

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2016-08-19

Ärende  
SL 2014-2348

Handläggare  
Sara Catoni  
08-686 1937  
sara.catoni@sll.se

Trafiknämnden  
2016-09-27, punkt 11

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

## **Beslut om att förlänga uppdragsavtal avseende busstrafik i Norrtälje (E19B)**

### **Ärendebeskrivning**

I ärendet rekommenderas trafiknämnden besluta att förlänga och tidsbestämma uppdragsavtalet med Nobina Sverige AB avseende busstrafiken i Norrtälje (E19B) till att gälla till övergången till sommartidtabell i juni 2021.

### **Beslutsunderlag**

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande den 19 augusti 2016 med bilagda promemoria

### **Förslag till beslut**

Trafiknämnden föreslås med stöd av och inom ramen för förvaltningsuppdraget avseende AB Storstockholms Lokaltrafik besluta

*att* förlänga uppdragsavtalet avseende busstrafik i Norrtälje med två år till övergången till sommartidtabell i juni år 2021, samt

*att* förklara paragrafen omedelbart justerad.

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2016-08-19

Ärende  
SL 2014-2348

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

## **Förslag och motivering**

### **Bakgrund**

Trafikförvaltningen har genom upphandling uppdragit åt Nobina Sverige AB att utföra linjetrafik med buss på trafikområdet Norrtälje fr.o.m. 27 juni 2011. Nobina tog över trafiken från Keolis Sverige AB.

Uppdragsavtalet löper fram till övergången till sommartidtabell i juni 2019 med möjlighet att förlänga avtalet som längst två år till övergången till sommartidtabell i juni 2021. Avtalet har 24 månaders uppsägningstid. Om avtalet inte sägs upp löper det ut efter utgången av den första avtalsperioden till sommartabell 2021.

Uppdraget är uppdelat i två delar:

1. Produktionstrafik med ersättning för utförd produktion
2. VBP-traffic där ersättning utgår för antal verifierad betalande påstigande

Uppdragets utförande ska enligt uppdragsavtalet kännetecknas av en tydlig kundfokus. Nobina ansvarar för marknadsföring av det lokala trafikutbudet. Nobina skall öka såväl det kollektiva resandet som dess marknadsandel samt säkerställa en hög och över tiden ökad kvalitet och kundnöjdhet i busstrafiken. Nobina skall också säkra de intäkter som genereras.

Nobina planerar och driver busstrafiken och har helhetsansvar för att bidra till resenärens upplevelse av "hela resan", och ska utveckla samt genomföra effektiva lösningar för busstrafiken. Konkreta mål för uppdraget är bland annat att öka antalet kollektiva resenärer i högre takt än befolkningsökningen i trafikeringområdet och att andelen nöjda kunder skall vara minst 75 procent.

För att möjliggöra trafikutövarens utförande av sina åtaganden enligt uppdragsavtalet tillhandahåller SL bland annat verkstadsdepåer, informationssystem och försäljningssystem.

### **Överväganden och motivering**

I bifogad PM beskrivs de resultat som har uppnåtts inom ramen för uppdragsavtalet.

Sammanfattningsvis kan konstateras att Nobina Sverige AB har utvecklat trafiken i Norrtälje på ett tillfredställande sätt under avtalsperioden. Avtalet har drivit mot de mål som ställts upp i avtalet.

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2016-08-19

Ärende  
SL 2014-2348

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

Trafikförvaltningen har utvärderat utförd trafik, tidhållning, visering, upplevd kvalitet, resandeutveckling, invändig städning av fordon och affärsutveckling.

Som framgår av bilagda PM ligger Nobina Sverige AB under avtalets målnivåer för faktisk tidhållning. Nobina Sverige AB är i detta avseende något sämre än tidigare trafikutövare. Vad däremot gäller övriga uppföljningsparametrar har Nobina levererat en positiv utveckling. Vi ser bland annat en stark resandeutveckling, ökad valideringsgrad och gällande kundnöjdhet har Norrtälje de bästa resultaten i busstrafiken på senare år.

Kostnaderna för avtalet har ökat väsentligt mer än utbudet. Detta beror bland annat på att produktionstrafik har beställts över frivolymsgränsen vilket har lett till en omförhandling av kostnader. I VBP-trafiken har resandet ökat och även valideringsgraden (antal resenärer som validerar sina biljetter) vilket leder till högre kostnader för trafikförvaltningen, samt säkrade intäkter.

