

Avdelning
Trafikavdelningen
Buss och Färdtjänst

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-04-14
Version

Diarienummer
TN 2014-0068
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Ragna Forslund
08-6861959
ragna.forslund@sll.se

Trafiknämnden
2014-05-13, info punkt 15

Information angående utvärdering av trafikstart och utveckling i bussavtal

Inledning

Trafikförvaltningen genomför upphandlingar av trafik löpande. För att kunna utveckla trafikförvaltningens verksamhet följer trafikförvaltningen kontinuerligt upp kvaliteten i trafikutövarnas leverans enligt trafikavtalen. Med start i trafikavtalet E19B (Norrtälje) och framåt (trafikavtal buss E19 Nacka/Värmdö, Huddinge/Botkyrka/Söderort samt trafikavtal buss E20 Bromma, Solna/Sundbyberg, Sollentuna och Norrort) har i trafikavtalen för buss införts fler funktionskrav, större ansvar och friheter med syfte att göra det lättare att uppnå ett ökat resande, ekonomisk effektivitet och nöjdare resenärer.

Detta ärende är en sammanfattning av de utvärderingar som hittills har genomförts för trafikavtalen buss E19B, E19 och E20.

Sammanfattning och slutsats

E19 B (Norrtälje)

SL:s resenärer i busstrafiken i Norrtälje har blivit nöjdare under avtalsperioden. Trafikutövaren Nobina Sverige AB ("**Nobina**") sköter trafiken på ett bra sätt. Nobina jobbar aktivt med att förbättra kvaliteten och har lyckats på många områden. Samtliga faktorer utom tidhållningen får bättre betyg efter trafikstart av det nya avtalet.

Nöjd kund överträffar trafikförvaltningens mål. Resenärernas upplevelser av tidhållning och störningsinformation är dock inte helt tillfredställande även om de har ökat senare år. För att kunderna skall bli ännu mer nöjda bör tidhållningen och störningsinformationen prioriteras framöver.

Nobina jobbar med kontinuerlig produktutveckling för att förbättra kvaliteten i verksamheten. Nobina har bland annat centraliserat trafikledningen och infört konceptet Gröna Resan som gör bussresan mer säker och också miljövänlig. Nobina har genomfört kvalitetsutveckling och förbättringsarbete kontinuerligt under åren för att höja kvalitetsnivåerna under tiden.

Avdelning
Sektion
Grupp

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-04-14
Version

Diarienummer

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Trafikförvaltningens bedömning är att avtalet E19B bidrar till uppnåendet av trafiknämndens fastställda övergripande mål.

E19 (Nacka/Värmdö, Huddinge/Botkyrka/Söderort)

Trafikutövaren Keolis Sverige AB ("**Keolis**") har bidragit till en pålitlig leverans av busstrafiken med nöjdare resenärer. Keolis jobbar aktivt med att förbättra kvaliteten och har lyckats på många områden. Som anges i uppdragsavtalen skall trafikutövaren över tid förbättra kvaliteten i verksamheten, bland annat genom kontinuerligt bedriven kvalitetsutveckling. Till följd av detta krav höjs nivån år 2015 för det utfall där bonus börjar utgå över tid, vilket innebär att trafikutövaren har ett förstärkt ekonomiskt incitament att höja kvaliteten i verksamheten.

Om man applicerar bonusnivåerna för 2015 på avtalets leverans hittills skulle det ge en mindre ekonomisk påverkan med färre månader med bonusutfall. Dock kan man förvänta sig att förbättringsarbete under 2014 kommer höja kvalitetsnivåerna ytterligare.

Trafiksituationen i Nacka/Värmdö kommer att kvarstå och i flera avseenden förvärras i samband med ombyggnaden av Slussen. Därmed kommer trängselincitamentet kräva stora insatser även fortsättningsvis.

Trafikförvaltningens bedömning är att E19-avtalen bidrar till att uppnå de av trafiknämnden fastställda övergripande målen.

E20 (Bromma, Solna/Sundbyberg, Sollentuna och Norrort)

Efter en krävande uppstart som var kantad av många utmaningar inom många områden har trafiken i E20-områdena, vilken bedrivs av trafikutövaren Arriva Sverige AB ("**Arriva**"), kommit upp i en acceptabel standard, men ytterligare arbete kvarstår.

Målsättningarna för att driva Arriva att arbeta för att få fler och nöjdare resenärer är mycket högt uppsatta. Andel utförd trafik har ett högre måttal än andra trafikavtal.

Inom buss E20 ser resandeutvecklingen olika ut i de olika trafikområdena. I Bromma och Solna/Sundbyberg har resandet ökat, medan det har minskat i Sollentuna. I Norrort har resandet ökat något jämfört med föregående år.

Trafikförvaltningens bedömning är att det ännu är för tidigt att bedöma om E20-avtalen bidrar till att uppnå de av trafiknämnden fastställda övergripande målen.

