

Västtrafikmodellen

Från Beställar- Leverantörsroller till Partnerskap
Avtal Hisingen – ett steg mot fler och nöjdare resenärer



Syfte med Västtrafikmodellen

- Västtrafik upphandlar funktion, inte detaljstyrd verksamhet
- Utvärdering i samband med upphandling
 - Möjliggöra kvalitetsutvärdering i samband med upphandlingen; ger VT beslutsstöd att **utse ”bästa” Partner.**
- Partnerskap för verksamhetsutveckling
 - Ge både Västtrafik och trafikföretagen goda förutsättningar för ett långvarigt partnerskap för fortsatt samverkan och ett redskap för utveckling av avtalet och verksamheten, genom goda affärsrelationer och avtalsformer som driver mot fördubblingsmålen och ett effektivt resursutnyttjande.

Intentioner med avtalen

Vad är det som skall förändras?

Nuläge

Produktionsfokus

Förvaltning av avtal

Detaljstyrning

Produktionsavtal

Fordonskrav

Västtrafik ansvarar



Målbild

Kundfokus

Utveckling av affär

Målstyrning

Incitamentsavtal

Funktionskrav

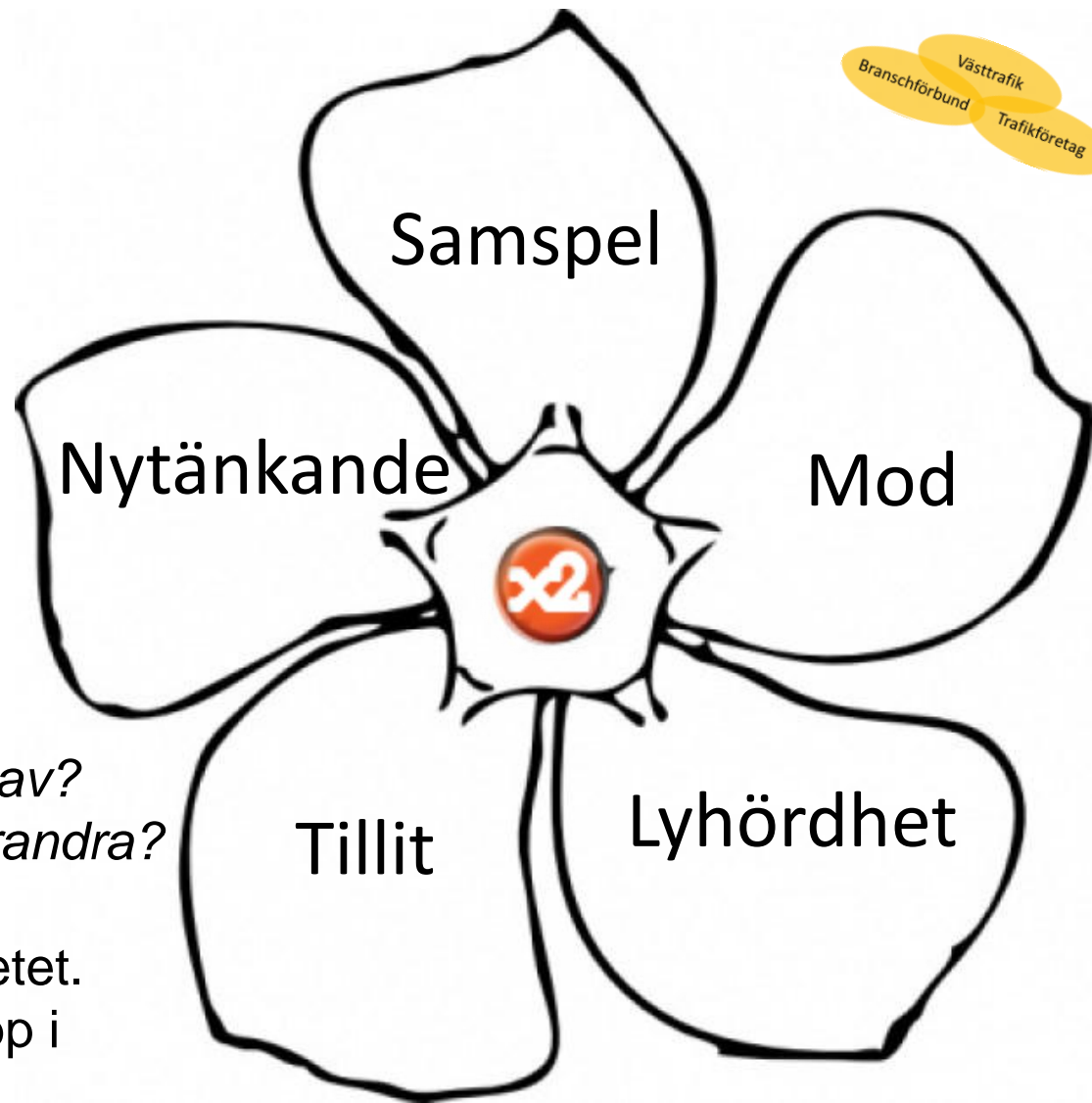
Trafikföretag ansvarar

Västtrafiks grundprinciper för samverkan med trafikföretag

