

Handläggare  
Ragna Forslund  
08-686 1959

## **Utvärdering och förslag till förlängning av trafikavtal i områdena Vallentuna/Sigtuna/Upplands Väsby samt Ekerö**

### **1 Bakgrund**

Arriva har kört busstrafik i ovan nämnda områden<sup>1</sup> sedan 1 mars 2009 då verksamheten togs över från Swebus, nuvarande Nobina. Avtalet löper fram till övergången till vintertidtabell i augusti 2014 med möjlighet att förlänga avtalet tills vidare, dock längst till övergången till vintertidtabell i augusti 2019.

Vid sammanträdet den 25 oktober 2011<sup>2</sup> uppdrog nämnden åt VD att ”*slutförhandla med trafikentreprenören Arriva och därefter genomföra beställningar av bussar av läginstegsmodell till trafikområdena Ekerö och Märsta (sammanlagt 18 bussar)*”. Under de förhandlingar som förts med Arriva har det framkommit att Arriva kan lämna ett avsevärt lägre pris på införandet av dessa 18 bussar om möjlighet ges att ”skriva av” bussarna under en längre period, det vill säga om avtalen förlängs. Det är samtidigt mycket angeläget att införandet av läginstegsbussar inte fördröjs mer än nödvändigt vilket är huvudskälet till att frågan om förlängning kommer upp redan nu i stället för under våren 2013, vilket skulle vara tillräckligt om hänsyn togs enbart till avtalens uppsägningstider.

Ett alternativt tillvägagångssätt att få in de läginstegsbussar som saknas i Ekerö och Märsta vore att säga upp dessa trafikavtal så snart som möjligt<sup>3</sup> och konkurrensutsätta dem på nytt med ett krav på att läginstegsbussar ska användas. Nackdelarna med detta alternativ är dock flera. Bussarna kommer i så fall inte in i områdena förrän under år 2014 samtidigt som kostnaden för ett upphandlingsprojekt av denna storleksordning beräknas uppgå till minst 30 miljoner kronor. Därtill kommer den omständigheten att Arriva har lyckats mycket väl med trafiken i dessa områden, främst med avseende på den mycket höga trafikservicegrad som levererats. SL avråder därför från att säga upp dessa trafikavtal till augusti 2014.

Om avtalen inte sägs upp löper de efter utgången av den första avtalsperioden (övergången till vintertabell 2014) tills vidare med 15 månaders uppsägningstid. SL:s rekommendation är att avtalen förlängs och tidsbestäms att gälla till övergången till sommartidtabell i juni 2019.

<sup>1</sup> Den upphandling som föregick trafikavtalen benämndes E16.

<sup>2</sup> Se ärendet ”Införande av läginstegsbussar i SL-trafiken”.

<sup>3</sup> Avtalen kan tidigast sägas upp till augusti 2014.

Nedan följer en sammanfattning av underlaget för SL:s rekommendationer.

Vid ett beslut om förlängning av avtalen avser SL att göra vissa förändringar i avtalens incitamentskonstruktioner. De förändringar som kan komma i fråga beskrivs nedan översiktligt. Syftet med att göra sådana förändringar är att avtalets drivkrafter i högre utsträckning än idag ska harmoniera med SL:s övergripande mål.

## **2 Trafikservicegrad**

Med trafikservicegrad avses andel utförda avgångar av beställda avgångar. Arriva har under senare tid levererat en mycket hög trafikservicegrad trots att vintrarna åren 2010 och 2011 har varit mycket svåra för busstrafiken. En sammanfattande bild av den trafikservicegrad Arriva levererat framgår av tabellen nedan.

År \ område	Ekerö (%)	Märsta (%)
2009 (fr o m 1/3)	99,62	99,64
2010	99,76	99,80
2011	99,80	99,87

Trafikservicegraden under det senaste halvåret 2011 framgår av nedanstående tabell.

Månad \ område	Ekerö (%)	Märsta (%)
Juli	99,98	99,99
Augusti	99,92	99,97
September	99,90	99,95
Oktober	99,82	99,99
November	99,93	100,00
December	99,94	99,98

För att sätta de ovan angivna siffrorna i ett sammanhang redovisas i nedanstående tabell den genomsnittliga trafikservicegraden på årsbasis för övriga busstrafikområden inom SL-trafiken.