Analys av nyckeltal tyder dock, trots ökningen, på att kostnadsnivån i avtalet är rimlig. Förvaltningen bedömer inte att kostnadsbilden vid en ny upphandling med samma volym och samma kvalitetsnivå skulle motivera att förlängning inte bör ske.

Mot ovanstående bakgrund föreslås trafiknämnden besluta att förlänga uppdragsavtalet avseende Norrtälje till övergången till sommartidtabell 2021.

#### *Ekonomiska konsekvenser*

Se ovan samt bilagda PM angående ekonomisk analys/redovisning.

#### *Riskbedömning*

Trafikförvaltningen har inte identifierat några risker i samband med en eventuell förlängning.

#### *Konsekvenser för miljön*

Uppdragsavtalet uppfyller trafiknämndens krav i miljöhänseende, varför inga konsekvenser har identifierats utifrån förslaget att förlänga uppdragsavtalet.

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2016-08-19

Ärende  
SL 2014-2348

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

*Sociala konsekvenser*

Uppdragsavtalet uppfyller trafiknämndens krav i socialt hänseende, varför inga konsekvenser har identifierats utifrån förslaget att förlänga uppdragsavtalet.

Caroline Ottosson  
Förvaltningschef

Sara Catoni  
Chef Trafikavdelningen

Trafikavdelningen

PM  
2016-08-19

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-2348

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Handläggare  
Sara Catoni  
08-6861937  
sara.catoni@sll.se

**Utvärdering av  
Uppdragsavtal avseende busstrafik i Norrtälje  
(E19b)  
Juni 2011 – december 2015**

**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)

Trafikavdelningen

PM  
2016-08-19

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-2348

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

## 1 Bakgrund

Trafikförvaltningen har genom upphandling uppdragit åt Nobina Sverige AB att utföra linjetrafik med buss på trafikområdet Norrtälje fr.o.m. 27 juni 2011 då de tog över trafiken från Keolis Sverige AB. Uppdragsavtalet löper fram till övergången till sommartidtabell i juni 2019 med möjlighet att förlänga avtalet som längst två år till övergången till sommartidtabell i juni 2021.

Syftet med detta PM är att utgöra underlag för trafiknämndens beslut om att eventuell förlängning av avtalet. Avtalet har 24 månaders uppsägningstid. Om avtalet inte sägs upp löper den efter utgången av den första avtalsperioden till sommartabell 2021. Trafikförvaltningens rekommendation är att avtalen förlängs och tidsbestäms att gälla till övergången till sommartidtabell i juni 2021.

## 2 Övergripande om uppdraget avseende busstrafik i Norrtälje

Uppdraget är uppdelat i två delar.

1. Produktionstrafik med ersättning för utförd produktion
  2. VBP-traffic där ersättning utgår för antal verifierad betalande påstigande
- Uppdragets utförande kännetecknas av en tydlig kundfokus. Nobina ansvarar för marknadsföring av det lokala trafikutbudet.

Nobina skall öka såväl det kollektiva resandet som dess marknadsandel samt säkerställa en hög och över tiden ökad kvalitet och kundnöjdhet i busstrafiken. Nobina skall också säkra de intäkter som genereras.

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

Trafikavdelningen

PM  
2016-08-19

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-2348

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

### **3 Affärsmodell/ersättningsmodell**

Uppdragsavtalet innehåller ekonomiska incitament i form av rörlig ersättning. Utfallet av den rörliga ersättningen är beroende av levererad och upplevd kvalitet samt av antal påstigande resenärer.

Produktionstrafiken ersätts för fullgörande av trafik som planeras av trafikutövaren i samråd med trafikförvaltningen. Produktionstrafiken uttrycks i antal utbudskilometer och regleras med ett pris per utbudskilometer.

VBP-trafiken som ersätts på antal verifierade betalande påstigande, planeras av Nobina men innehåller en minimitrafik som beställs av trafikförvaltningen. Ersättningen per VBP resenär utgår med ett pris på verifierad betalande påstigande resenär med SL Access kort.

För att bedöma åtagandets uppfyllnad och kvalitet har trafikförvaltningen bedömt följande faktorer:

- Utförd trafik
- Tidhållning
- Visering
- Upplevd kvalitet
- Resandeutveckling
- Invändig städning av fordon
- Affärsutveckling
- Ekonomi

Utvärderingen granskar Nobinas förmåga att öka det kollektiva resandet och säkerställa en hög, och över tiden, ökad kvalitet och kundnöjdhet i busstrafiken på området. Resultaten för 2011 redovisas för perioden juli – december.

