

Strategisk utveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-0879

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Handläggare  
Jens Plambeck  
08-686 16 51  
jens.plambeck@sll.se

Trafiknämnden  
2014-09-23, punkt 24

## **Beslut om långsiktig inriktning kundmiljö väderskydd och hållplatser samt reklam**

### **Ärendebeskrivning**

Trafiknämnden beslutade i december 2012<sup>1</sup> att uppdra åt förvaltningschefen att återkomma med en samlad och långsiktig inriktning för kundmiljö väderskydd och hållplatser samt reklam i god tid innan nu giltiga avtal avseende reklam löper ut.

I det följande presenteras utredningens samlade analysresultat samt förslag till beslut om långsiktig inriktning.

För att få en samlad bild av samtliga reklamavtal har trafikförvaltningen parallellt med detta uppdrag genomfört en förstudie inför upphandling av samtliga reklamavtal. Förstudien bereds i trafiknämnden som ett separat beslutsärende.

### **Beslutsunderlag**

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande 12 september 2014

Utredningsrapport avseende långsiktig inriktning kundmiljö väderskydd och hållplatser samt reklam, SL 2014-0879

Bilaga 1, Ekonomi (*HEMLIG enligt 19 kap 3 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) och utsändes enbart till trafiknämndens ledamöter*), SL 2014-0879

### **Förslag till beslut**

Trafiknämnden föreslås besluta

*att* godkänna rapporten och den långsiktiga inriktningen kring kundmiljö väderskydd och hållplatser samt reklam,

---

<sup>1</sup> Beslut av TN i samband med beredning av ärende ” Nuläge, strategiska överväganden samt inriktning avseende kundmiljö bussväderskydd och hållplatser samt reklam ” TN 1211-0257

Strategisk utveckling  
Affärsutveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-0879

Version 1

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

*att* uppdra åt förvaltningschefen att initiera och genomföra åtgärder i enlighet med förslag till långsiktig inriktning kundmiljö väderskydd och hållplatser samt reklam.

## **Förvaltningens förslag och motivering**

### *Sammanfattning*

Trafiknämnden har i förslag till beslut i december 2012<sup>2</sup> ålagt Förvaltningschefen att återkomma med en samlad och långsiktig inriktning för kundmiljö väderskydd och hållplatser samt reklam innan nu giltiga avtal avseende reklam löper ut.

Uppdraget syftar till att ta fram ett underlag som kan ligga till grund för beslut i trafiknämnden när det gäller långsiktig inriktning avseende etablering, drift och underhåll av hållplatsinfrastruktur och kundmiljö med fokus på maximerad resenärsnytta och ansvarsfullt och optimerat utnyttjande av reklamintäkter.

### Rekommendationer kring långsiktig inriktning kundmiljö väderskydd och hållplatser samt reklam

Ambitionen med utredningsuppdraget har varit att ge inriktningsförslag på lång sikt avseende både hållplatsinfrastrukturens kundmiljö i stort men även specifikt för trafikinformation, cykel och pendelbåtstrafik samt affärsupplägg.

Trafikförvaltningens målsättning om leverans av kundvärde, ständig förbättring av kundrelationen och resenärsupplevelsen erfordrar att trafikförvaltningen ges möjlighet att påverka infrastrukturutvecklingen över tid och i nära samverkan med kommuner, väg- och brygghållare samt andra berörda parter. Trafikförvaltningen måste dessutom eftersträva en affärsinriktning vilken ger möjlighet att utveckla, följa upp och förbättra resenärsupplevelsen med utgångspunkt från ett "hela-resan" perspektiv.

### Övergripande mål och ambition

En kundnära verksamhet har sin utgångspunkt i kundens behov. För trafikförvaltningen innebär det leverans av kundvärde tillsammans med en ständig strävan att förbättra kundrelationen och resenärsupplevelsen. Att tänka i termer av "hela resan" innebär att stoppställen (med och utan väderskydd) blir ett av många viktiga möten med resenärerna. Att skapa en långsiktig inriktning för kostnadseffektiv utveckling av dessa blir en viktig del för att nå målen om nöjdare kunder samt en ökad andel kollektivtrafikresande.

---

<sup>2</sup> Beslut av TN i samband med beredning av ärende " Nuläge, strategiska överväganden samt inriktning avseende kundmiljö bussväderskydd och hållplatser samt reklam" TN 1211-0257

För trafikförvaltningen innebär resenärsnytta målsättningen att leverera kundvärde. Samordning, kvalitet, stabilitet och fysisk utformning blir viktiga parametrar tillsammans med god framkomlighet och tillgänglighetsanpassad information. Även möjlighet att kombinera cykel med kollektivtrafik är en viktig aspekt för att skapa en attraktiv kollektivtrafiklösning.

Kostnadseffektiv kollektivtrafik innebär både ett affärsupplägg och en förvaltning som ger en långsiktigt bra affär där samhällets resurser används på ett så effektivt sätt som möjligt.

#### Utvecklingstakt samt geografiska prioriteringar avseende väderskydd kopplat till buss och pendelbåt

För att säkerställa regionens behov av väderskydd rekommenderas att 1 200 nya väderskydd uppförs med en utvecklingstakt om 400 skydd/år. Denna etableringstakt innebär att regionens behov av väderskydd tillgodoses inom 3 år.

På detta sätt kan kommunernas varierade behov av hållplatsinfrastruktur tillgodoses inom en rimlig period samtidigt som involverade samverkansparter ges rimlig tid för förberedande arbete i samband med uppförande.

#### Trivsamt, tryggt, säkert, miljömedvetet och tillgänglighetsanpassad kundmiljö

För att underlätta vid val av väderskydds- och hållplatsutformning samt för att långsiktigt sänka investerings-, underhålls- samt livscykelkostnader rekommenderas att utredningens metod för val av utformning och lokalisering av väderskydd och hållplatser tas i bruk.

Metoden innebär följande:

- Fyra standardnivåer av väderskydd (A-D)
  - Generella kriterier inom varje funktionsstandard avseende
    - Information
    - Fysisk utformning
    - Cykel
- Påverkansfaktorer med gränsvärden definierar val och prioritering av väderskydd enligt följande:
  - Närhet till strategiskt viktig målpunkt
  - Antal påstigande
  - Närhet till stomlinjer
  - Bytespunkt
  - Begränsat utrymme i gatumiljö
  - El-försörjning

#### Utvecklad resenärsnytta genom tillgänglighetsanpassad information i realtid

Strategisk utveckling  
*Affärsutveckling*

TJÄNSTEUTLÅTANDE

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-0879

Version 1

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Statisk och dynamisk information vid stoppställen skall vara korrekt, aktuell, lätt att läsa och förstå. Den ska utformas så att snabba och tidiga val av rörelseriktning underlättas. Riktlinjer för trafikinformation<sup>3</sup> ska följas.

Informationen måste göras tillgänglig för resenärer med funktionsnedsättning både genom utveckling av dynamisk informationskylt samt prator.

Trafikförvaltningen ska vara öppen för individualiserade tjänster exempelvis genom en GPS-punkt för väderskydd, hållplatsstolpar och infartsparkering. Detta skapar potential för tjänsteutveckling. Identifikationskod för möjliga mertjänster skall alltid finnas med, t ex QR-kod.

En ökad digitalisering ska ske i takt med teknikutvecklingen. När möjlighet ges till bildväxling<sup>4</sup> i stadsmiljö skall interaktiva digitala informationskärmar utvärderas. Digitalt system ska vara flexibelt och möjliggöra information i realtid. När elförsörjning finns ska någon typ av dynamisk skylt alltid finnas.

Reklambestyckade väderskydd inbringar en positiv nettointäkt till trafikförvaltningen årligen. Detta överskott kan användas till ny-/reinvesteringar i väderskydd eller för andra ändamål t ex digital informationsinfrastrukturutveckling. En samexistens mellan trafikinformation och reklam bör därför eftersträvas.

#### Planering och samverkan för bekväma byten och möjlighet att kombinera cykel och kollektivtrafik

För att möjliggöra cykel och cykelparkering i anslutning till kollektivtrafiken och dess stoppställen behöver trafikförvaltningen säkerställa nära samverkan med kommuner och övriga aktörer i regionen. Trafikförvaltningen utarbetar nu en fördjupning av den regionala cykelplanens olika åtgärdsförslag i syfte att förenkla kombinationsresandet mellan cykel och kollektivtrafik.

Även avseende utveckling av väderskydd i anslutning till framtida linjer för pendelbåtstrafik rekommenderas att trafikförvaltningen utvecklar en nära samverkan med Stockholms hamnar samt övriga berörda brygghållare.

För att förenkla förvaltning av stoppställen förslås att överenskommelser träffas med berörda aktörer avseende dagens gränsdragningsproblematik samt att processen för byten, flytt och nyuppsättning av väderskydd och hållplatser tydliggörs.

#### Kostnadseffektiv etablering, förvaltning, drift och underhåll med fokus på effektiv användning av kompensation för upplåtelse av reklamytor

---

<sup>3</sup> Riktlinjer för trafikinformation utarbetas under 2014.

<sup>4</sup> Bildväxlande skyltar är skyltar som ändrar utseende. Direktiv avseende skyltar i Stockholms Stad ges i Råd och riktlinjer från Stockholms stadsbyggnadsnämnd. (Stockholm.se)

Analysen visar att koncession är den inriktning som i lägst grad uppfyller utredningsuppdragets målsättning avseende kostnadseffektivitet och resenärsnytta. Skillnaderna mellan nuvarande affärsform och nuvarande affärsform med drift och underhåll utanför trafikavtal är ganska små, men risker avseende försämrade resenärsnytta om trafikutövares helhetsansvar bryts, kostnad i samband med utbrytning av delansvar för drift och underhåll från trafikavtal samt osäkerhet avseende potentiell kostnadsänkning vid konkurrensutsättning gör att trafikförvaltningen föreslår en uppdelning av affären i följande delar:

- **Nyproduktion**  
Anskaffning och byggnation (nyproduktion) bör fortsatt upphandlas som total- eller utförandeentreprenad via byggentreprenör. Detta med anledning av trafikförvaltningens höga ambition avseende kundmiljöns långsiktiga inriktning och utveckling. Affärsformen ger trafikförvaltningen möjlighet att påverka väderskyddens utformning, säkerställa anpassning till befintligt bestånd samt samverka med länets kommuner och övriga involverade aktörer.
- **Reklam**  
En medveten utveckling av kanalen tillsammans med fortsatt digitalisering ger trafikförvaltningen möjlighet till utveckling av resenärsnyttor samt förbättrad reseupplevelse. Ambitionen är att ansvar för investeringar i reklamtyor (analog och digital) förs över på privat part. Reklam föreslås upphandlas separat via reklamentreprenör/er som outsourcing. Affärsformen ger trafikförvaltningen rådighet över utvecklingen samt möjlighet att säkerställa reklamexponering över tid för att undvika negativ påverkan av reseupplevelsen och kundnöjdheten bland resenärerna.

För att säkerställa en långsiktigt attraktiv kommunikationskanal med goda intäktsmöjligheter rekommenderas att trafikförvaltningen genomför en förstudie och återkommer med förslag på affärsinriktning för reklam.

- **Drift och underhåll**  
När det gäller drift och underhåll rekommenderas att affären hanteras som outsourcing via trafikutövare och inom ramen för trafikaffären. Trafikutövare ges genom detta fortsatt möjlighet att utveckla kundmötet och resenärsupplevelsen genom hela resan.

För att säkerställa förbättrad och förenklad möjlighet att följa upp dagens underhållsavtal krävs att uppförande av digitalt anläggningsregister slutförs samt att tydliga processer för uppföljning definieras. Anläggningsregistret är en viktig förutsättning för att möjliggöra kostnadseffektiv kvalitetskontroll av underhåll samt för att kunna påtala brister i skötseln och i förlängningen utkräva ansvar av berörd/a part/er.

Genom ovan åtgärder samt att trafikförvaltningens samtliga krav och inställetider avseende drift och underhåll i trafik-, underhålls- samt reklamavtal ensas kan drift och underhåll effektiviseras ytterligare och kostnaderna sänkas över tid.

### *Bakgrund*

Vid trafiknämndens sammanträde 11 december 2012<sup>5</sup> beslutades att Förvaltningschefen återkommer med en samlad och långsiktig inriktning för kundmiljö väderskydd och hållplatser samt reklam innan nu giltiga avtal avseende reklam löper ut.

Med anledning av detta har trafikförvaltningen initierat ett utredningsuppdrag med följande inriktning:

- Utvecklad resenärsnytta bl a genom uppdaterad trafikinformation i realtid.
- Erbjudna en kundmiljö som är trivsamt, tryggt, säkert, miljömedvetet samt tillgänglighetsanpassat.
- Tydliggöra utvecklingstakt samt geografiska prioriteringar avseende väderskydd kopplat till buss och pendelbåt.
- Redogöra för trafikförvaltningens planer avseende möjligheter att kombinera cykel och kollektivtrafik.
- Ge förslag på affärens omfattning, form samt ansvarsfördelning med hänsyn tagen till effektiv användning av kompensation för upplåtelse av reklamutor.

Utredningen har baserats på en nulägesanalys av trafikförvaltningen, i syfte att dra nytta av erfarenhet och lärdomar som finns internt på trafikförvaltningen. En dialog med marknaden har också förts för att inhämta information om marknadens synpunkter på affärens utformning. I uppdragets sista fas har slutsatser och rekommendationer utarbetats.

### *Överväganden*

I arbetet med utarbetande av förslag till långsiktig inriktning för kundmiljö väderskydd och hållplatser samt reklam har de i, Regionalt trafikförsörjningsprogram för Stockholms län<sup>6</sup>, definierade målen, mer specifikt attraktiva resor och effektiva resor med låg miljö- och hälsopåverkan utgjort utgångspunkten. Uppdragets mål har med ledning av dessa konkretiserats till kostnadseffektivitet och resenärsnytta och varit ledstjärna genom hela utredningsuppdraget.

---

<sup>5</sup> Beslut av TN i samband med beredning av ärende ” Nuläge, strategiska överväganden samt inriktning avseende kundmiljö bussväderskydd och hållplatser samt reklam ” TN 1211-0257

<sup>6</sup> Regionalt trafikförsörjningsprogram för Stockholm län, LS 1207-0962 (TN 1201-0032)

Strategisk utveckling  
Affärsutveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-0879

Version 1

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

### Analys av kundmiljö väderskydd och hållplatser

Regionens befintliga väderskydd är av varierad standard och storlek. Trafikförvaltningen krävställer funktioner och utformning för väderskydd vid varje ny upphandling. Detta innebär risk för både ökade livscykelkostnader samt potentiellt sämre effektivitet vid förvaltning.

Vid inventering genomförd 2013 kunde ett ökat investeringsbehov av väderskydd konstateras i när- och ytterkommuner samt i viss mån i moderniserade områden likt Stockholms stad med närförorter.

Investeringsstakten har under 2013<sup>7</sup> varit 300 väderskydd med en fördelning på 50 % reinvestering/modernisering och 50 % nyetablering. Samverkan med kommunerna är avgörande vid etablering, flytt och rivning av väderskydd. Processen för bygg- och rivningslov ser olika ut och tiden för handläggning varierar mellan kommuner. I kommunens ansvar ligger även projektering, förberedande arbete och tillgänglighetsanpassning i samband med uppförande av väderskydd.

En inventering visar att endast två av tio stoppställen vid dagens två befintliga pendelbåtslinjer är utrustade med väderskydd samt att brister<sup>8</sup> i dessa kunde konstateras avseende kundmiljöns standard, tillgänglighetsanpassning och information.

Stockholms invånare har börjat cyklar mer och ett behov av ökad kapacitet för cykel vid bytesknutpunkter finns därför. Trafikförvaltningen tillsammans med regionens aktörer har gemensamt tagit fram en plan avseende cykel med policy för cykelparkeringar, hyrcykelsystem och medtagande av cykel i kollektivtrafik. Planens mål som omfattar koppling mellan cykel och kollektivtrafik sammanfattas med:

”Det ska vara enkelt att kombinera kollektivtrafikresande med att cykla”.

Cykel bör prioriteras och planeringen av väderskydd bör således inkludera cykelstråkens koppling till bytespunkter i kollektivtrafiken och riktlinjer för utformning av cykelparkeringar.

Med utgångspunkt från genomförd nulägesanalys, samtal med samverkansparter, förvaltningens erfarenheter samt tolkning av förväntningar och behov från resenärer föreslås framtida väderskydd för buss och pendelbåt utformas och bestyrkas med utgångspunkt från en definierad funktionsstandard (A-D). För varje standard har generella kriterier för information, fysisk utformning och cykel definierats. Val av funktionsstandard bygger på stoppställets lokala förutsättningar som; närhet till strategiskt viktig målpunkt, antal påstigande, närhet till stomlinjer, bytespunkt,

---

<sup>7</sup> Planeras även för 2014 men med fördelningen 40% reinvestering samt 60% nyetablering

<sup>8</sup> Kommer att omhändertas inom ramen för trafikförvaltningens uppdrag att uppföra 600 väderskydd under 2013-2014



Strategisk utveckling  
Affärsutveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-0879

Version 1

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

begränsat utrymme i gatumiljö och el-försörjning. Oavsett fysiska förutsättningar ska alla kunna ta del av information och nyttja infrastrukturen och kundmiljöerna ska alltid upplevas som trygga. Utredningen har identifierat behov av standardhöjning jämfört med dagens väderskydd och hållplatser, speciellt avseende:

- Tillgång till försäljningsställe (biljettautomat) i ytterområden (B).
- Behov av cykelparkering vid bytesknutpunkter (B och C).
- Ökad digitalisering ex interaktiv trafikinformation<sup>9</sup> (A) samt dynamisk information inkl. prator (A, B och D2).

