

Trafikavdelningen
Produktionsservice
Trygghetsservice

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-05-06
Version

Ärende/Dok. id.
SL 2014-1016

Infosäk. klass
K2 (Känslig)

Handläggare
Sara Catoni
08-686 1937

Trafiknämnden
2014-06-03, punkt 5

Anskaffningsbeslut avseende upphandling av trygghetsresurser innefattande ordningsvakts- och trygghetsvårdstjänster

Ärendebeskrivning

Beslut om upphandling av trygghetsresurser innefattande ordningsvakts- och trygghetsvårdstjänster.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande den 6 maj 2014.

Förslag till beslut

Trafiknämnden föreslås besluta att uppdra åt förvaltningschefen

att genomföra upphandling av trygghetsresurser innefattande ordningsvakts- och trygghetsvårdstjänster inklusive att fastställa förfrågningsunderlag, fatta tilldelningsbeslut och teckna upphandlingskontrakt samt att, efter att kontraktet överlåtits till AB Storstockholms Lokaltrafik, inom ramen för förvaltningsuppdraget avseende bolaget förvalta kontraktet, varvid ändringar och tillägg till upphandlingskontraktet som ryms inom fastställd budget ska fattas i enlighet med gällande beslutsordning.

Förvaltningens förslag och motivering

Sammanfattning

Trafikförvaltningen förvaltar avtal med de trygghetsresurser i kollektivtrafiken som krävs för att resenärer och personal ska uppleva SL-trafiken som trygg. Trafikavdelningens ansvar omfattar att upphandla trygghetsresurser, förvalta avtal med berörda leverantörer och att genom Trygghetscentralen (TryggC) styra och samordna trygghetsresurserna så att de används optimalt inom kollektivtrafiken.

Trafikavdelningen
Produktionsservice
Trygghetsservice

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-05-06
Version

Ärende/Dok. id.
SL 2014-1016
Infosäk. klass
K2 (Känslig)

Nuvarande avtal avseende trygghetsresurser löper ut 2015-05-31, med möjlighet till förlängning för SL i två + två år. Tjänsterna avseende ordningsvakter och trygghetsvärdar levereras idag av Rapid Bevakning AB och Commuter Security Group (CSG). Bägge leverantörerna har stora problem med att leverera både avtalad kvalitet och bemanningstimmar.

SL har av ovan nämnda skäl inte för avsikt att utnyttja optionen om förlängning vilket innebär att det finns ett behov av att upphandla tjänsterna på nytt med planerad driftstart 1 juni 2015.

Nedanstående tjänster behöver upphandlas;

- Ordningstvaktstjänster för att upprätthålla den allmänna ordningen i kollektivtrafiken
- Trygghetsvärdstjänster för att upprätthålla den allmänna tryggheten i kollektivtrafiken

Avtalen föreslås tecknas för en tidsperiod om maximalt sju år, med en ensidig rätt för Trafikförvaltningen att korta ned avtalsperioden. Beräknad kostnad för hela den möjliga avtalsperioden är cirka 900 miljoner kronor, vilket är en ökning från nuvarande budget med cirka 20 miljoner kronor per år.

Bakgrund

Nuvarande avtal löper ut 2015-05-31.

Genom de trygghetsundersökningar som senast genomfördes av Trafikförvaltningen (TF) under 2013 med bl. a fokusgrupper och medverkan vid ungdomssevnetet – ”We Are Stockholm” - framgick det ett tydligt behov från SL:s resenärer om önskemål om fler synliga trygghetsresurser i kollektivtrafiken under kvällar och nätter.

Utifrån SL:s kundmätningar (Upplevd kvalitet), rörande resenärers upplevda trygghet, framgår det att många resenärer, främst kvinnor och äldre, fortfarande väljer annat färdstätt än kollektivtrafiken på grund av upplevd otrygghet främst under kvällar och nätter. Detta trots de trygghetsskapande åtgärder och den omfattning av trygghetsresurser som tillhandahålls.