Avdelning
Sektion
Grupp

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-04-14
Version

Diarienummer

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Utvärdering

Trafikavtal Norrtälje (E19B) juni 2011 – juni 2013

Övergripande om uppdraget avseende busstrafik i Norrtälje (E19B)

SL har genom upphandling uppdragit åt Nobina att utföra linjetrafik med buss inom trafikområdet Norrtälje fr.o.m. 27 juni 2011. Ersättningen för uppdraget enligt trafikavtalet utgår enligt två olika modeller; produktionsersättning och VBP-ersättning (verifierad betalande påstigande). Uppdragets utförande kännetecknas av en tydlig kundfokus. Trafikutövaren är införstådd med att det kan förekomma tjänster, funktioner och arbetsområden som inte finns uttryckligen beskrivna i uppdragsavtalet, men som naturligen omfattas av deras ansvar för uppdraget. Trafikutövaren ansvarar för marknadsföring av det lokala trafikutbudet.

Trafikutövaren ska medverka till att trafikförvaltningens övergripande strategiska mål för kollektivtrafiken i Stockholms län uppnås. Trafikutövaren skall öka såväl det kollektiva resandet som dess marknadsandel samt säkerställa en hög och över tiden ökad kvalitet och kundnöjdhet i busstrafiken. Trafikutövaren ska verka för att uppfylla trafikförvaltningens krav beträffande säkerhet i trafiken, intäktsäkring och ökad miljöprestanda. För att uppnå detta skall trafikutövaren bedriva en kontinuerlig verksamhetsutveckling i samverkan med bland annat trafikförvaltningen. Samverkan skall ske inom ramen för ett löpande utvecklat partnerskap och kännetecknas av förtroende och gemensamt fokus på befintliga såväl som potentiella resenärer.

Trafikutövaren planerar och driver busstrafiken. Syftet med trafikutövarens funktionsinriktade helhetsansvar är att ge förutsättningar för att ta ansvar för och bidra till resenärens upplevelse av "hela resan" och sammanhållet utveckla samt genomföra effektiva lösningar för busstrafiken. Konkreta mål för uppdraget är bland annat att öka antalet kollektiva resenärer i högre takt än befolkningsökningen i trafikeringsområdet och att andelen nöjda kunder skall vara minst 75 %. För att möjliggöra trafikutövarens utförande av sina åtaganden enligt uppdragsavtalet tillhandahåller SL bland annat verkstadsdepåer, informationssystem och försäljningssystem.

Avdelning
Sektion
Grupp

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-04-14
Version

Diarienummer

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Affärsmodell/ersättningsmodell

Drivkrafter i uppdraget utgörs bland annat av ersättning baserat på antal verifierade betalande påstigande resenärer avseende vissa linjer, så kallad VBP-trafik. Resterande delar utförs enligt utförd produktion. Eventuella brister i trafiken medför påföljder i form av viten. Trafikförvaltningen kan under avtalstiden införa en marknadsandelsbonus för ökad marknadsandel i förhållande till biltrafiken. Utfallet av ersättning är beroende av levererad och upplevd kvalitet samt av antal påstigande resenärer.

Produktionstrafiken ersätts för fullgörande av trafik som planeras av trafikutövaren och trafikförvaltningen enligt en överenskommen planeringsprocess. Trafiken uttrycks i antal utbudskilometer och regleras med ett pris per utbudskilometer.

VBP-trafiken ersätts baserat på antal verifierade betalande påstigande resenärer, planeras av trafikutövaren, men innehåller en minimitrafik som beställs av trafikförvaltningen. Minimitrafiken är ett grundutbud av trafik på de berörda linjerna. Trafikutövaren ersätts med ett fast belopp per VBP-resenär som utgår baserat på tidpunkt för resandet och typ av drivmedel. Fastställande av antal VBP-resenärer sker genom SL Access. Avstämning av antal VBP-resenärer sker även mot ATR. Fastställande av tid för utförd trafik samt om fordon med förnybara drivmedel har nyttjats sker genom Buss PC. Ersättningen avseende produktionstrafiken såväl som för VBP-trafiken baseras på en medelreslängd om 55 km.

Med anledning av kvarvarande biljettsortiment i form av förköpshäften efter trafikstart och sedan brister i den tekniska utrustningen har tilläggsavtal angående ersättningen vad gäller de delar av avtalet som ersätts enligt VBP-modellen ingåtts och diskussioner pågår mellan parterna när återgång till ursprungsavtalet ska ske.

Om trafikutövaren brister i uppfyllande av åtagandet eller uppfyllelse av kvalitetsfaktor som anges i uppdragsavtalet har trafikförvaltningen rätt att utkräva vite kopplat till följande kvalitetsfaktorer:

- Utförd trafik
- Punktlighet
- Visering
- Upplevd kvalitet
- Resegaranti
- Miljöbusskrav
- Miljö- och kvalitetscertifiering
- Åtgärdsplan

Avdelning
Sektion
Grupp

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-04-14
Version

Diarienummer

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Påföljderna bygger dels på fastlagda basnivåer och dels på om basnivåer för ovan nämnda kvalitetsfaktorer underskrids. Trafikutövaren skall minst upprätthålla i trafikavtalet fastlagda basnivåer avseende kvalitetsfaktorerna. Om ackumulerat vite under ett trafikår överstiger SEK 10 000 000, har trafikförvaltningen rätt att säga upp uppdragsavtalet.

Driftstart (övertagande)

Inför driftstart genomförde Nobina ett stort antal aktiviteter som syftade till att säkerställa övertagande och driftsättning utan störningar för resenärerna. Nobina uppfyllde avtalskrav avseende tillstånd före driftstart. Nobina hade en mobiliseringsplan som användes som grund för att säkerställa ett övertagande enligt uppdragsavtalet.