Uppskattade kostnader för respektive funktionsstandard återfinns i bilaga 1 Ekonomi. (Omfattas av sekretess enligt 19 kap 3 § första stycket offentlighets och sekretesslagen (2009:400) och utsändes enbart till trafiknämndens ledamöter.)

Diskussioner med samtliga 26 kommuner om behov och önskemål avseende nya väderskydd tillsammans med genomförd inventering och trafikförvaltningens samlade erfarenhet har identifierat behov av ökad investeringstakt i regionen på 10 %, vilket innebär totalt 1 200 nya väderskydd under en 10-årsperiod.

Antalet rekommenderade väderskydd baseras på trafikförvaltningens statistik för antal påstigande och innebär att samtliga stoppställen med fler än fem påstigande per dygn kommer att utrustas med väderskydd. Att utöka antalet väderskydd till att omfatta stoppställen med upp till fyra påstigande resenärer per dygn anses inte vara samhällsekonomiskt försvarbart.

Diskussioner med handläggare i länets kommuner visar att den omfattande handläggningstiden och ansvaret för projektering och förberedande arbete för uppsättning av väderskydd inte medger snabbare etableringstakt än maximalt 400 väderskydd per år. Detta innebär att regionens uppskattade totala behov av 1 200 väderskydd tidigast skulle kunna vara genomfört inom tre år.

#### Analys av affärsinriktning

Analysen av potentiell affärsinriktning har fokuserat kring hur affärens tre delar; nyproduktion, drift och underhåll samt reklam bör hanteras för att säkerställa kostnadseffektivitet samt resenärsnytta.

Att förvalta väderskydd och hållplatser är en komplex affär som innefattar anskaffning, byggnation och drift. Med anledning av trafikförvaltningens specifika krav och höga förväntningar på infrastrukturen har utmaningen varit att hitta standardiserade produkter på marknaden. Väderskydden uppförs – som ovan nämns - på den plattform som kommunerna projekterat och

---

<sup>9</sup> När möjlighet ges till bildväxling i stadsmiljö



Strategisk utveckling  
*Affärsutveckling*

TJÄNSTEUTLÅTANDE

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-0879

Version 1

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

förberett. Arbetet kräver god samverkan med kommuner avseende bygglovshantering, elförsörjning etc. Detta är bakgrunden till att anskaffning sker genom standardiserad produkt med specialanpassningar och byggnation genom utförande- eller totalentreprenad.

Trafikförvaltningen arbetar efter strategin att lägga allt mer ansvar för kundmiljön på trafikutövare. I de senaste avtalen ingår incitament för trafikutövare att ta ett helhetsansvar genom att denne exempelvis får betalt per resenär. Trafikutövaren ges även möjlighet till ansvar för en stor del av de komponenter som påverkar resenärens hela resa t ex fordonsanskaffning, fordonsunderhåll, underhåll av depåer och stoppställen, trafikplanering inom givna ramar samt kundservice. Detta skapar förutsättningar för trafikutövare att påverka trivsel, trygghet och säkerhet för både resenärer och förare. Drift och underhåll av hållplatsinfrastruktur hanteras med anledning av detta som outsourcing genom trafikutövare inom ramen för trafikavtalen.

Ett behov av ökad digitalisering har identifierats vid analys av informationsinfrastrukturen. Detta är även den tydligaste trenden inom teknisk utveckling på reklammarknaden. Digitalisering av informationsytor i trafiksystemet kan, rätt hanterat skapa förutsättning för en positiv utveckling av reklamintäkter, trafikinformation och kundmiljö.

Trafikförvaltningens långsiktiga inriktning för reklamaffären är att intäkterna ska öka. Ett villkor är dock att resenärsnyttan aldrig får bli lidande, utan reklamen ska snarare öka kundnyttan och förbättra resandemiljön. Enligt tidigare genomförd kundundersökning<sup>10</sup> bidrar reklamen i kollektivtrafiken positivt till reseupplevelsen. Det framkommer även att utökad reklam i kollektivtrafiken inte ses negativt, dock får aldrig reklamen inskränka på trafikinformationen. En viktig slutsats är att digital utveckling långsiktigt är den viktigaste möjligheten till en modern och attraktiv kommunikationskanal vilket leder till både ökade intäkter och ökad resenärsnytta. Att säkerställa rådighet över kommunikationskanalens utveckling för att möjliggöra utvecklad resenärsnytta och en positiv reseupplevelse blir därför viktigt för trafikförvaltningen. Reklamaffären hanteras idag som ett managementkontrakt via reklamentreprenör.

En detaljerad utvärdering av tänkbara affärsformer, (nuvarande affärsform, nuvarande affärsform med drift och underhåll utanför trafikavtal samt koncession) har genomförts. Utgångspunkten har varit ett antal givna faktorer vilka härletts från trafikförsörjningsprogrammets vision och övergripande mål, affärsstrategins principer samt de för uppdraget definierade målen. Faktorerna som använts vid utvärdering är; resenärsnytta, kostnadseffektivitet,

---

<sup>10</sup> Reklam i SL-trafiken, Augur, september 2012

Strategisk utveckling  
*Affärsutveckling*

TJÄNSTEUTLÅTANDE

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-0879

Version 1

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

varumärkesvård, rådighet över infrastrukturen och förmåga till teknisk utveckling.

#### Nuvarande affärsform

I nuvarande affärsform finns en stark koppling till utveckling av resenärsupplevelsen genom de incitament som finns i trafikavtalen. Trafikutövare understryker själva betydelsen av detta område i trafikavtalets helhetsansvar samt den möjlighet det ger att långsiktigt utveckla resenärsnöjet och resenärsnyttor. Trafikförvaltningen bedömer dessutom att underhållsområdet prioriteras och kontinuerligt förbättras från trafikutövarnas sida.

Trafikförvaltningen behåller även rådighet genom ägande och kan tillgodogöra sig tillgångarnas värde. De största utmaningarna är förknippade med bristande effektivitet inom drift- och underhåll. Resultatet från denna utredning, förvaltningsorganisationens höga ambition, pågående utvecklingsprojekt samt trafikutövaras helhetsansvar för resenärsnöjet och ökade erfarenhet borgar dock för effektiviseringsvinster.

#### Nuvarande affärsform med drift och underhåll utanför trafikavtal

I nuvarande affärsform med drift och underhåll utanför trafikavtal behåller trafikförvaltningen ägande och därmed rådighet över tillgångarna. Det som ovan nämnts avseende dagens utmaningar och framtida effektiviseringsvinster rörande drift och underhåll påverkar även denna affärsform.

Även om trafikutövare erhållit ansvar för detta område som en mindre del i ett övergripande trafikavtal kommer detta område inom ramen för trafikavtalets kontinuerliga förnyande att konkurransutsättas över tid. Hur stor en eventuell kostnadsänkning skulle kunna bli genom konkurransutsättning kan endast säkerställas genom faktisk upphandling.

Risker finns avseende bristande helhetsansvar för resenärsnöjet då trafikutövaras möjlighet att påverka försvinner samt för gränssnittsproblematik med anledning av trafikutövaras trafikplaneringsansvar. Skall denna affärsinriktning påbörjas när reklamavtalen löper ut måste drift och underhåll brytas ut från trafikavtalen i förtid, vilket kommer att leda till ökade kostnader.

#### Koncession

Utvärderingen visar att koncession är den inriktning som anses minst fördelaktig. I denna affärsform finansierar och äger den privata parten infrastrukturen, vilket kräver långsiktigt avtal. Trafikförvaltningen får en avtalspart med specialistkompetens inom området men möjligheten att påverka resenärsnöjet genom utveckling och förändringar under avtalsperioden begränsas samtidigt. Avsaknad av ägande medför risk för negativa

inlåsnings effekter vid upphandling, höga återköpskostnader samtidigt som dagens nettointäkt från reklamförsäljning uteblir vilket påverkar trafikförvaltningens resultaträkning negativt.

Utöver detta kommer den miljö- och samhällsekonomiska risken att stå utan väderskydd efter avtalsperiodens slut. I likhet med nuvarande affärsform med drift och underhåll utanför trafikavtal innebär utbrytning av drift och underhåll ur trafikavtalen i förtid ökade kostnader. Ovan nämnda risker avseende bristande helhetsansvar för resenärsrådet samt gränssnittsproblematik med anledning av trafikutövares trafikplaneringsansvar gäller även denna affärsform.

#### Sammanfattande slutsatser och förslag till långsiktig inriktning

Vision och övergripande mål i Regionalt trafikförsörjningsprogram för Stockholms län, 2012 har verkat som utgångspunkt för utredningsuppdragets mål; resenärsnytta och kostnadseffektivitet.

För trafikförvaltningen innebär resenärsnytta möjligheten att leverera kundvärde. Samordning, kvalitet, stabilitet och fysisk utformning blir viktiga parametrar tillsammans med god framkomlighet och tillgänglighetsanpassad information. Även möjlighet att kombinera cykel med kollektivtrafik är en viktig aspekt för att skapa en attraktiv kollektivtrafiklösning.

Kostnadseffektiv kollektivtrafik innebär både ett affärsupplägg och en förvaltning som ger en långsiktigt bra affär där samhällets resurser används på ett så effektivt sätt som möjligt.

Med utgångspunkt från ovan föreslår trafikförvaltningen att nuvarande affärsform bibehålls enligt följande inriktning:

- Nyproduktion (anskaffning och byggnation) bör fortsatt upphandlas som utförande- eller totalentreprenad via byggentreprenör.
- Reklam föreslås upphandlas separat via reklamentreprenör/er som outsourcing.
- Drift och underhåll föreslås hanteras som outsourcing via trafikutövare och inom ramen för trafikaffären.

Trafikförvaltningen ges härmed möjlighet att påverka väderskyddens utformning, säkerställa anpassning till befintligt bestånd samt samverka med länets kommuner och övriga involverade aktörer. Trafikutövares möjlighet till utveckling av resenärsrådet genom "hela resan" bibehålls. Eget ägande av infrastruktur ger trafikförvaltningen full påverkansmöjlighet över anläggningar under avtalsperioden och möjlighet att tillgodogöra sig tillgångarnas värde. Negativa inlåsnings effekter vid framtida upphandlingar begränsas samtidigt och risken för höga utköpskostnader undviks. Trafikförvaltningen behåller det

Strategisk utveckling  
*Affärsutveckling*

TJÄNSTEUTLÅTANDE

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-0879

Version 1

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

positiva nettoöverskottet och kan välja att investera detta i utveckling av resenärsnyttor t ex trafikinformationsinfrastruktur eller utbyggnad av nya väderskydd. Trafikförvaltningen ges fortsatt rådighet till långsiktig utveckling av reklamaffären och dess möjlighet till förbättrad reseupplevelse, ökade intäkter samt nöjda resenärer.

### **Ekonomiska konsekvenser av beslutet**

En bedömning av kostnader är gjord och bilagd rapporten. Bilagan är belagd med sekretess. (HEMLIG enligt 19 kap 3 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) och utsändes enbart till trafiknämndens ledamöter), SL 2014-0879

### **Sociala konsekvenser**

Ett av målen med kollektivtrafiken är att den ska vara tillgänglig för alla. De i rapporten föreslagna funktionsstandarderna (A-D) har speciellt utformats med utgångspunkt från trafikförvaltningens höga krav på tillgänglighet i kollektivtrafiken både avseende stoppställets information samt utformning.

### **Konsekvenser för miljön**

I enlighet med landstingets Miljöpolitiska program 2012-2016 har hänsyn till miljön beaktats i utredningsarbetet. Vid utarbetning av föreslagen inriktning och vid framtida upphandlingar kommer detta område att konkretiseras ytterligare genom att tydliga krav definieras i förfrågningsunderlag. Vid val av lokalisering av stoppställe skall miljöbalkens allmänna hänsynsregler alltid iakttas.

Anders Lindström  
Förvaltningschef

Jens Plambeck  
Chef Strategisk utveckling

Strategisk utveckling  
*Affärsutveckling*

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

Handläggare  
Carina Holm

## **Långsiktig inriktning kundmiljö väderskydd och hållplatser samt reklam**

**Stockholms läns landsting**  
Trafikförvaltningen  
105 73 Stockholm

Leveransadress:  
Lindhagensgatan 100  
Godsmottagningen  
112 51 Stockholm

Telefon: 08-686 16 00  
Fax: 08-686 16 06  
E-post: [registrator.tf@sll.se](mailto:registrator.tf@sll.se)

Säte: Stockholm  
Org.nr: 232100-0016  
[www.sll.se](http://www.sll.se)

*Besök oss: Lindhagensgatan 100. Kommunikationer: Stadshagen/Thorildsplan*

Strategisk utveckling  
*Affärsutveckling*

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

## Förord

En kundnära verksamhet har sin utgångspunkt i kundens behov. För trafikförvaltningen innebär det leverans av kundvärde tillsammans med en ständig strävan att förbättra kundrelationen och resenärsupplevelsen. Att tänka i termer av ”hela resan” innebär att stoppställen (med och utan väderskydd) blir ett av många viktiga möten med resenärerna. Att skapa en långsiktig inriktning för kostnadseffektiv utveckling av dessa blir därför en viktig del för att nå målen om nöjdare kunder samt en ökad andel kollektivtrafikresande.

Trafiknämnden beslutade i december 2012<sup>1</sup> att uppdra åt Förvaltningschefen att återkomma med en samlad och långsiktig inriktning för kundmiljö bussväderskydd och hållplatser samt reklam i god tid innan nu giltiga avtal avseende reklam löper ut. I denna rapport presenteras utredningens slutsatser och rekommendationer.

---

<sup>1</sup> Beslut av TN i samband med beredning av ärende ” Nuläge, strategiska överväganden samt inriktning avseende kundmiljö bussväderskydd och hållplatser samt reklam” TN 1211-0257

## Innehållsförteckning

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | Sammanfattning .....   | 4  |
| 2   | Bakgrund.....  | 7  |
| 3   | Syfte och målsättning .....  | 8  |
| 4   | Uppdragets delområden och tillvägagångssätt .....  | 8  |
| 5   | Kundmiljö väderskydd och hållplatser .....   | 9  |
| 5.1 | Övergripande .....   | 9  |
| 5.2 | Nulägesanalys – hållplatser och väderskydd.....  | 10 |
| 5.3 | Kategorisering.....  | 12 |
| 5.4 | Generella kriterier för väderskydd.....  | 17 |
| 6   | Affärsinriktning .....   | 23 |
| 6.1 | Övergripande .....   | 23 |
| 6.2 | Nulägesanalys - affär .....  | 24 |
| 6.3 | Marknadsanalys.....  | 27 |
| 6.4 | Analys av affärsformer.....  | 29 |
| 6.5 | Utvärdering och utvärderingsfaktorer.....  | 31 |
| 7   | Slutsatser .....   | 38 |
| 8   | Rekommendationer kring långsiktig inriktning kundmiljö väderskydd<br>och hållplatser samt reklam .....   | 42 |
| 8.1 | Övergripande mål och ambition .....  | 43 |
| 8.2 | Utvecklingstakt samt geografiska prioriteringar avseende väderskydd<br>kopplat till buss och pendelbåt.....  | 43 |
| 8.3 | Trivsamt, tryggt, säkert, miljömedvetet och tillgänglighetsanpassad<br>kundmiljö .....   | 43 |
| 8.4 | Utvecklad resenärsnytta genom tillgänglighetsanpassad information i<br>realtid   | 44 |
| 8.5 | Planering och samverkan för bekväma byten och möjlighet att<br>kombinera cykel och kollektivtrafik .....   | 45 |
| 8.6 | Kostnadseffektiv etablering, förvaltning, drift och underhåll med fokus<br>på effektiv användning av kompensation för upplåtelse av reklamutor ..... | 45 |
| 9   | Nästa steg.....  | 46 |



## 1 Sammanfattning

Trafiknämnden har i förslag till beslut (11 december 2012) ålagt Förvaltningschefen att återkomma med en samlad och långsiktig inriktning för kundmiljö bussväderskydd och hållplatser samt reklam innan nu giltiga avtal avseende reklam löper ut.