Genom en trygghetssatsning utav SL:s trygghetstelefonnummer har ett större antal inkommande samtal hanterats av SL:s Trygghetscentral (TryggC). Kunskapen och förståelsen för resenärernas behov av trygghetsresurser har ökat, så har även insikten om att fler trygghetsresurser behövs för att nå fram till pågående händelser på utsatt tid och för att öka den upplevda tryggheten.

Trafikavdelningen
Produktionsservice
Trygghetsservice

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-05-06
Version

Ärende/Dok. id.
SL 2014-1016
Infosäk. klass
K2 (Känslig)

Trafikförvaltningen planerar olika åtgärder för att möta resenärers och trafikoperatörernas personals önskemål om ökad trygghet i kollektivtrafiken för att nå målet att fler resenärer ska uppleva resan som trygg. Dessa åtgärder är främst fler synliga trygghetsresurser men också genom riktade trygghetsinsatser i kollektivtrafiken som till exempel specialutbildade ordningsvakter som bättre kan hantera större händelser där utökad kunskap krävs.

Trafikförvaltningen har för närvarande två leverantörer av ordningsvaks- och trygghetsvårdstjänster som tjänstgör i kollektivtrafikens samtliga trafikslag. Vardera leverantören tillhandahåller såväl ordningsvaktstjänster som trygghetsvårdstjänster, men till olika geografiska områden.

För att optimera och kvalitetssäkra kommande uppdrag kommer stort fokus läggas på att;

- se över möjligheterna till bättre mätningmetoder rörande trygghet
- se över incitamentsmodeller
- se över möjligheten att ställa högre krav på leverantörens styrning av att tillhandahålla de trygghetsresurser som efterfrågas
- se över möjligheten att utöka innehållet och omfattningen av SL:s utbildningspaket som i dagens avtal innefattar bland annat SL:s infrastruktur och trafikslag, avtalskunskap, värderingar, kommunikation. Idag är dessa utbildningar komprimerade till två utbildningsdagar.

Trafikförvaltningen ser ett behov av utökning av nuvarande budget för att ha möjlighet att öka insatserna med målsättningen att säkerställa tryggheten för resenärer och trafikoperatörernas personal.

SL:s Trygghetscentral

SL:s Trygghetscentral (TryggC) styr och samordnar alla trygghetsresurser inom kollektivtrafiken och SL ansvarar för att tillhandahålla de trygghetsresurser som krävs för att resenärer och personal ska uppleva SL-trafiken som trygg. SL:s Trygghetscentral (TryggC) är bemannad dygnet runt alla årets dagar.

Ordningsvakter

Ordningsvakterna är de av SL:s trygghetsresurser som har befogenheter när det gäller att hantera ordningsstörningar. Ordningsvakternas befogenheter ger dem rätten att kunna avvisa, omhänderta eller kvarhålla ordningsstörande personer i väntan på att polis kommer på plats. SL innehar ett så kallat länsförordnande, vilket innebär att det endast är SL som, utöver polisen, kan använda ordningsvakter i SL:s kollektivtrafik.

Trafikavdelningen
Produktionsservice
Trygghetsservice

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-05-06
Version

Ärende/Dok. id.
SL 2014-1016
Infosäk. klass
K2 (Känslig)

I kollektivtrafiken uppstår det frekvent situationer som kräver insatser av personal med de befogenheter som ordningsvakterna har. Ordningsvakterna är nödvändiga för att kunna skapa en trygg resemiljö för resenärer och personal. Ordningsvakter inom kollektivtrafiken tjänstgör under samtliga dygnets timmar men större delen av tjänstgöringen sker kvällar, nätter och helger.

Vid behov beställs ytterligare ordningsvakter vid exempelvis speciella händelser som derbyn, konserter och andra stora evenemang.

Ordningsvakterna arbetar dels genom att finnas stationerade på knutpunkter eller genom att åka med kollektivtrafikens fordon. Dessutom finns ett antal mobila ordningsvaktspatruller med egna bilar som snabbt kan dirigeras till de platser där de behövs.

