

Datum
2011-12-16

Identitet
TN 1112-XX

Trafiknämnden

Svar på skrivelse om en fungerande biljettkontroll

Inledning

Socialdemokraterna konstaterar i skrivelse från den 22 november 2011 att Securitas inte i dagsläget vidtagit alla åtgärder för att rätta till bristerna biljettkontrollverksamheten enligt rekommendationerna i Deloitte's granskningsrapport. Man ställer sig vidare frågan om åtgärderna kommer att vara genomförda i närtid med den åtgärdsplan som Securitas redovisat.

I skrivelsen önskas svar på huruvida de nästan 5 000 kontrollerna för mycket är ett medvetet fusk eller ett uttryck för omfattande slarv. Dessutom frågas hur mycket slarv som kan tolereras och hur länge det pågått. I övrigt vill man veta om Securitas kan bli återbetalningsskyldigt och om företaget brutit mot rådande avtal.

I skrivelsen föreslås att SL ges i uppdrag att besvara ovanstående frågor och snarast återkomma till Trafiknämnden med förslag till hur SL ska kunna garantera en kvalitetssäkrad och fungerande biljettkontroll.

I anskaffningsbeslutet avseende upphandling av SL:s biljettkontrollverksamhet som föreläggs Trafiknämnden den 20 december 2011 ges i stort sett svar på de frågor som ställts i skrivelsen.

Securitas åtgärdsplan

Securitas inkom till SL den 11 november 2011 med en åtgärdsplan med anledning av rapporten från Deloitte. Redogörelsen som följer nedan ansluter till de delar i planen som anknyter till frågorna i motionen.

Antalet redovisade kontroller

När det gäller differensen mellan rapporterade data i kundportalen och informationen i de s.k. plankorna har Deloitte noterat en avvikelse på totalt 4 826 st. kontroller för de 24 granskade dagarna. Mot bakgrund av detta avges rekommendationen att Securitas bör inkomma till SL med en förklaring av den bristande överensstämmelsen. Med förklaringen som utgångspunkt bör sedan SL tillsammans med Securitas komma överens om lämpliga åtgärder.

Av Securitas åtgärdsplan framgår att en efterkontroll visat på vissa avvikelser vad gäller den manuella hanteringen av kontrollerade resenärer. Securitas har klarlagt

orsaken till dessa avvikelser och differenserna för år 2010 och januari – september år 2011 har redovisats för SL.

För att kvalitetssäkra hanteringen fortsättningsvis genomför Securitas en rad åtgärder för att förbättra tillförlitligheten i redovisningen av antalet utförda kontroller. Företaget har uppdaterat arbetsinstruktionen för biljettkontrollanternas rapportering och även infört självkontroll vid inmatningen av antalet utförda kontroller. Vidare skall arbetsledningen vidimera att biljettkontrollanternas rapport överensstämmer med arbetsledningens sammanställning och med informationen i Kundportalen. Slutligen skall attest ske för varje enskild biljettkontrollant.

Rådande avtal med Securitas

Securitas redovisar i åtgärdsplanen till SL att man nu inte bara klarlagt utan även vidtagit åtgärder för att undanröja orsakerna till avvikelserna i rapporteringen av antalet utförda kontroller. Securitas har också meddelat att företaget avser kompensera SL för det fall rapporteringen innehållit eventuella negativa avvikelser. Sådan kompensation har redan utgått till SL för år 2010 med 149 463 kr. För perioden januari – september år 2011 har 125 866 st. för många kontroller registreras. Detta justeras vid årsavstämningen med Securitas.

Vad gäller frågan om hävning av uppdragsavtalet med Securitas anser SL att det inte föreligger tillräcklig bevisning att i förtid säga upp detta. Denna bedömning har verifierats med externa jurister, som fått uppdraget att avge en s.k. second opinion i frågan.

En kvalitetssäkrad och fungerande biljettkontroll

Frågan om att kunna garantera en kvalitetssäkrad och fungerande biljettkontroll kan betraktas såväl i ett kortsiktigt som i ett långsiktigt perspektiv.

De medel som kortsiktigt finns till hands avser i första hand avtalsuppföljningen. SL utgår från att slarv inte förekommer i biljettkontrollverksamheten men förutsätter samtidigt att Securitas förebygger fel rapporteringen etc. så långt det är möjligt. Slumpmässiga fel uppkommer i alla verksamheter av olika skäl. För att minimera sådana fel har de förstärkta arbetsinstruktioner och rutiner som införs i biljettkontrollverksamheten väsentlig betydelse. SL kommer därför att noggrant följa upp även implementeringen och efterlevnaden i dessa delar under det sista avtalsåret.

