller föreningen och teckna dess firma. Firmatecknare regleras i aktiebolagslagen (2005:551) respektive lagen (1987:667) om ekonomiska föreningar. Begreppet firmatecknare finns däremot inte i kommunallagen. Vem som företräder en kommun i avtalsrättsliga eller andra sammanhang avgörs i stället av kommunallagens regler om beslutanderättens fördelning i form av delegering genom reglementen (förbundsordningen och samarbetsavtalet) och delegationsordningen.

Föredragande:

Per Wahlberg, ordförande.

Beslutsunderlag: Tjänsteskrivelse 2019-11-18 Firmatecknare Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

PROTOKOLL

§ 211. Revidering av sammanträdesplan 2020 för förbundsdirektionen

Reviderad
sammanträdesplan
2020

Förbundsdirektionen beslutar

att godkänna revideringen till sammanträdesplan 2020.

Bakgrund

Förbundsdirektionens sammanträden som var planerat till den 14 maj och 15 juni 2020 infaller samma datum som möte med Norrtåg AB och kommunfullmäktige i Härnösand, Timrå och Ånge. Förslag på nya datum är 12 maj och 23 juni.

Förbundsdirektionens sammanträdesplan för 2020 efter revidering föreslås vara:

<i>Förberedande</i>	<i>Förbundsdirektionen</i>
13 mars	25 mars
-	12 maj
5 juni	23 juni
11 september	29 september
9 oktober	21 oktober
27 november	9 december

Föredragande:

Per Wahlberg, ordförande.

Expedieras till:

Förbundets medlemmar

Förbundets revisorer

Beslutsunderlag: Missiv 2019-11-27 Revidering av sammanträdesplan 2020 för förbundsdirektionen

PROTOKOLL

§ 212. Arbetsgrupper för kostnadsfördelning och administrativa kostnader samt framtidens kollektivtrafik

Förbundsdirektionen beslutar

att hänvisa till tidigare fattat beslut i § 206 förbundsdirektörens uppdrag.

Bakgrund

Ordförande fick i uppdrag vid direktionens sammanträde den 20 september 2019 att ta fram arbetsgrupper för kostnadsfördelning, administrativa kostnader samt framtidens kollektivtrafik.

Vid förbundsdirektionens sammanträde 2019-10-25 § 181 beslutades att bordlägga frågan till förbundsdirektionens nästa sammanträde.

Föredragande:

Per Wahlberg, ordförande.

PROTOKOLL

§ 213. Övervägande om ersättning

Förbundsdirektionen beslutar

att bordlägga frågan till förbundsdirektionens sammanträde 25 mars 2020.

Bakgrund

Enligt anteckningar från förlängt direktionssammanträde 25 oktober 2019, se bilaga, önskar en enig direktion:

- Ett förslag framskrivet med förslag på skadereglering, kan regionens utredning användas? Summan som framräknats 15 635 kr?
- Ett förslag från direktören om bifall eller avstyrkande av presenterat förslag.
- Om direktören och tjänstemännen yrkar avslag är det upp till direktionen att göra en egen bedömning och om ledamöterna finner det lämpligt gå på ett bifallsyrkande till ersättning.

Myndighetens bedömning

Myndigheten upphandlar trafikföretag på uppdrag av medlem i kommunalförbundet för genomförande av särskild persontrafik. Relationen och ansvar mellan myndigheten och trafikföretag regleras i avtal.

I kommunallagens andra kapitel regleras ett antal principer som begränsar kommuners beslutanderätt. En princip regleras i 2:2§ KL ”Kommuner och landsting ska behandla sina medlemmar lika, om det inte finns sakliga skäl för något annat”

Om en resenär skadas under transport av särskild persontrafik och yrkar skadestånd eller om ansvarsfrågan ska utredas av andra orsaker är det en fråga mellan resenären eller resenärens ombud och trafikföretaget.

För närvarande sker en rättslig process i ett ansvarsärende i Ångermanlands Tingsrätt, där berört trafikföretag ansvar prövas och där myndigheten är kallad som vittne.

Myndigheten bedömer att alla ärenden om ersättningar ska prövas enligt upprättade regelverk.

För närvarande har myndigheten endast stöd för att betala ut ersättning till resenärer enligt vad som anges i *Lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter*. Denna ersättning är styrd av ett regelverk och definieras som verkställighet.

Myndigheten har för närvarande inget regelverk för att ge ersättning för skada eller annan orsak i samband med utförande av särskild kollektivtrafik.

I det fall en resenär har skadats under en resa med särskild kollektivtrafik har resenären möjlighet att anmäla händelsen till försäkringsbolaget och genom detta få ansvarsfrågan prövad.

Myndigheten har inte begärt utredning i ärendet av Region Västernorrland, med anledningen av det har den utredningen inte beaktats i beredningen av detta ärende.

Myndighetens bedömning är sammanfattningsvis:

- att alla medlemmar ska i skadestandsärenden behandlas lika enligt princip som regleras i 2:2§ KL,
 - att myndigheten saknar regelverk för att ta fram ett förslag på belopp för skadereglering.
- Myndigheten avstyrker med stöd av ovanstående det av direktionen presenterade förslaget.

PROTOKOLL

Hans Forsberg (C) yrkar att bordlägga frågan till nästa sammanträde.

Förbundsdirektionen beslutade enligt Hans Forsbergs (C) yrkande.

Föredragande:

Per Wahlberg, ordförande.

Beslutsunderlag: Missiv 2019-11-20 Övervägande om ersättning

PROTOKOLL

§ 214. Övriga frågor

Förbundsdirektionen beslutar

att förbundsdirektören vid sammanträdet 25 mars ge en återrapport gällande rutiner för trafikbeställningar samt hur Sundsvalls kommuns trafikbeställning behandlats,

att ordförande får i uppdrag att svara Stödeföretagarna på Facebook.

Bakgrund

Stöde företagarförening har på Facebook skrivit fram att dom saknar beslut på en trafikbeställning på trafik i Stöde. Ordförande undrar om det finns en trafikbeställning? Hans Forsberg meddelar att beställning/hemställan skickats till myndigheten från Sundsvalls kommun i Mål- och resursplanen. Pernilla Löfstrand informerar om att då Långtidsplanen försvunnit så har den dialogen mellan myndigheten och medlemmarna inte funnits detta år. Förbundsdirektionen vill att förbundsdirektören förtydligar till medlemmarna om hur en trafikbeställning/hemställan ska se ut. Förbundsdirektören får ge en återrapport vid nästa direktionmöte 25 mars 2020 gällande rutiner för trafikbeställning samt hur Sundsvalls kommuns beställning behandlats. Ordförande får i uppdrag att svara Stödeföretagarna på Facebook.

Regionen har tagit fram vita papper och satt sig och börjat skissa på hur regionen vill se framtidens kollektivtrafik i en trafikeringsplan. Ordförande uppmanar övriga medlemmar att göra likadant. Malin Svanholm informerar om att Kramfors kommun inte tänker göra detta förrän KOLL2020 är genomfört. Knapp Britta Thyr meddelar att Härnösand redan gjort detta i en linjenätsanalys, och har en del funderingar på hur långt i förväg kommunen måste skicka in ändringar till kommunalförbundet för ändringar i trafiken till 2021. Malin Svanholm rekommenderar att om det ska blir förändringar i linjerna är det mest kostnadseffektiva att vänta till nästa upphandling

Föredragande:

Per Wahlberg, ordförande.

PROTOKOLL

§ 215. Delegationsordning

Förbundsdirektionen beslutar

att § 215 utgår med hänvisning till tidigare fattat beslut i § 206 förbundsdirektörens uppdrag.

Föredragande:

Per Wahlberg, ordförande.

PROTOKOLL

§ 216. Beredningsgrupp

Förbundsdirektionen beslutar

att utse Per Wahlberg, Henrik Sendelbach, Malin Svanholm och Hans Forsberg till beredningsgrupp för förbundsdirektionen.

Bakgrund

Beredningsgruppen ska kunna ta fram och bereda ärenden till förbundsdirektionens sammanträden. Politikerna har på eget förmöte diskuterat frågan. Ärendet har inte tjänstemannaberetts.

Föredragande:

Per Wahlberg, ordförande.

PROTOKOLL

§ 217. Info/kommunikation

Förbundsdirektionen beslutar

att ge förbundsdirektören i uppdrag att omfördela medel i budget 2020 motsvarande 500 tusen som tillförs information/kommunikationsområdet,

att information/kommunikation får i uppdrag att involvera direktionen i varumärkesstärkandet (Innebärande att svara på sociala medier samt insändare/debattartiklar),

att genom direktupphandling upphandla erforderligt IT i stöd i form av mediebevakningstjänst samt plattform för hantering av sociala medier inlägg.

att ovanstående beslut direktjusteras.

Bakgrund

Politikerna har på eget förmöte diskuterat frågan.

Föredragande:

Per Wahlberg, ordförande.

PROTOKOLL

§ 218. Återrapport arbetsgrupp för subventioner och skolkort

Förbundsdirektionen beslutar

att lägga rapporten från arbetsgruppen för subventioner och skolkort till handlingarna.

Bakgrund

Arbetsgruppen för subventioner och skolkort redovisar arbetet gruppen gjort fram till nu. Till förbundsdirektionens möte 25 mars 2020 kommer arbetsgruppen ha ett förslag till beslut.

Pernilla Löfstrand informerar om nytt pris på skolkort. Befintligt prisläge ger 4,6 miljoner i skolkortsintäkter för Region Västernorrland. Vid nytt pris 0-7 km blir regionens intäkt 6,7 miljoner. Vid skolkortspris över 7 km blir intäkten för regionen 8,9 miljoner. Förändringen innebär ökade kostnader för kommunerna med motsvarande belopp.

Biljettintäkter Länskort barn 7-19 år, tiden före subventionerna var intäkterna 17 miljoner. Vid införande av subventioner har dessa minskat till 11,3 miljoner. En minskning på 5,9 miljoner totalt.

Skulle kortet sättas till 0 kronor skulle regionen tappa intäkter.

Subventionerade intäkter för Region Västernorrland vid årsprognos i T2 är ökade intäkter med 8,3 miljoner, vilket finansieras av kommunerna som har subventionerade kort.

Myndigheten räknar nu på vad ett barnkort för 200 kronor skulle ge i intäkter och om det blir något inkomstbortfall.

Om kommunerna väljer att ta bort de subventionerade produkterna blir intäktsbortfallet ca 8 miljoner kronor för regionen.

