

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-01-13
Version

Diarienummer
TN 2013-0668

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Ragna Forslund
08-686 1959

Trafiknämnden
2014-02-11, punkt 19

Svar på skrivelse (S) om Arriva, viten och avtalsuppföljning

Ärendebeskrivning

I en skrivelse om Arriva, viten och avtalsuppföljning daterad 12 november 2013 ställer socialdemokraterna följande frågor som besvaras nedan:

1. Vad är tvisten mellan Arriva och Trafikförvaltningen i vitesförhandlingarna i E20-avtalet?
2. Vilka juridiska möjligheter finns i E20-avtalet för operatören att förhandla om viten?
3. Hur väljs prispåslagets storlek utifrån värderad kvalitetsnivå, och varför är det svårt att se att bättre kvalitet kan ge tydligare utfall i upphandlingen?
4. Hur kan Trafiknämnden styra mot ökad resenärsnytta och lägre kostnader, samtidigt som högre kvalitet viktas mer i anbuden?
5. Vilken form av fördjupade och konkreta diskussioner för med entreprenörer om avslutade respektive kommande upphandlingars inriktningar och utfall?
6. Hur erbjuds arbetstagarrepresentanter och fackliga företrädare att medverka i diskussionen om de strategiska upphandlingsfrågorna?

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande 13 januari 2014

Förslag till beslut

Trafiknämnden föreslås besluta

att anse skrivelsen besvarad

Förvaltningens svar och motivering

Förhandlingar m.m.

I uppstarten av ett avtal är det många faktorer som bidrar till om trafikentreprenören lyckas eller inte. Trafikentreprenören är ansvarig för att leverera trafiken medan

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-01-13
VersionDiarienummer
TN 2013-0668
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

trafikförvaltningen har ett ansvar för att leverera strategisk infrastruktur som trafikentreprenören är beroende av för att kunna köra sin trafik. Arriva tog upp tidigt att en del av deras misslyckande berodde på brister avseende framför allt depå, IT och fordon. Under sådana förhållanden måste klargöras de olika ansvarsförhållandena och påverkansfaktorernas inbördes vikt innan rätt nivå på viten för nöjd kund och punktlighet till fullo kan tas ut. Förhandlingen är nu i slutfasen.

Så länge Trafikförvaltningen i viss utsträckning även är leverantör och trafikentreprenören dessutom inte har ensam rådighet över trafiksituationen eller eventuella förändringar i t.ex. lagkrav finns möjligheten att förhandla inom ramen för avtalen. En konstruktion som utslöt denna möjlighet skulle vara oskäligt dyrt att ingå för trafikförvaltningen.

Avtalet följs upp av trafikförvaltningen som alla andra trafikavtal, d.v.s. vi kräver och betalar för den leverans som är avtalad. Norrort hade en mycket skakig start, men siffrorna nu är tillfredställande. Punktligheten har varit över vitesnivån sedan mars. Nöjd kund-resultatet var vitesbelagt fram till och med maj men har sedan dessa varit över vitesnivån. Även utförd trafik har varit på godkända nivåer sedan mars.

Det är en ny affärsmodell i E20 men det är inte affärsmodellen som har styrt trafikstarten. Trafikförvaltningen gör nu analyser av de senaste trafikstarterna och hur dessa avtal styr mot trafiknämndens mål för att kunna undvika liknande misstag framöver.

Kvalitet och ekonomi

Prispåslag för kvalitetsnivåer i upphandlingar väljs utifrån vad som anses vara skäligt ur ett ekonomiskt perspektiv i området som handlas upp. I trafikförvaltningens moderna avtal får trafikentreprenören dessutom betalt i större omfattning utifrån vad de levererar antingen i rena kvalitetsincitament (som exempelvis Nöjd kund) alternativt i ett faktiskt resande (VBP – Verifierad Betalande Påstigande). Anledningen till att modellerna i de moderna avtalen skiljer sig åt är att områden och förutsättningar är olika i varje enskild affär samt att det sker en kontinuerlig utveckling både hos marknaden och inom trafikförvaltningen.

Genom att ge större friheter till trafikentreprenörer (gällande exempelvis bussflottan, lokal marknadsföring och trafikplanering) och fördela riskerna så att den part som är mest lämpad att hitta en för resenären attraktiv men också ekonomisk fördelaktig lösning tar ansvaret och risken kan trafikförvaltningen få effektivare avtal med bibehållen eller till och med ökad kvalitet. Avtalen från och med E19 (Nacka/Värmdö och Huddinge/Botkyrka/Söderort) och framåt har successivt ökat frihetsgraderna för trafikentreprenörerna. En mognadsprocess pågår i dessa avtal där trafikentreprenören och trafikförvaltningen måste hitta de nya rollerna som krävs för att kunna utveckla avtalen i önskad riktning.

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-01-13
Version

Diarienummer
TN 2013-0668
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Diskussioner om strategiska upphandlingsfrågor

Trafikförvaltningen har en löpande strategisk dialog med trafikentreprenörerna en gång per år i informationssyfte samt i dialogsyfte i viktiga frågor. Vidare har trafikförvaltningen kraftigt utökat sina dialoger med marknadens aktörer sedan trafikförvaltningens affärsstrategi beslutades av trafiknämnden i mars 2013. Dialog sker nu i alla steg i affärsprocessen.

I idé- och förstudier sker nu strategiska dialoger med både befintliga men även potentiella anbudsgivare för att berätta om den kommande upphandlingen, ställa frågor om inriktning, möjligheter i områden, kostnadsdrivande faktorer, ansvars- och riskfördelning, kommersiell trafik, etc. (s.k. SIU – Samråd Inför Upphandling alternativt i formen RFI – Request for Information).