Uppdraget syftar till att ta fram ett underlag som kan ligga till grund för beslut i trafiknämnden när det gäller långsiktig inriktning avseende etablering, drift och underhåll av hållplatsinfrastruktur och kundmiljö med fokus på maximerad resenärsnytta och ansvarsfullt och optimerat utnyttjande av reklamintäkter. I denna rapport med tillhörande bilaga redovisas utredningens slutsatser och rekommendationer. Bilaga 1: Ekonomi (Omfattas av sekretess enligt 19 kap 3 § första stycket offentlighets och sekretesslagen (2009:400) och utsändes enbart till trafiknämndens ledamöter.)

Genomförd infrastrukturinventering för buss och pendelbåt, kommuners behov och önskemål avseende nya väderskydd tillsammans med trafikförvaltningens samlade erfarenhet har identifierat ett behov av totalt 1 200 nya väderskydd för en period om 10 år.

Kommunernas handläggningstid för bygglov samt projektering och förberedande arbete för uppsättning av väderskydd innebär att maximalt 400 väderskydd kan uppföras per år och regionens totala utvecklingsbehov vara tillgodosett tidigast inom 3 år.

Med utgångspunkt från genomförd nulägesanalys, samtal med samverkansparter, förvaltningens erfarenheter samt tolkning av förväntningar och behov från resenärer föreslås framtida väderskydd för buss och pendelbåt utformas och bestyckas med utgångspunkt från en definierad funktionsstandard (A-D). Varje standard omfattar kriterier för information, fysisk utformning och cykel. Val av funktionsstandard och geografisk prioritering bygger på ett antal definierade påverkansfaktorer.

Ett behov av ökad digitalisering har identifierats vid analys av informationsinfrastrukturen. Detta är även den tydligaste trenden inom teknisk utveckling på reklammarknaden. Digitalisering av informationsytor i trafiksystemet kan, rätt hanterat skapa förutsättning för en positiv utveckling av reklamintäkter, trafikinformation och kundmiljö. Det är därför av vikt att trafikförvaltningen fortsatt behåller rådighet över kanalens framtida utveckling.

Strategisk utveckling  
*Affärsutveckling*

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

Både när det gäller cykel och möjliggörande av cykelparkering i anslutning till stoppställen och för att säkerställa en fortsatt långsiktig utveckling av väderskydd i anslutning till pendelbåtstrafik rekommenderas att trafikförvaltningen utvecklar en nära samverkan med kommuner, Stockholms hamnar, berörda brygghållare samt övriga aktörer.

Att förvalta väderskydd och hållplatser är en komplex affär som innefattar anskaffning, byggnation och drift. Trafikförvaltningen har specifika krav och höga förväntningar på infrastrukturen och är beroende av vägghållarens (kommunens) stöd vid bygg- och rivningslovshantering, förberedelse och tillgänglighetsanpassning inför uppförande av väderskydd.

Trafikförvaltningen arbetar sedan en tid tillbaka efter strategin att lägga allt mer ansvar för kundmiljön på trafikutövare. Avtalen utformas med den uttalade målsättningen att styra mot ökat antal resande och förbättrad kundnöjdhet och incitament i trafikavtalen utformas för att främja detta.

Detaljerad analys av tänkbara affärsformer, (nuvarande affärsform, nuvarande affärsform med drift och underhåll utanför trafikavtal samt koncession), visar att koncession är den inriktning som i lägst grad uppfyller utredningsuppdragets målsättning avseende kostnadseffektivitet och resenärsnytta. De största riskerna är förknippade med avsaknad av ägande vilket medför risk för negativa inlåsnings effekter vid upphandling, höga återköpskostnader samtidigt som dagens nettointäkt från reklamförsäljning uteblir. Utöver detta kommer den minskade möjligheten att påverka utveckling av resenärsnyttor samt den samhällsekonomiska risken att stå utan väderskydd efter avtalsperiodens slut.

I nuvarande affärsform ges trafikutövare möjlighet att utveckla kundmötet och resenärsupplevelsen genom hela resan. Trafikförvaltningen behåller rådighet genom ägande och kan tillgodogöra sig tillgångarnas värde. Resultatet från denna utredning, förvaltningsorganisationens höga ambition, pågående utvecklingsprojekt samt trafikutövares helhetsansvar för resenärmötet och ökade erfarenhet borgar samtidigt för effektiviseringsvinster över tid.

Även i nuvarande affärsform med drift och underhåll utanför trafikavtal behåller trafikförvaltningen ägande och därmed rådighet över tillgångarna samt har möjlighet att dra nytta av potentiella effektiviseringsvinster genom förbättrad förvaltningsprocess. Sett specifikt till risken för försämrade resenärsnytta genom att bryta trafikutövares helhetsansvar och åtagande, kostnad för utbrytning av drift och underhåll ur trafikavtal i förtid samt

Strategisk utveckling  
*Affärsutveckling*

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

osäkerhet avseende potentiell kostnadssänkning vid konkurrensutsättning blir slutsatsen att nuvarande affärsform bör bibehållas enligt följande inriktning:

- Nyproduktion (anskaffning och byggnation) bör fortsatt upphandlas som utförande- eller totalentreprenad via byggentreprenör.
- Reklam föreslås upphandlas separat via reklamentreprenör/er som outsourcing.
- Drift och underhåll föreslås hanteras som outsourcing via trafikutövare och inom ramen för trafikaffären.

## 2 Bakgrund

Vid trafiknämndens sammanträde 11 december 2012<sup>2</sup> behandlades frågor om kundmiljön vid stoppställen i busstrafiken samt reklam. Nämnden beslutade att Förvaltningschefen återkommer med en samlad och långsiktig inriktning för kundmiljö väderskydd och hållplatser samt reklam innan nu giltiga avtal avseende reklam löper ut. Nämnden beslutade även att Förvaltningschefen återkommer med förslag på hur pendelbåttrafikens kajplatser kan utrustas med väderskydd samt att Förvaltningschefen i samband med utvecklingen av bussväderskydd, i samverkan med länets kommuner, verkar för fler låncyklar vid viktiga knutpunkter inom hela Stockholms län.

I underlaget för beslut anges att ett systematiskt upplägg, vilket ger maximerad resenärsnytta kombinerat med ett ansvarsfullt och optimerat utnyttjande av resurser skall finnas på plats i samband med att nyttjanderättsavtalen för reklam löper ut. Det framhålls även att utvecklingstakten av hållplatsmiljöer måste öka och att behoven ska styra valet av plats för nya väderskydd. Frågor om trafikantinformation ska särskilt uppmärksammas med avseende på lättillgänglighet och pålitlighet.

När det gäller pendelbåtarnas kajplatser ska väderskydd tas fram i samverkan med kommuner, Stockholms hamnar och andra brygghållare. Förutsättningar för att kombinera cykel, egen eller lånad och kollektivtrafik för en mer sammanhållen resa ska även analyseras.

Mot denna bakgrund har trafikförvaltningen initierat ett utredningsuppdrag vilket planeras vara klart att tillställas trafiknämnden den 13 maj 2014.

Inriktningen av uppdraget är:

- Utvecklad resenärsnytta bl a genom uppdaterad trafikinformation i realtid.
- Erbjudande en kundmiljö som är trivsam, trygg, säker, miljömedveten samt tillgänglighetsanpassad.
- Tydliggöra utvecklingstakt samt geografiska prioriteringar avseende väderskydd kopplat till buss och pendelbåt.
- Redogöra för trafikförvaltningens planer avseende möjligheter att kombinera cykel och kollektivtrafik.

---

<sup>2</sup> Beslut av TN i samband med beredning av ärende ”Nuläge, strategiska överväganden samt inriktning avseende kundmiljö bussväderskydd och hållplatser samt reklam” TN 1211-0257

- Ge förslag på affärens omfattning, form samt ansvarsfördelning med hänsyn tagen till effektiv användning av kompensation för upplåtelse av reklamtytor.

### 3 Syfte och målsättning

Uppdraget syftar till att ta fram ett underlag som kan ligga till grund för beslut i trafiknämnden när det gäller långsiktig inriktning avseende etablering, drift och underhåll av hållplatsinfrastruktur och kundmiljö med fokus på maximerad resenärsnytta och ansvarsfullt och optimerat utnyttjande av reklamintäkter.

Uppdragets mål och vägledande principer har härletts från vision och övergripande mål i Regionalt trafikförsörjningsprogram för Stockholms län<sup>3</sup>. De övergripande målen, mer specifikt attraktiva resor och effektiva resor med låg miljö- och hälsopåverkan har verkat som utgångspunkt för detta uppdrag och definierat två nedbrutna mål, resenärsnytta och kostnadseffektivitet, vilka svarar mer utförligt för hur respektive övergripande mål ska nås. De vägledande principerna har med utgångspunkt från ovan definierats:

1. Möta resenärers behov av trygga, tillgängliga och organiserade stoppställen där resenärer känner igen sig och på ett naturligt sätt kan orientera sig, hitta rätt och få information.
2. Affärsupplägg och inriktning som ger en bra affär för Stockholms läns landsting:
  - a. Kostnadseffektiv etablering samt drift och underhåll av hållplatsinfrastruktur.
  - b. Effektiv användning av reklamtytor för att möjliggöra ökade intäkter.
  - c. Avtal som möjliggör kostnadseffektiv förvaltning.

### 4 Uppdragets delområden och tillvägagångssätt

Uppdraget har för att säkerställa ett effektivt genomförande delats upp i två deluppdrag. Ett deluppdrag med fokus på kundmiljö, trafikinformation, cyklar och pendelbåtarnas kajplatser. Det andra deluppdraget tar upp frågor om långsiktig affärsinriktning samt potentiella affärsformer. Samordning sker av deluppdragen och hela uppdraget redovisas i sin helhet i en samlad rapport.

I uppstartsfasen fastställdes uppdragets syfte och tillvägagångssätt. Tidigt beslutades att utredningen skulle baseras både på en nulägesanalys av

---

<sup>3</sup> Regionalt trafikförsörjningsprogram för Stockholm län, LS 1207-0962 (TN 1201-0032)

trafikförvaltningen, i syfte att dra nytta av erfarenhet och lärdomar som finns internt på trafikförvaltningen, samt en marknadsanalys, för att ta lärdom från omvärlden och extern erfarenhet. I uppdragets sista fas utarbetas slutsatser och rekommendationer.

## 5 Kundmiljö väderskydd och hållplatser

### 5.1 Övergripande

Regionalt trafikförsörjningsprogram för Stockholms län 2012 och trafikförvaltningens strategier<sup>4</sup> ligger till grund för och är vägledande i hela trafikförvaltningens arbete. Trafikstrategin syftar till att beskriva övergripande principer för planering och samverkan samt avvägningar kring utbud och efterfrågan i ett "hela resan"-perspektiv. I kundservicestrategin, vilken just nu utarbetas av trafikförvaltningen, kommer principen om resenären i fokus ytterligare att understrykas.

En kundnära verksamhet tar sin utgångspunkt i kundens behov. Leverans av kundvärde samt strävan efter ständig förbättring av kundrelationen och resenärsupplevelse blir viktiga målsättningar. För trafikförvaltningen innebär betydelsen av att tänka i termer av "hela resan" att stoppställen blir ett av många viktiga möten med resenärerna. Att utarbeta en långsiktig inriktning för hur trafikförvaltningen ska arbeta med utvecklingen kring väderskydd och hållplatser blir därför en viktig del för att nå målen om nöjdare kunder samt en ökad andel kollektivtrafikresande. Måtten på resenärers upplevelse av kvaliteten i kollektivtrafiken är;

- Andelen nöjda kunder.
- Resenärernas nöjdhet med tidhållning, turtäthet, trafik- och störningsinformation, pris m.m.

Dessa mått ska följas upp av trafikförvaltningen som en del av den totala kundnöjdheten och bedöms täcka in faktorer som punktlighet samt trafik- och störningsinformation i trafikavtalen. När det gäller attraktiva resor blir målen om samordning, kvalitet och stabilitet vägledande eftersom trafikinformation och den fysiska miljön är en avgörande faktor för att så många som möjligt ska kunna och vilja välja kollektivtrafiken för sitt resande.

Inom målet för en tillgänglig och sammanhållen region spelar väderskyddens trafikinformation och fysiska utformning en viktig del för att uppnå målet om "hela resan" och "full tillgänglighet". Detta innebär att stoppställen behöver

---

<sup>4</sup> Strategier för den regionala kollektivtrafiken i Stockholms län, TN2-2013-00543

anpassas för att möjliggöra god framkomlighet och mottagande av informationen oavsett funktionsnedsättning.

Vad gäller målet om effektiva resor med låg miljö- och hälsopåverkan är tanken att detta arbete ska möjliggöra dels ökat kollektivtrafikresande och dels ökad andel resor med cykel och/eller gång. Att skapa en attraktiv kollektivtrafikmiljö (avseende bl a informationsflöde, fysisk utformning och trygghet), att underlätta resenärernas byten och att använda samhällets resurser på ett effektivt sätt är centrala delar för att uppnå målet.

## **5.2 Nulägesanalys – hållplatser och väderskydd**

### **5.2.1 Buss**

I dagsläget (2014) finns totalt 12 000 stoppställen, varav ca 4 800 (40 %) med väderskydd, inom SL-trafiken i Stockholms län. Befintliga väderskydd är av varierad standard och storlek. I Stockholms stad och på platser med många påstigande används ett glasskydd i tre olika storlekar beroende på stoppställets storlek. I de mindre centrala delarna används ett linjeskydd, vilket är något billigare. Skyddet har en tunnare glasskiva och kräver en kompletterande hållplatsstolpe där information kan fästas. Skyddet har ingen belysning utan gatubelysning i närheten belyser hållplatsen.

Träskydd och metallskydd används i mindre skala. Träskydden används i lantliga miljöer där de passar väl in. Skydden har ingen egen belysning varför hållplatsen vanligtvis samordnas med gatubelysning.

Samtliga 4 800 väderskydd inventerades under 2013. Denna inventering bildar basen för ett digitalt anläggningsregister som nu är på väg att driftsättas. Registret möjliggör planering av ny- och reinvesteringar samt förenklar uppföljning av felanmälningar och vidtagna åtgärder.

Inventering och dialog med samtliga kommuner visade på ett ökat investeringsbehov i länets när- och ytterkommuner, då dessa har en betydligt större andel stoppställen vilka saknar bussväderskydd jämfört med de mer centrala kommunerna. Samtidigt finns ett fortsatt behov av löpande underhåll och i viss mån nyetablering i mer moderniserade områden liksom Stockholm stad med närförorter.

Trafikförvaltningens investeringstakt (ny- och reinvesteringar) har fram till 2013 varit ca 200-250 väderskydd per år. Merparten av dessa, ca 75 %, var reinvesteringar där skadade eller uttjänta väderskydd ersätts med nya. Resterande del, ca 25 %, är nyetableringar vid stoppställen där väderskydd inte



har funnits tidigare. Från 2013 har trafikförvaltningen ökat investeringstakten till 300<sup>5</sup> väderskydd per år samt justerat fördelningen till 50 % reinvesteringar/moderniseringar och 50 % nyetableringar. För 2014 planeras fördelningen se ut på följande sätt: 40% reinvesteringar samt 60% nyetableringar.

Bygglov krävs för att få sätta upp eller ersätta ett väderskydd och rivningslov krävs om ett gammalt väderskydd ska tas bort. Processen för bygglovsansökningar ser olika ut i alla kommuner och tiden för handläggning kan variera. Trafikförvaltningen krävställer funktioner för väderskyddsutformning vid varje ny upphandling, vilket innebär att dagens kollektivtrafikmiljö inte är helt enhetlig samt innebär ökad risk för att viktiga krav missas vid upphandling.

Drift och underhåll av väderskydd regleras i trafikavtal och utförs av trafikutövere. Reklamentreprenör ansvarar för rengöring av reklamvitriner samt utbyte av reklam. Kommunernas ansvar för drift och underhåll av vägar och trottoarer skapar otydlig avgränsning mot trafikförvaltningens ansvar för miljön i väderskydden. Det finns stor anledning att i dialog med kommunerna se över gränsdragningsproblematiken för att förbättra miljön för såväl resenärer som kommuninvånare.

### 5.2.2 *Pendelbåtstrafik*

I dagsläget finns två pendelbåtlinjer; dels Djurgårdsfärjan mellan Slussen och Allmänna gränd, dels Sjövägen mellan Nybroplan-Nacka strand-Lidingö-Frihamnen. Dessutom finns tre planerade linjer mellan Ekerö-Stockholm, Ulvsunda-Södersjukhuset samt Norr Mälarstrand-Söder Mälarstrand. Pendelbåtstrafiken ingår i trafikförvaltningens så kallade kommuntrafik.

En inventering av befintliga stoppställen längs de två linjerna gjordes under hösten 2013. Av de knappt tio stoppställena är det endast två som har väderskydd idag. Uppmärksammade brister i samband med inventeringen var; otydlig och undermålig skyltning, visuell utformning samt standard, tillgänglighetsanpassning, koppling till övriga trafikslag samt koppling till cykel. Bristerna uppmärksammades i samband med trafikförvaltningens riktlinjearbete och kommer att omhändertas inom ramen för trafikförvaltningens uppdrag att uppföra 600 väderskydd under åren 2013-2014.