Knapp Britta Thyr informerar om att vissa medlemmar överväger att ta bort sina subventioner och då skulle regionen tappa intäkter.

Ären fram till det nya kortet är i bruk vill arbetsgruppen ha en handlingsplan. Alternativet är att dra in trafik eller ta bort subventionerna vilket skulle skapa irritation hos resenärerna. Förslaget är att ha en annan ekonomisk modell för subventioner för 2019 och 2020.

Ordförande meddelar att subventioner och skolkort ska lösas i samma beslut.

Förbundsdirektionen måste hitta en balans där alla medlemmar är överens.

Föredragande:

Malin Svanholm.

Pernilla Löfstrand, ekonomichef.

Knapp Britta Thyr.

PROTOKOLL

§ 219. Sammanträdet avslutas

Ordförande tackar för året som gått och önskar alla en God Jul och ett Gott Nytt År!

BESLUTSUPPFÖLJNING

 Datum
 2019-11-07

Diariennr

Camilla Norberg, 070-231 83 20

Beslutsuppföljning

Ärende	Beslut	Möte	Ansvarig	Status	Tidsplan
Politik					
Direktion					
Revision					
Styrdokument					
Värdegrund, policies och styrdokument	<u>att</u> uppdra åt förbundsdirektören att inleda ett arbete som syftar mot att harmonisera kommunalförbundets värdegrund, befintliga policies och styrdokument med Region Västernorrlands, samt	§ 145 2019-09-20	Charlotta Hellhoff	Förbundsdirektören har i uppdrag att presentera ett sammanhållet förslag för förbundsdirektionen på sammanträdet 13 december.	

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

 Postadress:
 Box 114
 872 23 Kramfors

 Besöksadress:
 Viktoriagatan 16

 Telefon: 0612-841 00
 Fax: 0612-841 11
 www.dintur.se

 Org. nr:
 222000-2923

 Webb/e-post:
 registrator@dintur.se

BESLUTSUPPFÖLJNING

	<u>att</u> förbundsdirektören presenterar ett sammanhållet förslag för förbundsdirektionen på sammanträdet 13 december.				
Administration					
Återrapport förbundsdirektören	<u>att</u> översyn av kostnadsfördelningsmodellen, gränsdragningsfråga administrativa kostnader, subventioner och skolkortsfrågan prioriteras och att resterande uppdrag nedprioriteras tills beslutet om myndighetens framtid är klar.	§ 179 2019-10-25	Charlotta Hellhoff		
Organisation och kompetensförsörjning	<u>att</u> uppdra åt förbundsdirektören att se över förvaltningens organisation i Kramfors och Ånge (primärt i syfte att optimera och effektivisera), <u>att</u> uppdra åt förbundsdirektören att inventera förvaltningens kompetensbehov på kort och lång sikt, <u>att</u> uppdra åt förbundsdirektören att beskriva hur kompetensgapet kan fyllas (exempelvis genom kompetensutveckling, rekrytering, tjänsteköp av medlemmar eller externa aktörer),	§ 143 2019-09-20	Charlotta Hellhoff	Löpande information till förbundsdirektionen om hur arbetet fortskrider, översyn av kostnadsfördelningsmodellen, gränsdragningsfråga administrativa kostnader, subventioner och skolkortsfrågan prioriteras och att resterande uppdrag nedprioriteras enligt beslut i förbundsdirektionen § 179 2019-10-25.	

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriagatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11
www.dintur.se

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se

BESLUTSUPPFÖLJNING

	att uppdra åt förbundsdirektören att kvalitetssäkra eller revidera kommunalförbundets delegationsordning, samt att uppdra åt förbundsdirektören att löpande informera förbundsdirektionen om hur arbetet fortskrider.				
Tekniska hjälpmedel	att uppdra åt förbundsdirektören att i sin tur uppdra eller upphandla en utredning av biljettmaskinerna i den regionala buss- och tågtrafiken samt dess handhavande, att uppdra åt förbundsdirektören att utreda och utvärdera förbundets användning av och status på tekniska hjälpmedel (hållplatsutrop och realtidssystem) och återsammantera till förbundsdirektionen, samt att uppdra åt förbundsdirektören att återkomma med en statusuppdatering om hur arbetet fortlöper och med ett förslag om när arbetet kan slutredovisas för förbundsdirektionen vid dess (direktionens) sammanträde 25 oktober 2019.	§ 144 2019-09-20	Charlotta Hellhoff	Statusuppdatering om hur arbetet fortlöper och med ett förslag om när arbetet kan slutredovisas för förbundsdirektionen vid sammanträdet 25 oktober 2019. Översyn av kostnadsfördelningsmodellen, gränsdragningsfråga administrativa kostnader, subventioner och skolkortsfrågan prioriteras och att resterande uppdrag nedprioriteras enligt beslut i förbundsdirektionen § 179 2019-10-25.	
Marknad					

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriagatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11
www.dintur.se

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se

BESLUTSUPPFÖLJNING

Varumärkesplan 2020-2022	att uppdra till förbundsdirektör att lämna förslag på Varumärkesplan 2020-2022 på direktionens sammanträde 13 december 2019.	§ 178 2019-10-25	Michaela Björk Christina Viklund		
Marknadsplan 2020	att fastställa marknadsplan 2020, att ge myndigheten i uppdrag att ta fram en varumärkes- och kommunikationsplan 2019-2021 som ligger till grund för utarbetande av Din Turs marknadsplan, att ge förbundsdirektören i uppdrag att återkomma med reviderade versioner av marknadsplan 2019 och 2020 till direktionen för beslut samt att Marknadsplan 2021 inarbetas i politiskt styrdokument.	§ 39 2019-03-22	Hans Fälldin		
Internkontroll					
Internkontroll 2019	att utföra internkontroll på kommunalförbundets riktlinjer och instruktioner kring inköpsrutiner vid direktupphandling under gränsvärdet 586 907 kr (LOU 2018),	§ 126 2018-12-13	Camilla Fahlander	Återredovisning av internkontroll för 2019 till förbundsdirektionens första sammanträde 2020.	

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriagatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11
www.dintur.se

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se

BESLUTSUPPFÖLJNING

	att utföra internkontroll på kommunalförbundets intäktsflöden för att säkerställa att rätt intäkter når oss via de betalningsvägar som tillhandahålls resenärer, att uppdra till förbundsdirektören att återredovisa resultatet av internkontrollpunkterna till förbundsdirektionens första sammanträde 2020.				
Ekonomi					
Ekonomi, budget och kostnadsfördelning	att uppdra åt förbundsdirektören att ta fram ett förslag till en definition om vad som är administrativa kostnader och intäkter, vad som inte är administrativa kostnader och intäkter samt hur förbundets kostnader och intäkter kan fördelas mellan medlemmarna på ett transparent och förutsägbart sätt, att uppdra åt förbundsdirektören att ta fram ett förslag till en ny årlig budgetprocess. Syftet är att förenkla densamma. att uppdra åt förbundsdirektören att ta fram ett förslag till en ekonomisk redovisning (om systemet med två delårsrapporter behövs eller bör förändras),	§ 141 2019-09-20	Charlotta Hellhoff	Förslag och återredovisning vid förbundsdirektionens sammanträden 25 oktober och 13 december 2019. Översyn av kostnadsfördelningsmodellen, gränsdragningsfråga administrativa kostnader, subventioner och skolkortsfrågan prioriteras och att resterande uppdrag nedprioriteras enligt beslut i förbundsdirektionen § 179 2019-10-25.	

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriagatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11
www.dintur.se

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se

BESLUTSUPPFÖLJNING

	att arbetet sker i nära samverkan och i samråd med förbundets medlemmar, att förbundsdirektören rapporterar om arbetets framdrift för förbundsdirektionen på sammanträdet 25 oktober, samt att förbundsdirektören presenterar förslag till kostnadsfördelning, budgetprocess och ekonomisk rapportering för förbundsdirektionen på sammanträdet 13 december.				
Trafik					
Kostnader för beställningstrafik till Din Tur Kundcenter för Sundsvalls kommun	att återremittera ärendet kostnader för beställningstrafik till Din Tur Kundcenter för Sundsvalls kommun, att ge förbundsdirektören i uppdrag att upprätta en konsekvensanalys i fall Sundsvalls kommun skulle lämna Din Tur Kundcenter till direktionens sammanträde den 13 december 2019.				
Framtidens kollektivtrafik	att uppdra åt förbundsdirektören att planera för ett genomförande av en <i>Kick-Off</i> på temat Framtidens kollektivtrafik i Västernorrland under april eller maj 2020,	§ 142 2019-09-20	Charlotta Hellhoff	Återrapportering löpande till förbundsdirektionen fram till Kick-offens genomförande.	

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriagatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11
www.dintur.se

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se

BESLUTSUPPFÖLJNING

	att uppdra åt förbundsdirektören att skicka ut en <i>save-the-date</i> till intressenter under hösten, att planeringsuppdraget sker i nära samverkan med medlemmarna, samt att förbundsdirektören återrappporterar löpande till förbundsdirektion om planeringsarbetets framdrift.				
Hemställan från Sundsvalls kommun om dialog med berörd operatör om incitaments-ersättningarnas nyttjande	att uppdra till förbundsdirektören att handlägga Sundsvalls kommuns hemställan och initiera en dialog med berörd operatör om incitamentsersättningarnas nyttjande, att arbetet med att ta fram möjliga lösningar för alternativt nyttjande av incitamentsersättningen för trafiken i Sundsvall sker i dialog med tjänstemän från Sundsvalls kommun, att myndigheten som avtalsbärare för trafiken i Sundsvall ansvarar för eventuell förhandling med operatören och eventuella justeringar av trafikavtalet rörande	§ 112 2019-06-18	Camilla Fahlander	Återrappport genomfördes på förbundsdirektionens sammanträde 25 oktober 2019.	