Närmare inför upphandlingar träffar trafikförvaltningen alla möjliga och lämpliga trafikentreprenörer på marknaden återigen för att diskutera den inriktning som beslutats av trafiknämnden och mer detaljer inför upphandlingen. Processen har dessutom utökats så att det kan förekomma flera sittningar med respektive trafikentreprenör.

Efter tilldelningsbeslut bjuder trafikförvaltningen samtliga anbudsgivare, och i förekommande fall även potentiella anbudsgivare som av något skäl inte kvalificerades eller lämnade anbud, till återkopplingsmöten. Vid behov kan fler, fördjupade möten genomföras.

I förvaltningsdialogen hanteras också frågor angående tidigare upphandlingar.

Arbetstagarfrågor finns som en stående punkt på agendan på affärsmötena med trafikentreprenörer. Då förändringar sker i upphandlingsprocessen som kan påverka arbetstagare kan särskilda möten hållas med representanter för berörda förbund.

Som ett tillägg till detta i tidiga skeden har trafikförvaltningen påbörjat i och med Idéstudie Pendeltåg (E24) att föra dialog med berörda arbetstagarorganisationer redan i idé- eller förstudieskedet för att inhämta synpunkter i viktiga frågor. Detta är något som arbetstagarorganisationerna har varit positiva till.

Anders Lindström
Förvaltningschef

Ragna Forslund
Trafikdirektör

Bilaga

Skrivelsen av S) om Arriva, viten och avtalsuppföljning

2013-11-12

Trafiknämnden

 Trafikförvaltningen STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING	
2013 -11- 18	
Dnr: TN 2013-0668	
Ink: <input checked="" type="checkbox"/>	Utg: <input type="checkbox"/>

Om Arriva, viten och avtalsuppföljning

Trafikövertagandet för Arriva i Norrort var för att uttrycka det milt, inte lyckat. Det finns fortfarande en hel del synpunkter och funderingar kring hur det fungerar. Tekniken är inte helt tillförlitlig för att säkerställa avtalsuppföljning och motarbeta avarter inom avtalet såsom exempelvis kolonnkörning i lågtrafik. Avtalsuppföljning är också något som brustit tidigare och bland annat gett upphov till skarp revisionskritik. Självklart ska böter och viten betalas. Viten som över tid obetalda staplats på hög är oacceptabelt.

Avtalet med Arriva, E20, var det första incitamentsavtalet med 100 procent rörlig ersättning enligt VBP (verifierad betalande resenär). Det råder fortfarande osäkerhet över huruvida Arriva får betalt enligt VBP, eller per påstigande, då möjligheten att verifiera biljetter varierar. Graden av tillförlitlig restids- och störningsinformation, och därmed underlag för resegarantin är också oklar.

När Arriva i november 2011 vann den E20-upphandlingen var prisskillnaden 24 respektive 30 procent jämfört med andra anbud. Det är inte på något sätt bra och betryggande att olika anbudsgivare ser så olika på avtalens risker, kostnader och intäkter. När en aktör lägger ett påtagligt lägre pris så kan högre kvalitet inte avgöra utfallet. Kvaliteten presenteras oftast endast kvantifierad och möjligheten att ta ställning konsekvenserna i verksamheten är svår. Vid viktningen mellan pris och kvalitet är därför abstrakt och saknar i praktiken relevans.

Att en beställare eller en entreprenör blir kraftig "vinnare" eller "förlorare" är aldrig bra för någon part. Våra upphandlingar ska upplevas som seriösa, långsiktiga och ger rimlig riskfördelning. Priseracet nedåt påverkar förstås även personalens förutsättningar, trivsel och schemaläggning. Som beställare har vi ett ansvar att värna SL:s varumärke och attraktionskraft såväl gentemot resenärer, som entreprenörer och deras anställda. Att jobba inom SL-trafiken ska vara ett tryggt och stimulerande arbete där trivsel, kollektivavtal, rätt till heltid och inflytande över sitt arbete och sin arbetstid inte raderats ut till nostalgi. Vi behöver säkra kompetensförsörjning, samt se personalens trivsel och bemötande som en kvalitetsfråga även för resenärerna.

Det är beklagligt att den nya avtalsmodellen inte föregicks av någon politisk diskussion och formellt beslut. Inte heller hinner de olika avtalsmodellerna testas och utvär-

deras ordentligt innan det är dags att starta och fatta tilldelningsbeslut i kommande upphandlingar.

Vi ser att Trafikförvaltningen erbjuder hög kompetens inom upphandlingsområdet och är behjälpliga med information så snart vi önskar. De strategiska upphandlingsfrågorna måste dock ges ett större utrymme i den politiskt ansvariga Trafiknämnden. Vi kan inte ha en politisk majoritet som triumferande utdelar uttalanden om "revolutionerande trafikavtal" och sedan inte vill ta ansvar när trafiken inte fungerar.

Vi vill med anledning av detta få svar på följande frågor:

1. Vad är tvisten mellan Arriva och Trafikförvaltningen i vitesförhandlingarna i E20-avtalet?
2. Vilka juridiska möjligheter finns i E20-avtalet för operatören att förhandla om viten?
3. Hur väljs prispåslagets storlek utifrån värderad kvalitetsnivå, och varför är det svårt att se att bättre kvalitet kan ge tydligare utfall i upphandlingen?
4. Hur kan Trafiknämnden styra mot ökad resenärssnytta och lägre kostnader, samtidigt som högre kvalitet viktas mer i anbuden?
5. Vilken form av fördjupade och konkreta diskussioner förs med entreprenörer om avslutade respektive kommande upphandlingars inriktningar och utfall?
6. Hur erbjuds arbetstagarrepresentanter och fackliga företrädare att medverka i diskussionen om de strategiska upphandlingsfrågorna?