### **4 Utförd trafik**

Den planerade trafikproduktionen för 2015 i produktionstrafiksdelen av avtalet var 5 512 000 utbudskilometer varav 278 000 utbudskilometer är ökning i trafiken som SL hade beställt redan innan trafikstart. Efter trafikstart har SL beställt ytterligare 330 000 utbudskilometer. Produktionstrafiken har därmed ökat med ca 13 % i förhållande till ursprungliga trafikproduktionen i avtalet.

Trafikproduktionen för VBP-trafikdelen i avtalet var 5 790 000 utbudskilometer i trafikstart och har inte förändrats nämnvärt i antal utbudskilometer.

Trafikavdelningen

PM  
2016-08-19Ärende/Dok. id.  
SL 2014-2348Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Målet för utförd trafik är minst 99,80 %. Utfallet för utförda avgångar baseras på automatiska trafikmätningar (inloggade turer i Buss PC). Avvikelserna framgår av de utbudsrapporter som Nobina skickar till trafikförvaltningen månadsvis. Stickprov görs på eventuella skillnader i statistiken mellan utbudsrapporten och Buss PC-statistiken. Nobina har skött rapportering till trafikförvaltningen på ett fullgott sätt.

Utförd trafik redovisas i trafikservicegrad som består av procentsats som avser antal utförda avgångar i relation till antal beställda avgångar per år. Nobina har under hela avtalstiden levererat en för varje år ökad trafikservicegrad. Trafikservicegraden har ökat från år 2010(året innan avtalsstart) från 99,57 % till 99,94 % år 2014 och 99,95 % år 2015. Utvecklingen av Nobinas årlig trafikservicegrad framgår av tabellen nedan.

#### Trafikservicegrad

2011	2012	2013	2014	2015
99,71 %	99,62 %	99,87 %	99,94 %	99,95 %

## 5 Tidhållning

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

Tidhållning i busstrafiken är beroende av trafikutövarnas förmåga att köra trafiken i tid. Utöver detta påverkas tidhållning av andra faktorer som exempelvis framkomlighet och uppehållstid vid hållplatser i samband med av- och påstigning. Även yttre faktorer inverkar på regelbundenhet och punktlighet i trafiken, t ex trafikolyckor och snöoväder.

Tidhållningen redovisas i punktlighet som följs upp både som levererad punktlighet automatiska trafikmätningar, ATR, och via av resenärer upplevd punktlighet genom kundundersökningar. Trafikförvaltningens mål för punktligheten är att andelen avgångar i rätt tid skall vara minst 97 % i Norrtäljeavtalet oavsett orsaker. Målet är högt satt, målet för hela busstrafiken är 90 % 2016.

Resultaten från mätningar hittills visar att endast ca hälften av månaderna har resultat nått målet på 97 %. Resultatet för 2014, 95,8 % är på samma nivå som det var år 2010. Resultatet för 2015 är 96,5 % och visar en förbättring. Resenärernas upplevelse av punktlighet i kundundersökningar visar dock en klar höjning. Antalet nöjda kunder har ökat från 77 % år 2010 till över 82 % för åren 2014-2015. Utvecklingen avseende punktligheten i Norrtälje framgår av nedanstående tabell.



Trafikavdelningen

PM  
2016-08-19Ärende/Dok. id.  
SL 2014-2348Infosäk. klass  
K1 (Öppen)**Trafikmätning (ATR)**

2011	2012	2013	2014	2015
94,0 %	95,0 %	96,5 %	95,8 %	96,5 %

**Kundundersökning (NKI)**

2011	2012	2013	2014	2015
72,5	77,5	69,5	82,5	82,0

**6 Resandeutveckling**

Målet för resandeutveckling är satt med utgångspunkt i att SL-trafiken ska öka sin marknadsandel mer än den förväntade befolkningstillväxten under avtalsperioden. Antal resande per vardag har ökat från ca 17 800 påstigande i snitt per vintervardag år 2010 till ca 19 850 påstigande per vardag år 2014 och ca 20 350 påstigande år 2015. Därmed har antalet resande ökat med ca 13 %. Antalet påstigande per år beräknas ha ökat från ca 5,2 miljoner påstigande år 2011 till ca 6,1 miljoner påstigande år 2015. Befolkningsutvecklingen beräknats ha ökat ca 3 % under samma tid. Utvecklingen avseende resandeutvecklingen i Norrtälje framgår av nedanstående tabell.

