

REVISIONSRAPPORT

Informationspromemoria

Hot, våld och skadegörelse inom kollektivtrafiken

- * SL bedriver ett ambitiöst arbete för att öka tryggheten inom kollektivtrafiken. Arbetet med trygghetsfrågor är dock fortfarande i sin linda, speciellt för trafikentreprenörerna.
- * För att motivera trafikentreprenörerna till en ökad satsning på trygghetsfrågor har incitament börjat utvecklas.
- * Ett utvecklingsarbete på trygghetsområdet har pågått inom SL sedan slutet av 1990-talet. För att öka tryggheten i kollektivtrafiken har åtgärder vidtagits i form av ny teknik, men även ändrat arbetssätt. Ytterligare åtgärder är planerade för att öka resenärernas och personalens trygghet.
- * Undersökning av resenärernas upplevda trygghet visar att 90 % av männen och 76 % av kvinnorna kände sig trygga på lokaltågen. För buss är motsvarande siffror 83 % av männen och 76 % av kvinnorna, för tunnelbanan 67 % av männen och 41 % av kvinnorna och för pendeltågen 66 % av männen och 37 % av kvinnorna som kände sig trygga. Otryggheten är dock större på väg till och från hållplatsen än under resan.
- * Återställandekostnaderna vid skadegörelse beräknas till 125 mkr för år 2004. Om indirekta kostnader i form av bl.a. väktare och material som tål klottersanering medräknas uppskattar konsulten kostnaden till ca 300 miljoner kronor årligen.
- * Ett system för registrering av händelser med avseende på hot och våld har utvecklats för tunnelbanan. SL förhandlar med Connex om att köpa systemet, så att det även kan användas av övriga entreprenörer. Rapporteringen bör därigenom bli mer enhetlig för hela kollektivtrafiken.

2005-02-22

Styrelsen för AB Storstockholms lokaltrafik

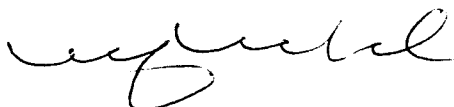
Informationspromemoria 43/2004: Hot, våld och skadegörelse inom kollektivtrafiken

Under hösten 2004 uppmärksammades ökat våld och incidenter riktade mot resenärer och personal. Mot denna bakgrund har genomförts en fördjupad granskning inför slutrevisionen av SL:s åtgärder utifrån hot, våld och skadegörelse inom kollektivtrafiken. Granskningen har haft karaktären av en övergripande sammanfattning av dagsläget.

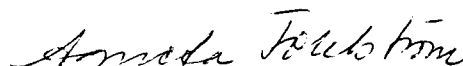
Revisorerna i revisorsgrupp III beslutade vid sammanträde den 22 februari 2005

- att överlämna informationspromemorian till styrelsen för AB Storstockholms lokaltrafik för kännedom och för yttrande senast den 17 maj 2005,
- att ta rapporten i beaktande samt följa upp granskningen i 2005 års revision samt
- att förklara paragrafen för omedelbart justerad.

Härmed överlämnas informationspromemorian.



Ulf Uebel
ordförande



Agneta Fohlström
sekreterare

HOT, VÅLD OCH SKADEGÖRELSE INOM KOLLEKTIVTRAFIKEN

1. Bakgrund och syfte

Enligt fullmäktiges målsättning ska de som reser med och arbetar i kollektivtrafiken känna sig trygga. Under hösten 2004 uppmärksammades ökat våld och incidenter riktade mot resenärer och personal, vilket framfördes i höstrapporten till landstingsfullmäktige. Mot denna bakgrund har genomförts en fördjupad granskning inför slutrevision av SL:s åtgärder utifrån hot, våld och skadegörelse inom kollektivtrafiken.

Granskningen har haft karaktären av en övergripande sammanfattning av dagsläget. Fokus har legat på hur SL och hur vissa av SL:s entreprenörer arbetar för att hantera olika slags vålds-, hot- och skadegörelseincidenter. Någon mer djupgående analys av incidenterna i de olika verksamheterna har inte gjorts.

2. Konsultens sammanfattande iakttagelser

Genomgången har skett med stöd av Ernst & Young och redovisas i sin helhet i bifogat PM. Konsulten anser att trygghetsfrågorna har fått ökad uppmärksamhet inom SL. Arbetet bedrivs mer målinriktat än tidigare med ökande krav på trafikentreprenörerna. Den begränsade granskningen har visat att SL bedriver ett ambitiöst arbete för att öka tryggheten inom kollektivtrafiken.

Under det senaste året har ett delvis nytt tänkande vuxit fram med en vision om ett större helhetsansvar hos trafikentreprenörerna och ett av SL samordnat arbete för hanteringen av trygghetsfrågorna inom de olika trafikslagen. I den nya strategin ingår ett utökat åtagande och helhetsansvar för entreprenörerna att arbeta för ökad trygghet. Det innebär större krav på trafikentreprenörerna att öka resurserna och kompetensen för att hantera trygghetsfrågor i den egna organisationen. För att motivera trafikentreprenörerna till en ökad satsning på trygghetsfrågor har incitament börjat utvecklas.

Ett utvecklingsarbete på trygghetsområdet har pågått inom SL sedan slutet av 1990-talet, då de första tunnelbanevagnarna med kameraövervakning beställdes. SL har i det nyligen initierade så kallade trygghetsprojektet samlat de planerade åtgärderna för att öka tryggheten i kollektivtrafiken. Åtgärderna är i form av ny teknik, men de innebär även ändrat arbetssätt. Ytterligare åtgärder är planerade för att öka resenärernas och personalens trygghet. Det gäller kameraövervakning, trygghetstelefoner, trygghetscentraler, överfallslarm, brandlarm m.m.

Arbetet med trygghetsfrågor är dock fortfarande i sin linda, speciellt för trafikentreprenörerna. Balansgången mellan ny teknik och personalåtgärder kan vara svår, liksom att avgöra om åtgärderna ökar säkerheten eller tryggheten.

3. Revisionskontorets synpunkter

Trafiksäkerheten har utvecklats under lång tid och en tradition finns inom kollektivtrafiken att ha kontroll över säkerheten, medan trygghetsfrågorna mer kommit i fokus under de senaste åren. Till säkerhetsfrågor inom kollektivtrafiken räknas kontroll av faror och brister inom trafiksystemen ofta av mer teknisk karaktär. Trygghet däremot är en subjektiv känsla grundad på individens tolkning av en situation och möjlighet att påverka händelseförloppet.

Sedan några år görs kundundersökningar regelbundet inom SL gällande upplevd kvalitet inom kollektivtrafiken. Hösten 2004 infördes nya frågor angående trygghet. Resenärer inom de olika trafiksystemen utfrågas bland annat om de känner sig trygga när de reser ensam på kvällar och/eller nätter. Resultatet visade att tryggheten upplevdes som störst på lokaltågen där 90 % av männen och 76 % av kvinnorna kände sig trygga, följt av buss (83 % män och 76 % kvinnor), tunnelbana (67 % män och 41 % kvinnor) och på pendeltågen kände sig 66 % män och 37 % kvinnor trygga. Otryggheten är större på väg till och från hållplatsen, än under resan. Endast 29 % av kvinnorna känner sig trygga på väg till eller från pendeltågsstationen.

Ett system för TrafikHändelseRegistrering (THR) har utvecklats för tunnelbanan. SL förhandlar med Connex om att köpa systemet, så att det även kan användas av övriga entreprenörer. Rapporteringen bör därigenom bli mer enhetlig för hela kollektivtrafiken. Av utdrag från registret framgår att hot och våld mot resenärer ökade i slutet av år 2004, medan våld mot personal minskat. Våld mot personal har dock under 2004 legat på en högre nivå än tidigare år.

Skadegörelse inom kollektivtrafiken är omfattande och kostnaderna för klotter och vandalisering ökar. Återställandekostnaderna vid skadegörelse beräknas till 125 mkr för år 2004. Om de indirekta kostnaderna för exempelvis väktare för egendomsskydd och investeringar i material som tål klottersanering medräknas uppskattar konsulten kostnaden till ca 300 miljoner kronor årligen.

