

Verksamhetsstyrning och ekonomi

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2016-04-06

Ärende/Dok. id.  
TN 2016-0365

Handläggare  
Håkan Nilsson  
08-686 1594  
Hakan.nilsson@sll.se

Trafiknämnden  
2016-05-31, punkt 15

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

## **Svar på skrivelse från (V) angående uppföljning av 2015 års verksamhet för trafiknämnden**

### **Ärendebeskrivning**

Vänsterpartiet har i skrivelse till trafiknämnden 2016-02-23 begärt att få svar på sju frågor om 2015 års verksamhet.

### **Beslutsunderlag**

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande, skrivelse från (V) angående uppföljning av 2015 års verksamhet för trafiknämnden, TN 2015-0074.

### **Förslag till beslut**

Trafiknämnden föreslås besluta

*att* anse skrivelsen besvarad.

### **Förvaltningens förslag och motivering**

#### **1. Bolagens årliga kundundersökningar ur ett jämställdhetsperspektiv?**

Trafikförvaltningen genomför löpande under året ombordundersökningar för land- och sjötrafiken i syfte att mäta resenärernas nöjdhet med kollektivtrafiken. I dessa undersökningar ingår kön som en bakgrundsvariabel vilket möjliggör analyser ur ett jämställdhetsperspektiv. I underlaget, som grundar sig på 130 000 enkäter årligen, går det att utläsa att skillnaderna generellt sett är små mellan män och kvinnor när det gäller nöjdheten totalt sett. I åldersgruppen 30-39 år är kvinnor något mer nöjda med kollektivtrafiken än män, medan män i åldersgruppen 60 år och äldre är något mer nöjda än kvinnor. I undersökningen finns det även ett frågeområde som berör trygghet. Totalt sett har andelen trygga i kollektivtrafiken ökat men skillnaden mellan män och kvinnor är påtaglig på samtliga trafikslag där kvinnor i större utsträckning än män känner sig otrygga. Detta gäller såväl ombord på fordonen samt när resenären går till eller från sin hållplats på kvällen eller nätter.

Utöver detta genomförs även kundundersökningar i samband med trafikförvaltningens olika pågående projekt och i dessa undersökningar ingår kön som en bakgrundsvariabel. Under 2015 genomfördes exempelvis kvantitativa undersökningar om synen på fuskäkning och reklam i kollektivtrafiken och i dessa fanns det följande signifikanta skillnader mellan män och kvinnor:

- Fler män än kvinnor tycker det är fel att fuskåka (81 procent jämfört med 73 procent)
- Kvinnor anser i högre grad att det kan vara ok att fuskåka ibland (22 procent jämfört med 18 procent)
- Fler män än kvinnor är positiva till kommersiell reklam i kollektivtrafiken (43 procent jämfört med 30 procent)

## **2. Den pågående implementeringen av ny riktlinje för Social hållbarhet?**

Riktlinjen för social hållbarhet togs fram under 2015 och implementeras fortlöpande i trafikförvaltningens olika studier och projekt. Trafikförvaltningens tidigare riktlinjer om jämställdhet och barnperspektivet har inkluderats i den nya riktlinjen. En rutin för hantering av avvikelser (gemensam för alla trafikförvaltningens riktlinjer) summerar inkomna synpunkter och bidrar till vidare utveckling av riktlinjen. Under 2016 genomförs obligatorisk utbildning om social hållbarhet för förvaltningens anställda. Trafikförvaltningen arbetar nu tillsammans med Västtrafik och Skånetrafiken för att ta fram branschgemensamma krav inom social hållbarhet med trafikförvaltningens riktlinje som grund.

## **3. Trafikförvaltningens könsfördelning uppdelat på olika chefsnivåer?**

Tabell. Könsfördelning per chefsnivå 2015.

Utfall år 2015	Kvinnor	Män	Totalt antal personer
Förvaltningschef	100 %	0 %	1
Avdelningschef	20 %	80 %	5
Sektionschef	50 %	50 %	28
Gruppchef	57 %	43 %	21
<b>Summa</b>	<b>51 %</b>	<b>49 %</b>	<b>55</b>

**4. Vad har det inneburit i kostnader för landstinget att driftstarten för Lidingöbanan och Roslagsbanan försenats, och att det varit problem med signalsystemet på tvärbanan Alvik–Solna?**

Lidingöbanan

Den försenade driftstarten hösten 2015 generade ökade kostnader i två delar. Dels i och med kompensation för fasta kostnader under förseningen till Stockholms Spårvägar och dels kostnad för busstrafik under förseningen och några veckor in på uppstartsperioden. Kompensationen till Stockholms Spårvägar uppgick till 9,7 miljoner kronor medan Keolis ersattes med 5,5 miljoner kronor.