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriagatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11
www.dintur.se

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se

BESLUTSUPPFÖLJNING

	incitamentsersättning samt att uppdraget om att initiera en dialog med berörd operatör om incitamentsersättningarnas nyttjande i Sundsvalls kommun återrapporteras till förbundsdirektionens sammanträde i oktober.				
Biljettsamverkan					
Trafikförändringar					
Avtalsuppföljning					
Upphandling					
Inriktningsbeslut SÄKO	att skrivelsen <i>Underlag för beslut om inriktning för upphandling av särskild persontrafik inom Västernorrlands län för tiden juni 2021 – juni 2025</i> med dess fördjupning rörande ekonomisk ersättningsmodell utgör grunden för fortsatt arbete med upphandlingsdokument för Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i	§ 173 2019-10-25	Erik Hedlund		

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriagatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11
www.dintur.se

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se

BESLUTSUPPFÖLJNING

	Västernorrlands läns upphandling av särskild persontrafik för perioden juni 2021 - juni 2025.				
Trafikpliktsbeslut Linje 40	att besluta om allmän trafikplikt mellan Östersund-Hammarstrand-Sollefteå-Örnsköldsvik, att trafikutbudet ska omfatta omkring 560 000 produktionskilometer, att trafiken ska bedrivas med buss på hela sträckan, att eventuella godstransporter sker i bussarnas underrum och utan påverkan på avtalad produktion och tidtabell, att förbundsdirektören får i uppdrag att genomföra upphandlingen och teckna avtal, samt att beslutet om allmän trafikplikt ska möjliggöra att vid behov löpande kunna göra anpassningar i utbudet med omkring 30 procent (+-).	§ 135 2019-09-20	Erik Hedlund		

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriagatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11
www.dintur.se

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se

BESLUTSUPPFÖLJNING

	att ge myndighetschefen i uppdrag att påbörja förberedelserna inför upphandling av särskild persontrafik och linjelagd trafik, att ge myndighetschefen i uppdrag att återrapporera arbetsläget under hösten 2018. att ge förbundsdirektionen i uppdrag att organisera en upphandlingsorganisation med en politisk referensgrupp för detta.	§ 64. 2018-06-13		Återrapporering genomfördes 13 december 2018 § 116. Kvar att göra: att förbundsdirektionen ska organisera en upphandlingsorganisation med en politisk referensgrupp.	
Utvecklingsprojekt					
Arbetsgrupper kostnadsfördelning och administrativa kostnader samt framtidens kollektivtrafik	att bordlägga uppdraget arbetsgrupper kostnadsfördelning och administrativa kostnader samt framtidens kollektivtrafik till förbundsdirektionens sammanträde den 13 december 2019.	§ 181 2019-10-25	Per Wahlberg		
Arbetsgrupp subventioner och skolkort	att fastställa arbetsgruppen för subventioner och skolkort med ledamöterna Malin Svanholm (S) ordförande, Hans Forsberg (C), Henrik Sendelbach (KD), Mikael Malmén (S), Knapp Britta Thyr (MP), att ordförande får i uppdrag att lämna förslag på arbetsgrupper för kostnadsfördelning och administrativa	§ 146 2019-09-20	Per Wahlberg		Beslutet bordlades till sammanträdet 13 december 2019.

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriagatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11
www.dintur.se

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se

BESLUTSUPPFÖLJNING

	kostnader samt framtidens kollektivtrafik till sammanträdet den 27 september 2019.				
Framtidens biljett- och betalsystem i Norrland	att ställa sig bakom visionen <i>Sveriges mest välkomnande kollektivtrafik</i> för det gemensamma arbetet att skapa rätt förutsättningar för framtidens biljett- och betalsystem i Norrland, att uppdra till den verkställande organisationen att fortsätta arbete med att utveckla Framtidens biljett- och betalsystem tillsammans med parterna, att samarbete ska regleras i en överenskommelse om partnersamverkan.	§ 172 2019-10-25	Hans Fälldin		
Strategi					
Långtidsplan 2020 - 2022					
Ny Långtidsplan	att godkänna återrapport och förslag till aktivitetsplan för planeringsperiod 2021-2023.	§ 115 2019-06-18	Peter Edin		
Ny Långtidsplan	att år två i långtidsplanen utgör grund för budget 2021, att arbetet med en ersättning för långtidsplanen fortsätter, nu med myndighetens tjänstemän som stöd.	§ 114 2019-06-18	Per Wahlberg		

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriagatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11
www.dintur.se

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se

BESLUTSUPPFÖLJNING

	Arbetsgruppen förordar ett dokument och arbetsmodell, Mål- och Resursplan. I en sådan plan blir det tydligt hur prioriteringar, mål och resurser politiskt har hanterats och beslutats, att ledningen för myndigheten får i uppdrag att påbörja arbetet med det nya styrdokumentet som en ersättning till Långtidsplan. I arbetet ska tjänstemän från övriga medlemmar involveras, att direktionen inleder förberedande arbete inför revidering av förbundsordning i de delar som omfattar skrivningarna om Långtidsplan, att upphäva tidigare fattat beslut § 84 2019-05-10 att direktionen beslutar att inte inleda arbetet med en ny långtidsplan, att upphäva tidigare fattat beslut § 84 2019-05-10 att arbetet med en ersättning för långtidsplanen tas fram. Arbetsgruppen förordar ett dokument och arbetsmodell, Mål och Resursplan. I en sådan plan blir det tydligt hur prioriteringar, mål och resurser politiskt har hanterats och beslutats. Ledningen för myndigheten får i uppdrag att påbörja arbetet med det nya styrdokumentet. I arbetet ska tjänstemän från övriga medlemmar involveras,				
--	--	--	--	--	--

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriagatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11
www.dintur.se

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se

BESLUTSUPPFÖLJNING

Långtidsplan 2020 - 2022	att fastställa Långtidsplan 2020-2022 som grund för budgetdialoger, att föreslagna åtgärder i Långtidsplan 2020-2022 realiseras under förutsättning att kommunalförbundets medlemmar tillskjuter erforderliga medel, att resultatet av budgetdialogerna återredovisas till förbundsdirektionen i juni 2019, att se över Långtidsplan som styrande dokument, att inrätta en arbetsgrupp som gör översynen av den långsiktiga planeringsprocessen för att realisera målen i Trafikförsörjningsprogrammet, att utse Per Wahlberg (M), Malin Svanholm (S), Hans Forsberg (C) och Jan Filipsson (S) med Per Wahlberg som sammankallande till styrgrupp för översynen samt att återskärta arbetsläget för översynen till förbundsdirektionens sammanträde 18 juni.	§ 38 2019-03-22	Peter Edin	Återrapport arbetsläget vid förbundsdirektionens sammanträde 18 juni 2019.	
Taxor					

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriagatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11
www.dintur.se

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se

BESLUTSUPPFÖLJNING

Subventionerade produkter					
Förändrat pris skolkort	att anse informationen delgiven, samt	§ 132	Charlotta Hellhoff	Arbetsgrupp för subventioner och skolkort tillsatt som jobbar med frågan.	
	att ärendet förändrat pris skolkort tas upp för beslut i förbundsdirektionen den 25 oktober 2019.	2019-09-20			
	att återkalla beslutet <i>att ärendet förändrat pris skolkort tas upp för beslut i förbundsdirektionen den 25 oktober 2019 § 132</i> , vid förbundsdirektionens sammanträde 2019-09-20.	§ 154 2019-09-24	Charlotta Hellhoff		
Taxor					
Justerat index för Norrlandsresans taxa	att besluta om justerat index för Norrlandsresans taxa enligt föreslagen indexkorg, att besluta om justerat index för Din Turs taxa för egna produkter enligt föreslagen indexkorg, att föreslagna förändringar gäller ifrån januari 2020, att justering ska ske årligen utifrån föreslagen indexkorg med september 2018 som basmånad,	§ 125 2018-12-13	Camilla Fahlander		

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriagatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11
www.dintur.se

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se

BESLUTSUPPFÖLJNING

	att om den totala indexkorgen får en negativ utveckling ska justering av resenärstaxan nedåt inte göras samt att beslutet om justering för Norrlandsresans taxa sker under förutsättning att kollektivtrafikmyndigheterna i Norrbotten, Västerbotten och Jämtland fattar likalydande beslut.				
Regionalt trafikförsörjningsprogram					
Bolag					
Bussgods i Västernorrland AB	att ge följande ägardirektiv (2) till ledamöterna i styrelsen för Bussgods i Västernorrland AB, att genomföra en värdering av Bussgods i Västernorrland AB, att vidta åtgärder så att en avveckling eller försäljning av Bussgods i Västernorrland AB är möjlig att genomföra senast 2020-12-31,	§ 169 2019-10-25	Charlotta Hellhoff		

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriagatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11
www.dintur.se

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se

BESLUTSUPPFÖLJNING

	att en avveckling eller försäljning av Bussgods i Västernorrland AB gäller under förutsättning att alla medlemmar i Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län meddelat att de godkänner detta.				
Norrtåg AB	att uppdra till förbundsdirektören att reglera Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands läns fordran med 50 % till 10,7 mnkr på Norrtåg AB, att ge förbundsdirektören i uppdrag att föra en dialog med Norrtåg AB om en tidsplan för när resterande fordran regleras, rapport till förbundsdirektionens sammanträde 25 oktober 2019.	§ 134 2019-09-20	Charlotta Hellhoff	Rapport till förbundsdirektionens sammanträde 13 december 2019	
Västernorrlands läns Trafik AB					
AB Transitio	att teckna avtal om övertagande av ansvar för spårfordon, ingå hyresavtal med AB Transitio samt överta borgensåtagande för Regina fordon nr 9051 motsvarande 50 miljoner kronor;	§ 137 2019-09-20	Charlotta Hellhoff		

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriagatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11
www.dintur.se

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se

BESLUTSUPPFÖLJNING

	samt att regionfullmäktiges beslut (den 25-26 april 2018, § 77), om att godkänna ett utökat borgensengagemang med ytterligare maximalt 100 miljoner kronor för anskaffande av maximalt sex tågset av typen X52 Regina från AB Transitio för Norrtåg AB:s räkning, därmed är intecknat				
Sobona					
Samtrafiken i Sverige AB	att utse Henrik Sendelbach (KD) till stämmoombud till Samtrafiken i Sverige AB:s stämma, att delegera till förberedande mötet den 27 november att godkänna instruktioner till stämmoombudet till Samtrafiken i Sverige AB:s stämma.	§ 171 2019-10-25		Denna punkt tas bort till nästa möte.	
Övrigt	att ordförande får i uppdrag att svara på skrivelse tillställt direktionen gällande turtäthet i Nedansjö.	§ 118 2019-06-18	Per Wahlberg		

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriagatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11
www.dintur.se