Susanne Kangas
enhetschef

PM

**Hot, våld och skadegörelse
inom kollektivtrafiken
i Storstockholm**

Granskning utförd på
uppdrag av
Landstingsrevisorerna
2005-02-08

Lisbet Larsson

Innehållsförteckning

SAMMANFATTANDE ANALYS	I
1 Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Syfte, avgränsning och frågeställningar	2
1.3 Tillvägagångssätt/metod.....	2
2 Hur SL arbetar med trygghetsfrämjande åtgärder.....	3
2.1 Trygghet kontra säkerhet.....	3
2.2 Kundundersökningar av upplevd trygghet	3
2.3 Styrning och ansvar för trygghetsfrågor.....	4
2.4 Säkerhetsavdelningens arbete med trygghetsfrågor	4
2.5 SL:s strategier för ökad trygghet i kollektivtrafiken	6
2.6 SL:s åtgärder för att öka tryggheten.....	6
2.7 Trafikentreprenörernas åtgärder	9
2.8 Hot och våld mot resenärer	10
2.9 Hot och våld mot personal	10
2.10 Skadegörelse inom kollektivtrafiken.....	11
3 Granskning av trygghetsarbetet i tunnelbanan.....	11
3.1 Incitamentsavtalet med Connex	11
3.2 Trafikhändelsregistering av hot, våld och skadegörelseincidenter	12
3.3 Nyckeltal utifrån trafikhändelseregistret.....	13
3.4 Resenärernas upplevda trygghet i tunnelbanan.....	15
3.5 Otrygghet som ett arbetsmiljöproblem.....	16
3.6 Connex policy för omhändertagande vid svårare händelser	18
3.7 Connex åtgärder för att öka tryggheten.....	18

SAMMANFATTANDE ANALYS

På uppdrag av Landstingsrevisorerna har Ernst & Young genomfört en förstudie av SL:s åtgärder utifrån hot, våld och skadegörelse inom kollektivtrafiken i Storstockholm.

I PM:n ges en beskrivning av arbetet med trygghetsfrågor inom SL. En särskild granskning har gjorts av Connex som ett exempel på hur arbetet kan bedrivas av trafikentreprenörerna.

Trygghetsfrågorna har fått ökad uppmärksamhet inom SL under 2004 och ansvaret för dessa frågor har flyttats till Säkerhetsavdelningen. Arbetet bedrivs mer målinriktat än tidigare med ökande krav på trafikentreprenörerna. Sedan början av 2001 har kundundersökningar gjorts. Under 2002 och 2004 gjordes även särskilda enkätundersökning med avseende på upplevd trygghet vid resor med kollektivtrafiken. Incidenter av olika slag registreras i ett speciellt trafikhändelseregister av Connex, medan övriga trafikentreprenörer har mindre utvecklade registreringssystem. Tillsammans med återställandekostnader efter skadegörelse och enkätundersökningarna utgör dessa uppgifter underlag för analys för planerade åtgärder.

Under det senaste året har ett delvis nytt tänkande vuxit fram med en vision om ett större helhetsansvar hos trafikentreprenörerna och ett av SL samordnat arbete för hanteringen av trygghetsfrågorna inom de olika trafikslagen. I den nya strategin ingår ett utökat åtagande och helhetsansvar för entreprenörerna att arbeta för ökad trygghet. Det innebär större krav på trafikentreprenörerna att öka resurserna och kompetensen för att hantera trygghetsfrågor i den egna organisationen. För att motivera trafikentreprenörerna till en ökad satsning på trygghetsfrågor har incitament börjat utvecklas. Sedan 2004 har SL incitamentsavtal med Connex som innebär bonus om en viss andel trygga resenärerna kan konstateras vid uppföljningsmätningarna under året. Tydligare krav ställs också vid upphandlingar att trafikentreprenörerna ska ha realistiska handlingsprogram.

Ett utvecklingsarbete på trygghetsområdet har pågått inom SL sedan slutet av 1990-talet, då de första tunnelbanevagnarna med kameraövervakning beställdes. SL har i det nyligen initierade så kallade trygghetsprojektet samlat de planerade åtgärderna för att öka tryggheten i kollektivtrafiken. Åtgärderna är i form av ny teknik, men de innebär även ändrat arbetssätt. Följande nya åtgärder är planerade för att öka *resenärernas trygghet*:

- Fler kameror på stationer, i pendeltåg och på uppställningsplatser.
- Trygghetstelefonnummer och hjälptelefoner på tunnelbanestationerna för direktkontakt med SL.
- Trygghetscentraler med bemanning dygnet runt som styr väktarinsatser, sköter kameraövervakningen och tar emot samtal från resenärer.

För att öka *personalens trygghet* har:

- Tågbundna överfallslarm införts inom tunnelbanan.
- Försök med spårbedrädelarm görs inom tunnelbanan.
- Brandlarm installeras i tunnelbanan.

För att minska *skadegörelsen* byggs en skadegörelsedatabas upp för att komma åt förövarna.

SL har strategier och förslag till gemensamma lösningar med trafikentreprenörerna för att på sikt öka tryggheten för resenärer och personal samt minska skadegörelsen inom kollektivtrafiken. Utmaningen är att motivera trafikentreprenörerna att satsa mer resurser och kompetens på trygghetsarbetet, se trygghetsfrågorna i ett större perspektiv så att risken för suboptimering minskar och en anpassning sker av verksamheterna till de ökade kraven utan att det medför högre kostnader för SL. Arbetet med trygghetsfrågor är dock fortfarande i sin linda, speciellt för trafikentreprenörerna. Balansgången mellan ny teknik och personalåtgärder kan vara svår, liksom att avgöra om åtgärderna ökar säkerheten eller tryggheten.

Förstudien har visat att SL bedriver ett ambitiöst arbete för att öka tryggheten inom kollektivtrafiken. Det är dock svårt att mot bakgrund av denna begränsade genomgång avgöra om de befintliga och planerade åtgärder är tillräckliga för att öka resenärernas och personalens trygghet eller minska skadegörelsen. I syfte att bättre kunna avgöra i vilken utsträckning SL:s strategier svarar mot problemen och om åtgärderna är tillräckliga föreslås en utökad och fördjupad granskning. Granskningen torde också främja det fortsatta trygghetsarbetet för SL och deras trafikentreprenörer. Följande områden föreslås granskas.

- Alla större trafikavtal med vidhängande tilläggsavtal bör granskas utifrån hur de styr och uppmuntrar trafikentreprenörernas arbete för ökad trygghet och säkerhet för passagerare och anställda. Krav och incitament ställs i relation till problemens omfattning och natur. Även entreprenörernas arbetsmiljöarbete utifrån landstingets personalpolicy granskas. Möjligheten för en eventuell koppling mellan incitament och arbetsmiljöarbetet undersöks samtidigt.
- Bedöma om SL:s uppföljningsinformation ger möjlighet att bedöma entreprenörernas arbetssätt och resultat inom området trygghet och säkerhet.
- Bedöma hur trafikentreprenörer påverkas av ställda krav och incitament.

Den fördjupade granskningen möjliggör en bedömning av SL:s strategier och planerade åtgärder för att öka resenärernas och personalens trygghet samt minska skadegörelsen.

1 Inledning

1.1 Bakgrund

På uppdrag av landstingets revisorer har Ernst & Young genomfört en förstudie angående SL:s åtgärder utifrån hot, våld och skadegörelse incidenter inom kollektivtrafiken i Storstockholm.

I såväl massmedia som landstingsfullmäktige har det ökande våldet mot anställda och resenärer inom kollektivtrafiken i Storstockholm uppmärksamats på senare tid. Enligt samstämmiga uppgifter från olika håll har miljön inom kollektivtrafiken förändrats och de upplevda riskerna ökat. Exempelvis har antalet resenärer som blivit utsatta för hot eller våld fördubblats från 7 till 13 % mellan 1997 och 2002 enligt undersökning inom kollektivtrafiken i Göteborg¹. Storstockholms lokaltrafik (SL) anordnade den 25 november en gemensam manifestation tillsammans med entreprenörer, skyddsombud och fackföreningar mot det allt hårdare arbetsmiljöklimatet i *tunnelbanan* på fem knutpunkter i Stockholmstrafiken. Syftet var att ge resenärerna en tankeställare om hur personalen behandlas. Personalen utsätts dagligen för svordomar, oförsämdheter, kränkningar, hot och ibland våld. Enbart entreprenören Connex personal har under de tio första månaderna 2004 rapporterat att de utsatts för hot i 157 fall och våld i 117 fall². Statistik från 1997-2000³ visar att tunnelbanans gröna linje var den arbetsplats med flest rapporterade arbetsolyckor, framför allt våld eller hot om våld.