**Antal påstigande per genomsnitt vardag (ATR)**

2011	2012	2013	2014	2015
18 117	19 942	19 392	19 850	20 375

**7 Trängsel**

Trängseln har tidigare varit ett stort problem inom trafikområdet. Det har varit mycket trångt på bussarna i rusningstid. Det har också visat sig i mätningarna på upplevd kvalitet. SL har beställt mer trafik och Nobina har satt in nya dubbeldäckare på linjen mellan Norrtälje och Stockholm för att åtgärda problemet. Åtgärderna har gett effekt på kundupplevelsen då mätningarna på upplevd trängsel har ökat från ca 56 år 2010 till ca 70 för åren 2014-2015 vilket gör att andelen nöjda kunder för kvalitetsfaktorn trängsel har ökat med 14 % under avtalstiden. Utvecklingen avseende kundnöjdheten på trängsel i Norrtälje framgår av nedanstående tabell.

**Kundundersökning avseende trängsel**

2011	2012	2013	2014	2015
59,0	67,0	68,0	69,5	71,5

Trafikavdelningen

PM  
2016-08-19

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-2348

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

## 8 Upplevd kvalitet översiktligt

Av den kundundersökning som gjordes hösten 2011 framgår att andelen nöjda kunder för trafikslaget buss uppgick till 72. Kundnöjdheten mäts på bussar som trafikerar linjer som tillhör trafikområdet men påverkas även av ett antal faktorer såsom till exempel turtäthet och beroende av andra trafikslag. Målet för SL-trafiken totalt sett var 75 för 2011. Andelen nöjda kunder för Norrtälje har ökat från 80,5 år 2010 till över 88 för åren 2014-2015. Därmed ligger resultatet över målet på 75 för ökat kundnöjdhet med god marginal. Utvecklingen avseende kundnöjdheten allmänt i Norrtälje framgår av nedanstående tabell.

### Kundundersökning nöjd kund

2011	2012	2013	2014	2015
78,5	84,5	84,0	88,0	89,0

Av de övriga kvalitetsfaktorer som mäts i undersökningen "Kvalitet i SL-trafiken" utmärker sig resultatet avseende störningsinformation som har lägst nöjdhet för trafikslag buss. En förutsättning för att informationen skall fungera vid en akut störning är att trafikledningen fungerar effektivt och att det finns väl fungerande processer och rutiner för trafikinformation. Nobina har centraliserat trafikledningen och därmed förbättrat kund- och interninformationen. Utvecklingen avseende denna kvalitetsfaktor för Norrtälje området framgår av nedanstående tabell.

### Kundundersökning störningsinformation

2011	2012	2013	2014	2015
46,0	57,5	62,5	64,5	68,0

Sammanfattningsvis kan konstateras att Nobina har god utveckling avseende kundnöjdhet. Nobinas siffrorna för Norrtälje ligger väl över genomsnittet för trafikslag buss.

## 9 Visering

SL tillhandahåller samtliga utrustningar som ingår i betalsystemet. Trafikutövaren skall säkerställa att ingen SL-resenär reser utan giltig biljett. Trafikförvaltningen använder sig av betalsystemet SL Access kompletterat med bl. a. SMS-biljett. I början av avtalsperioden fanns förköpsbiljetter kvar vilket gjorde att viseringsgraden var lägre. Andelen viseringar med Access utrustning har ökat under avtalstiden och har nu gått från ca 65 % under 2011 till ca 90 % de två senaste åren., Andelen viseringar med Access utrustning tas fram i RUST systemet. Andelen viseringar i förhållande till totalt antal påstigande för Norrtälje området i VBP-trafiken kallas för valideringsgrad. Antal totala

Trafikavdelningen

PM  
2016-08-19Ärende/Dok. id.  
SL 2014-2348Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

påstigande tas fram via statistiskt med ATR utrustning som finns i ca 15 % av bussarna. Utvecklingen av valideringsgraden framgår av nedanstående tabell.

2011	2012	2013	2014	2015
68,9	77,1	83,3	91,3	88,6

## 10 Invändig städning av fordon

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

Resultaten för upplevd kvalitet på den invändiga städningen har ökat 2010 till 2015 från 76,5 till 85,5. Utvecklingen avseende kundnöjdheten på invändig städning i Norrtälje framgår av nedanstående tabell.

2011	2012	2013	2014	2015
80,5	84,5	80,5	83,5	85,5

## 11 Affärsutveckling

SLs resenärer i busstrafiken i Norrtälje blivit nöjdare under avtalsperioden. Nobina jobbar aktivt med att förbättra kvaliteten och har lyckats på flertalet områden. Samtliga faktorer utom tidhållningen får bättre betyg efter övertagandet. Kundernas upplevelser på tidshållningen är dock tillfredställande och har ökat under senare år.