### 5.2.3 *Spårväg*

Spårvägen har ett annat resandeunderlag än övriga trafikslag och generellt finns idag den högsta standarden av befintliga väderskydd på varje hållplats (plattform). Valet av väderskydd görs oftast på ett annat tillvägagångssätt än för

---

<sup>5</sup> Samma investeringstakt planeras för 2014.

busstrafiken. Inom spårväg har exempelvis ett gestaltungsprogram tagits fram (t ex Spårväg city).

#### 5.2.4 *Cykel*

Stockholms invånare har börjat cykla mer de senaste åren. I dagsläget finns ett behov av ökad kapacitet för cykel vid bytespunkter. Trafikförvaltningen utarbetar nu en fördjupning av den regionala cykelplanens olika åtgärdsförslag i syfte att förenkla kombinationsresandet mellan cykel och kollektivtrafik.

#### 5.2.5 *Information*

I det regionala trafikförsörjningsprogrammet beskrivs olika kategorier av trafikinformation där s.k. grundinformation beskriver linjer, hållplatser, stationer, avgångar, destinationer, klockslag, prognoser, bytesinformation samt biljettinformation. Grundinformation inkluderar även reseplanerare, tidtabeller, kartor, hänvisningsskyltar, dekaler, kontaktinformation och reseregler. Grundinformationen ska ge resenären svar på följande frågor:

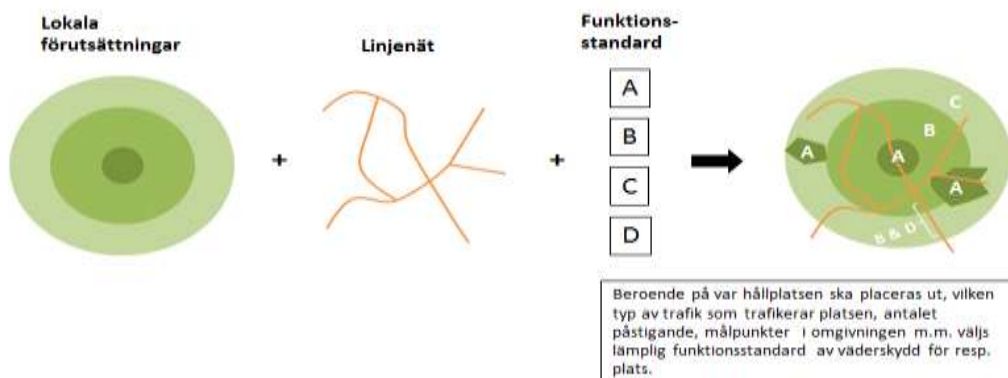
- Varifrån kan jag resa?
- Vart kan jag resa?
- När kan jag resa?
- Hur kan jag resa?

Realtidsinformation innebär att aktuell information om kollektivtrafiken förmedlas till resenärerna bl a via bildskärmar vid hållplatsen. Informationen kan gälla aktuell tidtabell, förväntad ankomst, förseningar, tillfälliga ändringar eller vägvisning.

Cirka 1 500 väderskydd innehåller plats för reklam. Dessa skydd inbringar en positiv nettointäkt till trafikförvaltningen. Ett överskott som kan användas till ny-/reinvesteringar i väderskydd eller för andra ändamål. En samexistens mellan trafikinformation och reklam bör eftersträvas.

### **5.3 Kategorisering**

Utifrån tidigare erfarenheter, tolkning av förväntningar och behov från resenärer samt trafikförvaltningens pågående verksamhet har ett system och metod för val av utformning och lokalisering av väderskydd formulerats, (figur 1 nedan).



Figur 1. Utifrån nuläge och identifierade behov skapas olika funktionsstandard för väderskydd och deras lämpliga lokalisering. En lokal anpassning av väderskydden skapas utifrån typ av linjenät, antal påstigande, lokala förutsättningar (avstånd till målpunkter m.m.).

Väderskydd får olika utformning och standardfunktioner beroende på omringliggande faktorer. Fyra standardnivåer av väderskydd har tagits fram; A, B, C och D. För varje funktionsstandard har ett antal kriterier formulerats avseende information, fysisk utformning och cykel.

Valet av funktionsstandard (A-D) bygger på ett stoppställes lokala förutsättningar (t ex målpunkter i omgivningen och bebyggelsestäthet, trafiktyp och koncept, typ av linjenät, antal resande, resenärstyper m m.) Med utgångspunkt från detta har ett antal så kallade påverkansfaktorer för val av väderskydd tagits fram, tabell 1 nedan. Varje påverkansfaktor har gränsvärden kopplade till respektive funktionsstandard av väderskydd. Faktorerna och deras gränsvärden har valts utifrån tidigare erfarenheter av planering av hållplatser och har stämts av mot trafikförvaltningens riktlinjer.

#### Närhet till strategiskt viktig målpunkt

Exempel på sådana målpunkter är skolor, sporthallar, gallerior och bibliotek. Eftersom detta är platser med många påstigande krävs att avstånden till stoppställen är korta och att de har funktioner som uppfyller många resenärers behov (t ex cykelställ) i mån av gatuutrymme.

#### Antal påstigande

Trafikförvaltningens mål<sup>6</sup> är att alla hållplatser med mer än 20 påstigande per dygn ska ha någon form av väderskydd. Ju fler påstigande desto fler funktioner krävs.

<sup>6</sup> Definieras i Riktlinje tillgänglighet

Strategisk utveckling  
 Affärsutveckling

 RAPPORT  
 2014-09-12  
 Version 1

 Ärende/Dok. id.  
 377431  
 SL 2014-0879  
 Infosäk. klass  
 K2 (Känslig)

### Närhet till stomlinjer (spårtrafik, stombusslinjer och sjötrafik)

Stomlinjer har hög turtäthet och upplevs som snabb att resa med. Detta ställer högre krav på väderskyddens funktioner. Cykelställ ska t ex finnas vid koppling till stomlinjer och spårtrafik. Väderskydden har även en viktig betydelse för att vägleda resenärer till stomlinjer och kan därmed tydliggöra stomlinjernas betydelse i SL-trafiken.

### Bytespunkt

Vid bytespunkter är det viktigt att tillgång till cykelställ och god information finns. Antalet påstigande avgör hur många cykelställ som behövs och för optimal information krävs elförsörjning.

### Begränsat utrymme i gatumiljö

Ett standardväderskydd av mellanstorlek är ungefär 4,5 x 2 meter stort. Utöver detta krävs ytterligare 2,3 meter fritt område framför skyddet för att möjliggöra på- och avstigning via ramp. I de fall gatuutrymmet understiger 20 kvm väljs kategori D (hållplatsstolpe med basinformation alternativt specialanpassat väderskydd för innerstadsgator).

### El-försörjning

Denna påverkansfaktor avgör valet mellan kategori B och C.

| Påverkansfaktor                         | Gränsvärden för resp. funktionsstandard |            |            |            |
|---|---|------------|------------|------------|
|   | Funktion A                              | Funktion B | Funktion C | Funktion D |
| Närhet till strategiskt viktig målpunkt | 0-25 m                                  | 26-400 m   | 26-400 m   | na         |
| Antal påstigande/dygn                   | > 100 st                                | 100-50 st  | 49-20 st   | < 20 st    |
| Närhet till stomlinjer                  | 25 m                                    | 26 - 400 m | 26 - 400 m | na         |
| Bytespunkt                              | Ja                                      | Ja/Nej     | Nej        | na         |
| Begränsat utrymme i gatumiljö           | > 20 kvm                                | > 20 kvm   | > 20 kvm   | < 20 kvm   |
| Elförsörjning                           | Ja                                      | Ja/Nej     | Ja/Nej     | Ja/Nej     |

Tabell 1: Påverkansfaktorer med intervall för gränsvärden per funktionsstandard av väderskydd.

Strategisk utveckling  
*Affärsutveckling*

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

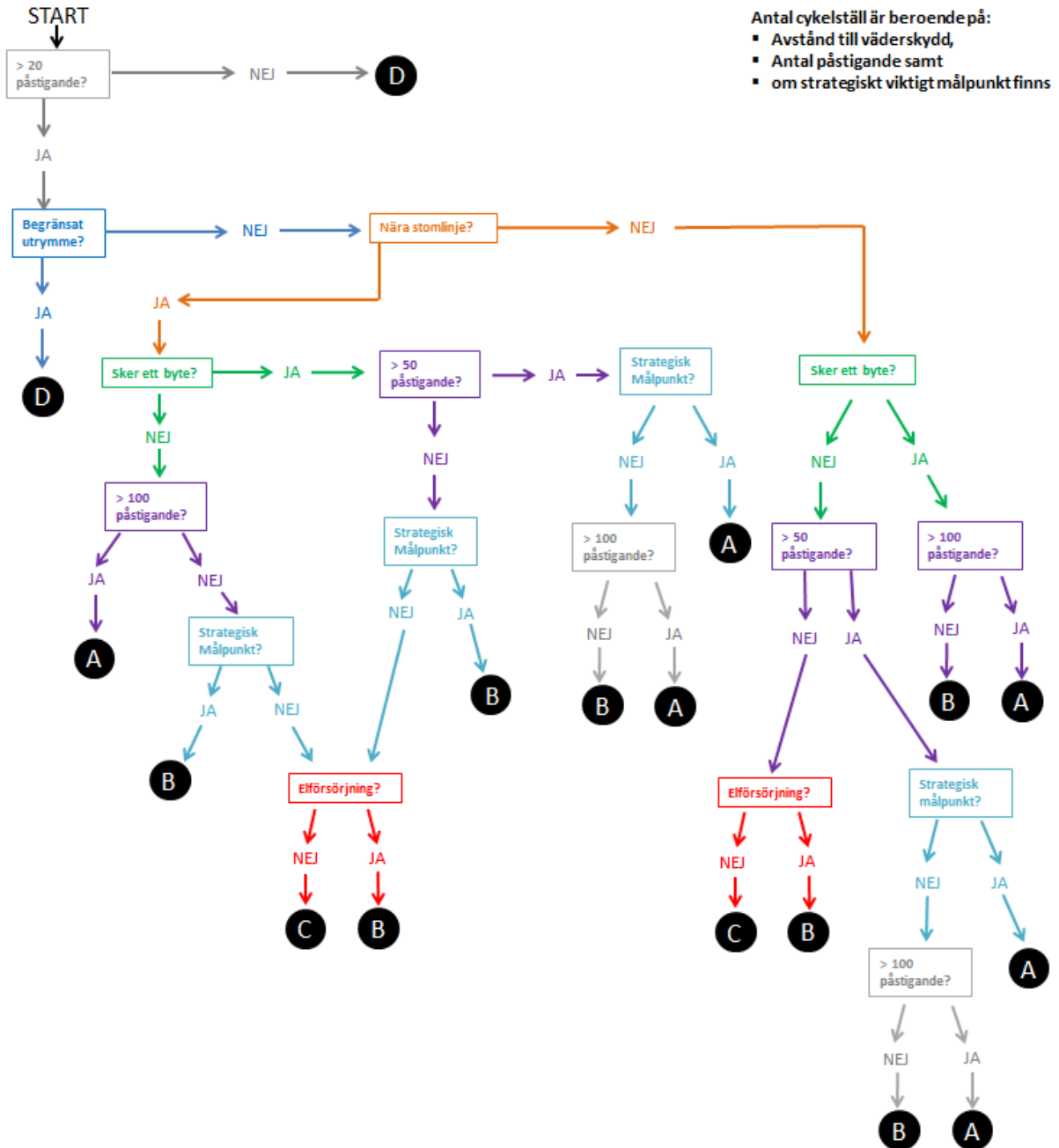
Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

Påverkansfaktorerna och deras gränsvärden bör användas som stöd i valet av väderskydd. Väderskydd med funktionsstandard A har närhet till stomlinje, fler än 100 påstigande per dygn och/eller närhet till en strategiskt viktig målpunkt. Någon form av elförsörjning finns alltid och utrymmet i gatan är inte begränsat. Funktionsstandard A har cykelställ i de fall som bytespunkter eller strategiskt viktiga målpunkter finns i närheten.

Väderskydd med funktionsstandard B och C har alltid cykelställ. Antalet cykelställ beror på avståndet till väderskyddet, antalet påstigande och om strategiskt viktig målpunkt finns. Det som avgör om väderskydd B eller C ska väljas är om tillgång till elförsörjning finns samt om strategiskt viktig målpunkt finns i närheten av väderskyddet. Elförsörjningen avgör om dynamisk information, reklam och belysning i väderskyddet blir möjligt medan antalet påstigande och strategiska målpunkter avgör antalet cykelställ.

Väderskydd med funktionsstandard D väljs i de fall gatuutrymmet är begränsat eller om antalet påstigande är färre än 20 per dygn.

I figur 2 nedan visas prioriteringsordningen mellan de olika funktionsstandarderna. Frågor om påverkansfaktorer sällar stegvis ut den funktionsstandard som lämpar sig bäst.



Figur 2. Valet av väderskydd. Beskrivning av hur valet av väderskydd går till med hjälp av påverkansfaktorerna.

#### 5.4 Generella kriterier för väderskydd

Vid val av lokalisering för ny busshållplats ska miljöbalkens allmänna hänsynsregler iakttas. Dessutom ska riktlinjer för tillgänglighet alltid följas vid planering av hållplatser och vid ny- och ombyggnad. Oavsett fysiska förutsättningar ska alla kunna ta del av information och nyttja infrastrukturen. Kundmiljöer ska alltid upplevas som trygga.

Eftersom pendelbåtstrafik är en del av trafikförvaltningens s.k. kommuntrafik ska dessa väderskydd följa samma inriktning och rekommendationer som för kommuntrafikens övriga väderskydd.

I följande avsnitt beskrivs de kriterier för information, fysisk utformning och cykel som anses nödvändiga för samtliga väderskydd (om inget annat anges).

##### 5.4.1 Information

En uppdelning av informationstjänster görs vanligtvis mellan statisk och dynamisk information. För att hitta rätt ska skyltningen utformas så att snabba och tidiga val av rörelseriktning underlättas. Riktlinjer för trafikinformation ska följas. Följande kriterier avser information för bussväderskydd generellt (ska gälla för väderskydd med funktionsstandard A, B, C):

- Trafikinformation ska vara korrekt, aktuell samt lätt att läsa och förstå (gäller även funktionsstandard D).
- Trafikinformation ska alltid vara lätt att hitta. Trafikinformationen ska följa varumärkets grafiska profil (gäller även funktionsstandard D).
- Information ska innehålla var och när bussen/båten/spårvagnen avgår samt eventuella störningar (gäller även funktionsstandard D).
- Trafikförvaltningen ska vara öppen för individualiserade tjänster exempelvis genom en GPS-punkt för väderskydd, hållplatsstolpar och infartsparkering. Detta skapar potential för tjänsteutveckling. Det digitala systemet ska vara flexibelt.
- En gemensam namnstandard/nomenklatur för väderskyddens delar bör användas.
- Samexistens av reklam och trafikinformation ska möjliggöras.
- System för löpande kvalitetskontroll ska finnas på plats.
- Prioriterat utrymme för tidtabells- och kartinformation samt marknadsföring med anknytning till kollektivtrafik.
- Identifikationskod för möjliga mertjänster, t ex QR-kod.
- En ökad digitalisering ska ske i takt med teknikutvecklingen.
- Om elförsörjning finns ska någon typ av dynamisk skylt alltid finnas.



#### 5.4.2 Fysisk utformning

Boverkets föreskrifter HIN och ALM ska beaktas när väghållare planerar vägen till och från väderskyddet. Omgivningens förutsättningar och begränsningar ska alltid beaktas, men följande riktlinjer ska följas så långt det är möjligt.

##### Konstruktion/modulärt:

- ”Riktlinje för utformning av gator och vägar med hänsyn till buss” ska alltid följas vid ny- och ombyggnad av hållplatser<sup>7</sup>.
- Ett bra gång- och cykelstråk som ansluter till väderskyddet ska eftersträvas då det är viktigt för kollektivtrafikens attraktivitet.
- Bänkar ska aldrig placeras framför den information som finns uppsatt i skydden.
- Hållplatser ska markeras med hållplatsstolpe alternativt väderskydd.
- Väderskydden ska ha 90 % av avrinningen i bakkant.
- Vid uppsättning av standardskydd ska fastställda standardmodeller användas.
- Belysning, som inte får vara bländande, ska även bidra till ökad trivsel, trygghet och säkerhet.
- Väderskydd vid hållplatser och skydd med invändiga tidtabellsanslag, ska i största, möjliga mån ha egen belysning.
- Elförsörjda väderskydd skall förberedas för eventuell installation av reklamtyta/or.

##### Material:

- Alla modeller och varianter av väderskydd ska tåla påfrestningar i form av väder och vind samt klotter och vandalisering men ändå vara utförda så att de ger ett luftigt och trivsamt intryck.
- Det material som används för bänkar respektive väderskydd ska uppfylla Stockholms läns landstings krav för miljömål (samt kontrolleras mot vid var tid gällande utfasningslista) och samtidigt vara estetiskt tilltalande. Material som är svåra att underhålla ska inte användas även om det medför att högt ställda estetiska krav inte kan tillgodoses fullt ut.
- Ovanstående materialkrav ska dock aldrig äventyra säkerhet och trygghet.