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se

Delegationsbeslut färdtjänst Timrå och Ånge

Typ av ärende	Inkommen	Beslutsdatum	Avsändare/Sökande	Handläggare	Beslut	Diarienummer	Notering
Färdtjänsthandläggning Timrå			Förvaras hos färdtjänsthandläggaren				
Förl FT	2019-09-11	2019-10-03	"	JE	Avslag	T 19-258	Synpunkter utskick 26/9 MA
Förl FT+LU	2019-09-16	2019-09-27	"	JE	Bifall	T 19-261	
Förl FT	2019-09-17	2019-09-30	"	TN	Bifall	T 19-264	
Förl FT	2019-09-17	2019-09-30	"	TN	Bifall	T 19-265	
Förl FT	2019-09-18	2019-10-01	"	AC	Bifall	T 19-266	
FT Ändring i tillstånd	2019-09-19	2019-09-27	"	JE	Bifall	T 19-268	
Förl FT	2019-09-20	2019-10-02	"	TN	Bifall	T 19-269	
Förl FT	2019-09-24	2019-10-04	"	JE	Bifall	T 19-272	
FT+LU	2019-09-25	2019-10-03	"	JE	Bifall	T 19-273	
Förl FT+ställföreträdarskap	2019-09-25	2019-10-03	"	TN	Bifall	T 19-274	
Förl FT	2019-09-25	2019-10-07	"	JE	Bifall	T 19-275	
Förl FT	2019-09-26	2019-10-04	"	JE	Bifall	T 19-276	
Förl FT	2019-09-26	2019-10-08	"	JE	Bifall	T 19-277	
Ledsagare	2019-09-26	2019-10-08	"	JE	Avslag	T 19-277	
FT i annan kommun	2019-09-26	2019-10-08	"	JE	Bifall		4 biljetter i Skellefteå
Förl FT	2019-09-27	2019-10-03	"	JE	Bifall	T 19-278	
Förl FT	2019-09-27	2019-10-08	"	JE	Bifall	T 19-279	
FT+LU	2019-09-27	2019-10-03	"	JE	Bifall	T 19-280	
FT	2019-09-30	2019-10-25	"	JE	Bifall	T 19-282	
Förl FT	2019-09-30	2019-10-09	"	JE	Bifall	T 19-283	
FT	2019-09-30	2019-10-09	"	JE	Bifall	T 19-284	
Ledsagare	2019-09-30	2019-10-09	"	JE	Avslag	T 19-284	
RF Arlanda	2019-10-01	2019-10-09	"	JE	Bifall	T 19-285	Flyg
FTans samt underlag fr S-vall	2019-10-01	2019-10-09	"	JE	Bifall	T 19 286	
FT+Lu	2019-10-02	2019-10-15	"	TN	Avslag	T 19-287	Synpunkter utskick 11/10 CS
Förl FT+LU	2019-10-02	2019-10-11	"	TN	Bifall	T 19-288	
FT	2019-10-02	2019-10-31	"	JE	Bifall	T 19-289	
Ledsagare	2019-10-02	2019-10-31	"	JE	Avslag	T 19-289	
FT+LU	2019-10-03	2019-10-11	"	TN	Bifall	T 19-290	
Förl FT+LU & arb.resa	2019-10-04	2019-10-22	"	TN	Bifall	T 19-291	
Förl FT	2019-10-04	2019-10-15	"	TN	Bifall	T 19-292	
FT	2019-10-04	2019-10-04	"	JE	Bifall	T 19-293	
Ändring av bef. Färd sätt	2019-10-07	2019-10-07	"	JE	Bifall	T 19-294	

FT+LU	2019-10-08	2019-10-16	"	TN	Bifall	T 19-295	
FT+LU	2019-10-08	2019-10-28	"	TN	Avslag	T 19-296	Synpunkter utskick 191016/CS
Förl FT+LU	2019-10-09	2019-10-16	"	TN	Bifall	T 19-297	
Förl FT	2019-10-09	2019-10-16	"	TN	Bifall	T 19-298	
Förl FT	2019-10-10	2019-10-22	"	TN	Bifall	T 19-299	
Förl FT	2019-10-10	2019-11-01	"	JE	Avslag	T 19-300	Synpunkter utskick 191018/MA
RF Almunge + LU	2019-10-11	2019-10-18	"	JE	Bifall	T 19-301	
Förl FT	2019-10-11	2019-10-21	"	TN	Bifall	T 19-302	
Förl FT	2019-10-11	2019-10-21	"	TN	Bifall	T 19-303	
FT+LU	2019-10-11	2019-10-22	"	TN	Bifall	T 19-304	
Ändr av bef. Tillstånd.	2019-10-14	2019-10-22	"	TN	Avslag	T 19-305	
Förl FT+LU	2019-10-14	2019-10-22	"	TN	Bifall	T 19-306	
FT+halvt Lu	2019-10-15	2019-10-23	"	TN	Bifall	T 19-307	
Ändr av bef. Tillstånd.	2019-10-16	2019-10-25	"	JE	Bifall	T 19-309	
Förl FT+Leds	2019-10-17	2019-10-28	"	TN	Bifall	T 19-310	
FT+LU	2019-10-18	2019-10-29	"	TN	Bifall	T 19-311	
FT+LU	2019-10-18	2019-10-18	"	JE	Bifall	T 19-312	
FT	2019-10-22	2019-10-31	"	JE	Bifall	T 19-313	
Förl FT	2019-10-22	2019-10-31	"	JE	Bifall	T 19-314	
FT	2019-10-23	2019-10-30	"	JE	Bifall	T 19-315	
FT+LU	2019-10-23	2019-11-05	"	TN	Bifall	T 19-317	
FT annan kommun	2019-10-24	2019-10-24	"	JE	Bifall		8 biljetter i Göteborg
Förl FT+arbresa	2019-10-24	2019-11-01	"	JE	Bifall	T 19-319	
FT	2019-10-24	2019-11-04	"	TN	Avslag	T 19-320	Synpunkter utskic 191030/CS
FT+LU	2019-10-25	2019-11-18	"	JE	Avslag	T 19-321	Synpunkter utskick 191108/MA
Förl FT	2019-10-28	2019-11-11	"	JE	Bifall	T 19-322	
FT+Leds	2019-10-29	2019-11-07	"	JE	Bifall	T 19-324	
FT	2019-10-29	2019-11-08	"	JE	Bifall	T 19-325	
RF Stockholm	2019-11-04	2019-11-04	"	TN	Bifall TÅG	T 19-328	
FT annan kommun	2019-11-04	2019-11-04	"	TN	Bifall		2 biljetter i Göteborg
Förl FT	2019-11-05	2019-11-13	"	TN	Bifall	T 19-330	
FT+LU	2019-11-07	2019-11-14	"	TN	Bifall	T 19-331	
Förl FT, leds, ensåk+LU	2019-11-08	2019-11-19	"	JE	Bifall	T 19-332	
Förl FT	2019-11-08	2019-11-18	"	JE	Bifall	T 19-334	
FT annan kommun	2019-11-11	2019-11-11	"	JE	Bifall		4 biljetter i Umeå, specialfordon.
Förl FT	2019-11-11	2019-11-18	"	JE	Bifall	T 19-337	

Förl FT	2019-11-12	2019-11-13	"	TN	Bifall	T 19-338	
FT	2019-09-11	2019-11-19	"	JE	Bifall	T 19-258	Andrat beslut efter yttrande
Färdtjänsthandläggning Ånge							
FT	2019-09-03	2019-10-03	"	TN	Bifall	A 19-132	
Förl FT	2019-09-17	2019-09-30	"	TN	Bifall	A 19-139	
RF Umeå	2019-09-17	2019-09-20	"	TN	Bifall	A 19-140	
FT+LU	2019-09-18	2019-10-01	"	AC	Bifall	A 19-141	
FT+Lu	2019-09-18	2019-10-01	"	AC	Bifall	A 19-142	
FT+LU	2019-09-23	2019-10-03	"	TN	Bifall	A 19-144	
FT+LU	2019-09-26	2019-10-07	"	JE	Bifall	A 19-145	
RF Sundsvall	2019-09-26	2019-10-04	"	JE	Bifall	A 19-146	
RF Sundsvall	2019-09-26	2019-10-04	"	JE	Bifall	A 19-147	
FT+LU	2019-09-27	2019-10-08	"	JE	Bifall	A 19-148	
Ändring av bef.tillstånd	2019-10-01	2019-10-10	"	TN	Avslag	A 19-150	
RF Matfors/Sundsvall	2019-10-04	2019-10-10	"	TN	Bifall	A 19-151	
RF Sundsvall	2019-10-08	2019-10-15	"	TN	Bifall	A 19-152	
RF Sundsvall	2019-10-11	2019-10-14	"	TN	Bifall	A 19-153	
RF Kiruna	2019-10-11	2019-10-14	"	TN	Avslag	A 19-154	
FT+LU	2019-10-15	2019-10-28	"	TN	Bifall	A 19-155	
FT	2019-10-17	2019-10-23	"	TN	Bifall	A 19-156	
FT	2019-10-22	2019-11-07	"	TN	Avslag	A 19-157	Synpunkter utskickade 191030/CS
Förl FT	2019-10-22	2019-10-30	"	JE	Bifall	A 19-158	
Ledsagare	2019-10-22	2019-10-30	"	JE	Avslag	A 19-158	
FT	2019-10-23	2019-11-06	"	JE	Bifall	A 19-159	
FT	2019-10-23	2019-11-06	"	JE	Bifall	A 19-160	
FT	2019-10-24	2019-10-24	"	JE	Bifall	A 19-161	
RF Ramsjö	2019-10-25	2019-11-07	"	JE	Bifall	A 19-162	
RF Göteborg	2019-10-31	2019-11-13	"	TN	Bifall Flyg	A 19-163	Avslag taxi, bifall tåg
FT+leds	2019-11-04	2019-11-11	"	JE	Bifall	A 19-164	
FT	2019-11-04	2019-11-11	"	JE	Bifall	A 19-165	

FT = Färdtjänst

RF = Riksfärdtjänst

LU = Läkarutlåtande

DELEGATIONSBESLUT



Camilla Norberg
070-231 83 20

Datum
2019-11-20

Diariennr
19/00348

Datum	Beslutande	Rubrik	Beslut	Beslut enligt delegationsordningspunkt *	Kommentar	Diarienummer
2019-10-07	Förbundsdirektören	Fullmakt	Överlämnande av uppdrag för genomförande av upphandling av Banktjänster till RVN	1		19/00764-1