Nobina jobbar med ständig produktutveckling för att förbättra kvaliteten i verksamheten. Nobina har bland annat centraliserat trafikledningen och infört konceptet "Gröna resan" som gör bussresan mer säker och också miljövänlig. Nobina har utfört kontinuerligt kvalitetsutveckling och förbättringsarbete för att höja kvalitetsnivåerna under avtalstiden.

Detta bidrar på ett konstruktivt sätt till att utveckla kvaliteten i busstrafiken.

Dialogen mellan Nobina och trafikförvaltningen har varit god och präglats av en konstruktiv anda.

## 12 Ekonomisk analys

Den ekonomiska utvecklingen redovisas mellan åren 2012-2015. Kostnaden för E19B har sedan 2012 ökat med 22 % vilket är mer än utbudsökningen på 6 % under samma period. Orsaken till detta är att frivolymsgränsen, som reglerar hur mycket trafik som kan beställas utan merkostnad utan avtalstiden, är lågt satt. Det har betydelse att avtalet har behövt omförhandlas på grund av

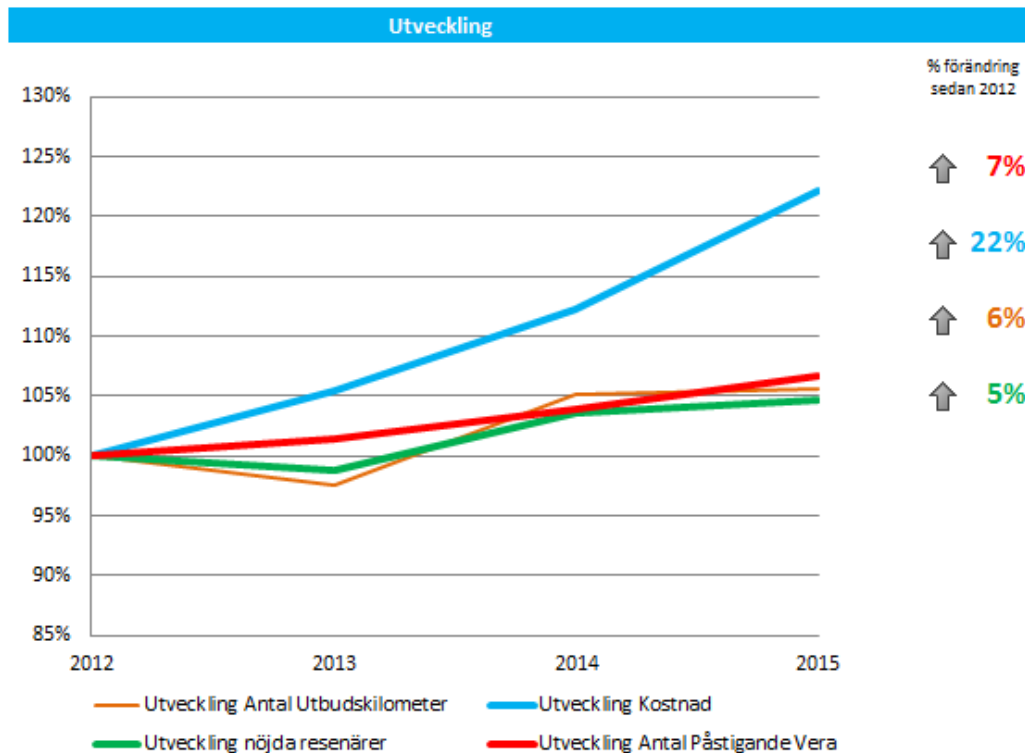
Trafikavdelningen

PM  
2016-08-19

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-2348

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

ökat resursbehov hos trafikutövaren. Kostnader t.o.m. 2015 års resultat ökar även på grund av fler validerade påstigande i VBP-trafiken, vilket innebär säkrade intäkter för trafikförvaltningen.



Analysen av nyckeltal tyder på att kostnadsnivån i avtalet är rimlig. Det finns inget i kostnadsanalysen som föranleder att inte förlänga uppdragsavtalet.

### 13 Trafikförvaltningens rekommendation

Mot bakgrund av ovan redovisat underlag föreslås att trafiknämnden förlänger uppdragsavtalet avseende Norrtälje till övergången till sommartidtabell 2021.