Roslagsbanan

För Roslagsbanan ökade kostnaden med cirka 6 miljoner kronor eftersom bussersättningstrafik behövde förlängas en tid. Ersättningen till trafikoperatören beräknas på verifierad betalande passagerare (VBP), vilken innebär att referens till standardkostnad saknas.

Tvärbanan

På grund av förseningar med signalsystemet är trafiken begränsad på Solnagrenen och därför blir kostnaden per passagerare högre än beräknat. Referensmaterial för kostnadsberäkning saknas dock för Tvärbanan. När signalsystemet är sammankopplat i Alvik och genomgående trafik kan köras, kan det temporära avtalet gällande produktionsbaserad ersättning för Solnagrenen avslutas och VBP-ersättning tillämpas fullt ut, med kostnadsbesparingar relaterat till antal resenärer.

**5. Utvecklingen av intäkterna från utställda kontrollavgifter?**

För 2014 redovisas ett resultat på 14,5 miljoner kronor samt för år 2015 ett resultat på 24,6 miljoner kronor för inbetalda kontrollavgifter.

**6. Hur förvaltningen tänker gå vidare för att får svar frågorna om personer med funktionsnedsättning anser att den kommunikativa tillgängligheten till de tjänster som landstinget erbjuder har ökat och om de anser att deras möjligheter till engagemang och delaktighet i den demokratiska processen har ökat?**

Organisationerna för funktionshinderfrågor är delaktiga i förvaltningens så kallade resursgrupper för medverkan i arbetet med bland annat förbättrad trafikinformation, viseringsstolpar på tvärbanan samt framtagandet av en app för reseplanering, realtidsinformation och biljettköp. Det planeras nu för en särskild informationsinsats tillsammans med Synskadades Riksförbund, trafikförvaltningens kommunikationssektion och kommunikatörerna i projekten för att ytterligare förbättra trafikförvaltningens information gentemot resenärerna

i de olika kanalerna. Sedan årsskiftet genomförs på försök en ändrad struktur för trafikförvaltningens samverkansråd vilket har medfört en ökad frekvens för dessa möten. Genom den täta dialogen i resursgruppsmöten och samverkansråd får trafikförvaltningen fortlöpande en god bild av hur människor med funktionsnedsättning upplever den kommunikativa tillgängligheten samt hur väl deras möjligheter till engagemang och delaktighet utvecklas.

### **7. Hur förvaltningen ser på orsakerna till att andelen nöjda resenärer i särskild kollektivtrafik nu ligger fyra procentenheter under målets lägstanivå samt vilka åtgärder som kommer att vidtas för att uppnå målet?**

Antalet nöjda resenärer inom färdtjänstverksamheten minskar. Färdtjänsten använder för dessa kontroller funktionen ANBARO (BAROmetern för ANropsstyrd trafik) som är en undersökning som mäter resenärernas upplevda kvalitet på den senaste färdtjänst- eller sjukresan som genomförts. Funktionen är rikstäckande då flertalet regionala kollektivtrafikmyndigheter är med i undersökningen. Den hanteras genom branschorganisationen Svensk Kollektivtrafik.

I ANBARO framkommer att nöjdheten på resor minskar inom färdtjänst över hela landet. Det framgår att nöjdhet i storstäder generellt är lägre än på landsbygden. Nöjdheten i Stockholm är lägre i såväl allmän som särskild kollektivtrafik. Skillnaden på nöjdhet mellan Stockholm och övriga Sverige är generellt varje år cirka 6 procentenheter. Nedan visas 2011, 2013 och 2015.

Tabell. Utfall kundnöjdhet i Stockholm respektive övriga Sverige.

Utfall respektive år	2011	2013	2015
Stockholm	90 %	87 %	86 %
Övriga Sverige	96 %	92 %	92 %

Skälen till att nöjdheten inom färdtjänst sjunker är inte fullt möjliga att säkerställa. Uppmätta värden som svarstider och tidspassning är goda medan den upplevda nöjdheten minskar. I diskussioner vid olika branschmöten har det framkommit flera olika påverkande faktorer som exempelvis; förarbrist generellt i alla transportnäringar, hög personalomsättning, medialt nedskrivna yrkesroll, ensamarbete, skiftarbete, låglöneyrke, resenärer som inte är återkommande och kända i storstad.

Därtill sannolikt många resenärer som har en högre förväntan på färdtjänstens innehåll än den transporttjänst som färdtjänst enligt lag och definierad funktion förväntas vara. Det är därför sammantaget svårt att ange ett entydigt svar på utvecklingen. Det är sannolikt att resenärers förväntan och taxinäringens strukturella förändring inte går hand i hand.