På längre sikt finns andra möjligheter som sträcker sig bortom ren avtalsuppföljning. SL kan i dag inte genom kontroller verifiera utförandet av biljettkontrolluppdraget på ett helt tillfredsställande sätt. Detta förhållande skulle dock kunna åtgärdas genom att utnyttja de tekniska möjligheter som står till buds. En sådan möjlighet erbjuder s.k. multifunktionell avläsningsutrustning, och sådan utrustning bör vara ett krav i framtida uppdragsavtal om biljettkontrollverksamheten. En multifunktionell utrustning skall kunna hantera avläsning av alla accessbärare/biljetter, SMS-biljetter samt pappersbiljetter. Därmed skulle i princip samtliga kontroller kunna verifieras elektroniskt. Det bör noteras att ett sådant krav inte finns med i det nuvarande avtalet med Securitas.

SL återkommer till trafiknämnden för beslut om principiella frågor och upphandlingsstrategi innan förfrågningsunderlaget avseende biljettkontrollverksamheten fastställs.

Förslag till beslut

Trafiknämnden föreslås besluta

att anse skrivelsen besvarad

Madeleine Raukas
Verkställande direktör

Ragna Forslund
Trafikdirektör

Bilaga

Skrivelsen från (S) om en fungerande biljettkontroll

2011-11-22

Trafiknämnden

En fungerande biljettkontroll

Vid Trafiknämndens sammanträde i maj bad Socialdemokraterna om en redogörelse för avtalet om biljettkontroll med Securitas och dess efterlevnad. Bakgrunden var dels signaler från anställda själva kring brister i verksamheten och dels synpunkter från allmänheten om att biljettkontroll allt mer sällan förekommer utanför tunnelbanans centrala delar.

Vid sammanträdet i juni gav VD en kort redovisning av avtalet och Socialdemokraterna efterfrågade återigen en djupare analys då uppgifterna om stora brister i biljettkontrollen fortsatt att cirkulera.

Tyvärr togs inte uppgifterna om missförhållanden på allvar förrän media rapporterade om desamma. Då först inledde SL en revision.

Även om Deloittes revisionsrapport om biljettkontrollen håller sig på en relativt övergripande nivå visades att det fanns fog att känna oro. Att nästan 5000 för många kontroller rapporterats på en månad är anmärkningsvärt och någon rimlig förklaring till detta har inte Securitas kunnat redovisa. I kombination med uppgifter från anställda om att man uppmanas att överdriva antalet kontroller måste frågan naturligtvis utredas i grunden.

Ur skattebetalarnas perspektiv är det inte rimligt att vi nu bara blickar framåt, åtgärdar de mest akuta bristerna och låter Securitas driva vidare biljettkontrollen till utgången av 2012. De måste kunna lita på att biljettkontrollen fungerar och på att SL inte betalar för kontroller som kanske inte utförs.

Den 12 oktober skrev Trafiknämndens ordförande Christer Wennerholm att: "Revisorernas samtliga rekommendationer ska genomföras. Securitas får en månad på sig att genomföra rekommendationerna. Om detta inte är genomfört om en månad bör SL undersöka möjligheten att säga upp avtalet."

I dagsläget är alla åtgärder inte vidtagna och med den åtgärdsplan som Securitas redovisat är frågan om de kommer att vara åtgärdade i närtid.

Vi Socialdemokrater vill veta vad verkligen har hänt och vill ha svar på följande frågor:

2011-11-22

1. Är de nästan 5000 kontrollerna för mycket ett medvetet fusk eller uttryck för omfattande slarv?
2. Hur mycket slarv kan tolereras?
3. Hur länge har det pågått?
4. Kan Securitas bli återbetalningsskyldiga?
5. Har Securitas brutit mot rådande avtal?

Vi Socialdemokrater förutsätter att avtal kan sägas upp vid flagrant avtalsbrott.

Socialdemokraterna föreslår Trafiknämnden

att uppdra åt SL att besvara frågorna enligt ovan och snarast återkomma till nämnden med förslag till hur SL ska kunna garantera en kvalitetssäkrad och fungerande biljettkontroll.