Samarbetet mellan trafikförvaltningen och Nobina har fungerat väl såväl vid förberedelser som vid driftstart. Nobina har haft en affärsmässig och utvecklingsinriktad inställning i sina kontakter med trafikförvaltningen.

Trafikförvaltningen har upplevt att samarbetet mellan Nobina och den föregående trafikutövaren Keolis samt arbetstagarorganisationerna har fungerat väl.

En av Nobinas första åtgärder vid övertagandet var införandet av en ny busstyp. Nobina investerade i 25 nya dubbeldäckare för pendlarlinjen mellan Norrtälje och Stockholm. Trafiken startades med högre kapacitet och komfort.

Trots de välorganiserade förberedelserna inför övertagandet stannade resultatet på utförd trafik för första halvåret på 99,75 %, vilket är 0,25 % under både Nobinas egen och trafikförvaltningens mål på 99,80 %, men högre än året innan då den låg på 99,43 %. En av orsakerna var tillfällig fordonsbrist. Nobina löste dock problemet provisoriskt genom att hyra fordon från Keolis.

Resultatet för punktligheten var 94 % under första halvåret, vilket var under Nobinas eget mål om 95,5 % och något lägre än året innan då resultatet blev 95,8 %. Det var även lägre än avtalsmålet om 97 %. Orsaken till den lägre punktligheten var delvis de vägarbeten som pågick mellan Täby centrum och Mörby centrum samt byggarbetet vid Universitetet för Norra länken. Därmed hade Nobina många utmaningar att lösa bl.a. att få störningsinformationen att fungera och att personalen skulle bli mer kundorienterad. Nobina vände den nedåtgående trenden och resultaten blev bättre mot slutet av året. Resenärerna visade sig också vara nöjda med trafiken. Andelen nöjda resenärer under första halvåret var 78 % och därmed högre än trafikförvaltningens övergripande mål på 75 %.

Avdelning
Sektion
Grupp

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-04-14
Version

Diarienummer

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Utvärdering

I sin utvärdering utgår trafikförvaltningen från vilka resultat Nobina har visat hittills när det gäller utförande av uppdraget och utvecklingen av kvaliteten i verksamheten.

Utvärderingen av uppdraget grundas på att de produktionsvärden som rapporteras månatligen till trafikförvaltningen, jämförs med planerade värden och stäms av via trafikförvaltningens egna system Buss PC och ATR.

Kvaliteten i utförande av uppdraget grundas på trafikförvaltningens återkommande och speciella kundundersökningar. Trafikförvaltningens mål för nöjda resenärer mäts i undersökningen "Upplevd Kvalitet". Varje månad görs 950 intervjuer med resenärer på buss på trafikområdet. Två gånger per år redovisas resultatet.

I trafikförvaltningens utvärdering jämförs resultaten för Nobinas utförande och kvalitet under år 2012 i förhållande till föregående trafikutövares motsvarande resultat för år 2010.

Resande/Nöjd kund

Målet för antal resenärer är satt med utgångspunkt att SL-trafiken ska öka sin marknadsandel mer än den förväntade befolkningstillväxten under planeringsperioden. Antal resande per vardag har ökat från 17741 påstigande per vardag år 2010 till 19200 påstigande per vardag år 2012. Därmed har antalet resande ökat med 8 %. Befolkningsutvecklingen beräknats ha ökat ca 3 % under samma tid.

Andelen nöjda resenärer har ökat 3 % från 81,5 % år 2010 till 84,5 % år 2012. Därmed har målet på 75 % för ökad kundnöjdhet överskridits med god marginal.

Utförd trafik

Målet för utförd trafik är minst 99,80 % av andelen utförd trafik.

Trafikproduktionen har ökat med 5,8 % mellan år 2010 och år 2012 från 10 085 000 utbudskilometer till 10 672 000 utbudskilometer. Hittills har Nobina levererat resultat på utförd trafik som understiger 99,80%. Att resultatet understiger målet vissa månader kan inte fullt ut läggas på Nobina då anledningen delvis beror på andra faktorer än de som Nobina kan påverka, t.ex. vägarbeten och trafikstörningar. Utfallet för den utförda trafiken har ändå ökat från 99,61 % år 2010 till 99,73 % år 2012. Prognosen för år 2013 visar också att andelen utförd trafik ökar ytterligare till ca 99,90 %.

Avdelning
Sektion
Grupp

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-04-14
Version

Diarienummer

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Tidhållning

Tidhållning är en av de viktigaste kvalitetsfaktorerna för SL:s resenärer. God punktlighet är helt avgörande och nödvändig för att resenärerna skall kunna genomföra en hel resa med byten i SL:s trafiksystem.

Tidhållning är beroende dels av trafikutövarens förmåga att köra trafiken i tid, dels av SL:s förmåga att tillhandahålla en väl fungerande infrastruktur. Utöver detta påverkas tidhållning i hög grad av andra faktorer som exempelvis framkomlighet och uppehållstid vid hållplatser i samband med av- och påstigning. Även yttre faktorer inverkar på regelbundenhet och punktlighet i trafiken, t ex olyckor och snöoväder.

Punktlighet följs upp både som levererad punktlighet genom ATR och via upplevd tidhållning genom kundundersökningar. Det är resultatet från ATR som genererar en ekonomisk reglering.