Område \ År	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)
Innerstaden	99,49	99,46	99,06
Nacka/Värmdö	99,74	99,68	99,50
Huddinge/Botkyrka	99,64	99,49	98,91*
Söderort	99,65	99,64	99,20*
HBS	-	-	99,73*
Handen	99,87	99,80	99,65
Norrort	99,80	99,59	99,39
Nynäshamn	99,65	99,43	99,62
Sollentuna	99,69	99,54	99,43
Solna/Sundbyberg	99,61	99,47	99,19
Lidingö	99,87	99,60	99,48
Bromma	99,72	99,59	99,47
Tyresö	99,74	99,39	99,47
Södertälje	99,70	99,58	99,54
Kallhäll	99,89	99,67	99,59
Norrtälje	99,88	99,56	99,47

\* = avser del av år

### 3 Resandeutveckling

SL ställer inga krav avseende resandeutveckling i något av trafikavtalen för Märsta och Ekerö. Resandet har dock ökat i båda trafikområdena.

Antalet påstigande per vardag i trafikområde Märsta uppgick under tiden den 1 mars till och med den 31 december 2009 i snitt till 34 700 påstigande. Under tiden från och med den 1 januari till och med den 31 december 2010 uppgick snittet till 37 700 påstigande för att under motsvarande period 2011 uppgå till 40 500 påstigande.

Antalet påstigande per vardag i trafikområde Ekerö uppgick under tiden den 1 mars till och med den 31 december 2009 i snitt till 20 500 påstigande. Under tiden från och med den 1 januari till och med den 31 december 2010 uppgick snittet till 22 400 påstigande för att under motsvarande period år 2011 uppgå till 23 800 påstigande.

### 4 Nöjd kund

Av den kundundersökning som gjordes hösten 2011 framgår att andelen nöjda kunder för trafikslaget buss uppgår till 72 %. Kundnöjdheten påverkas av ett antal faktorer

såsom till exempel turtäthet och beroende av andra trafikslag. Målet för SL-trafiken totalt sett var 75 % för 2011.

För Märsta uppgår kundnöjdheten hösten 2011 till 70 %. Utvecklingen avseende kundnöjdheten i Märsta framgår av nedanstående tabell.

Period/område	Vår 2009	Höst 2009	Vår 2010	Höst 2010	Vår 2011	Höst 2011
Märsta	68 %	70 %	67 %	71 %	67 %	70 %

Utvecklingen avseende kundnöjdheten på Ekerö för samma period framgår av nedanstående tabell.

Period/område	Vår 2009	Höst 2009	Vår 2010	Höst 2010	Vår 2011	Höst 2011
Ekerö	73 %	75 %	75 %	77 %	78 %	75 %

Av de kvalitetsfaktorer som mäts i undersökningen "Kvalitet i SL-trafiken" utmärker sig resultatet avseende störningsinformation som har lägst nöjdhet för trafikslaget buss med 42 % nöjd kunder. Utvecklingen avseende denna kvalitetsfaktor för respektive område framgår av nedanstående tabeller.

Period/område (Störningsinfo)	Vår 2009	Höst 2009	Vår 2010	Höst 2010	Vår 2011	Höst 2011
Märsta	36 %	33 %	33 %	37 %	39 %	47 %

Period/område (Störningsinfo)	Vår 2009	Höst 2009	Vår 2010	Höst 2010	Vår 2011	Höst 2011
Ekerö	34 %	38 %	36 %	38 %	39 %	43 %

Sammanfattningsvis kan konstateras att Arriva har god utveckling avseende kundnöjdhet. Siffrorna för Märsta (70 % hösten 2011) är visserligen något under genomsnittet för trafikslaget buss (72 % hösten 2011) men det är känt att många av de trafikområden som har passning till pendeltåg ligger under genomsnittet. Kundnöjdheten för Ekerö får betecknas som bra. Vad gäller kvalitetsfaktorn "Störningsinformation" ligger Arrivas siffror över genomsnittet för trafikslaget buss (42 %) och får betecknas som bra.

Erfarenheterna från avtalsförvaltningen säger att Arriva är mycket aktivt i sitt arbete med de kundsynpunkter som sammanställs av Go Excellent på daglig basis. Arriva har tagit initiativ till förbättringsåtgärder på detta område vilket har lett till en konstruktiv dialog mellan Arriva, SL och Go Excellent.

### Månadsrapportering

Arriva har skött rapportering till SL på ett fullgott sätt.