En speciell aspekt på arbetsmiljön för tunnelbanepersonal är de självmord som sker genom att någon hoppar ner på spåret framför ett tåg. Andra incidenter som har inträffat på bussar och pendeltåg är stenkastning, skottlossning och bråte på spåren. Dessa incidenter var under hösten 2004 i sådan omfattning att turerna i exempelvis Tensta samt mellan Västerhaninge och Nynäshamn ställdes in under några veckor, då det var farligt för såväl personal som passagerare att fortsätta trafiken. Rån och överfall av tågförare och busschaufförer vid ändhållplatser är ytterligare exempel på säkerhetsproblem som får allt fler att reagera.

Hot och våld som ett arbetsmiljöproblem för SL och SL:s trafikentreprenörer är en aspekt av problematiken, men även resenärernas trygghet och säkerhet. Resenärernas uppfattning om trygghet påverkar trafikentreprenörernas ersättning, som till en del baseras på kundupplevelser. Ju fler och nöjdare kunder desto högre blir ersättningen från SL. Hur resenären upplever sin resa med SL påverkas av ett flertal faktorer som exempelvis den sociala och fysiska miljön på hållplatserna och i fordonen. Det är viktigt att omgivningen är hel och ren dvs. inte nedklottrad eller förstörd genom skadegörelse, men också att inte bli utsatt för kränkande situationer och att få hjälp av personal vid behov.

Ovanstående beskrivning stämmer dåligt med SL:s uttalade målsättning att resenären aldrig ska behöva känna sig orolig för sin egen säkerhet eller med landstingsfullmäktiges mål att både de som reser och de som arbetar i kollektivtrafiken ska känna sig trygga. Landstingets revisorer har under året uppmärksammat våld och incidenter riktade mot resenärer och personal. Föreliggande rapport är en förstudie för att preliminärt beskriva om SL:s åtgärder på området är tillfredställande och ändamålsenliga. Granskningen har genomförts på ett sådant sätt att den främjar den aktuella verksamheten.

¹ Upplevd trygghet i kollektivtrafiken, Johansson & Wettermark, Chalmers tekniska högskolan, 2003.

² Enligt uppgift ur tunnelbanans trafikhandelsregistering (THR)

³ SEKO-magasinet mars 2003

1.2 Syfte, avgränsning och frågeställningar

Ernst & Young har tagit fram underlag till revisionen för bedömning av om SL har strategier som svarar mot aktuella problem och om vidtagna åtgärder är lämpliga. Förstudien har haft karaktären av en övergripande sammanfattning av dagsläget. Fokus har legat på hur SL och SL:s entreprenörer (Connex, Swebus, Citypendeln, Busslink och Roslagståg) arbetar för att hantera olika slags vålds-, hot- och skadegörelseincidenter. Någon mer djupgående analys av incidenterna i de olika verksamheterna har inte kunnat göras inom den aktuella förstudiens ram.

Den interna processen inom SL och trafikentreprenörerna gällande trygghetsfrågor har granskats. Vem som har ansvar för strategier, handlingsplaner och tillämpning på olika nivåer i verksamheterna har kartlagts, samt avvikelshanteringen vid olika typer av våld, hot om våld och skadegörelseincidenter. En bedömning har också gjorts av behovet av en fördjupad granskning. För att tydligare kunna följa hela processen från landstingsfullmäktiges och SL:s övergripande målsättningar till de konkreta situationerna där incidenterna inträffar har en av trafikentreprenörerna granskats närmare, Connex trafikverksamhet i tunnelbanan.

Den aktuella förstudien belyser SL:s hantering av problemen både ur ett personal- och resenärsperspektiv. Såväl den psykosociala som den fysiska miljöaspekten behandlas.

1.3 Tillvägagångssätt/metod

Material har insamlas genom intervjuer och dokumentgranskningar.

Intervjuerna har genomförts med ansvariga för trygghetsfrågor på SL:s säkerhetsavdelning, Connex Vd för verksamheten i tunnelbanan samt med fackliga företrädare och huvudskyddsombud i tunnelbanan.

Dokument som har granskats är styrdokument i form av relevanta mål och avtal, säkerhetsavdelningens uppdrag och verksamhetsplan, projektbeskrivningar, trygghetsprojektets uppdragsspecifikation, resultatet av kund- och trygghetsundersökningar, Connex handlingsprogram för omhändertagande vid svåra händelser, trafikhändelseregistreringar i tunnelbanan av hot, vålds- och skadegörelseincidenter, arbetsskadeanmälningar och exempel på förelägganden från arbetsmiljöinspektionen med mera.

2 Hur SL arbetar med trygghetsfrämjande åtgärder

2.1 Trygghet kontra säkerhet

Enligt statistiken är kollektivtrafiken ett säkert sätt att färdas med ett fåtal döda och skadade jämfört med övrig trafik⁴, men ändå avstår flera personer från att resa med kollektivtrafiken på grund av rädsla för hot eller våld. En undersökning i Norrköping visade att risken för att bli utsatt för besvär, hot eller våld påverkade resenärerna mer än risken för trafikolyckor, så att de hellre tog bilen istället för kollektivtrafiken⁵. En åtskillnad mellan säkerhet och trygghet är därför nödvändig för att öka förståelsen av vilka åtgärder som behöver vidtas för att minska problemen och öka den upplevda tryggheten i kollektivtrafiken.

Trafiksäkerheten har utvecklats under lång tid och en tradition finns inom kollektivtrafiken att ha kontroll över säkerheten, medan trygghetsfrågorna mer kommit i fokus under de senaste åren. Till säkerhetsfrågor inom kollektivtrafiken räknas kontroll av faror och brister inom trafiksystemen ofta av mer teknisk karaktär. Trygghet däremot är en subjektiv känsla grundad på individens tolkning av en situation och möjlighet att påverka händelseförloppet. Upplevelsen av otrygghet kan vara irrationell och känslan varierar mellan olika personer. Undersökningar har visat att kön, ålder, egen erfarenhet av ett visst transportsätt samt av olyckor och våldssituationer har betydelse⁶. Otrygghet kan utlösas både av faktorer i den fysiska miljön och andra personers beteende. En smutsig, sönderslagen eller nedklottrad hållplats kan väcka obehagskänslor, likväl som aggressivt beteende och drogpåverkade personer. Vid resor med kollektivtrafiken kan riskfyllda situationer uppstå på väg till och från hållplatser, vid en hållplats/station, ombord på fordonen och vid av- och påstigning samt vid olika tider på dygnet, under dagen, kvällen eller nattetid.

2.2 Kundundersökningar av upplevd trygghet

Sedan några år görs kundundersökningar regelbundet inom SL gällande upplevd kvalitet inom kollektivtrafiken. Den omfattar samtliga trafikslag och görs två gånger per år på uppdrag av Affärsområdet. I det större frågebatteriet finns några frågor som rör upplevd trygghet vid resan. Resenärer inom de olika trafiksystemen utfrågas bland annat om de känner sig trygga när de reser ensam på kvällar och/eller nätter. Resultatet visade att tryggheten upplevdes som störst på lokaltågen där 90 % av männen och 76 % av kvinnorna kände sig trygga, följt av buss (83 % män och 76 % kvinnor), tunnelbana (67 % män och 41 % kvinnor) och på pendeltågen kände sig 66 % män och 37 % kvinnor trygga. Tryggheten när man går till och från hållplatsen eller stationen på kvällar och helger är lägre än under resan vid all slags trafik. Den upplevda tryggheten ökar om man har sällskap.

⁴ Trafiksäkerhetsutvecklingen i Sverige fram till år 2001, VTI rapport 486, 2002.

⁵ Upplevd trygghet vid resor med kollektivtrafiken, Alm & Lindberg, VTI-meddelande 919-2002.

⁶ Perceived risk, feelings of safety and worry associated with travel modes, Alm & Lindberg, KFB-meddelande 2000:7.

2.3 Styrning och ansvar för trygghetsfrågor

En av huvuduppgifterna för Stockholms läns landsting är att tillhandahålla tjänster inom kollektivtrafik för invånarna i länet. Målet med verksamheterna är att förse alla invånare med dessa tjänster på ett effektivt, tryggt och rättvist sätt. För att fullfölja åtagandet har en tydlig organisation enligt beställar/utförarmodell utformats där SL lagt ut produktionen på företag. Styrsignalerna från landstingsfullmäktige återfinns i de övergripande målsättningarna, de generella och specifika ägardirektiven, samt i de av ägaren beslutade policys som bolagen och nämnderna ska följa, exempelvis landstingets personalpolicy.