Trafikförvaltningens mål för punktligheten är att andelen avgångar i rätt tid skall vara minst 97 % oavsett orsaker. Resultaten från mätningar hittills visar att endast ca hälften av månaderna har resultat nått målet på 97 %. Resultatet för år 2012, 95 %, är en försämring jämfört med 95,9 % år 2010. Prognosen för år 2013 är 96,5 % och visar en förbättring men är fortfarande under målet om 97 %.

Resultatet i upplevd kvalitet gällande punktlighet om 77,5 % är en lite ökning jämfört med 77,0 % året innan. Resultaten är därmed inte tillfredsställande och Nobina bör enligt trafikförvaltningens uppfattning prioritera punktlighetsfrågorna för att uppnå bättre resultat i fortsättningen.

Störningsinformation

Resultatet för störningsinformationen ökar från en låg nivå på 46 % till 57,5 %. En förutsättning för att informationen skall fungera vid en akut störning är att trafikledningen fungerar effektivt och att det finns väl fungerande processer och rutiner för trafikinformation. Nobina har centraliserat trafikledningen och därmed förbättrat resenär- och interninformationen.

Trafikförvaltningens uppfattning är att resenärernas upplevelse av trafikinformationen ändå inte är tillfredsställande även om den har ökat avsevärd ca 25 % på senare år. För att resenärerna ska bli mer nöjda ska tidhållning och störningsinformation prioriteras även fortsättningsvis.

Trängsel

Trängseln har tidigare varit en utmaning. Det har varit mycket trångt på bussarna i rusningstid vilket också har visat sig i mätningarna på upplevd kvalitet. Trafikförvaltningen har beställt mer trafik och Nobina har satt in nya

Avdelning
Sektion
Grupp

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-04-14
Version

Diarienummer

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

dubbeldäckare på linjen mellan Norrtälje och Stockholm som har högre kapacitet än ledbussar. Resultatet vid mätningarna har visat att nöjdheten har ökat från ca 56 % år 2010 till 67 % år 2012 vilket gör att andelen nöjda resenärer har ökat med 20 %. Det är viktigt att Nobina även i fortsättningen följer upp trängselsituationen och verkar för att det blir mindre trängsel för resenärerna.

Kundbemötande/Visering

Trafikutövaren skall leda och genomföra kundnära service så att trafikförvaltningens mål för kundnöjdhet kan uppnås. Uppdraget omfattar bl. a att säkerställa ett gott bemötande, hantera, följa upp kundsynpunkter, hantera hittegods enligt lag och gällande rutiner samt säkerställa att resenärer reser med giltig biljett.

Personalens bemötande har enligt de undersökningar som utförts blivit bättre. Förarna får 8 % högre betyg i upplevd kvalitetsundersökningen då värdena ökar från 76,5 % år 2010 till 82,5 % år 2012.

SL tillhandahåller samtliga utrustningar som ingår i systemet. Trafikutövaren skall säkerställa att ingen SL-resenär reser utan giltig biljett. SL använder sig av systemet SL Access kompletterat med SMS-biljett.

Invändig städning av fordon

Trafikutövaren ansvarar för invändig och utvändig städning och rengöring av de fordon som används för att utföra uppdraget. Genom att resenärsundersökningarna kan utföras när som helst på dygnet ställs högre krav på renhållningen.

Resultaten för upplevd kvalitet på den invändiga städningen har ökat med ca 10 %, från år 2010 till år 2012 från 76,5 % till 84,5 %.

Uppdragsavtal Huddinge/Botkyrka/Söderort och Nacka/Värmdö (E19) augusti 2011 – oktober 2013

Övergripande mål med E19 uppdraget

Trafikförvaltningens övergripande mål - bland annat fler och mer nöjda resenärer - framgår av trafikförvaltningens strategiska plattform som trafikutövaren tagit del av inför ingående av uppdragsavtalen. Uppdragens utförande skall kännetecknas av ett tydligt kundfokus.

De övergripande och prioriterade målen med uppdraget är att trafikutövaren via sitt utförande av uppdraget skall öka såväl det kollektiva resandet som dess marknadsandel i trafikeringssområdena samt säkerställa en hög och över tiden

Avdelning
Sektion
Grupp

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-04-14
Version

Diarienummer

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

ökad kvalitet och kundnöjdhet i busstrafiken. Detta skall ske parallellt med att trafikutövaren säkerställer uppfyllandet av trafikförvaltningens mycket höga krav beträffande säkerhet i trafiken, beträffande säkring av de intäkter som genereras i trafikverksamheten samt beträffande bibehållen och ökad miljöprestanda. För att uppnå allt detta skall trafikutövaren bedriva en kontinuerlig verksamhetsutveckling, i nära samverkan med trafikförvaltningen och trafikförvaltningens övriga leverantörer. Samverkan skall ske inom ramen för ett löpande utvecklat partnerskap och kännetecknas av förtroende och gemensamt fokus på befintliga såväl som potentiella resenärer.

Med de övergripande och prioriterade målen som utgångspunkt har trafikutövaren getts ett funktionsinriktat helhetsansvar utifrån vilket trafikutövaren skall planera och driva busstrafiken. Syftet med trafikutövarens funktionsinriktade helhetsansvar är att ge förutsättningar för trafikutövaren att ta ansvar för och bidra till resenärens upplevelse av "hela resan" och sammanhållet utveckla samt genomföra effektiva lösningar för busstrafiken. Trafikutövarens funktionsinriktade helhetsansvar innebär också att trafikutövaren aktivt skall förebygga och minimera problem och störningar som kan drabba resenärerna.