Delegationsordning beslutad 2019-03-22	* Beslut enligt delegationsordningspunkt	Återredovisas ej
Myndighetsutövning		
Befullmäktigande av ombud att föra kommunalförbundets talan inför domstol och andra myndigheter	1	
Avvisning av för sent inkommet överklagande. 24§ förvaltningslag (1986:223)	2	
Besluta i ärenden om utlämnande av allmän handling. Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)	3	X
Omprövning av beslut. Förvaltningslag (1986:223)	4	
Yttrande över remisser	5	
Övriga yttranden	6	
Gallring av handlingar	7	X
Myndighetsbeslut om färdtjänst och riksfärdtjänst	8	
Beslut om trafikändringar, inom ramen för Trafikförsörjningsprogrammet, till en nettokostnad på 5 basbelopp/år under förutsättning att berörda medlemmar godkänt finansiering	9	
Ekonomiärenden		
Omprioriteringar inom fastställd ram under budgetåret	10	
Ingående av leasingavtal inom budget	11	X
Avyttra gamla eller uträngade inventarier eller andra kommunalförbundet tillhörande föremål	12	X
- högst 2 prisbasbelopp		
- mer än 2 prisbasbelopp		
Beslutsattestering	13	X
Attestering av löner och ersättningar till förtroendevalda	14	X
Upphandling och inköp		
Tecknande av ramavtal	15	X
Antagande av anbud avseende upphandling av varor och tjänster inom beslutad budget	16	X
Utbildning, tjänsteresor, konferenser mm.		
Förtroendevaldas deltagande i kurs, konferens eller utlandsresa	17	

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriagatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se
www.dintur.se

DELEGATIONSBESLUT

Investeringar		
Beslut om ianspråktagande av medel för investeringar inom fastställd plan och budget	18	X
Representation		
Representation och externa uppvaktningar	19	X
- högst 20 000 kronor per tillfälle		
- högst 6 000 kronor per tillfälle		
H/R		
Anställning av chefer inom myndigheten, förutom förbundsdirektören	20	
Personalärenden		
Inrätta/dra in befattningar	21	
Återbesättande av ledig befattning	22	X
Omplacera	23	X
Tillsvidareanställning inkl. lönesättning samt förkortning av uppsägningstid		
Annan personal än förbundsdirektör inom ramen för budget	24	
Vikarier	25	
Uppsägning/avsked/disciplinpåföljd		
Disciplinpåföljd för övriga medarbetare än förbundsdirektören	26	
Tjänstledighet, semester, kompensationsledighet		
Tjänstledighet förbundsdirektör	27	
Semester förbundsdirektör	28	X
Tjänstledighet och semester	29	X
Beviljande föräldraledighet	30	X
Pensioner och andra ersättningar (alla personalkategorier)		
Beslut om särskild avtalspension förbundsdirektör	31	
Beslut om särskild avtalspension övrig personal	32	
Kollektivavtal		
Förhandla enligt gällande lagstiftning om förhandlingsrätt samt att med bindande verkan träffa kollektivavtal	33	X
Arbetsmiljö		
Organisera och fatta beslut rörande arbetsmiljöarbetet	34	X

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriagatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se
www.dintur.se

Protokoll/Skrivelser/Delgivningar



Camilla Norberg
070-231 83 20

Datum
2019-11-19

Typ av handling	Avsändare	Datum	Diarienummer	Ankomstdatum
Protokollsutdrag Nämnden för hållbar utveckling, förslag på justerade egenavgifter, resekostnadsersättningar och högkostnadsskydd för sjukresor	Region Västernorrland	2019-10-03	19/00775-1	2019-10-08
Protokollsutdrag Nämnden för hållbar utveckling, upphandling av busslinje 40	Region Västernorrland	2019-10-03	19/00776-1	2019-10-08
Dom, Förvaltningsrätten avslår överklagandet av färdtjänst mål 2817-19	Förvaltningsrätten i Härnösand	2019-10-09	19/00792-1	2019-10-10
Revisionsplan 2019	Förbundets revisorer	2019-10-14	19/00748-2	2019-10-14
Registreringsbevis Västernorrlands läns Trafik AB	Bolagsverket	2019-10-16	19/00735-6	2019-10-16
Protokoll mål T 1770-19 Svarande Parisas Beauty AB i konkurs. Målet avskrivs	Ångermanlands Tingsrätt	2019-10-09	19/00321-21	2019-10-15
Protokollsutdrag Regionala utvecklingsnämnden, Allmän trafikplikt linje 40 (RUN/288/2019)	Region Jämtland Härjedalen	2019-10-22	19/00671-3	2019-10-23

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriegatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se
www.dintur.se

Protokoll/Skrivelser/Delgivningar

Styrelseprotokoll	Norrtåg AB	2019-09-19	19/00181-16	2019-10-24
Delårsrapport 2019-01-01—2019-08-31	AB Transitio	2019-10-25	19/00136-8	2019-10-25
Styrelseprotokoll nr 153	AB Transitio	2019-09-12	19/00136-9	2019-10-25
Protokollsutdrag Sundsvalls kommunfullmäktige, Upphävande av tidigare beslut om att fusionera Bussgods i Västernorrland AB med Bussgods i Norr AB	Sundsvalls kommun	2019-10-28	16/00533-53	2019-11-05
Revisorernas bedömning av delårsrapport per 2019-08-31	Förbundets revisorer	2019-11-05	19/00748-4	2019-11-07
Protokollsutdrag Sollefteå kommunstyrelse, ändring av linjesträckning stadsbuss linje 45	Sollefteå kommun	2019-11-05	19/00905-1	2019-11-13
Justerade bolagsdokument i AB Transitio	AB Transitio	2019-11-12	18/00321-6	2019-11-14
Protokollsutdrag Sundsvalls kommunstyrelsen service- och förvaltningsutskott, redovisning av behov i Sundsvalls kommun av trafikförändring	Sundsvalls kommun	2019-11-12	19/00913-1	2019-11-15
Kallelse till årsstämma i Samtrafiken i Sverige AB 2019-12-04	Samtrafiken i Sverige AB	2019-11-11	19/00895-1	2019-11-12
Protokollsutdrag Kramfors kommunstyrelse, Handläggning av färdtjänst	Kramfors kommun	2019-11-12	19/00918-1	2019-11-18
Protokollsutdrag Kramfors kommunstyrelse, Riktlinjer för handläggning av färdtjänst	Kramfors kommun	2019-11-12	19/00922-1	2019-11-18

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriegatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se
www.dintur.se

Internkontrollplan 2020

Bakgrund

Kommunalförbundet kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län ska enligt *Policy Internkontroll* besluta om internkontrollplan för nästkommande år på sista förbundsdirektionsmötet för året. I policyn framgår förbundsdirektionens anvisningar för hur internkontrollen ska genomföras.

Risikanalys

Som metod att identifiera de internkontrollpunkter som är mest angelägna att utvärdera ska en riskanalys genomföras.

Genomförandet av en väsentlighets- och riskbedömning

1. Kartlägg vilka risker som finns.
2. Bedöm konsekvensen av att risken inträffar, indelat i fyra (1-4) steg.
3. Bedöm sannolikheten att risken ska inträffa, indelat i fyra (1-4) steg.
4. Multiplitera bedömd konsekvensfaktor med bedömd sannolikhetsfaktor.
5. De risker som får högst summa efter steg fyra (4) väljs för att ingå i internkontrollpunkterna.

Konsekvens ⇓				
4 – Allvarlig	4	8	12	16
3 – Kännbar	3	6	9	12
2 - Lindrig	2	4	6	8
1 - Försumbar	1	2	3	4
Sannolikhet ⇨	1 - Osannolik	2 – Mindre sannolik	3 – Möjlig	4- Sannolik

Kartläggning av risker

Ett urval av medarbetare har medverkat i samtal för att kartlägga vilka risker som finns inom kommunalförbundet. Efter genomförd kartläggning har följande möjliga internkontrollpunkter identifierats:

- a) Risk för driftsavbrott av systemstöd för Trafikavdelningen och dess konsekvenser
- b) Personalomsättning och nyrekrytering kundcenter Ånge
- c) Intäktsfördelning till medlemmar – oro driftsäkerhet
- d) Subventioner – kvalite på underlag vid produktbyten
- e) IT Förvaltningsverksamhet – revidering policies och instruktioner, uppföljning
- f) Ekonomistyrning – dokumentation och processbeskrivning saknas för delar av myndighetens ekonomistyrning

Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:
Box 114
872 23 Kramfors

Besöksadress:
Viktoriagatan 16

Telefon: 0612-841 00
Fax: 0612-841 11

Org. nr:
222000-2923

Webb/e-post:
registrator@dintur.se
www.dintur.se

Väsentlighets- och riskbedömning

- | | |
|---|--|
| a) Leverantör upplevs som stabil, god support (2*2=4) | Åtgärdsplan upprättas av Trafikenheten |
| b) B:1 Vikarie trafiksamordnare, pensionsavgångar (2*3=6) | Åtgärdsplan upprättas av Trafikenheten |
| B:2 Sjukresehandläggare, specifik profil (3x3=9) | Åtgärdsplan upprättas av Trafikenheten |
| B:3 Färdtjänsthandläggare (2x2=4) | Åtgärdsplan upprättas av Trafikenheten |
| c) Intäktsfördelning medlemmar (3x4=12) | B:1 – B:3 sker i samverkan med HR |
| d) Subventioner | Internkontrollpunkt |
| e) IT Förvaltningsverksamhet | Åtgärdsplan upprättas av Ekonomienh. |
| f) Ekonomistyrning | Internkontrollpunkt |
| | Verksamhetsplan 2020 |

Konsekvens ⇓				
4 – Allvarlig			E	
3 – Kännbar			D, B:2, F	C
2 - Lindrig		A, B:3	B:1	
1 - Försumbar				
Sannolikhet ⇨	1 - Osannolik	2 – Mindre sannolik	3 – Möjlig	4- Sannolik

Internkontrollpunkter 2020

Med stöd av gjord väsentlighets- och riskbedömning ska internkontroll utföras på:

- Kommunalförbundets hantering av intäktsfördelning till medlemmarna fram till dess nytt intäktsfördelningssystem är implementerat
- Kommunalförbundets policies och instruktioner för IT Förvaltningsverksamhets är uppdaterade och motsvarar nuvarande verksamhet

**DIN TUR**

Varumärkes- och kommunikationsplan 2020 - 2022

Förslag till förbundsdirektionen 2019-12-13

Dnr 19/00939



Tillsammans reser vi smartare

Innehåll

1. Inledning	3
2. Nuläge och kommunikativa utmaningar	3
3. Kommunikationsstrategi	5
3.1 Fokusområden för intern kommunikation	6
3.2 Kundlöfte	7
3.3 Målgrupper	7
3.4 Budskap	8
3.5 Sammanfattning och vad som driver kundnöjdhet	9
4. Uppföljning	10
5. Kanaler, copytexter och aktiviteter	11

1. Inledning

Under de senaste tre åren har Din Turs kommunikationsarbete förbättrats på flera sätt. T ex så finns Din Tur numera i sociala medier vilket gör dialog med våra kunder möjlig på ett helt annat sätt än tidigare. Vi har bytt ut en föråldrad webbplats och har infört ett nytt system för trafikstörningsrapportering. Båda dessa förändringar ger på ett tryggare sätt än tidigare bättre möjligheter att ge våra kunder bra service. Nu har tiden inne att inleda ett arbete med att förtydliga och förstärka vårt varumärke och stärka vår strategiska kommunikation.