Styrsignalerna från SL:s styrelse kan utläsas ur budget och verksamhetsplan, samt den strategiska planen. SL styr som beställare de operativa verksamheterna genom krav vid upphandlingar, avtal och avtalsuppföljningar. Strategin är att avtalen i ökad utsträckning inriktas på att göra entreprenörernas ersättning beroende av antalet nöjda resenärer och därmed skapa incitament för att stimulera entreprenörerna att förbättra kvalitén. För att träffade avtal ska få genomslag i verksamheten krävs en fungerande intern styrning hos respektive operatör. Tydliga beskrivningar av resurser och aktiviteter, samt en systematisk intern uppföljning behövs för kvalitetssäkring av verksamheterna. SL har i vissa fall sagt upp avtal då leverantörerna inte fullföljt sina avtalade förpliktelser.

Enligt Landstingsfullmäktiges mål ska såväl de som reser som de som arbetar i kollektivtrafiken känna sig trygga. SL har dessutom en uttalad målsättning att resenärerna aldrig ska behöva känna sig orolig för sin egen säkerhet, vilket bland annat kommuniceras till kunderna genom hemsidan ”en trygg och säker resa”. Ansvarfördelningen mellan SL och trafikoperatörerna kan beskrivas på följande sätt. SL har ett övergripande ansvar för verksamheterna och därmed resenärernas trygghet. De ansvarar för banor, fordon och hållplatser/stationer dvs. den fysiska miljön. Trafikentreprenörerna har ansvaret för driften av trafiken och stations servicen. De har därmed det direkta personal- och arbetsmiljöansvaret.

Trygghetsfrågorna har uppmärksammats i ökad utsträckning av SL:s ledning under 2004. Arbetet med en ny intern organisation har pågått vilket bland annat har medfört något förändrade uppgifter för vissa enheter. Inom SL har Affärsområdet tidigare haft det mesta ansvaret för åtgärder i trygghetsfrågor, men under det senaste året har ansvaret successivt flyttats över till Säkerhetsavdelningen. Beslut om detta fattades av Vd under våren och i juni informerade han organisationen om det. Ansvaret för trygghetsfrågor i stort samt egendomsskydd som väktare och skadegörelse som klotter har flyttats över, medan ansvaret för trafikantmiljö och värdar till viss del är kvar på Affärsområdet. Upphandling av ordningsvakter inklusive budgeten för detta förs över senare under året.

SL har möjlighet till styrning i den önskade riktningen gällande trygghetsfrågor genom krav vid upphandlingar på exempelvis handlingsprogram och i incitamentsavtal. Utförandet kontrolleras sedan genom uppföljande incitamentsmätningar och entreprenörerna belönas med extra ersättning om förväntningarna uppfylls alternativt drabbas av reducerad ersättning om åtaganden inte uppfylls. Incitamentsavtal finns idag enbart med Connex, inte med övriga trafikoperatörer.

2.4 Säkerhetsavdelningens arbete med trygghetsfrågor

Säkerhetsavdelningen är en särskild koncernstab direkt under Vd:n i SL:s nya organisationsstruktur. Avdelningen består av sju personer och har en budget på ca 100 miljoner. Avdel-

ningens interna organisation är något förändrad med olika ansvariga säkerhetsingenjörer för olika trafikslag och kommer att fungera fullt ut från och med mars 2005. Ansvaret för trygghetsfrågor och egendomsskydd kommer i framtiden att delas av två personer oberoende av trafikslag. Säkerhetsavdelningen har ett nära samarbete med övriga enheter inom SL, trafikentreprenörerna och externa samarbetsparter som exempelvis närpolisen och föreningen Lugna gatan.

Säkerhetsavdelningens arbete styrs av uppdraget som de fått av SL:s styrelse, vilket är att medverka till en i alla avseenden säker och trygg trafik samt utveckla, stödja och följa upp säkerhets- och trygghetsarbetet inom SL och hos SL:s samarbetspartners.

I uppdraget ingår bland annat följande trygghetsfrågor:

- Upprätta program för säkerhets- och trygghetsarbetet inom SL:s buss- och tågtrafik, samt informera internt om säkerhets- och trygghetsfrågor.
- Säkra genomförandet av säkerhets- och trygghetsprogrammen
- Utveckla, införa och svara för en SL Trygghetscentral
- Ansvara för och organisera resurser för skydd mot skadegörelse på SLs egendom
- Genomföra revision/uppföljning av SL:s verksamhet inklusive entreprenörer avseende säkerhet och trygghet.

Avdelningens har följande mål för 2005:

- Skalskydda fyra uppställningsplatser för pendeltåg.
- Kameraövervaka ytterligare ca 10 stationer i tunnelbanan.
- Installera brandlarm i tunnlar etapp 1.
- Förbättra upplevd trygghet kvällar och helger med 10% för kvinnliga resenärer i tunnelbana och pendeltåg.
- Revidera delar av Teknikenheten samt minst en spår- respektive bussentreprenör.
- Informera resenärerna via media om det faktiska trygghetsläget.
- Genomföra en undersökning i fokusgrupp avseende trygghetsfrågor.

I september 2004 var följande projekt prioriterade; brandlarm tunnlar, införa trygghetscentral, kameraövervakning, hastighetsanpassa buss och förbättrad målsägarhantering.

I säkerhetsavdelningens verksamhetsplan för 2005-2010 beskrivs följande strategier för att öka tryggheten:

- En ökad personell närvaro vid tidpunkter med högre andel otrygga resenärer
- Kameraövervakning med bildbevaring och larm i stationer, depåer m.fl. platser
- Fysiska trygghetsåtgärder i samband med stationsupprustningar
- Ett utökat samarbete med Närpolisen för bl.a. en ökad polisär närvaro i systemen
- Förbättrad uppföljning av upplevd trygghet genom utökade undersökningar bland resenärer och entreprenörsanställda.

I SL Infrateknik:s uppdragsspecifikation från i januari 2005 gällande det så kallade Trygghetsprojektet framgår följande ambition för år 2010:

- SL-trafiken upplevs som ett säkert och tryggt alternativ oavsett tid på dygnet.
- Anställda inom SL-trafiken känner full trygghet på arbetsplatsen.
- Kameraövervakningen i SL-trafiken är utbyggd i en omfattning som motsvarar behovet.
- Det finns fler synliga poliser i SL-trafiken, vilka gör snabbare och effektivare polisinsatser.
- Öka närvaron av synlig personal i SL-trafiken
- SL-anläggningar och pendeltåguppställningsplatser är skyddade.
- Skadegörelsen och antalet hot- och våldsituationer har reducerats till mindre än hälften av nivån vid utgången av 2004.
- SL har fått det organiserade tiggeriet att upphöra.
- Tillståndsgivningen av kameraövervakning är administrativt hanterbar.
- Skadegörelsen hanteras snabbt och effektivt av polis och åklagare.

2.5 SL:s strategier för ökad trygghet i kollektivtrafiken

”Upplevd trygghet är en kombination av frihet från olyckor, hot och våld och effekterna av bl a belysning, klotter och skadegörelse, kameraövervakning m m. Närvaro av synlig personal i SL-trafiken ökar känslan av trygghet väsentligt.” (Ur SL:s strategiska plattform under kapitlet ökad trygghet)

SL:s tidigare strategi för att öka tryggheten inom kollektivtrafiken kan beskrivas som händelse driven och säkerhetsinriktad dvs. efter allvarligare tillbud har en utredning gjorts och åtgärder initierats för att en liknande händelse inte ska behöva inträffa och få samma konsekvenser. Säkerheten har kommit i första hand medan frågan om upplevd trygghet har varit svårare att hantera. Lösningarna har ofta haft en teknisk inriktning som utveckling av olika varningssystem. I vissa fall har lösningarna medfört rutinändringar. Uppföljningar har som regel inte gjorts för att säkra kvalitén på åtgärderna eller de långvariga effekterna av dem. Något krav på samordnade lösningar mellan huvudmannen och trafikentreprenörerna har inte funnits.