Som en ytterligare grund för trafikutövarens utförande av uppdragen, ingår uppdragsavtalens ekonomiska drivkrafter kopplade till de övergripande målen för uppdragen. Drivkrafterna utgörs av ekonomiska incitament i form av rörlig ersättning och bonus. Utfallet av rörlig ersättning och bonus är beroende av levererad och upplevd kvalitet samt av antal påstigande resenärer. Trafikförvaltningens avsikt med dessa ekonomiska drivkrafter är att skapa förutsättningar för att harmoniera trafikutövarens prioriteringar i den dagliga verksamheten med trafikförvaltningens mål med uppdragen. Konkreta mål för uppdragen är därvid bland annat att resandeökningen skall vara 1,5% högre per år än befolkningsökningen i trafikeringsområdena, samt att andelen nöjda resenärer vid slutet av det tredje avtalsåret skall vara 80% i trafikeringsområdena. För att möjliggöra trafikutövarens utförande av sina åtaganden enligt uppdragsavtalen kommer SL att tillhandahålla bland annat verkstadsdepåer, informationssystem och försäljningssystem, med de förutsättningar som anges i uppdragsavtalen.

Trafikförvaltningen och trafikutövaren är överens om ambitionen att den gemensamma målbild och de prioriteringar som här angetts återspeglar parternas avsikter med uppdragen.

Finansieringsåtagande biogas och etanolbussar

SL har enligt avtalet åtagit sig att anordna finansiering för trafikutövarens anskaffning av biogas- och etanolbussar för uppdraget.

Avdelning
Sektion
Grupp

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-04-14
Version

Diarienummer

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Affärsmodell/Incitamentsmodell

Uppdragsavtalen innehåller ekonomiska drivkrafter i form av incitamentskonstruktioner som skall ses som ett uttryck för bägge parter strävan att löpande utveckla verksamheten för att möta trafikförvaltningens övergripande mål med uppdragen och är, med utgångspunkt från en kvalitetssäkrad driftstart, uppbyggda med syfte och mål att nå en långsiktig successiv kvalitetshöjning av både upplevd kvalitet hos resenärerna och objektivt levererad kvalitet till resenärerna. Incitamentskonstruktionerna är kopplade till följande faktorer:

- Övertagande
- Resande
- Utförd trafik
- Tidhållning (nöjda kunder)
- Störningsinformation (nöjda kunder)
- Trängsel (nöjda kunder)
- Kundbemötande (nöjda kunder)
- Invändig städning av fordon (nöjda kunder)

Incitamentskonstruktionerna bygger dels på fastlagda basnivåer för resande och dels på basnivåer för ovan nämnda kvalitetsfaktorer som om nivåerna överträffas resulterar i bonus. Trafikutövaren skall minst upprätthålla nämnda fastlagda basnivåer avseende kvalitetsfaktorerna. Om dessa basnivåer underskrids vid utförandet av uppdragen, har trafikförvaltningen rätt att förverka ersättning.

Uppstart (Övertagandebonus)

Trafikförvaltningen har valt att införa en övertagandebonus i uppdragsavtalen. Syftet med denna är att säkerställa en störningsfri driftstart. Trafikförvaltningen betalar en engångsbonus till trafikutövaren om 4 000 000 mnkr för Nacka/Värmdö och 5 500 000 mnkr för Huddinge/Botkyrka/Söderort under förutsättning att utförd trafik, exklusive förstärkningstrafik, uppgår till minst 99,8 % av den beställda trafiken under den första månaden (30 dagar fr.o.m. driftstart) efter driftstart. Resultat under detta innebär att bonusen inte faller ut.

Trots organiserad förberedelse inför övertagandet stannade trafikproduktionen på 99,32% utförd trafik i Huddinge/Botkyrka/Söderort vilket inte gav någon bonus.

För Nacka/Värmdö blev utfallet 99,84% utförd trafik och därmed utgick full bonus om 4 000 000 mnkr.

Avdelning
Sektion
Grupp

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-04-14
Version

Diarienummer

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Resande/ Ökad marknadsandel

Målet för antal resenärer per vardag är satt med utgångspunkt att SL-trafiken ska öka sin marknadsandel. Ambitionen är att resandet ska öka med 1,5 % per år, vilket är en något större ökning än den förväntade befolkningstillväxten under planeringsperioden.

Resandebonus utgår när resandeutvecklingen i avtalsområdet överträffar befolkningsutvecklingen. För varje tiondels procentenhets resandeutveckling utöver befolkningsutvecklingen utgår 1 000 000 mnkr i bonus. Den ekonomiska regleringen sker efterföljande år i samband med publicering av resultat.

På grund av eftersläpningen på ett år har incitamentet endast reglerats för hösten år 2011. Keolis har inte möjlighet att fullt ut påverka utfallet i ”ökad marknadsandel” då det i stor utsträckning beror på omvärldsfaktorer som t.ex. bensinpris.

Utförd trafik

Bonus för utförd trafik utgår om andelen utförd trafik övergår 99,80%.