- Vi ser trafikföretagen som en samarbetspartner som vi samverkar med för att utveckla den gemensamma affären.
- Samverkan kännetecknas av kundfokus och kommersiellt driv.
- Det ska ske en förflyttning av ansvar, befogenheter och arbetsuppgifter till trafikföretagen.
- Vi har en tydlig målstyrning och en gemensam uppföljning
- Vi arbetar utifrån en gemensamt fastslagen värdegrund.
- Det finns en ömsesidig öppenhet mellan oss och trafikföretagen
- Vi arbetar med den branschgemensamma avtalsprocessen som utgångspunkt.

Gemensam värdegrund

Branschförbund
Västtrafik
Trafikföretag



Hur vi är mot varandra.

*Vad ska vår relation präglas av?
Hur ska vi förhålla oss till varandra?*

Genomsyrar det dagliga arbetet.
Efterlevnad mäts och följs upp i
i resp. avtalsrelation.

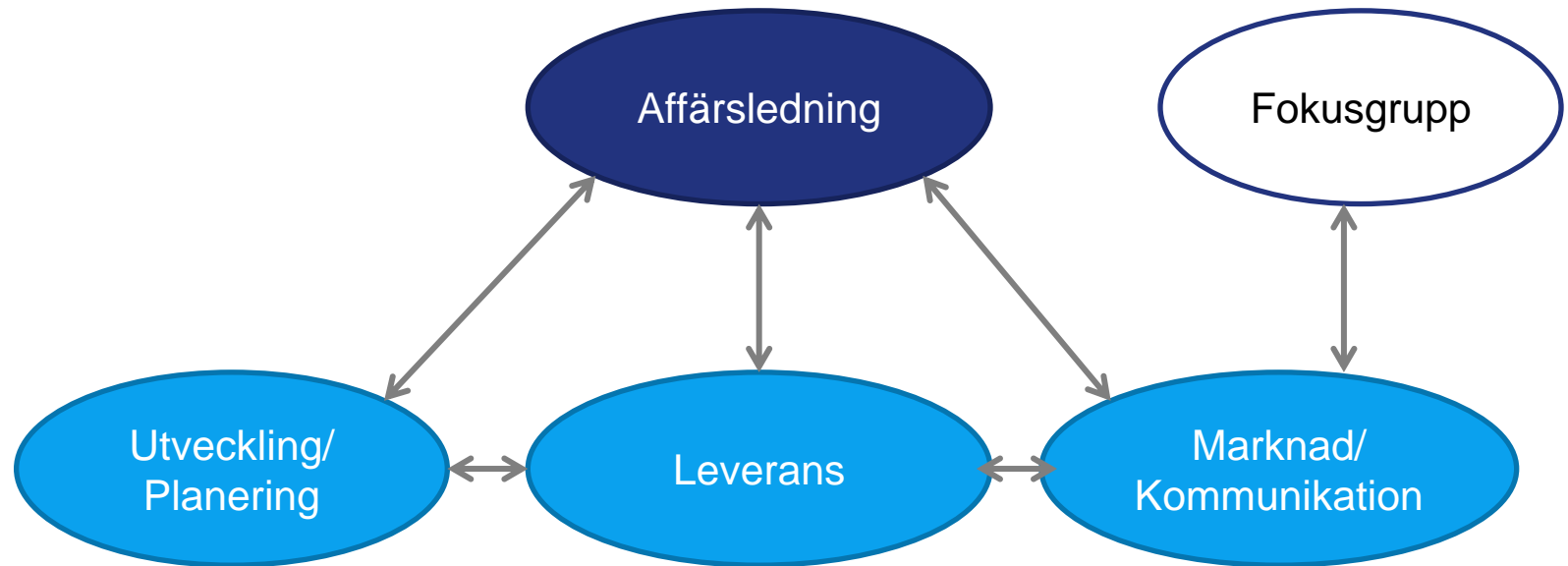
Samråd Inför Upphandling

- **Samråd i flera steg**
 - Öppet forum för alla intresserade – presentation och information för att väcka intresse
 - Enskilda samråd – dialog kring förutsättningar för upphandling och avtalsutveckling.
 - Uppföljande dialog, fysisk eller skriftlig.