Under det senaste året har ett delvis nytt tänkande vuxit fram med en vision om ett större helhetsansvar hos trafikentreprenörerna och ett av SL samordnat arbete för hanteringen av trygghetsfrågorna inom de olika trafikslagen. I den nya strategin ingår ett utökat åtagande och helhetsansvar för entreprenörerna att arbeta för ökad trygghet. Det innebär större krav på trafikentreprenörerna att öka resurserna och kompetensen för att hantera trygghetsfrågor i den egna organisationen. Metoderna och resurserna för uppföljningar av arbetet med att öka tryggheten bör samtidigt utvecklas. SL:s nya krav ställs i samband med uppsägningar av avtal. En risk finns dock att kraven på ökade investeringar för att öka tryggheten blir kostnadsdrivande.

Planerna på en ökad samordning av SL:s åtgärder i trygghetsfrågor har förankrats i ledningsgrupp och styrelse samt presenterats under hösten 2004 för trafikentreprenörerna, samarbetsparter som närpolisen och föreningen Lugna gatan, samt Regionstyrelsen och Landstingsstyrelsen. Under slutet av året har regelbundna möten hållits med trafikentreprenörerna, väktarbolagen, polis och SL för fortsatt dialog i trygghetsfrågor utifrån det dagliga samordningsansvaret. Särskilda möten har hållits mellan SL och trafikentreprenörerna gällande vad man vill åstadkomma med de nya kraven. Kontakter har tagits med samtliga aktuella väktarbolag, justitieministern och länspolismästaren för att komma vidare med sakfrågor som generella kameratillstånd, hantering och bortforsling av berusade personer, särskild resurs för hantering av skadegörelse på länskriminalen, specialåklagare för dessa ärenden och skadegörelseregister.

2.6 SL:s åtgärder för att öka tryggheten

Följande åtgärder har SL vidtagit för att öka tryggheten i kollektivtrafiken och, gemensamt med övriga intressenter, utveckla metoderna. Åtgärderna har reviderats och nya projekt har startat under 2004/2005.

Regelbundna möten där trygghetsfrågor tas upp

Säkerhetsavdelningen har månatliga säkerhetsmöten med trafikentreprenörerna och närpolisen där olika trygghetsfrågor följs upp. Affärsområdet har också månadsmöten med Connex, Tågiga, Infrateknik och Banproduktionen, då representanter från Säkerhetsavdelningen deltar.

Kameraövervakning i tunnelbanevagnar

Sedan 1998 har kameraövervakning funnits i de nya tunnelbanevagnar som levererats. Nu är 271 nya tunnelbanevagnar kameraövervakade och 50 tvåvagnsenheter på pendeltågen. Enligt de trygghetsundersökningar som gjorts är de flesta resenärer positiva till kameraövervakning.

Nya incitamentsavtal

Högre krav ställs på trafikentreprenörerna och leverantörerna vid upphandlingar. Sedan 2004 har Connex fått bonus baserat på resenärernas upplevda trygghet. Högre krav ställs också på entreprenörerna gällande avsatta resurser och kompetens i trygghetsfrågor vid upphandlingar eller förnyelse av avtal.

Enhetligt händelseregistreringssystem för alla trafikslag

Ett system för TrafikHändelseRegistrering (THR) har utvecklats för tunnelbanan. Trafikledarna matar in uppgifter i en databas om vad som hänt genom att ange en tresiffrig kod. Systemet ägs av Connex och omfattar förutom tunnelbanan även Tvär-, Nockeby- och Saltsjöbanan. Försök görs även i Råsta med att använda samma system för den busstrafik som drivs av Connex. SL:s säkerhetsavdelning har tillgång till databasen och kan göra utdrag. Förhandlingar förs om att köpa ut systemet så att det kan användas även för pendeltåg och annan spårtrafik samt bussar. Swebus busstrafik har ett eget system för händelseregistrering som är betydligt enklare, men inte lika informativt som Connex system. Citypendeln har ett enkelt excelbaserat händelseregistreringssystem. SL förhandlar just nu med Connex om att köpa loss systemet så att även övriga entreprenörer kan använda samma system. Rapporteringen blir därigenom enhetlig för alla trafikslag.

Klotterdatabas/förbättrad målsägarhantering

Projektet förbättrad målsägarhantering syftar till att utreda och anpassa rutiner för rapportering av skadegörelse och klotter från samtliga entreprenörer samt skapa en databas med alla skadegörelserapporter. Citypendeln har utvecklat en egen klotterdatabas och Connex har tagit fram ett eget förslag till klotterdatabas. Den nya gemensamma databasen kommer att ägas och administreras av SL och användas av samtliga entreprenörer fr.o.m. den 1 juli 2005.

Väktartjänst för egendomsskydd

För ändamålet finns 85 miljoner i säkerhetsavdelningens budget. Citypendeln har ett eget vaktbolag som sköter detta på pendeltågen. En ny upphandling av väktartjänster i tunnelbanan gjordes 2004 i samarbete med Connex. Två olika företag anlätades, Citypendelns bolag CSG på Röda linjen och Nordisk bevakningstjänst på övriga linjer. Avtalet är endast på ett år och en utvärdering görs efter nio månader. Swebuss har en gemensam väktartjänst med övriga bussbolag som samordnas av Busslink.

Lugna gatans verksamhet i tunnelbanan

Sedan en längre tid har SL ett avtal med föreningen Lugna gatan om att deras medlemmar ska uppehålla sig i tunnelbanan som värdar. En uppstyning av verksamheten har gjorts under 2004, efter att avtalet sagts upp och ett nytt tecknats. SL har ställt krav på vad som ska göras, var i tunnelbanan medlemmarna ska vara och hur åtagandena ska utföras. Ersättningen är sammanlagt cirka 11 miljoner per år.

Ordningsvärdar/ordningsvakter.

En ny upphandling genomfördes 2004 för ordningsvärdar. SL sade upp avtalet med Connex 2003, eftersom SL ansåg att Connex inte uppfyllde avtalet. Ett problem var att de så kallade "Connexvärdarna" inte hade några befogenheter att ingripa eller forsla bort personer. En ny upphandling har gjorts utifrån ett annat koncept. Den så kallade Oslomodellen tillämpas, dvs. väktarna är mer serviceinriktade, uppträder mer civilt och plockar exempelvis även upp skräp, men har ett ordningsvaktsförordnade. SL har här varit tydlig med vad som önskas och ordningsvärdarnas relation till resenärerna prioriteras. Som ordningsvakter ombord på tunnelbanevagnarna har Securitas anlåtats. De har ett treårsavtal. Bemanningen är dock ett problem, eftersom det innebär oregelbundna arbetstider endast några timmar per tillfälle. Tanken är att

en patrull ska finnas per tåg under kvällar och helger. Krav har ställts på ett arbetsupplägg liknande Citypendelns. Kostnaden är cirka 50 miljoner per år för ordningsvakter och -värdar.

Inom Citypendeln används ett upplägg som innebär att patrullerna åker i tåg mot varandra och därmed vid behov kan hjälpa varandra, samt att stationära grupper finns, men även mobila team. Ordningsvakterna inom Citypendeln kostar cirka 25 miljoner per år och egendoms-skyddet cirka 15 miljoner. Sedan en längre tid finns vakter på specifika platser nattetid som resurs för busstrafiken. Sedan januari 2005 kommer även en viss resurs att finnas dagtid vid ordningsproblem på buss. I samverkan med pendeltågstrafiken kommer en bilburen patrull för norra respektive södra Storstockholm bestående av fyra personer att kunna nyttjas. Trafikledningscentralerna finns kvar till och med halvårsskiftet 2005. Efter det ska ordningsvakternas insatser styras från den nya Trygghetscentralen.

Kameraövervakning på tunnelbanestationer på försök

För två år sedan ansökte SL, i samverkan med Connex, om att på försök få tillstånd att kameraövervaka två tunnelbanestationer, Zinkensdamm och Norsborg. Man fick tillstånd till kameraövervakning, men inte till bildbevaring. Efter överklagan till Länsrätten och Kammarrätten fick SL i början av 2004 rätt även till detta. Initialt kommer fem stationer att utrustas med kameror på försök, sedan tio stationer per år i fem år. Sammanlagt finns 50 underjords- och ändstationer. Kameraövervakning på pendeltåg finns med i planerna genom ett försök på Södra station. Dessutom kommer kameror att monteras upp i depåerna, där de inte är tillståndpliktiga. Planer finns att utrusta även bussar så småningom. I Göteborg finns kameror i såväl bussar som i lokaltåg och spårvagnar.