För Nacka/Värmdö har andel utförd trafik överstigit 99,80% samtliga månader förutom två under utvärderingsperioden. Leveransen innebär en tydlig höjning av andelen utförd trafik jämfört med föregående trafikavtal.

För Huddinge/Botkyrka/Söderort har andel utförd trafik överstigit 99,80% samtliga månader förutom tre under utvärderingsperioden. Leveransen innebär en tydlig höjning av andelen utförd trafik jämfört med båda (Huddinge/Botkyrka och Söderort) föregående trafikavtal.

Tidhållning

Tidhållning är en av de viktigaste kvalitetsfaktorerna för SL:s resenärer. God punktlighet är helt avgörande och nödvändig för att resenärerna skall kunna genomföra en hel resa med byten i SL:s trafiksystem.

Tidhållning är beroende dels av trafikutövarens förmåga att köra trafiken i tid, dels av SL:s förmåga att tillhandahålla en väl fungerande infrastruktur. Utöver detta påverkas tidhållning i hög grad av andra faktorer som exempelvis framkomlighet i busstrafiken och uppehållstid vid stationer i samband med av- och påstigning. Även yttre faktorer inverkar på regelbundenhet och punktlighet i trafiken, t ex olyckor och snöoväder.

Punktlighet i E19 följs upp både via upplevd tidhållning (genom kundundersökningar) och som levererad punktlighet (automatiska trafikmatningar, ATR). Det är endast den upplevda punktligheten som genererar en ekonomisk reglering.

Avdelning
Sektion
Grupp

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-04-14
Version

Diarienummer

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Nacka/Värmdö har fått mycket bra resultat på incitamentet "tidhållning" under hela utvärderingsperioden. Alla månader har varit över "baskvalitet" vilket betyder att inget vite tas ut.

Huddinge/Botkyrka/Söderort har haft ett mer varierat resultat på incitamentet "tidhållning" under hela utvärderingsperioden. Under tio månader har dock "baskvalitet" ej uppnåtts, vilket betyder att vite har utgått.

Vid en jämförelse mellan "faktisk punktlighet" mätt via ATR och kundernas upplevelse av tidhållningen bekräftar ATR-datan kundernas upplevelse. Nacka/Värmdö har genomgående bättre avgångspunktlighet.

Störningsinformation

Störningsinformationen blir, från en låg nivå, successivt bättre. En förutsättning för att informationen till resenärerna ska fungera vid en akut störning är att trafikledningen fungerar effektivt samt att det finns väl fungerande processer och rutiner för både trafikledning och trafikinformation. Bristande eller långsam trafikinformation hänger ofta ihop med att själva störningen medför svårigheter för trafikledarna att fatta snabba, lämpliga beslut.

Resenärernas upplevelse av trafikinformationen framstår enligt mätningarna inte som tillfredsställande även om den har ökat på senare år. För att resenärernas ska bli mer nöjda ska tidhållning och störningsinformation prioriteras även fortsättningsvis.

Nacka/Värmdö har hamnat under baskvalitetsnivå för störningsinformation två månader under avtalstiden.

För Huddinge/Botkyrka/Söderort har trafikutövaren presterat sämre och under baskvaliteten under totalt nio månader men resultatet blir gradvis bättre.

Trängsel

Trängseln i trafikeringområdet Nacka/Värmdö är ett problem. Trots satsningar både från trafikförvaltningen (genom utökade trafikbeställningar) och Keolis (genom insättande av extrabussar) är det mycket trångt på bussarna i rusningstid. Nacka/Värmdö är ett trafikmässigt svårt område där majoriteten av trafiken går in till Slussen som har nått sin kapacitetsgräns. Resenärernas omdöme är tydligt då baskvalitet för trängsel inte uppfylls för 19 av 25 månader.

Trafikeringsområde Huddinge/Botkyrka/Söderort har mindre problem med trängsel och resenärerna verkar nöjda då alla månader är över baskvaliteten.

Avdelning
Sektion
Grupp

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-04-14
Version

Diarienummer

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Kundbemötande

Trafikutövaren skall leda och genomföra kundnära service så att trafikförvaltningens mål för kundnöjdhet kan uppnås. Uppdraget omfattar bl. a att säkerställa ett gott bemötande, hantera och följa upp kundsynpunkter, hantera hittegoods enligt lag och gällande rutiner samt säkerställa att resenärer reser med giltig biljett.

Personalens bemötande i trafikeringsområdena är enligt undersökningarna bra. Båda avtalsområdena ligger över baskvaliteten samtliga månader. Förarna får goda betyg i båda avtalsområdena.

Invändig städning av fordon

Trafikutövaren ansvarar för invändig och utvändig städning och rengöring av de fordon som används för att utföra uppdraget. Genom att resenärsundersökningarna kan utföras när som helst på dygnet ställer det högre krav på renhållningen och Keolis genomför lättare städning/uppfräschning på bussarna när de är i trafik.

Februari år 2012 upplevde resenärerna i Huddinge/Botkyrka/Söderort att bussarna var smutsiga invändigt, betyget var under baskvalitet. Undantaget denna vintermånad har resenärerna upplevt bussarna som "rena" i de båda områdena.