##### Design:

- Väderskydd ska vara lätta att upptäcka och känna igen. De ska vara lätta att urskilja och vara försedda med tydlig markering<sup>8</sup>.
- Skydd med hela glasväggar ska ha kontrastmarkering.

<sup>7</sup> För att uppnå mål enligt Regionalt trafikförsörjningsprogram Stockholms län 2012.

<sup>8</sup> För att uppnå mål enligt Regionalt trafikförsörjningsprogram Stockholms län 2012.

Strategisk utveckling  
Affärsutveckling

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

- Hänsyn ska tas till arkitektoniska och konstnärliga värden vid alla förändringar.

Elförsörjning:

- Någon typ av elförsörjning beroende på funktionalitet ska finnas (t ex batteri/solceller/elservis).

#### 5.4.3 Cykel

Kommunen är ansvarig för att möjliggöra cykelparkering på egen mark. Både kommuner och landstinget har möjlighet att söka statsbidrag för finansiering av utbyggnad av cykelparkering. Trafikförvaltningen verkar för ett ökat cyklande i länet enligt nedan.

Regionens aktörer har gemensamt tagit fram en plan avseende cykel med policy för cykelparkeringar, hyrcykelsystem och medtagande av cykel i kollektivtrafik. Planens mål som omfattar koppling mellan cykel och kollektivtrafik sammanfattas med:

”Det ska vara enkelt att kombinera kollektivtrafikresande med att cykla”.

Cykel bör prioriteras och planeringen av väderskydd bör således inkludera cykelstråkens koppling till bytespunkter i kollektivtrafiken och riktlinjer för utformning av cykelparkeringar.

Detta påverkar var och hur många cykelställ som krävs:

- Cykel ska vara ett alternativ till buss och komplettera främst stomlinjer.
- Väderskydd som har ett långt avstånd till spårtrafik behöver cykelställ.
- I tätort kan cykelställ krävas till följd av målpunkter i omgivningen (t ex vid bibliotek, sporthallar, shopping).
- Antalet påstigande och densitet i bebyggelse.

Olika typer av verksamhet behöver olika normer. I Stockholm stad används exempelvis:

- 1,5 cykelplatser/bostad,
- 2 cykelplatser/studentbostad,
- 40 cykelplatser/1 000 kvm kontorsyta,
- 5-10 cykelplatser/100 resenärer vid kollektivtrafikstationer  
(Sveriges kommuner och landsting och Trafikverket 2010)

Möjligheten att kunna kombinera olika färd sätt under resan är en viktig faktor för den grupp av resenärer som växlar mellan att ibland åka bil och ibland resa

kollektivt. Vid kortare resor ska gångtrafik uppmuntras i första hand. Kollektivtrafik och cykeltrafik ska samverka med utgångspunkt från resenärens behov.

Cykelparkeringar av god kvalitet är viktigt för att öka andelen resor på cykel. God kvalitet på en cykelparkering kännetecknas av egenskaper som rätt placering, god kapacitet och hög säkerhet.

Givet att ett väderskydd finns bör<sup>9</sup> följande, generella kriterier för cykelparkeringar gälla:

- Det ska alltid finnas cykelparkering i anslutning till större stoppställen i kollektivtrafiken. Parkeringen måste placeras nära målpunkten. Avstånd till målpunkten bör inte överstiga 25 meter.
- Bra belysning bör eftersträvas, vilket ökar upplevelsen av trygghet och därmed känslan av en säker parkering.
- Cykelställ bör vara stöldskyddade genom exempelvis möjlighet att låsa fast cykelns ram. Cyklarna bör vara placerade så att de är väl synliga för bilister som parkerar på infartsparkeringen för att motverka stölder.
- Cykelparkeringen bör vara tydligt avgränsad från omgivande ytor med exempelvis ett räcke. Det är annars lätt att parkeringen sväller ut på till exempel omgivande gångytor och hindrar framkomligheten för fotgängare.
- Cykelparkeringar bör vid behov anläggas i samband med investering i en infartsparkering.
- Cykelparkering bör placeras i nära anslutning till omgivande trafiknät.
- Cykelparkeringen bör vara väderskyddad.
- Cykelparkeringen ska inte hindra andra resenärers gångstråk (detta är viktigt för synskadade).
- Parkeringarna bör utformas i enlighet med inriktningen i den regionala cykelplanen.

#### 5.4.4 Kriterier för funktionsstandard A

Väderskydd med funktionsstandard A kännetecknas av att de har många påstigande samt att de är belägna i områden med tät trafik. Det är korta avstånd till hållplatserna. Förutom de generella kriterierna ska nedan kriterier vara uppfyllda för funktionsstandard A.

Information:

- Pratorer ska finnas.
- Information på flera språk ska vara möjligt.
- Reklam ska möjliggöras.
- Möjlighet att varva trafikal, marknads- och samhällsorienterad information.
- Goda kartfunktioner/reseplanerare

---

<sup>9</sup> Vid nyplanering finns goda förutsättningar att uppfylla krav för cykelparkering men i befintliga miljöer kan avsteg från ovanstående kriterier vara nödvändig.

Strategisk utveckling  
Affärsutveckling

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

- Möjlighet till interaktiva trafikinformationsytor på strategiskt utvalda lägen.

#### Fysisk utformning:

- Väderskydden ska vara försedda med bänkar med sittplats för tre personer.
- Kommunen ska tillhandahålla papperskorgar.
- Väderskydd för pendelbåtstrafik ska följa varumärkets grafiska profil. Pendelbåtstrafiken är en del av kommuntrafiken<sup>10</sup> men på vatten och ska därför följa trafikförvaltningens principer för hållplatser, men med ökad möjlighet att medföra cykel.
- Stoppstället markeras med väderskydd.

#### Cykel:

- Cykelställ ska finnas vid väderskydd i bytespunkter och vid strategiskt viktiga målpunkter (t ex sporthall, skola, bibliotek).
- Cykelställen ska placeras i direkt anslutning till målpunkten (kollektivtrafikknutpunkten) och vid samtliga ingångar för att få en så effektiv resa som möjligt.

Uppskattade kostnader för funktionsstandard A presenteras i bilaga 1 Ekonomi. (Omfattas av sekretess enligt 19 kap 3 § första stycket offentlighets och sekretesslagen (2009:400) och utsändes enbart till trafiknämndens ledamöter.)

#### 5.4.5 Kriterier för funktionsstandard B

Väderskydd B kännetecknas av att de är belägna i ytterområden. Det är något längre avstånd till hållplatserna. Byte kan ofta ske kopplat till väderskydd B. Förutom de generella kriterierna ska nedan kriterier vara uppfyllda för funktionsstandard B.

#### Information:

- Pratorer ska finnas
- Reklam ska möjliggöras.
- Access-automat i anslutning till väderskydd i utvalda lägen.
- Möjlighet att varva trafikal, marknads- och samhällsorienterad information.
- Passningsfunktion på utvalda hållplatser med information riktad till bussföraren. Lämpligt på hållplatser där byte till andra linjer eller trafikslag sker.

---

<sup>10</sup> Skärgårdstrafiken är, till skillnad från pendelbåtstrafiken, länstrafik.

Strategisk utveckling  
Affärsutveckling

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

Fysisk utformning:

- Stoppstället markeras med väderskydd kombinerat med hållplatsstolpe<sup>11</sup>, hållplatstavla eller dekal på väderskyddet.
- Väderskydden ska vara försedda med bänkar med sittplats för mer än en person.

Cykel:

- Information om möjlighet att välja cykel istället för buss i anslutning till hyrcyklar (mobility management-åtgärd).
- Cykelställen ska placeras i direkt anslutning till målpunkten (kollektivtrafikknutpunkten) och vid samtliga ingångar för att få en så effektiv resa som möjligt.
- Väderskydd med tak bidrar till att skydda cykeln mot nederbörd samt ger även möjlighet att utforma en plats med god belysning. Tak är viktigast vid parkeringar där cykeln står en längre tid, exempelvis hela dagen vid en kollektivtrafikknutpunkt eller arbetsplats.
- Belysning behövs för att underlätta att hitta och låsa upp cykeln, men också för att platsen ska kännas tryggare.

Uppskattade kostnader för funktionsstandard B presenteras i bilaga 1 Ekonomi. (Omfattas av sekretess enligt 19 kap 3 § första stycket offentlighets och sekretesslagen (2009:400) och utsändes enbart till trafiknämndens ledamöter.)

#### 5.4.6 Kriterier för funktionsstandard C

Väderskydd inom kategori C kännetecknas av att de är belägna i landsbygdsområden. Det kan vara långa avstånd till hållplatserna och bebyggelsen i området är utspridd. Trafikens turtäthet är låg.

Det som skiljer kategori C mot B är att kategori C inte har tillgång till elförsörjning och i och med det ingen dynamisk information, belysning eller tillgång till Access-automat. Antalet cykelställ kan även skilja sig eftersom detta är beroende av antalet påstigande, avståndet till väderskyddet och om det finns strategiskt viktiga målpunkter i närheten. I övrigt är funktionerna och utformningen lika som för kategori B.

Uppskattade kostnader för funktionsstandard C presenteras i bilaga 1 Ekonomi. (Omfattas av sekretess enligt 19 kap 3 § första stycket offentlighets och sekretesslagen (2009:400) och utsändes enbart till trafiknämndens ledamöter.)

---

<sup>11</sup> Enbart om det fortsättningsvis är ett s.k. linjeskydd som har ett tunt glas som inte kan bära infotavlan.

#### 5.4.7 Kriterier för funktionsstandard D

Funktionsstandard D innebär antingen stoppställe i form av hållplatsstolpe inklusive basinformation såsom tidtabell (D1) alternativt specialutformat väderskydd (D2) för smala innerstadsgator.

Om elförsörjning finns ska både dynamisk och statisk information finnas.

Platser där hållplatsstolpe lämpar sig är ej prioriterade stoppställen som kännetecknas av att gatuutrymmet är begränsat, det är få påstigande eller att ingen tydlig koppling till strategiska målpunkter i omgivningen finns.

Uppskattade kostnader för funktionsstandard D presenteras i bilaga 1 Ekonomi. (Omfattas av sekretess enligt 19 kap 3 § första stycket offentlighets och sekretesslagen (2009:400) och utsändes enbart till trafiknämndens ledamöter.)

## 6 Affärsinriktning

### 6.1 Övergripande

Trafiknämndens vision och mål för kollektivtrafiken i Stockholms län har fastställts i det regionala trafikförsörjningsprogrammet. Hur målbilden ska uppnås förtydligas genom trafikförvaltningens strategier rörande trafik, infrastruktur, affär samt hållbar utveckling. Dessa beskriver övergripande och framåtblickande strategiska principer för verksamheten.

Följande bör särskilt nämnas. Kollektivtrafiken ska utformas efter resenärernas behov, samordnas med övrig trafik- och bebyggelseplanering, anpassas till regionens växande befolkning och finnas som tydliga stråk på sträckor med många resande. Trafikförvaltningen ska vidare utveckla affärerna i syfte att öka intäkterna till verksamheten, öka riskspridningen samt eftersträva rådighet över strategiskt viktiga tillgångar. De infrastrukturlösningar ska väljas som bäst bidrar till att nå uppsatta mål för trafikförsörjningen och lokalisering för verksamheten ska ske på strategiskt lämpliga platser. Trafikförvaltningen ska också förebygga och minska onödig resursförbrukning och negativ påverkan på människors hälsa och miljö.

Beträffande finansieringsfrågor och med anledning av landstingets förmånliga finansiella upplåningsvillkor ska utgångspunkten vara egen finansiering för strategiskt viktiga tillgångar. Det övergripande syftet är att inte negativt påverka värdet av strategiska tillgångar. Trafikförvaltningen ska, innan beslut tas, aktivt söka och utvärdera alternativa finansieringsformer, exempelvis medfinansiering

från tredje part såsom stat, kommun och/eller finansiering från externa intressenter.

AB SL har tidigare analyserat möjligheterna att träffa avtal om s.k. koncession. En sådan skiljer sig från ett sedvanligt managementkontrakt eller outsourcing genom att leverantören får sin ersättning för utförda tjänster helt eller delvis genom att få tillgodogöra sig vissa nyttigheter. Genom att leverantören ges sådan rätt kan densamma erhålla intäkter från den som nyttjar tjänsten. Ett exempel skulle kunna vara att en leverantör erhåller rätten att sälja reklam på väderskydd mot att denne i utbyte underhåller dem.

En koncession måste innehålla en rätt för koncessionshavaren, d v s leverantören, att ekonomiskt utnyttja sina tjänster gentemot användarna, bära kostnaderna för verksamheten samt dessutom ta den ekonomiska risken för verksamheten. Det är denna *övergång av ekonomisk risk till leverantören* som utgör den *avgörande skillnaden* mellan en koncession och ett sedvanligt managementkontrakt eller outsourcing. Med anledning av detta kan beställaren inte garantera en hög intäkt för leverantören. För att vara helt säker måste alltså affären, för att utgöra en koncession, innebära att leverantören tar en reell risk.

Även om upphandling av en koncession inte omfattas av LOU, ska (enligt EG-praxis) upphandling av sådana kontrakt följa de allmänna EG-rättsliga principerna om t ex likabehandling, icke-diskriminering och öppenhet. Normalt går det inte att begära överprövning av en koncessionsupphandling, men finns det brister i ovan angivna avseenden kan det ändå vara möjligt.

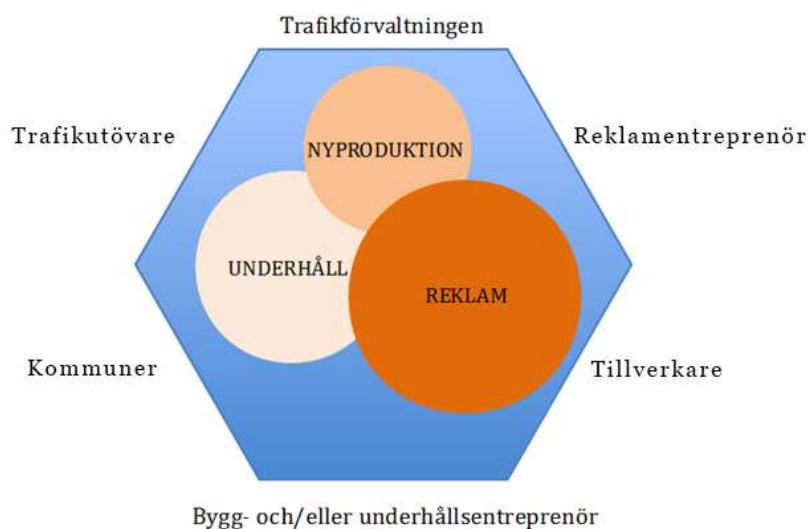
## 6.2 Nulägesanalys - affär

Nulägesanalysen bygger på en genomgång av befintlig dokumentation och nuvarande avtal samt en genomlysning av intäkter och kostnader. I syfte att få en bra nulägesbild har intervjuer genomförts med ansvariga personer inom trafikförvaltningen. Strategiska marknadsdiskussioner har hållits med representanter från marknaden om intresse och syn på olika affärsupplägg. En genomgång av omständigheterna kring den avbrutna koncessionsupphandlingen 2010 har också skett.

Området har bedömts omfatta tre delområden uppdelade på drift och underhåll, nyproduktion och reklam. En analys av möjliga affärsformer och för- och nackdelar i samband med dessa har genomförts. Översiktlig ekonomisk analys presenteras i bilaga 1 Ekonomi. (Omfattas av sekretess enligt 19 kap 3 § första stycket offentlighets och sekretesslagen (2009:400) och utsändes enbart



till trafikinämndens ledamöter.) Figur 3 nedan visar analysens olika delkomponenter



Figur 3: Kartläggning affärer och aktörer

### 6.2.1 Reklam

Trafikförvaltningen förfogar över reklamytor som årligen inbringar ett betydande nettobelopp. Reklamytorna är i dagsläget uppdelade i tre nyttjanderättsavtal – spårtrafik, buss respektive bussväderskydd. Reklamentreprenör för samtliga dessa avtal är Clear Channel Sverige AB. Företaget har idag avtal som omfattar samtliga reklambärande väderskydd. Dessa är bestyckade med dubbelsidiga reklamvittriner, vilket sammantaget ger ett reklambestånd på omkring 3 000 skyltlägen.

Avtalet med Clear Channel trädde i kraft den 1 januari 2011 och löper liksom övriga reklamavtal till den 31 december 2015 med möjlighet till två års förlängning. Trafikinämnden har beslutat<sup>12</sup> att uppdra åt Förvaltningschefen att säga upp samtliga reklamavtal till upphörande i och med utgången av 2015.

### 6.2.2 Nyproduktion

Trafikförvaltningen har i samarbete med leverantör utvecklat ett antal olika typer av väderskydd. Projektering och byggnation sker genom en leverantör, historiskt samma som utvecklat väderskydden.