## **5 Verksamhetsutveckling**

I trafikavtalen för Märsta och Ekerö ställs krav på att trafikutövaren under hela avtalstiden ska upprätthålla en viss nivå på sin verksamhetsutveckling. SL har enligt avtalen möjlighet att genomföra utvärderingar av trafikutövarens verksamhetsutveckling enligt en i avtalet stadgad modell, den så kallade SIQ-modellen<sup>4</sup>.

SL har inför det förestående beslutet om förlängning av avtalen valt att inte göra en utvärdering enligt SIQ-modellen. Även om denna möjlighet finns i avtalen bedöms resultatet av en sådan utvärdering ha begränsad betydelse för frågan om avtalet ska förlängas eller inte. SL har i stället valt att intervjua företrädare för Arriva om hur Arriva arbetar med verksamhetsutveckling. Vid intervjun framkom i huvudsak följande.

Arriva arbetar aktivt med verksamhetsutveckling. En målsättning är och har varit att skapa ett enhetligt arbetssätt i hela Arriva Sverige AB oavsett om verksamheten bedrivs genom spår- eller busstrafik och oavsett var i Sverige verksamheten bedrivs.

En viktig faktor för att uppnå ett likartat arbetssätt har varit att utarbeta tjänstebeskrivningar för ledande befattningar och att i det dagliga arbetet se till att de faktiska arbetsuppgifterna stämmer överens med tjänstebeskrivningarna samt att hantera gränsdragningar mellan olika befattningar. En ytterligare del i Arrivas systematiska arbete har varit att koppla kontinuerliga mötesserier med bestämda agendor till de olika befattningarna. För närvarande hålls tre chefsmöten och tre tjänstegrensmöten per år. En annan viktig faktor har varit att begränsa antalet nyckeltal som verksamheten mäts på. Detta arbete har resulterat i en minskning av antalet nyckeltal från cirka 100 till 15.

Det övergripande målet inom Arriva Sverige AB är att öka resandet. Detta mål tillämpas oavsett vilken typ av trafikavtal som ligger till grund för verksamheten inom ett trafikområde.

Arriva har i både Märsta och Ekerö aktivt letat efter trafik där det funnits kapacitetsbrister och där föreslagit förstärkningar samt fokuserat hårt på att upprätthålla en mycket hög trafikservicegrad, vilket Arriva menar – tillsammans med en bra trafikplanering – leder till resandeutveckling.

---

<sup>4</sup> SL har i ett antal upphandlingar – av vilka E16 är den sista – använt sig av en utvärderingsmodell som utvecklats av SIQ (Institutet för kvalitetsutveckling). I senare upphandlingar har SL valt andra utvärderingsmodeller och inte heller i avtalen tagit in den typ av uppföljning av verksamhetsutveckling som följer av SIQ-modellen.

Vad gäller kommunikation mäter affärsutvecklaren på respektive trafikområde antalet positiva mediekontakter. Arriva ser gärna att samarbetet mellan SL och Arriva utvecklas och att en gemensam kommunikationsstrategi tas fram i en dialog mellan respektive kommunikationschefer.

## **6 Affärsrelationen**

Arriva har ett affärsmässigt sätt och är ett litet, sammanhållet väl fungerande team. Detta bidrar på ett konstruktivt sätt till att utveckla kvaliteten i busstrafiken.

## **7 SL:s rekommendation**

Mot bakgrund ovan redovisade omständigheter föreslås att SL förlänger trafikavtalen avseende Vallentuna/Sigtuna/Upplands Väsby och Ekerö genom att tidsbestämma avtalen att gälla till övergången till sommartidtabell år 2019.

SL och Arriva har påbörjat diskussioner om att, vid en förlängning, förändra delar av avtalens incitament. Avtalen innehåller idag en relativt svåradministrerad mekanism som premierar tidhållning framför ökat resande. SL och Arriva har en samsyn om att detta incitament inte stödjer SL:s övergripande mål på ett tillfredsställande sätt och är överens om att incitamentet i stället bör premiera ökat resande.

## **Förslag till beslut**

Trafiknämnden föreslås besluta att uppdra åt SL

- att förlänga trafikavtalen avseende trafikområdena Vallentuna/Sigtuna/Upplands Väsby samt Ekerö och att tidsbestämma avtalen att gälla till övergången till sommartabell år 2019,
- att uppdra åt VD att teckna erforderliga avtal med Arriva i frågan, samt
- att förklara paragrafen omedelbart justerad

Anders Lindström  
Förvaltningschef

Ragna Forslund  
Trafikdirektör