Uppdragsavtal E20 Block 1 bussområdena Bromma, Solna/Sundbyberg och Sollentuna samt Block 2 bussområde Norrort

Övergripande om uppdraget E20

Arriva har genom upphandling fått i uppdrag att utföra kollektiv buss- och spårtrafik, underhålla och förvalta viss egendom och spårfordon samt infrastrukturskötsel inom

- spårtrafikområdena Tvärbanan/Nockebybanan och Saltsjöbanan samt busstrafikområdena Bromma, Solna/Sundbyberg, Sollentuna. Detta område benämns block 1 i E20 och hade trafikstart den 20 augusti 2012.
- Spårtrafikområdet Roslagsbanan samt busstrafikområdet Norrort (Täby, Åkersberga och Vaxholm). Detta område benämns block 2 i E20 och hade trafikstart den 7 januari 2013.

I detta dokument behandlas endast de delar som avser busstrafik.

I E20-avtalet har trafikutövaren fått ett funktionsinriktat helhetsansvar att självständigt planera och driva verksamheten så att målen och kraven i uppdragsavtalet uppnås. Samordning och effektivisering mellan trafikslagen i avtalsområdet förväntas ge fler och nöjdare resenärer.

Avdelning
Sektion
Grupp

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-04-14
Version

Diarienummer

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Trafikutövaren har handlingsfrihet att

- Med iakttagande av minimitrafiken ha möjlighet att öka respektive minska trafikutbudet för att anpassa till efterfrågan
- I viss utsträckning anpassa fördelningen mellan buss- respektive spårtrafik samt anpassa turtätheten för trafiken
- Etablera nya busslinjer, ändra linjesträckningar samt lägga ned befintliga busslinjer.
- Välja lämpliga fordon för busstrafiken och marknadsföra trafiken lokalt.

Övergripande mål för uppdraget är att öka antalet resenärer och öka kollektivtrafikens marknadsandel inom avtalsområdet, driva och utveckla en buss- och spårtrafik som ger fler och nöjdare resenärer, planera trafiken så den blir mer effektiv. Dessutom ska trafikutövaren säkerställa uppfyllandet av trafikförvaltningens krav beträffande säkerheten i trafiken, att trafiken utförs utan avbrott och störningar, säkra de intäkter som genereras i trafikverksamheten samt förvalta och underhålla SL:s egendom och infrastruktur för att säkerställa att värdet och statusen bibehålls under avtalstiden.

Trafikutövaren skall även sträva efter att uppfylla följande måltal:

- NKI (Nöjd Kund Index) >80%
- Utförd trafik >99,9% i block 1 och >99,95% i block 2
- Punktlighet >97%
- Ackumulerad resandeutveckling 27,6%

Affärsmodell/ersättningsmodell

Ersättningsmodellen för uppdragsavtalet är utformad för att stödja uppnåendet av målen. Ersättningen baseras på ersättning per verifierad betalande påstigande resenär (VBP-resenär). Trafikutövaren ersätts med ett fast belopp per VBP-resenär som utgår baserad på område, trafikslag och tidpunkt för resandet.

I uppdragsavtalet har antagits att 95% av resenärerna reser med giltigt färdbevis som registreras i SL Access. Resterande 5% av resenärerna antas resa med andra giltiga färdbevis som inte registreras i SL Access, som t ex SMS-biljetter. Med anledning av osäkerhet gällande SL Access funktion vid avtalets ingående har tilläggsavtal angående ersättningens beräkning ingåtts och diskussioner pågår mellan parterna för att återgå till ersättning enligt avtal.

Det finns en rad kvalitetsfaktorer som kan leda till vite. Dessa kvalitetsfaktorer har kopplingar till måltalen, som redovisades ovan. Dessa kvalitetsfaktorer är bland annat:

- Utförd trafik
- Punktlighet

Avdelning
Sektion
Grupp

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-04-14
Version

Diarienummer

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

- Nöjd Kund
- Resegaranti

Driftstart (Övertagande)

Arriva övertog i block 1 driften av busstrafiken från Keolis och Nobina samt i block 2 från Keolis. Trots noggranna förberedelser kantades trafikstarten av stora problem, som också fick stor genomslagskraft i media.

Uppstartsproblem förekom framträdesvis i Norrort, där schemaläggning kombinerat med brister i infrastrukturen ledde till stora störningar i trafiken de första veckorna. Bristerna i infrastrukturen åtgärdades och scheman för förare och bussar gjordes om för att komma tillrätta med problemen. Att göra om schemat tar dock flera veckor vilket gjorde att störningarna i trafiken kvarstod fram till vecka 9.

Det var en mycket stor mängd kundklagomål i Norrort efter driftstarten. Flera kommuner i området kallade in till krismöten och krävde att trafiken skulle bli bättre. Arriva blev ålagda att ta fram en handlingsplan för att förbättra situationen.

Några åtgärder som genomfördes:

- Från vecka 10 infördes ett nytt tjänstepaket för förarna
- Nyrekrytering och utbildning av förare
- Tillsättning av rampvakter
- Outsourcing av klargöring av fordon för att frigöra resurser
- Förstärkt trafikledning
- Ombyggnad av ramp
- Diverse tekniska justeringar och ombyggnationer av bussar

Åtgärderna har successivt gett effekt och antalet inkomna kundsynpunkter i Norrort ligger nu på samma nivå som tidigare år.

Utförd trafik

Målet för utförd trafik är minst 99,9% av antalet planerade avgångar i block 1 och 99,95% i block 2. Målet gäller för både buss och spårtrafik inom respektive block.