<sup>12</sup> Beslut av TN i samband med beredning av ärende ”Beslut om kortsiktig plan för uppförande av 600 väderskydd under åren 2013-2014” TN 2011-0257

### 6.2.3 Drift och underhåll

Tidigare låg ansvar för drift och underhåll av väderskydd med reklam på reklamentreprenör, medan trafikutövare hade ansvaret för övriga hållplatser samt väderskydd utan reklam.

En upphandling inleddes 2008 där möjligheten att använda koncession som affärsform prövades för samtliga stoppställen. Av olika skäl avbröts denna upphandling i maj 2010. I augusti 2010 beslutades att drift och underhåll för samtliga väderskydd fortsatt skulle inkluderas i trafikavtal och hanteras av respektive trafikutövare. Drift och underhåll av de reklamförsedda väderskydden har därefter inkluderats i gällande trafikavtal genom antingen upphandling (E20 och E22) eller tilläggsavtal (E19, E19B samt övriga) med möjlighet till utbrytning genom förhandling om trafikförvaltningen så önskar. Trafikavtalen har avtalstider som löper minst fram till år 2018 - 2022.

De totala kostnaderna för drift och underhåll av samtliga stoppställen inklusive väderskydd är lägre än de intäkter som kommer in från reklamentreprenören. Detta positiva netto skulle kunna användas till nyproduktion eller reinvesteras i väderskydd men används idag precis som trafikförvaltningens övriga intäktskällor som en del av finansieringen av hela verksamheten.

Av analysen framgår vidare att det för närvarande finns ett betydande antal olika väderskydd att förvalta liksom många underhållsavtal med ibland skillnader i villkor. Vitesklausuler finns mellan trafikförvaltningen å ena sidan och reklamentreprenören å den andra liksom mellan trafikförvaltningen och trafikutövarna. Som tidigare nämnts saknas ett digitalt anläggningsregister vilket försvårar uppföljning av trafikutövarnas åtagande. Bristande kontroll försvårar uppföljning och innebär risk för ekonomiska konsekvenser bl a genom att viten kan behöva utgå till reklamentreprenör med anledning av brister i underhållsåtagandet.

Det kan också noteras att avtalen med trafikutövare är relativt nya och att underhållsfrågorna är en liten del av deras totala åtagande. Bedömningen är dock att underhållsåtgärderna kontinuerligt förbättras. Från ansvarig personal inom trafikförvaltningen bedömer man att trafikutövarnas ansvar för hela resan samt trafikavtalens möjlighet till incitament genom ökad kundnöjdhet och reseupplevelse bidrar till att underhållsområdet prioriteras.

Trafikförvaltningen utformar trafikavtalen för att främja ökad utveckling av kundmötet och resenärsupplevelsen genom hela resan. Detta innebär att trafikutövaren ges möjlighet till ansvar för en stor del av de komponenter som

utgör förutsättning för en stabil och effektiv trafikproduktion och nöjda resenärer som ex fordonsanskaffning, fordonsunderhåll, underhåll av depåer och stoppställen, trafikplanering inom givna ramar samt kundservice.

#### 6.2.4 Koncessionupphandling 2008-2010

Som redan nämnts påbörjades 2008 en koncessionsupphandling, som avbröts 2010, av reklamaffären kombinerat med ett ansvar för underhåll avseende samtliga hållplatser och väderskydd. Det kan finnas anledning att något beröra varför denna upphandling av koncession inte kunde fullföljas. Det bör dock framhållas att det sällan finns några enkla svar på frågor om varför en upphandling avbryts.

I detta fall handlade det om en helt ny syn på hur väderskydden, hållplatserna och reklamförsäljningen skulle skötas. Ett problem var avsaknad av anläggningsregister med kvalitetsbedömning av samtliga stoppställen. Parterna hade därför bristande kunskaper om dessa förhållanden. Erfarenheten säger också att det är svårt att blanda en upphandling som handlar om investeringar, där kostnaden uppkommer under en kort tid, inbegriper övertagande av ansvar för befintlig infrastruktur samt handlar om driftavtal under lång tid i kombination med att beställaren saknar rådighet över tillgångarna. I detta fall förväntades koncessionshavaren ta över ansvar för befintliga väderskydd, ansvara för ny- och reinvestering, drift och underhåll samt finansiera detta med reklamintäkter. Många frågor som diskuterades handlade därför om underhållsansvarets omfattning, registerhållning, behovet av reinvesteringar samt viten mm. Det stod också tidigt klart att entreprenörerna önskade långa kontraktstider upp mot 20 år. Detta resulterade i diskussioner om förtida uppsägning, ersättningsregler, riskhantering, äganderätt till anläggningar o s v.

Diskussionerna ledde till en blandning av intäkts- och kostnadsavtal som AB SL hade svårt att hantera. Det visade sig också att marknaden var begränsad, eftersom bara två anbud inkom samt att ett av dessa föll ifrån under förhandlingarnas gång. Det fanns därmed ingen konkurrens om uppdraget, vilket inte är acceptabelt ur ett affärsperspektiv.

### 6.3 Marknadsanalys

När det gäller den allmänna marknadsutvecklingen är bedömningen att Stockholmsområdet kommer att vara en stark tillväxtmarknad under det kommande decenniet. Befolkningstillväxten är stark, infrastrukturinvesteringarna är omfattande och byggbranschen har en stor bostadsbrist att bygga i kapp.

Strategisk utveckling  
*Affärsutveckling*

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

En växande befolkning är samtidigt en viktig förutsättning för att reklam-entreprenörer ska se möjligheter i den kommunikationskanal som utomhusreklam är. Reklammarknaden följer den trend som pågått under ett antal år med förskjutningar av investeringar från traditionell print till digitala medier. Utomhuskategorins andel av den totala reklamkakan har under de senaste 20 åren legat på ca 4 % och förväntas inte minska. Aktörerna inom branschen ser dock en möjlighet till en ökning av marknadsandelar. Detta då fragmenteringen av reklammarknaden gör att utomhusmediet fortfarande har potential att nå samtliga konsumenter. En direkt interaktion med hjälp av smarta mobiltelefoner ger även helt nya möjligheter att låta annonsörerna kommunicera med sina kunder.

Samtidigt är det viktigt att understryka att utomhusreklam bara är attraktivt där den kan ses av ett betydande antal människor. Det betyder att den regionala marknaden i området skiljer sig åt på ett avgörande sätt. Reklamytor är primärt intressanta i centrala lägen där många människor vistas och har möjlighet att ta del av reklambudskapet. Samtidigt måste antalet reklamytor uppgå till en kritisk massa för att vara intressant för annonsörerna. Eftersom räckvidd och frekvens i målgruppen är viktigt för annonsörer skulle en uppdelning av reklammarknaden potentiellt riskera att leda till minskade intäkter.

Trafikförvaltningens långsiktiga inriktning för reklamaffären är att intäkterna ska öka. Ett villkor är dock att resenärsnyttan aldrig får bli lidande, utan reklamen ska snarare öka kundnyttan och förbättra resandemiljön. Enligt tidigare genomförd kundundersökning<sup>13</sup> bidrar reklamen i kollektivtrafiken positivt till reseupplevelsen. Det framkommer även att utökad reklam i kollektivtrafiken inte ses negativt, dock får aldrig reklamen inskränka på trafikinformationen. En viktig slutsats är att digital utveckling långsiktigt är den viktigaste möjligheten till en modern och attraktiv kommunikationskanal vilket leder till både ökade intäkter och ökad resenärsnytta. Digital utveckling kan dock komma att kräva relativt stora investeringar i dagens trafiksystem i form av ombyggnationer, framdragnings av el och digitala skärmar. Kravet på digitalisering i reklamavtalen bör därför vara väl balanserat och periodiserat över en längre tid för att inte leda till minskade reklamintäkter.

Som redovisats tidigare har samtal förts med berörda marknadsaktörer för att få bättre underlag för en marknadsanalys och för att kunna göra en bedömning av deras intresse för de olika affärer som finns inom detta område.

---

<sup>13</sup> Reklam i SL-trafiken, Augur, september 2012

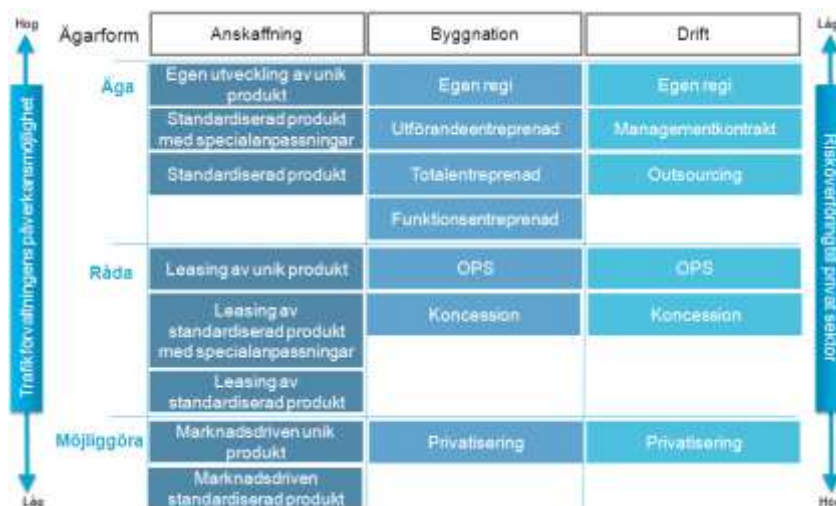
Flera av reklamreprentörerna klargjorde att de var intresserade av att ta ansvar för försäljning av reklam samt drift och underhåll av de reklamförsedda väderskydden, men att de egentligen inte hade något intresse av övriga stoppställen. En av reklamreprentörerna förespråkade koncession. Denna koncession skulle då innehålla rätten att sälja reklam på reklamtytor, uppsättning av ett antal nya väderskydd, utbyte av ett antal gamla samt underhåll för samtliga stoppställen. En förutsättning är att reklamreprentören äger väderskydden vid avtalstidens utgång. Efter avtalsslut kan nytt avtal träffas, skydden tas bort eller återköpas av beställaren.

Förutom reklamreprentörerna var i praktiken ingen av de tillfrågade marknadsaktörerna intresserade av att ta ansvar för reklamaffären. Flera bygg- och underhållsreprentörer såg möjligheter till effektiv verksamhet genom omfattningen av verksamheten och med hänsyn till att man redan hade en omfattande underhållsverksamhet i länet. Man framhöll också sitt intresse av teknisk utveckling inom miljö- och energiområdet.

#### 6.4 Analys av affärsformer

Att förvalta väderskydd är en komplex affär och innefattar samtliga delar, anskaffning, genomförande samt drift och underhåll, av trafikförvaltningens modell för affärsform, figur 4 nedan.

Komplexiteten i affärens innehåll är en av anledningarna till att affären är uppdelad idag.



Figur 4. Trafikförvaltningens affärsformer, Trafikförvaltningens affärsstrategi

Strategisk utveckling  
Affärsutveckling

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

### Anskaffning

Inom ramen för hantering av stoppställen behöver trafikförvaltningen anskaffa infrastruktur. Beroende på krav och förväntningar kan det som anskaffas vara mer eller mindre standardiserade produkter. Vid mer specifika krav på infrastruktur är det en större utmaning att hitta standardiserade produkter. Trafikförvaltningen tvingas därför röra sig uppåt i modellen avseende graden av påverkan (rådighet) vilket samtidigt innebär en lägre risk.

### Byggnation

När infrastrukturen är anskaffad ska den uppföras. Trafikförvaltningen anlitar byggföretag genom antingen utförande- eller totalentreprenad för byggnation. Vädskydd uppförs på den plattform som kommunerna projekterat och förberett. Arbetet kräver god samverkan med kommuner avseende bygglovshantering, elförsörjning etc. Genom hög påverkansmöjlighet kan risken hållas nere.

### Drift

När hållplatsen är byggd ska den drivas och underhållas under lång tid. Skillnaden mellan managementkontrakt och outsourcing, vilka är de två affärsformer som används inom trafikförvaltningen idag, är att outsourcing inbegriper tillgångar. För reklam används managementkontrakt. Trafikavtalen, där drift och underhåll ingår, är outsourcing. Även här har trafikförvaltningen en hög rådighet vilket innebär en lägre risk.

### OPS (Offentlig-Privat-Samverkan)

OPS och koncessionsformen är mer avancerade affärsformer vilka inbegriper att mer risk och ansvar överförs till privat part och samtidigt inbegriper att ägandet över tillgångar överförs till privat part. Detta innebär att trafikförvaltningen får mindre rådighet över dessa tillgångar än i de fall där trafikförvaltningen äger infrastrukturen själv. Trafikförvaltningen kan i mindre grad påverka infrastrukturutvecklingen.

OPS förutsätter ett långt kontraktsåtagande där den privata parten helt eller delvis finansierar infrastrukturen. Trafikförvaltningen ger årlig ersättning till den privata parten som täcker den privata partens kostnader för drift, kapitalkostnader för investering samt vinstmarginal. Infrastrukturen går i normala fall över till trafikförvaltningens ägo i slutet av avtalsperioden. OPS kan därför ses som ett hyreskontrakt där trafikförvaltningen inte äger infrastrukturen under avtalsperioden men betalar en hyra för den. OPS kritiserar ofta utifrån ett ekonomiskt perspektiv eftersom det allmänna har bättre möjlighet till förmånliga upplåningsvillkor än det privata.



Strategisk utveckling  
Affärsutveckling

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

Effektiviseringsvinster som ofta påpekas vid OPS har inte kunnat styrkas vilket gör att OPS kan var förknippat med ökade kostnader.

En anledning till att OPS inte anses vara intressant som affärsform i detta fall är att ingen marknadspart har förordat eller visat intresse för en sådan lösning. Det kan påpekas att flera tidigare gjorda analyser inom andra uppdrag pekar på att en OPS-affär för att vara intressant bör omsluta infrastruktur på ett betydande belopp vilket inte är fallet i denna affär.

### Koncession

Koncession är intressant ur den aspekten att en part i marknadsanalysen säger sig vara intresserad av denna kontraktsform. Likt OPS så finansierar den privata parten infrastrukturen vilket förutsätter ett långsiktigt kontrakt. Skillnaden mot OPS är att trafikförvaltningen inte ger traditionell ersättning till den privata parten under avtalsperioden. Ersättningen utgår istället ifrån att den privata parten får nyttja infrastrukturen, i detta fall genom att sälja reklamplats och få intäkter från detta. Likt OPS innebär en koncession att trafikförvaltningen tappar rådighet jämfört med om trafikförvaltningen äger infrastrukturen själv samt att trafikförvaltningen vid avtalsslut får välja mellan att köpa ut infrastrukturen eller köpa ny. Rådighet över utveckling och förändringar under avtalsperioden är väsentligt mindre än för andra affärsformer.

I det följande avsnittet kommer nuvarande affärsform, d v s att trafikförvaltningen samarbetar med privata företag som genomför olika delar av affären analyseras vidare. Denna affärsform är i högsta grad aktuell och möjliggör även en uppdelning i två alternativ; ett enligt dagens inriktning och ett där kopplingen till trafikavtalen tas bort.

Även koncession, d v s att ett privat företag via koncession blir huvudansvarig för alla tre affärer kommer att analyseras vidare eftersom en aktör visat intresse för ett sådant upplägg.

## **6.5 Utvärdering och utvärderingsfaktorer**

De olika alternativ som identifierats kommer i det följande att utvärderas utifrån ett antal givna faktorer vilka härletts från trafikförsörjningsprogrammets vision och övergripande mål, affärsstrategins principer samt de för uppdraget definierade målen. Med hänsyn till detta är resenärsnytta och kostnadseffektivitet självskrivna faktorer. Men även andra finns, exempelvis varumärkesvård, rådighet över infrastrukturen och förmåga till teknisk utveckling. Dessa faktorer har därefter rangordnats utifrån betydelse för den

Strategisk utveckling  
Affärsutveckling

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

framtida affärsinriktningen. Utgångspunkten för värderingen är följande; 1 (högst betydelse), 2 och 3 (lägst betydelse).

- 1.a. *Resenärsnytta.*  
Bekväma, rena, trygga och tillgängliga stoppställen med relevant, uppdaterad och korrekt information i realtid.
- 1.b. *Kostnadseffektivitet*  
Bästa lösning med hänsyn till det totala ekonomiska utfallet.
  
- 2.a. *Rådighet.*  
Kontroll över strategiskt viktiga anläggningar.
- 2.b. *Instrument för teknisk utveckling.*  
Affärsformen gynnar en framtidsanpassad utveckling av stoppställen, trafikinformation och reklamtytor.
  
3. *Varumärkesvård.*  
Positiv påverkan på Stockholms läns landsting och dess tjänstevarumärken genom moderna, hållbara och trygga stoppställen

De tre affärsformer som utvärderas är:

- Nuvarande affärsform.
- Nuvarande affärsform med drift och underhåll utanför trafikavtal.
- Koncession.