Hanteringen av bildmaterialet är kritiskt och tillståndet för bildbevaring har medgivits under förutsättning att enbart en person på säkerhetsavdelningen ser på materialet och att inspelningarna spelas över efter 18 timmar. SL har ansökt om att den tiden ska förlängas till 72 timmar, för att öka möjligheterna att använda materialet. Arbetet med att ta fram bevis inför åtal av gärningsmän genom bildgranskning har ökat väsentligt sedan SL fick tillstånd, liksom antalet fällande domar. År 2000 användes bildbevis från SL:s övervakningskameror i 13 fall av polisen, medan antalet 2004 var 197.

Kostnaden för hela projektet beräknas till cirka 40 miljoner. Syftet med kameraövervakningen (CCTV) är dels trygghetskapande, men även säkerhetskapande. Vid nödutrymning kan trafiken dirigeras på stationer där särskild nödutrymningsväg saknas, som Zinkensdams station.

Trygghetstelefon

Projektet innebär starten av en enhetlig tips och hjälptelefon för kollektivtrafikens resenärer. Allmänheten kommer att kunna ringa ett särskilt telefonnummer för att anmäla skadegörelse eller vid oro för att något ska hända på tåg eller station. En informationskampanj genomförs i början av 2005 för att sprida information om detta. Vid behov av akut hjälp kontaktas fortfarande 112 så att polis eller Räddningstjänst tillkallas.

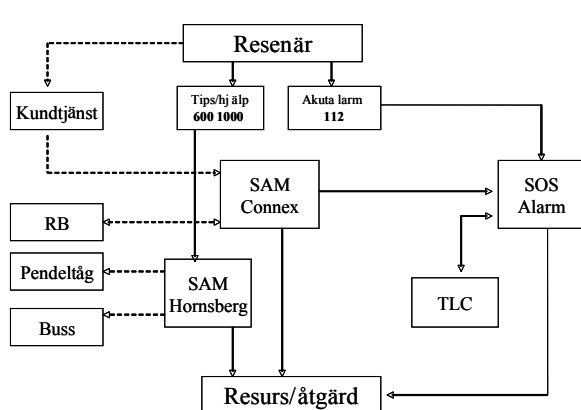
Help Point

Speciella direkttelefoner kopplade till Trygghetscentralen kommer att installeras på stationerna med början under 2005. Liknande system finns i Köpenhamn och London. En direkttelefon har installerats på försök på Zinkensdams station.

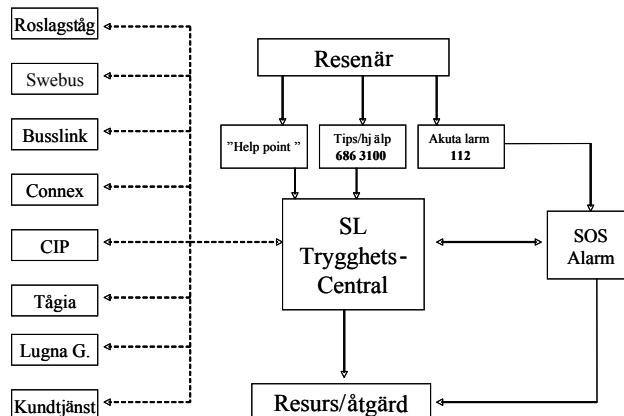
Trygghetscentraler

Under 2005 kommer nuvarande sambandscentraler att avvecklas och sammanföras i en ny Trygghetscentral i SL:s regi. Det innebär bemanning hela dygnet, ett centrum för kameraövervakning och intrångslarm som koordinerar och styr nyttjandet av väktar- och ordningsvaksresurser samt samtalsmottagning från trygghetstelefonnummer och HelpPoint. Under en övergångstid samordnar Connex nattrafiken i sambandscentralen i Västra skogen. I Hornsberg

sköter Citypendelns vaktbolag sambandscentralen för pendeltåg och bussar. Den nya trygghetscentralen beräknas kosta cirka åtta miljoner kronor i drift per år. Extrakostnaden är enbart två miljoner jämfört med kostnaden för de nuvarande sambandscentralerna.



Figur 1. Övergångslösning
Start januari 2005.



Figur 2. Permanentlösning
Planerad start juli 2005.

Spårbedrädelarm för tunnelbanan

Ett försök pågår i Bagarmossen med larm som aktiveras när någon beträder spåret. Systemet baseras på laseravkänning av området. Kameror har installerats för att kunna fastställa vad som utlöst larmet. Beräknad kostnad är sex miljoner för 10-15 av de mest utsatta stationerna.

Brandlarm i tunnlar

Ett försöksprojekt pågår i tunnelbanan vid Mariatorget, Zinkensdam och Hornstull med detektorer i tunnelarna. Det är beslutat och budgeterat att detta ska införas på alla tunnelsträckor inom tunnelbanan. Kostnad är ca 38 miljoner.

Hastighetsanpassning av buss

Planerat projekt som innebär att bussar förses med anordning som stryker gasen vid hastighet överstigande den tillåtna hastigheten eller informerar föraren om överträdelse auditivt och visuellt. Inga medel är anslagna för ändamålet, men vissa mindre prov av utrustning har gjorts.

2.7 Trafikentreprenörernas åtgärder

Trafikentreprenörerna har tagit till sig SL:s nya krav gällande trygghet och säkerhet och påbörjat utvecklandet av den egna organisationen. För att få ner kostnaderna för skadegörelse behövs dock incitament för att motivera trafikentreprenörerna att arbeta mer aktivt, exempelvis en del av vinsten.

Citypendeln anställde 2003 en polis för att utreda säkerhets- och trygghetsfrågor. Ett eget säkerhetsbolag har därefter startats kallat Community Security Group (CSG) som arbetar aktivt med att få ner kostnaderna för skadegörelse på ett i branschen nyskapande sätt. CSG har utvecklat en egen databas för identifiering av klottrare och dokumentation av skadegörelsen. Inom tunnelbanan har Connex under hösten 2004 anställt en trygghetschef som ska samordna och ansvara för trygghetsfrågor. Trygghetschefens roll har dock inte ännu blivit tydlig i organisationen. Nya väktarbolag har också upphandlats för såväl ordning i tågen som egendoms- skydd. Efter en arbetsmiljöinspektion, med efterföljande föreläggande, har tågbundet larm för förarna införts.

2.8 Hot och våld mot resenärer

Vid allvarligare händelser som rån, överfall eller personolyckor i kollektivtrafiken larmas polisen. Om det handlar om mindre incidenter, exempelvis störande uppträdande, skickar ledningscentralen en patrull med ordningsvakter.

Det finns troligen ett stort mörkertal då resenärer utsätts för hot om våld eller våld, eftersom anmälningar om detta inte insamlas, annat än som klagomål om någon ringt SL om detta. Trafikentreprenörerna får då i uppdrag att göra en undersökning. De grövsta fallen blir troligen polisanmälda. Personolyckor med personer som hamnat under tunnelbanetåg förekommer. De två mest drabbade personkategorierna i tunnelbanan vid fall i exempelvis rulltrappor är gamla och berusade. För att få fram den här typen av information måste en genomgång göras av noteringar kring ärendena. Det kan inte fås fram genom koderna i Connex händelseregister.

Incidenter där personal varit inblandade registreras som en trafikhändelse i det interna register för respektive trafikslag. Det är dock stora skillnader i vanan och sättet att registrera händelser i de olika trafikslagen.

2.9 Hot och våld mot personal

Inom tunnelbanan har många händelser registrerats med avseende på hot och våld mot såväl spärripersonal som förare och resenärer. En utsatt grupp är också färdbeviskontrollanter som drabbats i ökad utsträckning sedan SL intäktssäkring startade och avtalet med Connex om stationspersonalens uppgifter ändrades och så kallad slutna spärmlinje började tillämpas. Tidigare skulle ett visst antal timmar göras med kontroller vid inpassering genom spärrarna. Nu får Connex på försök intäkterna, vilket har gjort att arbetssättet har ändrats så att kontrollerna nu även görs vid utpassering. Under år 2003 gjordes cirka 22 000 kontroller för att 2004 ha ökat till 44 000.