Arriva har haft svårt att uppnå målsättningen för utförd trafik. Det område som har lyckats bäst är Bromma som har utfört 99,9% eller mer samtliga månader sedan trafikstart utom december 2012 och september 2013.

Busstrafiken i Norrort har levererats till 99,9% eller mer under de flesta månaderna under år 2013. Målet på 99,95% har uppnåtts under april, maj och juli.

Avdelning
Sektion
Grupp

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-04-14
Version

Diarienummer

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Punktlighet/Tidhållning

Tidhållning är en av de viktigaste kvalitetsfaktorerna för SL:s resenärer. God punktlighet är helt avgörande och nödvändig för att resenärerna ska kunna genomföra en hel resa med byten i SL:s trafiksystem. Tidhållning är beroende av trafikentreprenörens förmåga att köra trafiken i tid, SL:s förmåga att tillhandahålla en väl fungerande infrastruktur och framkomligheten i trafiken.

För busstrafiken i E20 hade Arriva problem med punktligheten i början av avtalsperioden och uppnådde ej måлтаlet för något av blocken förrän februari 2013. Från och med mars 2013 har målen uppfyllts. Det är troligen en positiv effekt av det nya tjänstepaketet som infördes under vecka 10 i Norrort.

Resenärernas upplevelse av tidhållningen är tyvärr inte lika positiv som den faktiskt uppmätta. Den har uppgått till ca 40-50% över tiden för busstrafiken sedan driftstart.

Inledningsvis var det svårt att få fram korrekt statistik över punktligheten för E20:s busstrafik. Ångpanneföreningen (ÅF) har anlåtats för att genomföra studierna. Inledningsvis genomförde ÅF sina mätningar enligt samma kriterier som för tidigare trafikutövare i respektive område. Det visade sig sedan att kriterierna för punktlighet skiljde sig något och de fick räkna om utfallet.

Nöjd kund

Nöjd kund mäts månatligen utom i juni och juli med hjälp av ombordundersökningar på samtliga trafikslag. Endast ett fåtal månader har busstrafiken uppnått måлтаlet för nöjd kund. Om kundnöjdheten inte når upp till måлтаlet utgår viten.

Arriva har tagit den bristande kundnöjdheten på allvar och planerar nu en mängd aktiviteter för att höja kundnöjdheten under år 2014. En viktig ingrediens i arbetet är ökade satsningar på information till resenärerna. Exempelvis planerar Arriva att inreda minibussar som mobila informationscenter med möjlighet för resenärerna att både själv söka information och tala med personal. En annan aktivitet blir att genomföra fokusgruppintervjuer i olika geografiska områden, för att ta reda på vad som är viktigt för resenärerna. Arriva ser tidtabellen som ett viktigt instrument för att nå ut till resenärerna. För att leda arbetet har en affärsutvecklingschef tillsatts.

Störningsinformation

Störningsinformation är en av parametrarna i nöjd kundundersökningarna. För samtliga bussentreprenörer ligger snittbetyget på strax under 50%. Arriva har fått varierande betyg vid de månatliga kundundersökningarna och har ännu inte nått upp till samma nivå som övriga bussentreprenörer. Trenden är dock positiv.

Avdelning
Sektion
Grupp

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-04-14
Version

Diarienummer

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

I hela block 1-området har det pågått trafikomläggningar och byggen sedan trafikstarten såsom Tvärbanan, Friends Arena och E18. Sådana stora arbeten kräver goda och täta kontakter mellan trafikentreprenören, kommuner och väghållare för att kunna planera omdragning av busslinjer och flytt av hållplatser.

Trängsel

Arrivas satsning på utökad turtäthet i busstrafiken har ännu inte fått fullt genomslag. Belägningsgraden har varit låg på vissa turer och man försöker nu justera turtätheten. I block 1 är den kundupplevda trängseln i genomsnitt högre än i block 2.

Kundbemötande

Personalens bemötande ingår som en del av nöjd kundundersökningarna. Betygen har varierat något över avtalstiden, men busstrafiken i E20 har något lägre betyg än genomsnittet. Arriva planerar ökade satsningar mot kunderna kommande år, vilket förväntas medföra en positiv utveckling.

Visering

Viseringen i vissa E20-områden har varit utmanande. Vissa busslinjer i block 1 har haft skyddsstopp på grund av hot- och våldssituationer, som uppstått då passagerare vägrat visera, innebärande att visering ej fullt ut har kunnat genomföras. Ett samarbete med SL:s trygghetscentral har nu påbörjats för att stödja Arriva i arbetet med att kunna visera även på dessa linjer.

Det har även varit problem med visering i samband med evenemangstrafik till och från Friends Arena och diskussioner pågår om hantering av detta framöver.

Invändig städning av fordon samt städning hållplatser

Städning av vagn respektive hållplatser ingår också i nöjd kundundersökningen. Här ligger Arriva i paritet med de övriga trafikutövarna.

Enligt avtalet har trafikutövaren ansvar för bland annat städning, rengöring, sanering samt åtgärdande av klotter och skadegörelser på både vagnar och i andra kundmiljöer som hållplatser och stationer. Brister i skötsel av hållplats eller station kan leda till viten. Hittills har inget vite utgått för en sådan förseelse i busstrafiken.

Anders Lindström
Förvaltningschef

Ragna Forslund
Trafikdirektör