Ordningsvakterna har alltid krav på sig att agera professionellt även då de blir utsatta för svåra provokationer eller hotas med våld. Detta ställer stora krav på ordningsvakternas egenskaper, utbildning och känsla för service.

Trygghetsvärdar

Trygghetsvärdarna har som främsta uppgift att vara synliga och skapa trygghet i ett förebyggande syfte bland resenärer och personal genom att vara serviceinriktade och ha god kunskap om kollektivtrafiken.

Erfarenheten av att använda sig av trygghetsvärdar har visat sig vara ett lyckat koncept för att öka tryggheten hos personal och resenärer. Detta framgår bland annat i SL:s fokusundersökningar som resenärer besvarat gällande tryggheten i kollektivtrafiken. Trygghetsvärdar är en mycket uppskattad resurs genom en stor synlighet och närvaro i trafiken. Trygghetsvärdar är ett bra förebyggande komplement till ordningsvakter, vars främsta uppgift är att säkerställa den allmänna ordningen i trafiken.

För att förbättra tryggheten för resenärer som reser ensamma kvällar och nätter vill Trafikförvaltningen utöka antalet trygghetsvärdar på de platser där de bäst behövs. Trygghetsvärdar ska komplettera ordningsvakter och ungdomsvärdar (Lugna gatan) för att optimera tryggheten i kollektivtrafiken för resenärer och trafikoperatörernas personal.

Överväganden

Upphandlingen ska omfatta både ordningsvakts- och trygghetsvärdstjänster. För att öka tryggheten hos resenärer och trafikoperatörernas personal föreslås en utökning av uppdraget från nuvarande nivå och att högre krav ställs på leverantör och den personal som utför uppdraget för att säkerställa bättre kvalitet och leverans.

Trafikavdelningen
Produktionsservice
Trygghetsservice

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-05-06
Version

Ärende/Dok. id.
SL 2014-1016
Infosäk. klass
K2 (Känslig)

Upphandlingsstrategi

- Det finns ett flertal bevakningsföretag som kan leverera ordningsvakter och det finns ytterligare företag som kan leverera trygghetsvårdar vilket kommer att beaktas
- Möjlighet till en eventuell samordning med SLL och Locum i framtiden angående trygghetsresurser och samordningen av dessa kommer att beaktas
- Målsättningen är att teckna avtal med fler än en leverantör
- Upphandlingssektionen på Trafikförvaltningen säkerställer att det optimala förfarandet för upphandlingen används
- Upphandlingen påbörjas efter att anskaffningsbeslut är fattat.

Ekonomiska konsekvenser av beslutet

Kostnaderna för nuvarande avtal gällande ordningsvakter och trygghetsvårdar uppgår till 104 miljoner kronor på årsbasis.

Kostnaden för tjänsterna som avses att upphandlas beräknas till cirka 125 miljoner kronor per år. Total kostnad för hela den möjliga avtalsperioden beräknas till cirka 900 miljoner kronor.

Den förväntade ökade kostnaden baseras sig främst på en ökning av antalet trygghetsvårdar samt att högre kvalitetskrav och utbildningskrav kommer att ställas på leverantör och de trygghetsresurser som utför uppdragen.

Sociala konsekvenser

Såväl trafikutövarens personal som alla resenärer, inklusive personer med funktionsnedsättning har stort behov av att det finns trygghetsresurser i kollektivtrafiken. För samtliga trygghetsresurser krävs kunskaper angående riktlinjer för SL:s arbete enligt FN:s konvention om barnets rättigheter (RiBarn) samt riktlinjer för äldre och personer med funktionsnedsättning (RiJäm).

Konsekvenser för miljön

Uppdragets främsta miljöpåverkan är emissioner från fordonen som används i uppdraget. Relevanta miljökrav i enlighet med Stockholms läns landsting/Trafikförvaltningens strategier kommer att ställas.

Anders Lindström
Förvaltningschef

Sara Catoni
Avdelningschef