En översiktlig ekonomisk kalkyl återfinns i bilaga 1 Ekonomi. (Omfattas av sekretess enligt 19 kap 3 § första stycket offentlighets och sekretesslagen (2009:400) och utsändes enbart till trafiknämndens ledamöter.)

#### 6.5.1 *Nuvarande affärsform*

##### Resenärsnytta

När erfarenheterna hittills av nuvarande affärsform analyseras finns inte några direkta negativa erfarenheter noterade i samband med nyinstallationer och reinvesteringar. En långsiktig plan avseende utveckling av kundmiljö och trafikinformation har saknats men utarbetas nu både genom denna inriktning samt genom de utvecklingsplaner som trafikförvaltningen utarbetar under 2014.

De största problemen hittills har varit förknippade med drift och underhåll. Grundproblemet är den ofullständiga kunskapen om anläggningarnas omfattning och kvalitet samt avsaknad av digitalt anläggningsregister för att registrera och följa upp felanmälningar och vidtagna åtgärder. Som tidigare



Strategisk utveckling  
Affärsutveckling

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

nämnts är ett digitalt anläggningsregister under uppförande. Med full kontroll över anläggningarna och med ett modernt, uppdaterat digitalt register förbättras möjligheterna påtagligt att följa upp dagens underhållsavtal. Detta är också en viktig förutsättning för att möjliggöra kvalitetskontroll av underhåll samt för att kunna påtala brister i skötseln och i förlängningen utkräva ansvar av trafikutövare.

Det kan också noteras att avtalen med trafikutövarna är relativt nya och att underhållsfrågorna är en liten del av deras totala åtagande. Bedömningen är dock att underhållsåtgärderna kontinuerligt förbättras genom att erfarenheten ökar hos trafikutövarna. Trafikutövare ser också möjligheter att ytterligare utveckla resenärnyttan långsiktigt genom det ökade ansvar för trafikplanering avtalen ger.

#### Kostnadseffektivitet

De totala kostnaderna för drift och underhåll av hållplatser och väderskydd understiger reklamintäkterna för dessa. Det överskott som uppstår kan användas till re- eller nyinvesteringar i väderskydd eller för andra ändamål.

Det finns ett betydande antal olika väderskydd att förvalta liksom många underhållsavtal med ibland skillnader i krav och inställetider. Färre antal varianter av väderskydd samt ensade krav och inställetider i underhållsavtal skapar möjlighet till effektiviseringsvinster vilka skulle kunna leda till minskade kostnader och därmed ett större överskott från reklamaffären.

I det följande redovisas en sammantagen bild över åtgärder som redan genomförs och/eller skulle kunna genomföras i syfte att effektivisera förvaltningen av affärerna.

Genomförs:

- Långsiktig inriktning för stoppställens placering med hänsyn till avstånd, resenärsmiljö mm. Bättre resenärsmiljö leder till fler resenärer.
- Översyn av väderskyddsutformning och antal modeller med hänsyn till investeringskostnad och underhållskostnad. Mindre fel och färre reservdelar sänker livscykelkostnaderna.
- Genomarbetad långsiktig behovsplan för nya väderskydd och utbyten av gamla. Bättre framförhållning sänker kostnader för byggnation.
- Uppförande av digitalt anläggningsregister skapar bättre förutsättningar för uppföljning.

Strategisk utveckling  
Affärsutveckling

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

Skulle kunna genomföras:

- Överenskommelser med berörda kommuner rörande snöröjning, tillgänglighetsfrågor, flyttning av stoppställen samt städning i områden runt stoppställen.
- Tydliggörande av process för byten, flyttning och nyuppsättning av hållplatser i samverkan med berörda aktörer.
- Ensning av krav och inställelsetider för samtliga underhållsaktörer.

Den bedömning som görs är att dessa åtgärder skulle kunna leda till effektivisering av drift- och underhåll samt kostnadssänkning över tid.

#### Rådighet

I det nuvarande affärsupplägget är en fördel ur ekonomisk synvinkel att trafikförvaltningen äger samtliga anläggningar och därmed kan tillgodogöra sig deras värde. Detta ger också trafikförvaltningen full påverkansmöjlighet över anläggningarna.

#### Instrument för teknisk utveckling

I den nuvarande affärsformen fungerar inte avtalen som ett instrument för teknisk utveckling, vilket beror på avsaknaden av långsiktig inriktning inom området.

Nettoöverskottet från denna typ av affär skulle potentiellt kunna täcka kostnad för utbyggnad av nya väderskydd samt viss utbyggnad av digital informationsteknik. Detta innebär dock att dessa medel inte längre kan användas som en del av trafikförvaltningens totala finansiering av verksamheten.

#### Varumärkesvård

När det gäller varumärkesvård ger dagens avtal en möjlighet till utveckling av resenärsrådet genom att trafikutövare tilldelats ett helhetsansvar. Incitament i trafikavtal avseende kundnöjdhet gynnar även trafikutövares intresse att säkerställa att kundmiljön upplevs som positiv för resenärerna. Samtidigt finns risker för gränssnittsproblem mellan trafikutövare och reklamföretag.

### *6.5.2 Nuvarande affärsform med drift och underhåll utanför trafikavtal*

#### Resenärsnytta

Kopplas underhåll loss från trafikavtal kan en bredare marknad av företag specialiserade på just underhåll nås. Dessa finns redan i arbete i olika uppdrag inom länet.

Strategisk utveckling  
Affärsutveckling

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

Normalt är det så att ett företag är effektivare i sin kärnverksamhet än ett företag som har en annan kärnverksamhet. En specialiserad underhålls-entreprenör bör vara mer driven, specialiserad och effektiv vad gäller underhåll av stoppställen än en trafikutövare med kärnverksamhet inom trafikdrift.

Trafikplaneringsansvaret inom trafikavtalen kan potentiellt innebära risk för gränssnittsproblem mellan trafikutövare och bygg- och underhållsentreprenör.

#### Kostnadseffektivitet

En omständighet som kan bli avgörande är marknadssituationen. I nuvarande affärsform har trafikutövare fått ansvar för underhållet utan konkurrensutsättning. Vid en utbrytning av drift och underhåll finns en möjlighet att öka konkurrensen något genom att affären blir mindre omfattande och kan attrahera fler aktörer. Detta skulle potentiellt kunna leda till kostnadsreducering. Det är dock svårt att bedöma hur stor påverkan en ökad konkurrens har på kostnaderna.

När det gäller alternativet att koppla loss drift- och underhållsansvar från trafikavtalen faller utvärderingen relativt jämt ut med nuvarande affärsmodell förutsatt att ett antal åtgärder som nämnts ovan genomförs.

En fråga att uppmärksamma när man bedömer den ekonomiska risken är sambandet mellan gällande reklamavtal och underhållsavtal. Som redovisats har Förvaltningschefen fått i uppdrag att säga upp samtliga reklamavtal till utgången av 2015, vilket är möjligt enligt dessa avtal. Underhållsavtalen däremot löper ut vid olika senare tillfällen, något löper ända till år 2022. Ska denna affärsinriktning påbörjas när reklamavtalen löper ut måste underhållsavtalen brytas i förtid, vilket kommer att leda till kostnader för trafikförvaltningen.

#### Rådighet

I likhet med nuvarande affärsform behåller trafikförvaltningen äganderätten till samtliga väderskydd efter utgången av avtalsperioden, oavsett om de är avskrivna eller inte. Eget ägande ger även full rådighet över anläggningarna.

#### Teknisk utveckling

För att säkerställa teknisk utveckling inom området krävs särskilt avtal. Som nämnts ovan skulle nettoöverskottet kunna täcka kostnad för byggnation av väderskydd samt viss utbyggnad av digital informationsteknik.

Strategisk utveckling  
Affärsutveckling

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

### Varumärkesvård

När det gäller varumärkesvård finns risk för gränssnittsproblem mellan trafikutövare, underhållsentreprenör samt till viss del reklamentreprenör. Det finns även risk för bristande helhetsansvar för resenärsrådet då trafikutövarens möjlighet att påverka detta försvinner.

### 6.5.3 *Koncession*

#### Resenärsnytta

Som nämnts ovan får en entreprenör specialiserad inom nyproduktion samt drift- och underhåll av hållplatsinfrastruktur anses vara mer driven, specialiserad och effektiv än en entreprenör med annan kärnverksamhet.

Det kan finnas risk att resenärsnyttan försämras om servicenivån blir lägre på stoppställen utan reklam eller om platser med reklamvärde styr utvecklingen. Bedömningen är att särskilda avtal krävs för att säkerställa resenärsnyttan.

Trafikplaneringsansvaret inom trafikavtalen kan potentiellt innebära risk för gränssnittsproblem mellan trafikutövare och koncessionshavare.

#### Kostnadseffektivitet

Som tidigare nämnts finansierar den privata parten infrastrukturen vilket innebär att investeringsmedel inte krävs. Detta är positivt då belastningen minskar på landstingets investeringsbudget men innebär samtidigt att eventuellt nettoöverskott av intäkter från reklam som i dag används för att finansiera verksamheten går förlorade och belastar istället trafikförvaltningens driftbudget.

Marknaden för koncession är liten. Genomförd marknadsdialog visar att ett företag är intresserat av denna affärsform. Det kan dock inte uteslutas att andra marknadsaktörer kan visa intresse vid en faktisk upphandling. Ur ekonomisk synvinkel innebär bristande konkurrens en tydlig nackdel och en potentiellt sämre affär för Stockholms läns landsting. Dessutom är en mycket låg andel potentiella anbudsgivare inte acceptabelt ur ett rent affärsperspektiv.

Bindningstiden är som tidigare nämnts lång för denna affärsform. Detta skulle dock kunna vara en fördel ur ekonomisk synvinkel om reklammarknaden under avtalstiden försvagas påtagligt. Risken för detta ligger då på koncessionshavaren. Det är dock rimligt att anta att detta kompenseras i koncessionshavarens kalkyl som en riskpremie, vilket bör avspeglas i ett mindre omfattande åtagande under koncessionstiden.

Strategisk utveckling  
Affärsutveckling

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

En fråga som också bör uppmärksammas är kostnaderna för drift och underhåll. I en koncession är det ett stort intresse för koncessionshavaren att effektivisera dessa kostnader. Lyckas koncessionshavaren med det kommer ingen del av denna kostnadsbesparing trafikförvaltningen till del.

I likhet med alternativ Nuvarande affärsform med drift och underhåll utanför trafikavtal behöver underhållsavtalen brytas i förtid med kostnader för trafikförvaltningen.

#### Rådighet

I denna affärsform förlorar trafikförvaltningen rådighet över anläggningar. Vid avtalstidens slut ägs dessa av ett privat företag med risk för inlåsnings effekter. Det är osäkert om trafikförvaltningen kan lösa in anläggningarna och i så fall till vilket pris. Risken finns att väderskydden måste återköpas till höga priser. Alternativet är att anläggningarna måste tas bort med stora nyinvesteringskrav som följd. I praktiken har trafikförvaltningen i detta alternativ betalat för nya anläggningar men äger dem inte.

#### Teknisk utveckling

För att säkerställa teknisk utveckling inom området krävs avtal för att säkerställa en positiv utveckling.

#### Varumärkesvård

Helhetsansvaret för stoppställets kundmiljö (anskaffning, byggnation samt drift och underhåll) förväntas ha en positiv påverkan på resenärsupplevelsen.

I likhet med övriga affärsformer finns även här risk för gränssnittsproblem mellan i detta fall trafikutövare, (vilken förlorar möjligheten att påverka resenärsmötet genom hela resan), och koncessionshavare. Den största nackdelen ligger dock i risken att väderskydden tas bort efter avtalsperiodens slut. Ur många synvinklar, inte minst hållbarhetssynpunkt, skulle det vara till skada för varumärket.

## 7 Slutsatser

I arbetet med utarbetande av förslag till långsiktig inriktning för kundmiljö väderskydd och hållplatser samt reklam har de i, Regionalt trafikförsörjningsprogram för Stockholms län<sup>14</sup>, definierade målen, mer specifikt attraktiva resor och effektiva resor med låg miljö- och hälsopåverkan utgjort utgångspunkten. Uppdragets mål har med ledning av dessa konkretiserats till kostnadseffektivitet och resenärsnytta och varit ledstjärna genom hela utredningsuppdraget.

Regionens befintliga väderskydd är av varierad standard och storlek. Trafikförvaltningen krävställer funktioner och utformning för väderskydd vid varje ny upphandling. Detta innebär risk för både ökade livscykelkostnader samt potentiellt sämre effektivitet vid förvaltning.

Vid inventering genomförd 2013 kunde ett ökat investeringsbehov av väderskydd konstateras i när- och ytterkommuner samt i viss mån i moderniserade områden likt Stockholms stad med närförorter. Investeringstakten har under 2013<sup>15</sup> varit 300 väderskydd med en fördelning på 50 % reinvestering/modernisering och 50 % nyetablering. Samverkan med kommunerna är avgörande vid etablering, flytt och rivning av väderskydd. Processen för bygg- och rivningslov ser olika ut och tiden för handläggning varierar mellan kommuner. I kommunens ansvar ligger även projektering, förberedande arbete och tillgänglighetsanpassning i samband med uppförande av väderskydd.

En inventering visar att endast två av tio stoppställen vid dagens två befintliga pendelbåtslinjer är utrustade med väderskydd samt att brister<sup>16</sup> i dessa kunde konstateras avseende kundmiljöns standard, tillgänglighetsanpassning och information.

Stockholms invånare har börjat cyklar mer och ett behov av ökad kapacitet för cykel vid bytesknutpunkter finns därför.

---

<sup>14</sup> Regionalt trafikförsörjningsprogram för Stockholm län, LS 1207-0962 (TN 1201-0032)

<sup>15</sup> Planeras även för 2014 men med fördelningen 40% reinvestering samt 60% nyetablering

<sup>16</sup> Kommer att omhändertas inom ramen för trafikförvaltningens uppdrag att uppföra 600 väderskydd under 2013-2014

Med utgångspunkt från genomförd nulägesanalys, samtal med samverkansparter, förvaltningens erfarenheter samt tolkning av förväntningar och behov från resenärer föreslås framtida väderskydd för buss och pendelbåt utformas och bestyckas med utgångspunkt från en definierad funktionsstandard (A-D). För varje standard har generella kriterier för information, fysisk utformning och cykel definierats. Val av funktionsstandard bygger på stoppställets lokala förutsättningar som; närhet till strategiskt viktig målpunkt, antal påstigande, närhet till stomlinjer, bytespunkt, begränsat utrymme i gatumiljö och el-försörjning. Oavsett fysiska förutsättningar ska alla kunna ta del av information och nyttja infrastrukturen och kundmiljöerna ska alltid upplevas som trygga. Utredningen har identifierat behov av standardhöjning jämfört med dagens väderskydd och hållplatser, speciellt avseende:

- Tillgång till försäljningsställe (biljettautomat) i ytterområden (B).
- Behov av cykelparkering vid bytesknutpunkter (B och C).
- Ökad digitalisering ex interaktiv trafikinformation<sup>17</sup> (A) samt dynamisk information inkl. prator (A, B och D2).

Uppskattade kostnader för respektive funktionsstandard återfinns i bilaga 1 Ekonomi. (Omfattas av sekretess enligt 19 kap 3 § första stycket offentlighets och sekretesslagen (2009:400) och utsändes enbart till trafiknämndens ledamöter.)

Diskussioner med samtliga 26 kommuner om behov och önskemål avseende nya väderskydd tillsammans med genomförd inventering och trafikförvaltningens samlade erfarenhet har identifierat behov av ökad investeringstakt i regionen på 10 %, vilket innebär totalt 1 200 nya väderskydd samt 190 ersättningskydd (baserat på nuvarande andel utbytta skydd), under en 10-årsperiod.

Antalet rekommenderade väderskydd baseras på trafikförvaltningens statistik för antal påstigande och innebär att samtliga stoppställen med fler än fem påstigande per dygn kommer att utrustas med väderskydd. Att utöka antalet väderskydd till att omfatta stoppställen med upp till fyra påstigande resenärer per dygn anses inte vara samhällsekonomiskt försvarbart.

Diskussioner med handläggare i länets kommuner visar att den omfattande handläggningstiden och ansvaret för projektering och förberedande arbete för uppsättning av väderskydd inte medger snabbare etableringstakt än maximalt

---

<sup>17</sup> När möjlighet ges till bildväxling i stadsmiljö



Strategisk utveckling  
Affärsutveckling

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

400 väderskydd per år. Detta innebär att regionens uppskattade totala behov av 1 200 väderskydd tidigast skulle kunna vara genomfört inom tre år.

Analysen av potentiell affärsinriktning har fokuserat kring hur affärens tre delar; nyproduktion, drift och underhåll samt reklam bör hanteras för att säkerställa kostnadseffektivitet samt resenärsnytta.