Vid en genomgång av ärenden i trafikhändelseregistret har det visat sig att färdbeviskontrollanterna utsätts för mycket knuffar och sparkar. Vid spärrkontrollerna deltar ordningsvakter eller närpolis om sådana finns att tillgå. Enligt uppgift fanns tidigare 150 tunnelbanepolis mot dagens 33 samt 28 ordningsvaktspatruller mot dagens 10-12 patruller. Kassahanteringen är också ett problem inom Connex då rånrisken ökar för personalen speciellt vid transporten av kassan till och från stationen. Personalen har inget larm och transporterar ofta ensam kassan, även då den överstiger gränsen på 13 000 kronor. Efter en allvarlig incident i Hallonbergen 2001 löstes problemet genom att Connex stod för personaltransporten av den kassaansvarige med dygnets första tåget till den aktuella stationen. Andra händelser som inträffat visar också stationspersonalens utsatthet. Ett exempel är ett våldtäktsförsök nyligen mot en kvinnlig spärrvakt, vilket lett till en arbetsmiljöinspektion på arbetsplatsen.

Inom busstrafiken är förarna den utsatta gruppen. Problemens omfattning är svårare att uppskatta, då mörkertalet troligen är stort och det inte finns någon tradition att registrera händelser. I pendeltågen är förarna väl skyddade, medan konduktörerna är mer utsatta. Allvarligare incidenter rapporteras till Arbetsmiljöverket. Arbetsskadeanmälningar kan dessutom göras av den drabbade.

2.10 Skadegörelse inom kollektivtrafiken

Skadegörelse inom kollektivtrafiken är omfattande och kostnaderna för klotter och vandalisering ökar. Enligt uppgift från säkerhetsavdelningen har klottrarna blivit aggressivare under det senaste året. Klottrarna drar exempelvis i nödbromsen och hotar personalen för att kunna klottra. Att aktionerna är planerade i förväg framgår på de speciella hemsidor som klottrarna använder för att samordna och dokumentera verksamheten. Utöver klottret är glaskross den vanligaste skadegörelsen.

SL gör regelbundet sammanställningar av återställandekostnaderna vid skadegörelse. Den totala kostnaden för att återställa stationer och fordon har varierat men totalt sett ökat under de senaste fyra åren från drygt 100 miljoner kronor årligen till 125 miljoner kr. Om de indirekta kostnaderna för exempelvis väktare för egendomsskydd och investeringar i material som tål klottersanering medräknas blir kostnaderna betydligt större, uppskattningsvis drygt 300 miljoner kronor årligen.

	2000	2001	2002	2003	2004	Förändring 2003/2004	
						milj. kr	procent
Totalt	101,6	98,7	93,5	112,8	125,3	12,5	11%
<i>klotter</i>	39,8	37,0	52,5	62,6	63,1	0,5	1%
<i>vandalisering</i>	15,8	20,1	26,7	46,4	61,9	15,4	33%
<i>övrigt</i>	46,1	41,6	14,3	3,8	0,3	- 3,5	- 93%
Tunnelbana	49,0	45,1	44,1	50,2	54,2	4,0	8%
Pendeltåg	19,6	19,8	21,2	25,2	28,6	3,4	14%
Lokaltåg	3,0	8,3	5,5	4,7	2,5	- 2,3	- 48%
Buss	27,8	22,3	19,3	30,0	34,0	4,0	13%
Övrigt	2,3	3,3	3,4	2,7	5,9	3,3	122%

Tabell 1. Återställandekostnader för klotter och vandalisering inom SL-trafiken 2000-2004 i miljoner kronor.

SL:s kostnader för återställande av stationer och fordon i ursprungligt skick efter klotter och vandalisering ökade mellan åren 2002 och 2003 med 21 % samt mellan 2003 och 2004 med 11 %. 2004 var totalkostnaden cirka 125 miljoner kronor. Kostnaden för återställande efter vandalisering nästan fördubblades från 27 till 46 miljoner kronor mellan 2002 och 2003.

3 Granskning av trygghetsarbetet i tunnelbanan

Av trafikentreprenörerna har endast Connex incitamentsavtal med avseende på kundtrygghet. Connex har också kommit längst när det gäller trafikhandelsregistrering. Connex tog år 1999 över driften av trafiken och stationsservicen i tunnelbanan. Trafikavtalet löper till 2009.

3.1 Incitamentsavtalet med Connex

SL och Connex träffade i november 2002 ett ramavtal avseende genomförandet av incitamentssystem för Connex trafikavtal och stationsserviceavtal. Med stöd av ramavtalet upprättas ettåriga incitamentsavtal. Syftet med avtalet är att skapa ett incitament för Connex att förbättra den upplevda tryggheten kvällstid i tunnelbanan, så att andelen nöjda kunder i tunnelbanan ökar. Under 2004 kopplades resultatet av nöjdhetsundersökningar till ett ekonomiskt incitament. Bonus utgår om andelen kunder som känner sig trygga överstiger utgångsnivån vid basmätningen utifrån en fast ersättningsmodell. Mätningarna grundar sig på antalet rese-

närer som instämmer i påståendet: ”Jag känner mig trygg när jag reser med tunnelbanan på kvällar och/eller nätter på vardagar respektive helger”. Vid basmätningen i juni 2004 fastställdes utgångsvärdena till 59 % trygga kunder vardagar och 61 % trygga kunder fredag och lördag.

Om antalet trygga kunder under vardagar överstiger 65 % får Connex en viss bonus, beloppet ökar sedan stegvis tills andelen trygga kunder är 75 % då Connex ersättning blir maximal. Andelen trygga kunder måste under helger överstiga 66 % för att Connex ska få bonus. Stegen och maxbeloppet i ersättningsmodellen är desamma som för vardagar. Connex fick totalt ungefär 70 % av den maximala bonusen 2004, då mätningarna i december visade att 68 % av resenärerna var trygga under vardagskvällar och 66 % under kvällarna på helger. Ökningen från basmätningen i juni var 9 % under vardagar och 5 % under helger. Ett nytt ettårigt incitamentsavtal har träffats för 2005 där det totala maximalbeloppet mer än halverats.

Andra incitamentsavtal finns mellan SL och Connex gällande exempelvis kundernas upplevelse av ”personalens servicevilja” och ”tunnelbanan som helhet”. Mätningar av dessa görs genom kundundersökningar och mystery shopping. ”Klotter” ingår som en del av bedömningen av ersättningen för stations- och vagnstädningen. Enligt ”avtalet om tunnelbanevärdar” mellan SL och Connex görs avdrag om värdar inte varit synliga vid kontroll på avtalade turer och giltigt förfall saknas.

3.2 Trafikhändelsregistrering av hot, våld och skadegörelseincidenter

Inom tunnelbanan finns en tradition att händelser ska registreras. Ett system för detta har utarbetats och använts under lång tid. Den kallas för trafikhändelseregistrering (THR) och innebär att alla incidenter som händer får en tresiffrig kod och registreras fortlöpande i en databas av tjänstgörande trafikledare. Syftet är att kartlägga var och vilka risker som finns och få fram säkerhetsbrister. Koderna beskriver tekniska fel väl, men är inte anpassat för att exempelvis få fram trygghetsaspekterna på ett nyanserat sätt. De koder som beskriver hot, våld och skadegörelsehändelser är i huvudsak koderna under rubrikerna 5 för ordning, 6 för skadegörelse och 7 för personolyckor. Gällande ordning registreras hot och våld mot intern och extern personal, bråk, missbrukare, sovande personer samt ordningsproblem. Utifrån systemet kan inget sägas om allvarlighetsgraden i incidenten eller vilka konsekvenserna har blivit. För att få veta mer om vad som hänt måste en genomgång göras av noteringar kring varje ärende.