Avtalsform Resandeincitamentsavtal

- Trafikområden med påtaglig utvecklingspotential för ökat resande
- Ersättningsmodell med incitament och Nöjd Kund-bonus, utgör ca en tredjedel av företagets ersättning
- Samverkansavtal som stödjer utveckling av den gemensamma affären
- I avtalet ingår operativa styrverktyg:
 - "Ramverk för affärsutveckling", ta fram en gemensam affärsplan
 - "Ramverk för trafikförsörjning", hur vi samverkar i trafik- och produktutvecklingsfrågor
- Avtalad kvalitetsnivå med bl.a. Trafikföretagets processer för verksamhetskritiska områden, t.ex. attraktivt och effektivt trafikutbud, kund- och marknadsbearbetning

Affärsorganisation Trafikföretag - Västtrafik



Gemensam målstyrning



- Västtrafik och trafikföretaget definierar gemensamma mål
- Gemensamma strategier och aktiviteter styr mot målen

Övergripande målområden

- Samverkan – god partnersamverkan
- Medarbetare – nöjda medarbetare hos Västtrafik och Trafikföretaget
- Resande – antal resor ska öka / fördubblas
- Kundnöjdhet – hög nöjdhet med senaste resan
- Effektivitet – förbättras, fler resor med samma/färre/andra resurser

Förväntat resultat

Vi ska med detta arbetssätt ha uppnått:

- **Utvecklade arbetssätt och processer**, som ger ökad nytta för kund, trafikföretag och Västtrafik. **WIN-WIN-WIN**
- Hög grad av **nytänkande** i en kombination av förbättrad **samverkan** och **affärsmässighet** med **kommersiellt driv**.
- Samverkan kring gemensam **målstyrning** och **uppföljning**.
- En förändrad principiell **ansvarsfördelning** där trafikföretagen har ett större ansvar för bl. a trafikplanering och lokal marknadsföring.
- **Resandeutveckling** som leder mot målen
- Nya sätt att samverka i affären som ökat **kundnöjdheten**.
- **Ökad effektivitet** med mer trafik för pengarna **för flest kunders bästa**.



GP hösten-2013

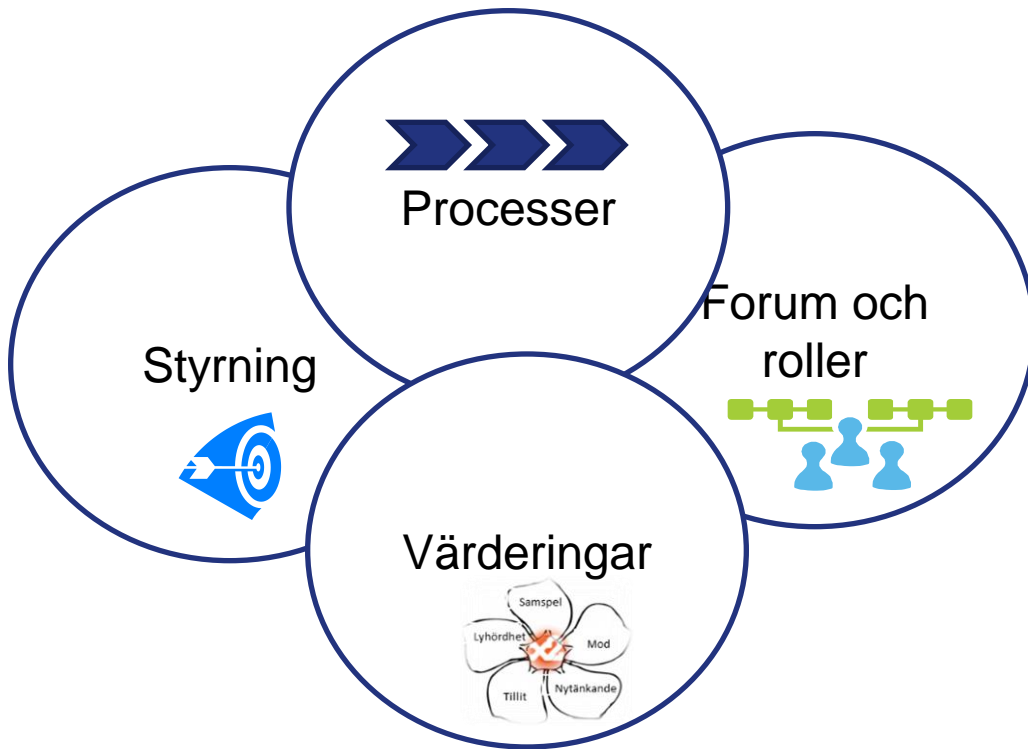


Faktiska resultat hittills

Verksamheten för Hisingen har:

- Nedbrutna delmål för avtalen är framtagna
- Trafiklösningar baserade på kundbehov och effektivitet
- Marknadsaktiviteter på Hisingen, kundvärdar i området och kampanjer
- Resandet och effektiviteten på Hisingen har haft en positiv utveckling
- Kundnöjdheten på Hisingen har ökat betydligt från 82 % till 94 %

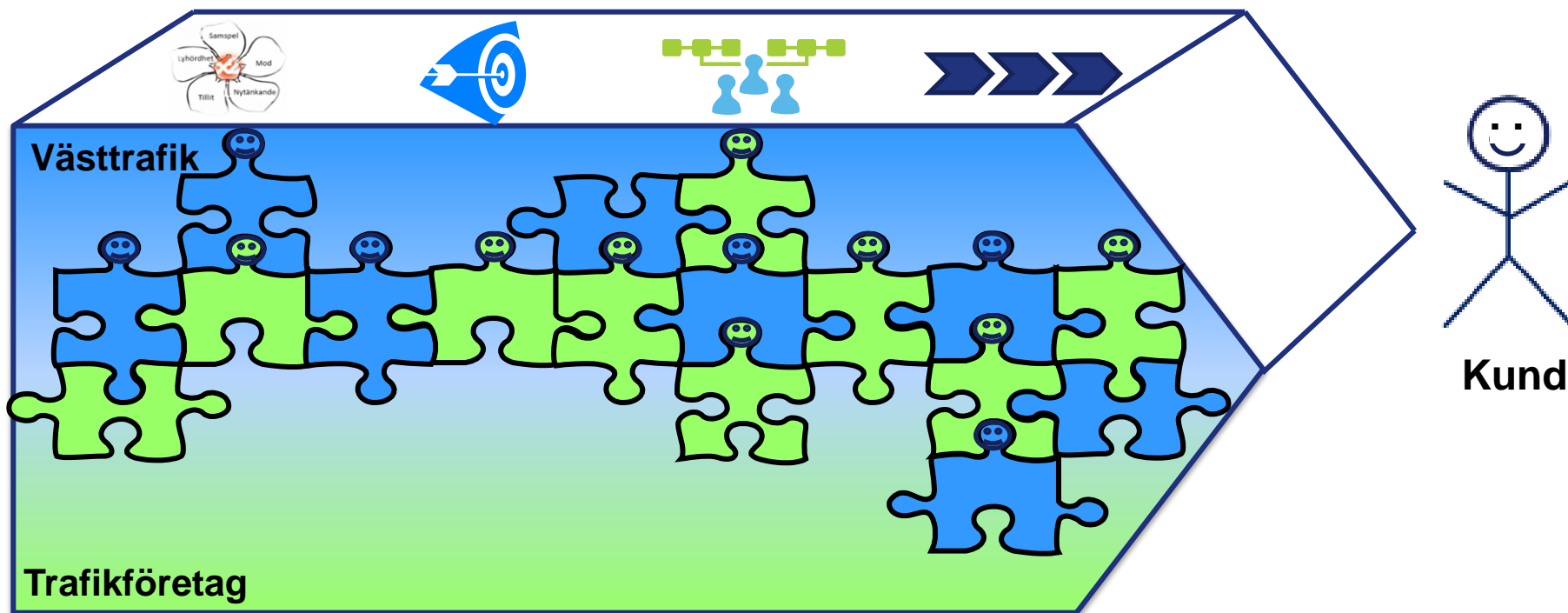
Varför en *modell*?



- Paketering av många olika delar som tillsammans bidrar till god samverkan
- Standardiserade och kvalitetssäkrade arbetssätt

Västtrafikmodellen

Roller i samverkan





Det naturliga valet när man reser

Verksamhetskritiska utvecklingsområden

Gemensamma arbetssätt och processer som omfattar:

- Organisation och ledning
- Medarbetare
- Marknad – fler och nöjdare kunder
- Attraktiv och kostnadseffektiv trafikförsörjning
- Fordonsförsörjning och trafiksäkerhet



Samverkan och utveckling

Tillämpning av verksamhetens processer genom bildade forum för:

- Affärsledning – Säkerställa utvecklingen av den långsiktiga affären. Prioritera, samordna och besluta om aktiviteter som lyfts från övriga forum.
- Kommunikation (marknad) – Stödja affären genom att kommunicera med kunderna. Få fler att resa.
- Planering – Säkerställa optimalt kundanpassat trafikutbud inom avtalat trafikområde.
- Leverans – Säkerställa den dagliga leveransen.