Att förvalta väderskydd och hållplatser är en komplex affär som innefattar anskaffning, byggnation och drift. Med anledning av trafikförvaltningens specifika krav och höga förväntningar på infrastrukturen har utmaningen varit att hitta standardiserade produkter på marknaden. Väderskydden uppförs – som ovan nämnts - på den plattform som kommunerna projekterat och förberett. Arbetet kräver god samverkan med kommuner avseende bygglovshantering, elförsörjning etc. Detta är bakgrunden till att anskaffning sker genom standardiserad produkt med specialanpassningar och byggnation genom utförande- eller totalentreprenad.

Trafikförvaltningen arbetar efter strategin att lägga allt mer ansvar för kundmiljön på trafikutövare. I de senaste avtalen ingår incitament för trafikutövare att ta ett helhetsansvar genom att denne exempelvis får betalt per resenär. Trafikutövaren ges även möjlighet till ansvar för en stor del av de komponenter som påverkar resenärens hela resa t ex fordonsanskaffning, fordonsunderhåll, underhåll av depåer och stoppställen, trafikplanering inom givna ramar samt kundservice. Detta skapar förutsättningar för trafikutövare att påverka trivsel, trygghet och säkerhet för både resenärer och förare. Drift och underhåll av hållplatsinfrastruktur hanteras med anledning av detta som outsourcing genom trafikutövare inom ramen för trafikavtalen.

Pågående förändringar och utvecklingen av reklammarknaden påverkar väsentligt trafikförvaltningens kravbild på reklamentreprenörer och upplägg av framtidens reklamaffär.

Digitalisering är den tydligaste trenden inom teknisk utveckling på reklammarknaden och ger potentiellt möjlighet till högre värde samt förbättrad reseupplevelse och resenärsnyttor. Det ökade värdet kräver relativt stora investeringar i dagens trafiksystem i form av ombyggnationer, framdragning av el och digitala skärmar. Kravet på digitalisering i reklamavtalen bör därför vara väl balanserat och periodiserat över en längre tid för att inte leda till minskade reklamintäkter.



Strategisk utveckling  
*Affärsutveckling*

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

En digitalisering av informationsytor i trafiksystemet kan, rätt hanterat skapa förutsättning för en positiv utveckling av reklamintäkter, trafikinformation och kundmiljö. Det är därför strategiskt viktigt att trafikförvaltningen ges fortsatt rådighet över utvecklingen av den framtida affären. Reklamaffären hanteras idag som ett managementkontrakt via reklamentreprenör.

Med utgångspunkt från affärsstrategins modell för affärsformer har OPS (Offentlig-Privat-Samverkan) kunnat uteslutas som potentiell affärsinriktning med anledning av att ingen marknadspart förordad eller visat intresse för denna lösning samt att tidigare analyser inom trafikförvaltningen pekar på att en OPS-affär bör omsluta infrastruktur på ett betydande belopp, vilket inte är fallet i denna affär. Tre affärsformer har analyserats djupare; nuvarande affärsform, nuvarande affärsform med drift och underhåll utanför trafikavtal samt koncession.

Med utgångspunkt från regionens uppskattade utvecklingsbehov, årlig utvecklingstakt, kostnader och volym av respektive funktionsstandard (A-D) har en översiktlig ekonomisk analys genomförts, Bilaga 1 Ekonomi. (Omfattas av sekretess enligt 19 kap 3 § första stycket offentlighets och sekretesslagen (2009:400) och utsändes enbart till trafiknämndens ledamöter.)

Analysen visar att koncession är den inriktning som i lägst grad uppfyller utredningsuppdragets målsättning avseende kostnadseffektivitet och resenärsnytta. I denna affärsform finansierar och äger den privata parten infrastrukturen, vilket kräver långsiktigt avtal. Trafikförvaltningen får en avtalspart med specialistkompetens inom området men möjligheten att påverka resenärsnyttan genom utveckling och förändringar under avtalsperioden begränsas samtidigt. Avsaknad av ägande medför risk för negativa inlåsnings effekter vid upphandling, höga återköpskostnader samtidigt som dagens nettointäkt från reklamförsäljning uteblir vilket påverkar trafikförvaltningens resultaträkning negativt. Utöver detta kommer den miljö- och samhällsekonomiska risken att stå utan väderskydd efter avtalsperiodens slut. En utbrytning av drift och underhåll ur trafikavtalen i förtid kommer samtidigt leda till kostnader för trafikförvaltningen.

I nuvarande affärsform finns en stark koppling till utveckling av resenärsupplevelsen genom de incitament som finns i trafikavtalen. Trafikutövare understryker själva betydelsen av detta område i trafikavtalets helhetsansvar samt den möjlighet det ger att långsiktigt utveckla resenärsområdet och resenärsnyttor. Trafikförvaltningen bedömer dessutom att

underhållsområdet prioriteras och kontinuerligt förbättras från trafikutövarnas sida.

Trafikförvaltningen behåller även rådighet genom ägande och kan tillgodogöra sig tillgångarnas värde. De största utmaningarna är förknippade med bristande effektivitet inom drift- och underhåll. Resultatet från denna utredning, förvaltningsorganisationens höga ambition, pågående utvecklingsprojekt samt trafikutövaras helhetsansvar för resenärmötet och ökade erfarenhet borgar dock för effektiviseringsvinster.

I nuvarande affärsform med drift och underhåll utanför trafikavtal behåller trafikförvaltningen ägande och därmed rådighet över tillgångarna. Det som ovan nämnts avseende dagens utmaningar och framtida effektiviseringsvinster rörande drift och underhåll påverkar även denna affärsform.

Även om trafikutövare erhållit ansvar för detta område som en mindre del i ett övergripande trafikavtal kommer detta område inom ramen för trafikavtalens kontinuerliga förnyande att konkurrensutsättas över tid. Hur stor en eventuell kostnadsänkning skulle kunna bli genom konkurrensutsättning kan endast säkerställas genom faktisk upphandling. Precis som för koncession behöver kostnad för utbrytning av drift och underhåll från trafikavtal beaktas samt risken för gränssnittsproblematik med anledning av trafikutövaras trafikplaneringsansvar.

Skillnaderna mellan nuvarande affärsform och nuvarande affärsform med drift och underhåll utanför trafikavtal är ganska små, men sett specifikt till risken för försämrade resenärsnytta genom att bryta trafikutövaras helhetsansvar och åtagande, kostnad för utbrytning av drift och underhåll ur trafikavtal i förtid samt osäkerhet avseende potentiell kostnadsänkning vid konkurrensutsättning blir slutsatsen att nuvarande affärsform bör bibehållas.

## **8 Rekommendationer kring långsiktig inriktning kundmiljö väderskydd och hållplatser samt reklam**

Ambitionen med utredningsuppdraget har varit att ge inriktningsförslag på lång sikt avseende både hållplatsinfrastrukturens kundmiljö i stort men även specifikt för trafikinformation, cykel och pendelbåtstrafik samt affärsupplägg.

Trafikförvaltningens målsättning om leverans av kundvärde, ständig förbättring av kundrelationen och resenärsupplevelsen erfordrar att trafikförvaltningen ges

Strategisk utveckling  
Affärsutveckling

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

möjlighet att påverka infrastrukturutvecklingen över tid och i nära samverkan med kommuner, väg- och brygghållare samt andra berörda parter. Trafikförvaltningen måste dessutom eftersträva en affärsinriktning vilken ger möjlighet att utveckla, följa upp och förbättra resenärsupplevelsen med utgångspunkt från ett "hela-resan" perspektiv.

### **8.1 Övergripande mål och ambition**

En kundnära verksamhet har sin utgångspunkt i kundens behov. För trafikförvaltningen innebär det leverans av kundvärde tillsammans med en ständig strävan att förbättra kundrelationen och resenärsupplevelsen. Att tänka i termer av "hela resan" innebär att stoppställen (med och utan väderskydd) blir ett av många viktiga möten med resenärerna. Att skapa en långsiktig inriktning för kostnadseffektiv utveckling av dessa blir en viktig del för att nå målen om nöjdare kunder samt en ökad andel kollektivtrafikresande.

För trafikförvaltningen innebär resenärsnytta möjligheten att leverera kundvärde. Samordning, kvalitet, stabilitet och fysisk utformning blir viktiga parametrar tillsammans med god framkomlighet och tillgänglighetsanpassad information. Även möjlighet att kombinera cykel med kollektivtrafik är en viktig aspekt för att skapa en attraktiv kollektivtrafiklösning.

Kostnadseffektiv kollektivtrafik innebär både ett affärsupplägg och en förvaltning som ger en långsiktigt bra affär där samhällets resurser används på ett så effektivt sätt som möjligt.

### **8.2 Utvecklingstakt samt geografiska prioriteringar avseende väderskydd kopplat till buss och pendelbåt**

För att säkerställa regionens behov av väderskydd rekommenderas att 1 200 nya väderskydd uppförs med en utvecklingstakt om 400 skydd/år. Denna etableringstakt innebär att regionens behov av väderskydd tillgodoses inom 3 år.

På detta sätt kan kommunernas varierade behov av hållplatsinfrastruktur tillgodoses inom en rimlig period samtidigt som involverade samverkansparter ges rimlig tid för förberedande arbete i samband med uppförande.

### **8.3 Trivsamt, tryggt, säkert, miljömedvetet och tillgänglighetsanpassat kundmiljö**

För att underlätta vid val av väderskydds- och hållplatsutformning samt för att långsiktigt sänka investerings-, underhålls- samt livscykelkostnader

rekommenderas att utredningens metod för val av utformning och lokalisering av väderskydd och hållplatser tas i bruk. Metoden innebär följande:

- Fyra standardnivåer av väderskydd (A-D)
  - Generella kriterier inom varje funktionsstandard avseende;
    - Information
    - Fysisk utformning
    - Cykel
- Påverkansfaktorer med gränsvärden definierar val och prioritering av väderskydd enligt följande:
  - Närhet till strategiskt viktig målpunkt
  - Antal påstigande
  - Närhet till stomlinjer
  - Bytespunkt
  - Begränsat utrymme i gatumiljö
  - El-försörjning

#### **8.4 Utvecklad resenärsnytta genom tillgänglighetsanpassad information i realtid**

Statisk och dynamisk information vid stoppställen skall vara korrekt, aktuell, lätt att läsa och förstå. Den ska utformas så att snabba och tidiga val av rörelseriktning underlättas. Riktlinjer för trafikinformation ska följas.

Informationen måste göras tillgänglig för resenärer med funktionsnedsättning både genom utveckling av dynamisk informationskylt samt prator.

Trafikförvaltningen ska vara öppen för individualiserade tjänster exempelvis genom en GPS-punkt för väderskydd, hållplatsstolpar och infartsparkering. Detta skapar potential för tjänsteutveckling. Identifikationskod för möjliga mertjänster skall alltid finnas med, t ex QR-kod.

En ökad digitalisering ska ske i takt med teknikutvecklingen. När möjlighet ges till bildväxling i stadsmiljö skall interaktiva digitala informationskärmar utvärderas. Digitalt system ska vara flexibelt och möjliggöra information i realtid. När elförsörjning finns ska någon typ av dynamisk skylt alltid finnas.

Reklambestyckade väderskydd inbringar en positiv nettointäkt till trafikförvaltningen årligen. Detta överskott kan användas till ny-/reinvesteringar i väderskydd eller för andra ändamål t ex digital informationsinfrastrukturutveckling. En samexistens mellan trafikinformation och reklam bör därför eftersträvas.

## **8.5 Planering och samverkan för bekväma byten och möjlighet att kombinera cykel och kollektivtrafik**

För att möjliggöra cykel och cykelparkering i anslutning till kollektivtrafiken och dess stoppställen behöver trafikförvaltningen säkerställa nära samverkan med kommuner och övriga aktörer i regionen. Parkeringar bör utformas i enlighet med inriktningen i den gemensamt framtagna regionala cykelplanen.

Även avseende utveckling av väderskydd i anslutning till framtida linjer för pendelbåtstrafik rekommenderas att trafikförvaltningen utvecklar en nära samverkan med Stockholms hamnar samt övriga berörda brygghållare.

För att förenkla förvaltning av stoppställen förslås att överenskommelser träffas med berörda aktörer avseende dagens gränsdragningsproblematik samt att processen för byten, flytt och nyuppsättning av väderskydd och hållplatser tydliggörs.

## **8.6 Kostnadseffektiv etablering, förvaltning, drift och underhåll med fokus på effektiv användning av kompensation för upplåtelse av reklamtytor**

Analysen visar att koncession är den inriktning som i lägst grad uppfyller utredningsuppdragets målsättning avseende kostnadseffektivitet och resenärsnytta. Skillnaderna mellan nuvarande affärsform och nuvarande affärsform med drift och underhåll utanför trafikavtal är ganska små, men risker avseende försämrad resenärsnytta om trafikutövares helhetsansvar bryts, kostnad i samband med utbrytning av delansvar för drift och underhåll från trafikavtal samt osäkerhet avseende potentiell kostnadssänkning vid konkurrensutsättning gör att trafikförvaltningen föreslår en uppdelning av affären i följande delar:

- Nyproduktion
- Reklam
- Drift och underhåll

### *8.6.1 Nyproduktion*

Nyproduktion (anskaffning och byggnation) bör fortsatt upphandlas som total- eller utförandeentreprenad via byggentreprenör. Detta med anledning av trafikförvaltningens höga ambition avseende kundmiljöns långsiktiga inriktning och utveckling. Affärsformen ger trafikförvaltningen möjlighet att påverka väderskyddens utformning, säkerställa anpassning till befintligt bestånd samt samverka med länets kommuner och övriga involverade aktörer.

Strategisk utveckling  
*Affärsutveckling*

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

### 8.6.2 *Reklam*

En medveten utveckling av kanalen tillsammans med fortsatt digitalisering ger trafikförvaltningen möjlighet till utveckling av resenärsnyttor samt förbättrad reseupplevelse. Ambitionen är att ansvar för investeringar i reklamtytor (analoga och digitala) förs över på privat part. Reklam föreslås upphandlas separat via reklamentreprenör/er som outsourcing. Affärsformen ger trafikförvaltningen rådighet över utvecklingen samt möjlighet att säkerställa reklamexponering över tid för att undvika negativ påverkan av reseupplevelsen och kundnöjdheten bland resenärerna.

För att säkerställa en långsiktigt attraktiv kommunikationskanal med goda intäktsmöjligheter rekommenderas att trafikförvaltningen genomför en förstudie och återkommer med förslag på affärsinriktning för reklam.

### 8.6.3 *Drift och underhåll*

När det gäller drift och underhåll rekommenderas att affären hanteras som outsourcing via trafikutövare och inom ramen för trafikaffären. Trafikutövare ges genom detta fortsatt möjlighet att utveckla kundmötet och resenärsupplevelsen genom hela resan.

För att säkerställa förbättrad och förenklad möjlighet att följa upp dagens underhållsavtal krävs att uppförande av digitalt anläggningsregister slutförs samt att tydliga processer för uppföljning definieras. Anläggningsregistret är en viktig förutsättning för att möjliggöra kostnadseffektiv kvalitetskontroll av underhåll samt för att kunna påtala brister i skötseln och i förlängningen utkräva ansvar av berörd/a part/er.

Genom ovan åtgärder samt att trafikförvaltningens samtliga krav och inställelsetider avseende drift och underhåll i trafik-, underhålls- samt reklamavtal ensas kan drift och underhåll effektiviseras ytterligare och kostnaderna sänkas över tid.

## 9 **Nästa steg**

Trafikförvaltningen ska arbeta proaktivt för att säkerställa en enhetlig kundmiljö avseende väderskydd och kommer därför att påbörja processen för att ta fram ett eget format för väderskydd som kan användas i kommande upphandlingar.

Strategisk utveckling  
*Affärsutveckling*

RAPPORT  
2014-09-12  
Version 1

Ärende/Dok. id.  
377431  
SL 2014-0879  
Infosäk. klass  
K2 (Känslig)

För att säkerställa en effektiv förvaltning av affärerna föreslås att förvaltningsorganisationens pågående utvecklingsprojekt slutförs samt att överenskommelser träffas med berörda aktörer avseende dagens gränsdragningsproblematik samt att processen för byten, flytt och nyuppsättning av väderskydd och hållplatser tydliggörs.

Krav och inställetider avseende drift och underhåll för samtliga trafik-, underhålls- samt reklamavtal behöver ensas.

Att säkerställa framtidens trafikinformation är en förutsättning för att kunna erbjuda tillräckligt bra tjänster till resenärer och därför kommer trafikförvaltningen kontinuerligt arbeta med ständig förbättring av stödjande dokument. Revision av riktlinje för trafikinformation och framtagande av en utvecklingsplan för trafikinformation kommer ske under innevarande år.

För att möjliggöra cykel och cykelparkering i anslutning till kollektivtrafiken och dess stoppställen samt utveckling av väderskydd i anslutning till framtida linjer för pendelbåtstrafik behöver samverkan säkerställas med kommuner, Stockholms hamnar, övriga brygghållare och aktörer.

För att säkerställa en långsiktigt attraktiv kommunikationskanal med goda intäktsmöjligheter rekommenderas att trafikförvaltningen genomför en förstudie och återkommer med förslag på affärsinriktning för reklam.