Vårt varumärke är varje persons upplevelse av Din Tur. Vi behöver arbeta aktivt med att skapa den bild som vi vill att Din Tur ska förknippas med. För att lyckas med det måste vi vara konsekventa och se till att alla som representerar Din Tur drar åt samma håll. Vi måste alltså arbeta långsiktigt, kontinuerligt och aktivt med vårt varumärke. Det här förslaget till Varumärkes- och kommunikationsplan sträcker sig över perioden januari 2020 – december 2022 och ger en tydlig inriktning för det arbetet.

2. Nuläge och kommunikativa utmaningar

Under våren 2019 genomfördes ett antal aktiviteter med syftet att ringa in Din Turs nuläge. Utöver dialog med funktioner i Din Turs egen organisation genomfördes även en längre gruppintervju med tio av Din Turs bussförare (anställda hos Mittbuss och Nobina). Resenärernas perspektiv ringades in med hjälp av en resenärsenkät, statistik från Kollektivbarometern¹ och en sammanfattning av kundsynpunkter.

2.1 Sammanfattning av Din Turs nuläge

- Varumärket Din Tur upplevs som otydligt. I dialogen med de upphandlade förarna visar det sig att de inte känner någon tillhörighet till varumärket eller vad det står för utöver produkten kollektivtrafik. Din Tur saknar kontakt med förarna eftersom de är anställda av Mittbuss och Nobina vilket gör att naturliga kommunikationskanaler saknas. Förarna får idag ingen eller väldigt lite utbildning om Din Tur vilket förstås bidrar till att man inte känner sig som en del av varumärket. Kunskapen och förståelsen för hur organisationens olika funktioner samverkar är också låg.
- Externt är kännedomen om varumärkets produkt hög. De flesta i Västernorrland känner till att Din Turs uppdrag är att transportera människor genom kollektivtrafik. Den grafiska profileringen på bussarna är väl etablerad och ses som en styrka som skapar igenkänning. Devisen *"Tillsammans reser vi smartare"* är väl förankrad både i ledningsorganisationen och bland förarna. Primärt kopplas den idag till att det är miljösamt att välja bussen framför bilen.
- Din Tur har tre värdeord (*Trygga, Öppna, Framåt*) som togs fram för några år sedan men som inte är förankrade i organisationen. De är därför inte ledande i Din Turs vardag.
- Idag har Din Tur inget uttalat kundlöfte vilket gör att kunderna inte vet vad de kan förvänta sig av varumärket. Internt innebär det att det saknas en ledande målsättning för kunderbjudandet att sträva mot i det dagliga arbetet.
- Många potentiella resenärer uppfattar inte Din Tur som ett relevant alternativ. Ofta beror det på att tidtabellen inte passar det egna resbehovet eller att det inte anses vara prisvärt att resa kollektivt i förhållande till att välja bilen.
- När media rapporterar om Din Tur är vinklingen oftast negativ trots att det finns mycket positivt att lyfta fram som rör Din Tur.

¹ Kollektivtrafikbarometern är Svensk Kollektivtrafiks nationella undersökning kring resvanor.

- En stor andel av våra kunder är de personer som nyttjar färdtjänst eller sjukresa. De här resenärerna har funktionsvariationer vilket innebär ett extra stort behov av tydlig och anpassad information.
- Din Turs organisation uppfattas som byråkratisk och långsam och det finns ett upplevt behov internt av att bli mer kundorienterade. Det finns en önskan om att utveckla den egna förmågan att ta till sig input från resenärer och den egna organisationen för att omsätta den i utvecklande handling.
- Trafiken körs av upphandlade trafikföretag men marknadsförs under varumärket Din Tur. För att hålla en konsekvent inriktning på kommunikationsarbetet krävs mycket samordning.

2.2 Kommunikativa utmaningar

- Skapa en förankring och förståelse för varumärket och dess organisation hos både anställda och medarbetare hos de upphandlade bolagen.
- På ett relevant och accepterat sätt få tillgång till att kommunicera direkt med bussförarna och Din Tur kundcenter.
- Förändra attityden till kollektivtrafiken genom att få fler att se Din Turs erbjudande som ett relevant, funktionellt och attraktivt sätt att resa.
- Den komplicerade prissättningen på Din Turs produkter gör att det är svårt att i den externa kommunikationen prata om pris.
- Vi behöver hålla ihop och förbättra det visuella intrycket av Din Tur. Hur Din Tur syns i fysiska miljöer som på hållplatser och försäljningsställen varierar över länet men även formgivning i övrigt kan variera eftersom flera parter kommunicerar varumärket Din Tur.

2.3 Styrdokument som rör marknadsföring av varumärket Din Tur

All trafik körs under nuvarande avtalsperiod av trafikföretagen Nobina och Mittbuss men marknadsförs under varumärket Din Tur. Din Tur, Nobina och Mittbuss samverkar kring marknadsföringen av trafiken och hur det ska gå till finns reglerat i avtal.

Din Tur ansvarar för den övergripande marknadsstrategin (det som tidigare kallats Marknadsplan men nu ersätts av den här varumärkes- och kommunikationsplanen). Din Tur ansvarar också för marknads- och informationsarbete och för att vårda varumärket. Nobina och Mittbuss marknadsför varumärket Din Tur med utgångspunkt i den övergripande marknadsstrategin och i nära samverkan med Din Tur. Nobinas och Mittbuss del av marknadsföringen samlas i sk lokala marknadsplaner som fastställs årligen och följs upp löpande.

Förbundsdirektionen fastställer Varumärkes- och kommunikationsplanen och förbundsdirektören ansvarar för att den verkställs. När planen är fastställd kommer en separat sammanställning av aktiviteter som bygger på planen att tas fram. I praktiken blir den verksamhetsplan för info/marknad.

3. Kommunikationsstrategi

Den övergripande ambitionen för Din Turs kommunikation kan sammanfattas i att kommunikationen ska bidra till att fler reser kollektivt och att kunderna är nöjda med sina resor med oss.

Det regionala trafikförsörjningsprogrammet med målhorisont år 2030 tar upp fyra prioriterade utvecklingsområden (*Resenär, Hållbarhet, Tillväxt och Medarbetare*) för kollektivtrafiken. De är våra ledstjärnor även för arbetet med att stärka Din Turs varumärke.



Resenär

Ambition: Öka varumärkeskännedomen och kundnöjdheten hos resenärerna med utgångspunkt i Din Turs kundlöfte.

Kommunikationsstrategier:

- Jobba långsiktigt med varumärkestärkande kommunikation (känsla och engagemang).
- Utveckla våra sociala kanaler för att fler ska ha möjlighet att se och engagera sig i vårt erbjudande.
- Utbilda och utveckla bussförarnas och kundcenters relation med våra resenärer eftersom de är stora bärare av vårt varumärke.
- Förenkla och förtydliga den externa kommunikationen.
- Använda kundsynpunkter (från kundcenter/Respons/dintur.se) för att förbättra Din Turs befintlig information i samtliga tillgängliga kanaler och utveckla vårt erbjudande.

Hållbarhet

Ambition: Öka kännedomen om hur Din Tur bidrar till ett inkluderande och ekologiskt, socialt och ekonomiskt hållbart samhälle.

Kommunikationsstrategier:

- Se över ordval och copytexter och ha med begripligt språk (*Klarspråk*) i tanken.
- Konkretisera kommunikationen om kollektivtrafikens miljövinster.
- Arbeta fram policy och handlingsplan för inkluderande kommunikation med särskilt fokus på målgrupper med särskilda behov.

Tillväxt

Ambition: Öka antalet resenärer som arbetspendlar och väljer Din Tur för sina tjänsteresor.

Kommunikationsstrategier:

- Skapa samarbeten med större arbetsgivare och offentliga organisationer.
- Lyfta fram begreppet ”arbetspendling” i kommunikationen.

Medarbetare

Ambition: Skapa en vi-känsla hos alla som jobbar hos och för Din Tur i syfte att tillsammans bygga och skapa tillhörighet till varumärket.

Kommunikationsstrategier:

- Sätta rutiner och processer för internkommunikation vilket inkluderar upphandlade leverantörer. Alla är viktiga.
- Skapa dialog och mötesplatser mellan olika typer av medarbetare.
- Varumärkesutbildning inkl. Din Tur-kunskap riktad till bussförare, Din Tur kundcenter och övriga medarbetare.

3.1 Fokusområden för intern kommunikation

Den här varumärkes- och kommunikationsplanen sträcker sig över tre år. För att på ett konkret sätt internt förankra och konkretisera varumärkesarbetet har vi valt att koppla varje år till ett internt fokusområde. Även om vi behöver ha ett stort fokus på att utveckla vår externa kommunikation gentemot våra resenärer, så är bristande intern förankring av varumärket en viktig kommunikativ utmaning som vi måste ta oss an.

År 1: Dialog och förankring

Under det här året genomförs aktiviteter som syftar till att förankra varumärket internt och skapa förståelse för organisationens olika funktioner. Den interna dialogen står i fokus och t ex genom en medarbetarutbildning jobbar vi för att alla ska känna till varandras roller och funktioner och att vi tillsammans skapar en stolt och attraktiv kollektivtrafik.

År 2: Tillhörighet och bemötande

Under år två är vår målsättning att Din Turs medarbetare och upphandlad personal inte bara ska känna till vad varumärket står för utan även känna att de är en viktig del av Din Tur. Genom varumärkesstärkande aktiviteter utvecklar vi alla oss som står bakom Din Turs varumärke. Det förbättrar i förlängningen resenärsupplevelsen.

År 3: Utvärdering och utveckling

Vi utvärderar det arbete som gjorts år 1 och 2, drar lärdomar, blickar framåt och tar ett tydligt avstamp in i framtiden. En ny långsiktig plan för varumärket (åren 2023 – 2025) tas fram.