Verksamhetsstyrning och ekonomi

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2016-04-06

Ärende/Dok. id.  
TN 2016-0365

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

**Vad trafikförvaltningen gör för att öka antalet nöjda resenärer**

I de upphandlingar som nyligen slutförts har särskilt vikt lagts på att följa upp och utveckla leverantörers utbildningsplan, organisation och förarinformation. Cirka 30 procent av förarkåren byts årligen ut. Målet har varit att få förare med större trygghet när de kommer ut i självständig trafik. Förstärkt årlig utbildning införs för att nå redan etablerade förare. För att lätta upp frågan om förarstöd och osäkerhet vid ensamarbete ska leverantörers trafikledning vara lättillgänglig och rätt bemannad. Funktion och utbildning gällande GPS-navigatorer förstärks och HLR-utbildning införs.

Trafikförvaltningens uppföljning av utbildningsfunktion fortsätter att vara prioriterad. En dialog sker också med leverantörerna för att de ska kunna ha en dialog med förare med erhållna kundklagomål, med syftet att om möjligt eliminera fel beroende på okunskaper. Sammantaget sker åtgärderna för att nå förare med nya förstärkta kunskaper för att driva i riktning för mer nöjda resenärer.

Caroline Ottosson  
Förvaltningschef

Håkan Nilsson  
Avdelningschef Verksamhetsstyrning  
och ekonomi

VÄNSTERPARTIET

## SKRIVELSE

2016-02-23

Ärende nr 9 (TN 2015-0074)

### Uppföljning av 2015 års verksamhet för trafiknämnden

Inledningsvis vill vi tacka trafikförvaltningen för ett mycket gediget underlag som gett möjlighet till uppföljande frågor.

Exempelvis skulle vi gärna ha sett att årsrapporten innehöll en mer detaljerad redogörelse under avsnitt 4.4 Produktion ur ett jämställdhetsperspektiv. Särskilt då det anges att bolagen gör årliga konsupplade kundundersökningar. Vänsterpartiet anser också att förvaltningen regelbundet bör redogöra för den pågående implementeringen av ny Riktlinje för social hållbarhet.

När det gäller jämställdhets- och mångfaldsarbetet internt på trafikförvaltningen, avsnitt 6.1.8, anges att 51 procent av cheferna är kvinnor. Här vill Vänsterpartiet se en finare uppdelning på chefsnivåer.

Kostnadsökningstakten för exempelvis köpt landtrafik låg betydligt högre än budget, avsnitt 5.1.2. Vi vill veta vad det inneburit i kostnader för landstinget, t ex avseende ersättningsbussar, att driftstarten för Lidingöbanan och Roslagsbanan försenats, och att det varit problem med signalsystemet på tvärbanan Alvik–Solna. Det kan också noteras att utöver eventuella kostnader för landstinget har detta naturligtvis medfört frustration bland resenärer och andra samhällsekonomiska förluster.

Vidare framgår av bilaga 4 till årsrapporten att utökad antal kontrollanter medfört fler utställda kontrollavgifter. Vänsterpartiet vill ha en redogörelse av hur intäkterna från kontrollavgifterna utvecklats.

När det gäller redovisningen av indikatorer inom ramen för SLL:s program för personer med funktionsnedsättning anser Vänsterpartiet att redovisningen av trafikförvaltningens svar är otillfredsställande. Svaren på fråga 3 och 4 under "Mål 2 kommunikativ tillgänglighet" besvarar inte frågorna om personer med funktionsnedsättning anser att den kommunikativa tillgängligheten till de tjänster som landstinget erbjuder har ökat eller om personer med funktionsnedsättning anser att deras möjligheter till engagemang och delaktighet i den demokratiska processen har ökat.

När det gäller andelen nöjda resenärer i särskild kollektivtrafik har denna andel minskat med en procentenhet och ligger nu fyra procentenheter under målets lägstanivå, avsnitt 3.1.2. Vi befarar att detta kan ha att göra med den ansträngda arbetssituationen för färdtjänstförarna. Vi skulle vilja ha förvaltningens reflektion kring detta.

Vi vill att trafikförvaltningen redogör för:

1. bolagens årliga kundundersökningar ur ett jämställdhetsperspektiv
2. den pågående implementeringen av ny riktlinje för Social hållbarhet
3. trafikförvaltningens könsfördelning uppdelat på olika chefsnivåer
4. vad det inneburit i kostnader för landstinget att driftstarten för Lidingöbanan och Roslagsbanan försenats, och att det varit problem med signalsystemet på tvärbanan Alvik–Solna
5. utvecklingen av intäkterna från utställda kontrollavgifter
6. hur förvaltningen tänker gå vidare för att få svar frågorna om personer med funktionsnedsättning anser att den kommunikativa tillgängligheten till de tjänster som landstinget erbjuder har ökat och om de anser att deras möjligheter till engagemang och delaktighet i den demokratiska processen har ökat
7. hur förvaltningen ser på orsakerna till att andelen nöjda resenärer i särskild kollektivtrafik nu ligger fyra procentenheter under målets lägstanivå samt vilka åtgärder som kommer att vidtas för att uppnå målet