3.2 Kundlöfte

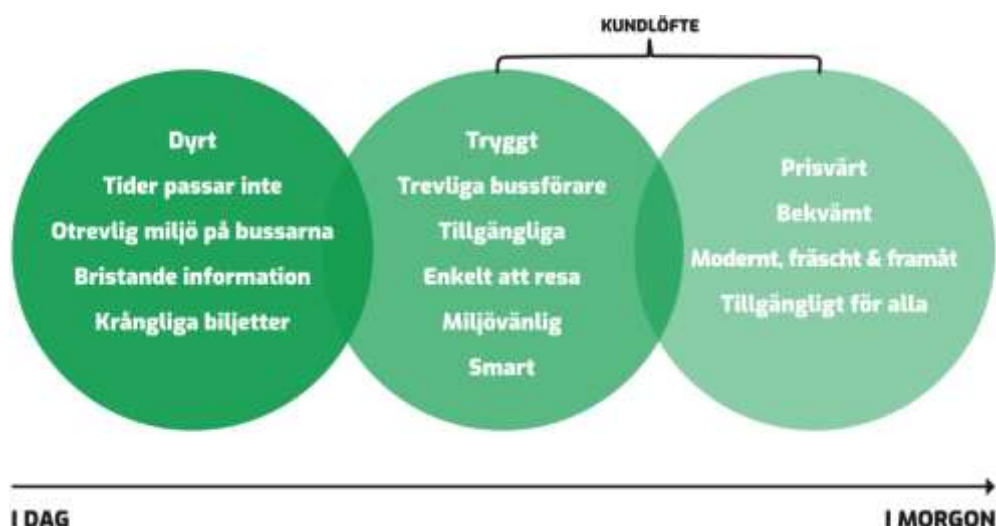
Ett ha ett uttalat kundlöfte innebär dels att man tydligt visar kunderna vad de kan förvänta sig av oss. Det innebär också att vi i det löpande kommunikationsarbetet vet vad vi ska sträva efter att uppnå i vårt kunderbjudande.

Det är viktigt att alla vi som arbetar för varumärket Din Tur lovar kunderna en och samma sak. Om vi upprepar det om och om igen kommer det att bli en självklarhet. Vårt kundlöfte ska kännas till av alla som jobbar hos oss och i förlängningen av alla våra resenärer.

Din Tur – allas tur

*Vi erbjuder ett resande som hänger med i utvecklingen, tar hänsyn till miljön och är prisvärt.
Vi lyssnar till dig som kund och ger dig en resa som är trygg, enkel och bekväm.*

Kundlöftet kommer ur den förflyttning vi önskar att Din Tur ska göra. Förflyttningen beskrivs utifrån hur varumärket uppfattas idag och hur vi önskar att det ska uppfattas framöver.



3.3 Målgrupper

De flesta organisationer har som önskan att "nå alla" men för att vara relevant för varje målgrupp har vi identifierat och prioriterat de vi verkligen tror på som våra kunder och blivande kunder. Vi har också identifierat våra viktigaste interna målgrupper.

A. Externa målgrupper

Våra externa målgrupper består av befintliga kunder som vi vill ska vara våra ambassadörer och tala gott om oss men också potentiellt nya kunder som vi behöver påverka till att börja åka kollektivt.

Målgrupp	Kanaler	Ska tycka	Drivkrafter/Argument
Arbetspendlare	Facebook Direktutskick Arbetsgivare Radioreklam	Det är bekvämt att åka buss till och från jobbet.	Slipp tanka, mörkerköra, parkera och betala för parkering. Jobba eller återhämta dig på bussen istället för att koncentrera dig på bilkörning.

Företag och offentliga organisationer	Direktförsäljning Samarbeten Event	Det är bra om våra tjänsteresor sker med kollektivtrafik.	Miljöprofilera din organisations resor. Minska behovet av parkeringsplatser och tjänstebilar. Erbjud busskort som löneförmån.
Pensionärer	Direktutskick Facebook Tidningsannonser Webben TV-reklam	Det är tryggt och prisvärt att åka buss.	Säkrare och tryggare än bilen. Billigare med buss än att äga en bil. Trevligt att resa tillsammans.
Högskolestudenter	Instagram Facebook Affischer Bio Studentkåren Event	Det är enkelt och miljösmart att ta bussen till universitetet.	Miljötänk Ingen bil Resa till/från skola/krogn

B. Interna målgrupper

Våra interna målgrupper består av medarbetare hos Din Tur men även upphandlad personal och politiker. Alla har vi ett ansvar för att vårda och utveckla vårt gemensamma varumärke. Det innebär att alla ska känna till Din Turs varumärke, ta ansvar för att förmedla dess värden externt samt vara en god förebild för Din Tur.

Målgrupp	Huvudsakliga kanaler
Bussförare	Via sina egna chefer Dialogmöten Informationsskärmar Intern Facebookgrupp
Din Tur Kundcenter	Via sina egna chefer Dialogmöten Intern Facebookgrupp Webben Chat Intranät
Medarbetare Din Tur	Intranät Personalmöte
Trafikbolag/upphandlade bolag, chefer	Transportörsinfo Personliga möten
Styrelse/Ledningsgrupp	Styrelsemöten/handlingar E-post Webben
Förbundsdirektionen	Media Webben Årsredovisning TeamEngine

3.4 Budskap

A. Vår devis: "Tillsammans reser vi smartare"

Vi använder sedan några år devisen *Tillsammans reser vi smartare* i vår marknadsföring. Den har en direkt och tydlig koppling till verksamheten: att resa kollektivt är att resa på ett smart sätt tillsammans. Devisen finns exponerad på våra bussar och kommuniceras i allt vårt marknadsföringsmaterial, i tryckt material så väl som i våra digitala kanaler.

Vad devisen innebär för oss

Att resa kollektivt är att resa tillsammans, och att resa tillsammans är att göra en klimatsmart insats för vårt samhälle. Samtidigt är kollektivt resande smart för den enskilde resenären eftersom kollektivtrafik

gör det möjligt att resa på ett säkert, enkelt och bekvämt sätt. Vi strävar efter att erbjuda en attraktiv och modern reseupplevelse med resenärens behov i fokus.

Tillsammans innebär också inkludering. Oavsett vem som reser tillsammans med oss så är vårt mål att Din Tur ska vara allas tur. Våra resenärer har olika behov. Vissa har funktionsvariationer som kräver en anpassad resa medan andra har behov av information på andra språk än svenska. Därför arbetar vi ständigt för att alla våra resenärer ska känna sig inkluderade när de reser med oss.

För oss som arbetar inom varumärket Din Tur har vår devis en särskilt viktig innebörd. För oss står devisen för att det är vi tillsammans som skapar möjligheten för våra resenärer att välja ett smartare sätt att resa - en gemensam insats som vi är stolta över.

3.5 Sammanfattning och vad som driver kundnöjdhet

Kommunikationsstrategin kan sammanfattas till att den handlar om dialog, bemötande och produktutveckling. Vi behöver bygga en vi-känsla internt, få till en bra internkommunikation och bra samarbeten med medlemmar och trafikföretag. Vi behöver stärka vår dialog med kunderna för att kunna förbättra både vår kommunikation och få veta vad kunderna önskar. Vi behöver också förbättra vårt bemötande mot kunderna.

Genom långsiktigt och strategiskt kommunikationsarbete ska vi öka kännedomen om varumärket och Din Turs erbjudande. Men kommunikationsarbete räcker inte. Vi behöver förstås även jobba på flera sätt med att ta fram prisvärda, användarvänliga, tillgängliga och relevanta alternativ som passar både befintliga och blivande kunder.



4. Uppföljning

Två gånger per år (i samband med tertial 2 och årsbokslut) följer vi upp vårt kommunikationsarbete. Uppföljningen genomförs av info/marknad och rapporteras till ledningsgrupp/styrelse.

	Ambition	Indikatorer*
Resenär	Öka varumärkeskännedom och kundnöjdhet hos resenärerna med utgångspunkten i Din Turs kundlöfte.	Värde i NPS ² . Nöjdhet med Din Tur (Kollbar) ³ NKI ⁴ Bemötande ⁵
Hållbarhet	Ökad kännedom om hur Din Tur bidrar till ett inkluderande och ekologiskt, socialt och ekonomiskt hållbart samhälle.	Trygghet ⁶ Enkelhet ⁷ Kollektivtrafikens marknadsandel ⁸ Webbaserad varumärkesenkät Digital tillgänglighet ⁹
Tillväxt	Ökat antal resenärer som arbetspendlar och väljer Din Tur för sina tjänsteresor.	Antal resor med företagskort
Medarbetare	Skapa en vi-känsla hos alla som jobbar hos och för Din Tur i syfte att tillsammans bygga och skapa tillhörighet till varumärket.	Medarbetarindex Återkommande enkät kring internkommunikation

*Indikatorerna kan komma att förändras.

Övrig uppföljning

När Varumärkes- och kommunikationsplanen är fastställd av förbundsdirektionen kommer en separat sammanställning av aktiviteter som bygger på planen att tas fram. Den blir i praktiken info/marknads verksamhetsplan och kommer därför att följas upp löpande.

Appen följs upp i den ekonomiska uppföljningen genom antal användare men uppföljningen kan behöva utökas även till att omfatta kvalitativa aspekter. Resultat av kampanjer i sociala medier och annan form av annonsering redovisas vid avtalsuppföljning med de upphandlade trafikföretagen. Även här kan uppföljningen behöva utvecklas för att fånga upp kvalitativa aspekter.

Förbundsdirektionen fastställer Varumärkes- och kommunikationsplanen och förbundsdirektören ansvarar för att den verkställs. När planen är fastställd kommer en separat sammanställning av marknadsaktiviteter som bygger på planen att tas fram. I praktiken blir den verksamhetsplan för info/marknad.

² NPS = Net Promoter Score ("Hur troligt är det att du skulle rekommendera vänner och bekanta att åka med Din Tur?", Kollektivtrafikbarometern)

³ "Hur nöjd är du sammanfattningsvis med Din Tur? (Kollektivtrafikbarometern)

⁴ NKI redovisas 1 ggr/år av Svensk Kollektivtrafik

⁵ Bemötande ombord samt bemötande kring service och information (Kollektivtrafikbarometern)

⁶ "Det känns tryggt att resa med Din Tur" (Kollektivtrafikbarometern)

⁷ "Det är enkelt att resa med Din Tur" (Kollektivtrafikbarometern)

⁸ Marknadsandel i förhållande till motoriserat resande (Kollektivtrafikbarometern)

⁹ Kommer inledningsvis omfatta webbplatsens tillgänglighet.

5. Kanaler, copytexter och aktiviteter

5.1 Kanaler

Vi har en mängd möjliga kommunikationskanaler (både externa och interna) som vi har möjlighet att använda oss av i vårt kommunikationsarbete. Alla kanaler kan och ska förstås inte nyttjas till all kommunikation utan kanal väljs utifrån aktuellt kommunikationsbehov. Här följer en beskrivning av de olika kanalerna, vad vi använder dem till idag och i vissa fall vill utveckla dem till under de kommande tre åren.

A. Externa kanaler

Bussförare och kundcenter

Bussförare och kundcenter möter våra resenärer dagligen. Dessa två yrkesgrupper är de absolut viktigaste kanalerna i arbetet med att skapa goda relationer med resenärer och allmänhet. Att bussförare och kundcenter är väl informerade och ges bästa möjliga förutsättningar att kunna lösa sina uppgifter på ett så serviceinriktat och professionellt sätt som möjligt stärker kundernas upplevelse av vårt varumärke.

Facebook

Din Tur har sedan mars 2018 en aktiv närvaro på Facebook. Här hanteras kampanjer, frågor från våra resenärer, information och nyheter. I dialogen med kunderna är vi professionella, serviceinriktade och tar till oss av både positiva och negativa synpunkter. På Facebooksidan finns en tydlig policy för Din Turs sociala medier. Sidan administreras av personal från kundcenter och kommunikationsenheten. Facebook är en viktig kanal då den når många och ger möjlighet att skapa dialog. Målsättningen är att utveckla Facebooksidan så att fler gillar den och därmed bidrar till ökad spridning av innehållet.

Instagram

Instagram är en bra kanal för att nå yngre målgrupper. Medan Facebook lämpar sig för lite längre budskap i text + bild bör Instagram främst ses som ett medium för bilder. Bilderna ska spegla Din Turs varumärke. Från Din Turs konto går det att navigera sig till en tydlig policy för Din Turs sociala medier. Kontot administreras av personal från kundcenter och kommunikationsenheten.

Webbplats (dintur.se)

Din Turs webbplats är navet i vår kommunikation. Webbplatsen ska ge tydlig information på ett lättillgängligt sätt. All information en resenär kan tänkas behöva ska finnas här. Webbplatsen ska ha plats både för fakta och information men också för inspiration. Webbplatsen ska spegla vårt varumärke och vi vill göra den levande genom att lyfta historier om våra resenärer, våra bussförare och våra fordon.

App (Din Tur)

Via appen Din Tur kan man på ett enkelt sätt planera och söka sin resa, köpa biljetter och ta del av aktuell trafikinformation. En smart funktion är att resenärer även kan använda appen för att köpa resor med andra trafikbolag i andra län. Appen ska ge korrekt och relevant information och kan nyttjas till pushnotiser vid behov. Appen är en allt viktigare kanal för information och service och antalet användare ökar.

Pressbearbetning

Vi ser positivt på att bli omskrivna av media lokalt i Västernorrland. Det vi strävar efter är att det ska

ske på vårt eget initiativ. Vi har som målsättning att skapa och leverera nyheter som är relevanta för media och allmänhet. Alla typer av förändringar (t ex nya tidtabeller, prisjusteringar, nya bussar etc) ska spridas till media via ett pressmeddelande eller annan kontakt med media. Vårt mål är att skapa intressanta nyheter som förmedlar en positiv känsla av Din Tur t.ex genom att visa på trender i resandet, berätta om undersökningar som vi gör och berätta om intressanta/annorlunda resenärer och bussförare.

Digital annonsering

Under de senaste åren har vi allt mer gått från annonsering i tryckt media till digital annonsering. Det kostar mindre och ger större möjligheter att styra annonsering till rätt målgrupper, geografiska områden etc.

Direktutskick och tidningsannonsering

Beroende på sammanhang är direktutskick och tidningsannonsering ett bra komplement till sociala medier för att nå vissa målgrupper, geografiska områden etc.

Bio-, radio- och TV-reklam

Beroende på situation är bio-, radio- och TV-reklam intressant. Radio kan till exempel lämpa sig bra för att nå arbetspendlare i bil, medan bioreklam lämpar sig för att nå främst unga och vuxna inom ett visst geografiskt område.

Event

Aktiviteter och event är lämpligt vid tillfällen då Din Tur vill skapa en direkt dialog med sina målgrupper. Event kan också användas för att skapa en happening som sticker ut i mediebruset.

Affischer

På platser där vi har en specifik målgrupp samlad är affischer/annonser ett bra sätt att nå dem. Kan vara gymnasieskolor, universitetet, arbetsplatser mm.

Hållplatser/väderskydd

Utbudet av information och möjligheten att informera varierar med hållplatsens/busskurens storlek. På de större hållplatserna finns både digitala informationstavlor och analog information. På mindre hållplatser finns en stolpe med toptavla som i vissa fall kombineras med en liten hållare för analog information. Vissa hållplatser är sk vinkhållplatser vilket innebär att de även saknar skylt på stolpe.

Försäljningsställen

Återförsäljare finns men är inte den bästa kanalen för marknadskommunikation. Försäljningen av Din Turs produkter får hos återförsäljaren samsas med försäljning av andra produkter och tjänster och ofta är lokalerna trånga. De kan dock vara intressanta för kampanjer och event. Din Tur behöver bli en tydligare aktör hos försäljningsställena och de bör erbjudas t ex fasadflaggor, dekal och profilmaterial för att kunna tydliggöra att man är ett försäljningsställe för Din Turs produkter.

B. Interna kanaler

Personalmöten

Våra personalmöten är till för att alla medarbetare, vid samma tillfälle, ska få information om vad som är på gång hos Din Tur. Förbundsdirektören sätter agendan. Ett förslag är att utveckla agendan och lägga till kommunikation som återkommande punkt.

Chefer

Ansvarig chef tar information vidare till sin enhet. Ett stort ansvar vilar på chefen att se till att alla får rätt information och samma information.

E-post

E-post används flitigt och då främst för att kommunicera med en eller ett fåtal personer. Viss information sprids genom e-post till alla anställda.

Intranät

Din Turs intranät (extranätet) är tillgängligt för anställda hos Din Tur. Intranätet används i dagsläget nästan uteslutande av Din Tur kundcenter. Nuvarande intranät kommer att bytas ut under det närmaste året med ambitionen att det ska bli navet för den interna kommunikationen. Fram till dess är e-post och chefer de viktigaste interna kanalerna.

Skype/Teams

Skype är en distansteknik som används för både större och mindre möten. Att ha möten via distans är väl etablerat. Tekniken Skype är dock på väg att fasas ut och kommer därför att bytas ut mot Teams inom det närmaste året.

Chat Din Tur Kundcenter

Din Tur Kundcenter har tillgång till en intern chattfunktion via intranätet. Den används flitigt för att på ett snabbt och enkelt sätt sprida konkret information som rör det dagliga löpande arbetet.

Transportörsinfo

Transportörsinfo är ett e-postutskick som går ut till kontaktpersoner hos trafikföretagen och medlemmarna samt till Din Turs egna medarbetare. Det skickas ut vid behov och innehåller information om viktiga förändringar och nyheter som berör trafiken. Det är inte klarlagt om och hur innehållet når bussförarna.

Informationsskärmar hos trafikbolagen och kundcenter (finns ej idag - förslag)

Informationsskärmar hos trafikbolagen är inget som finns i nuläget men frågan har diskuterats. De skulle då placeras på platser där de syns väl för bussförare och personal på Din Tur kundcenter. Tanken med skärmarna är att de skulle användas för att sprida innehållet i transportörsinfo på ett mer lättillgängligt sätt men även att man skulle kunna visa annan viktig information som rör Din Turs verksamhet och även kampanjmaterial via dem.

Dialogmöten (finns ej idag – förslag)

I syfte att skapa en bättre relation mellan anställda på Din Tur och bussförarna samt att få bussförarna att känna en tillhörighet till Din Tur genomför vi varje år ett antal dialogmöten. För att så många bussförare som möjligt ska kunna ha möjlighet att delta genomförs de vid ett flertal tillfällen. Inriktning på mötena kan variera, kontinuiteten är det viktigaste.

5.2 Copytexter

B. Copytexter för kampanjer, webb och sociala medier

För att uppnå målet om inkludering och enkelhet i vår kommunikation har vi skapat ett koncept där vi använder korta uppmaningar med ett utropstecken adderat. De ska alltid stå tillsammans med vår devis ”Tillsammans reser vi smartare” och därmed stärka det uttryck vi valt att lyfta. Utropstecknet ska ses

som en glad signal och inte som en pålaga. Alltså är ordvalet viktigt. Det måste vara av positiv karaktär.

Se exempel nedan:

Arbetspendla!

Tillsammans reser vi smartare

Miljöhjälte!

Tillsammans reser vi smartare

Enkelt!

Tillsammans reser vi smartare

Prisvärt!

Tillsammans reser vi smartare

Roligt!

Tillsammans reser vi smartare

Tryggt!

Tillsammans reser vi smartare

Coolt!

Tillsammans reser vi smartare

Nytänkare!

Tillsammans reser vi smartare

Den hashtag vi använder i våra digitala kanaler är #ressmart #restillsammans och #dintur

Vid t.ex. en tävling kan #tillsammansreservismartare användas för att vi verkligen ska vara säkra på att hitta ett helt unikt ord.

C. Kort beskrivande text av Din Tur

Ibland, t.ex. i platsannonser, behövs en kort beskrivande text som talar om vad Din Tur är:

Din Tur är Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands läns resekoncept och varumärke. Bakom oss står länets sju kommuner och Region Västernorrland. I vårt erbjudande ryms buss- och tågtrafik, färdtjänst och sjukresor. Vi erbjuder ett miljövänligt och prisvärt resande och bidrar idag och imorgon till ett hållbart samhälle. Idag reser ca 10 500 000 resenärer/år med oss.

5.3 Aktiviteter

När Varumärkes- och kommunikationsplanen är fastställd av förbundsdirektionen kommer en separat sammanställning av aktiviteter som bygger på planen att tas fram. I praktiken blir den info/marknads verksamhetsplan.

Camilla Norberg, 070-231 83 20

Datum
2019-11-27Diariennr
19/00730

Sammanträdesplanering förbundsdirectionen 2020

Förberedande sammanträden

13 mars

5 juni

11 september

9 oktober

27 november

Förbundsdirectionens sammanträden

25 mars

12 maj

23 juni

29 september

21 oktober

9 december

 Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län

Postadress:

Box 114

872 23 Kramfors

Org. nr:

222000-2923

Besöksadress:

Webb/e-post:

Viktoriagatan 16
registrator@dintur.se

Telefon: 0612-841 00

Fax: 0612-841 11

www.dintur.se