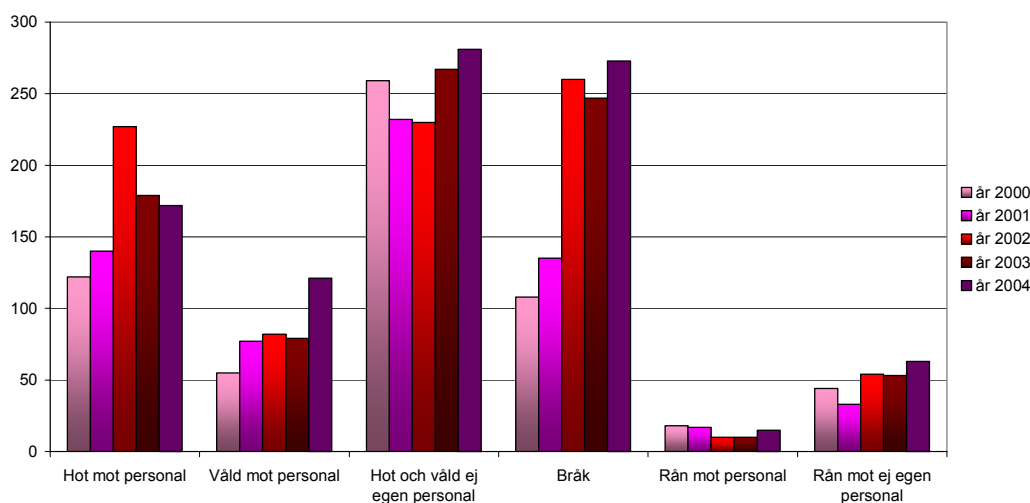
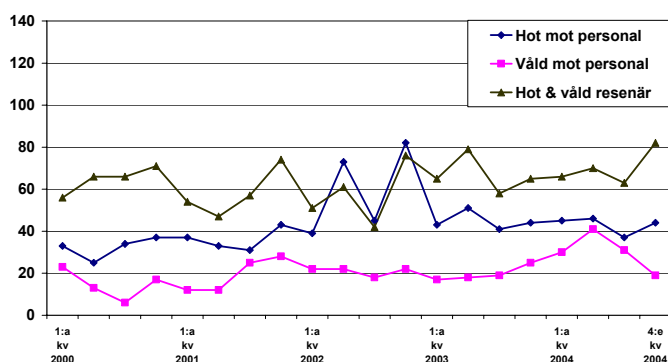


Diagram 1. Ordningshändelser i Tunnelbanan år 2000-2004, kategorikod 51-54, samt 570-571.

Underrubrikerna gällande skadegörelse är skadegörelse tåg, klotter tåg, glaskross tåg, skadegörelse station/hållplats, klotter station/hållplats, glaskross station/hållplats och skadegörelse. Gällande personolyckor registreras framförhopp, person påkörd, personolycka tåg, personolycka station/hållplats, arbetsplatsolycka och tillbud personolycka.

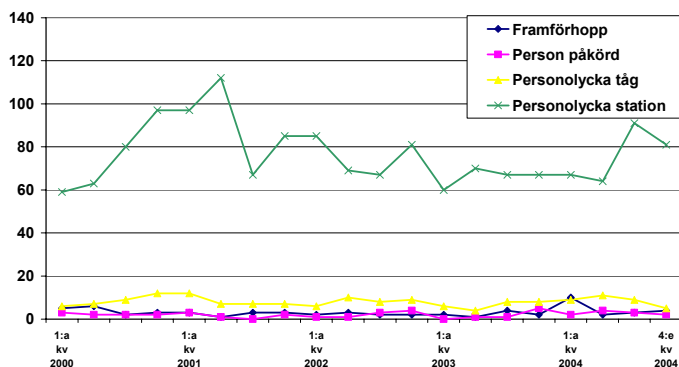
3.3 Nyckeltal utifrån trafikhändelseregistret

Under hösten 2004 beslutades i SL:s styrelse att ett antal utvalda nyckeltal för tunnelbanan fortlöpande skulle följas via månatliga rapporter i ledningsgruppen. Utdrag görs därför regelbundet av Säkerhetsavdelningen ur Connex trafikhändelseregister för följande nyckeltal.



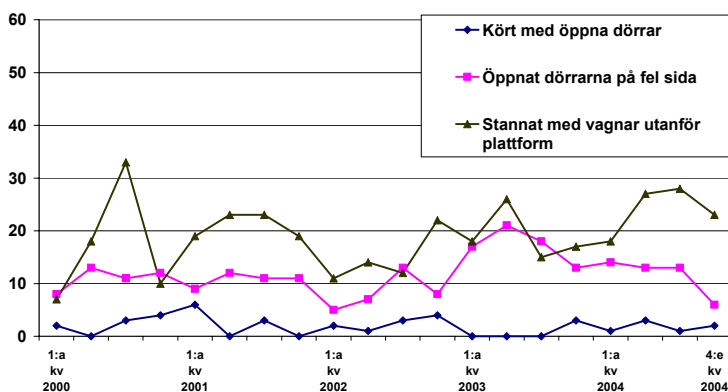
Hot och våld mot resenär har ökat i slutet av året, medan våld mot personal har minskat. Våld mot personal har dock under 2004 legat på en något högre nivå än tidigare.

Diagram 2. Ordning i tunnelbanan, utvecklingen 2000-2004 enligt THR.



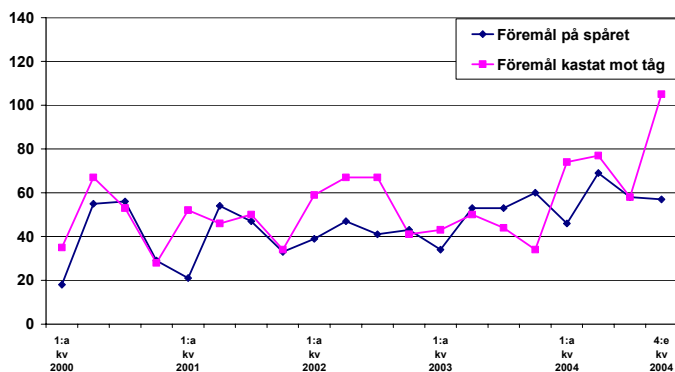
Det sker flest personolyckor på stationsområdet, där 80 olyckor inträffade under fjärde kvartalet 2004. Under samma tid var antalet framförhopp, påkörda personer och personolyckor på tågen totalt under tjugo.

Diagram 3. Personolyckor i tunnelbanan, utvecklingen 2000-2004 enligt THR.



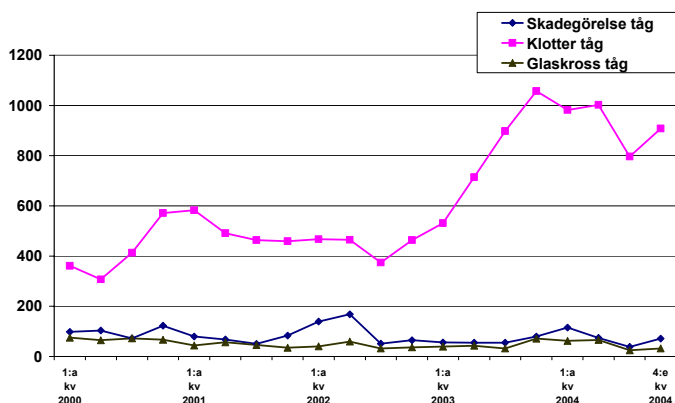
Den vanligaste dörrhändelsen är att föraren stannat tåget med vagnar utanför plattformen.

Diagram 4. Dörrhändelser i tunnelbanan, utvecklingen 2000-2004 enligt THR.



Både antalet föremål kastat mot tåg och föremål på spåret har ökat i slutet av 2004.

Diagram 5. Sabotage i tunnelbanan, utvecklingen 2000-2004 enligt THR.



Klottedet på tåg har sedan 2002 fördubblats från cirka 500 till 1000 incidenter under varje kvartal.

Diagram 6. Skadegörelse i tunnelbanan, utvecklingen 2000-2004 enligt THR.

3.4 Resenärernas upplevda trygghet i tunnelbanan

På uppdrag av SL har trygghetsundersökningar genomförts i tunnelbanan 2002 och 2004. Drygt 500-600 personer har besvarat ca 50 frågor vid en telefonintervju. Ett trygghetsindex har utarbetades utifrån resultaten som beskriver de tillfrågade resenärernas upplevda trygghet i tunnelbanan.⁷ Indexet kan användas för att jämföra tryggheten inom olika slags trafik och över tid. Ju högre indextal desto högre trygghet upplever resenären. För samtliga resenärer var indexet 390. Kvinnors trygghetsindex var 320 medan männens 490. Skillnaden mellan könen var genomgående i materialet. Speciellt visar kvinnor större oro vid tomma och ödsliga tåg eller perronger.

I maj 2004 upprepades undersökningen och resultatet visade att tryggheten minskat överlag sedan 2002. Trygghetsindexet hade sjunkit till 335 på totalnivå. För kvinnor hade det sjunkit till 270 och för män till 455. Ödslighet och andra resenärer är de faktorer som påverkar tryggheten mest. Kvinnor påverkas av fler faktorer än män som exempelvis den fysiska miljön. Resultatet visar som tidigare att de som åker ofta upplever en större trygghet än de som åker sällan. Likaså upplever de som inte råkat ut för något en större trygghet än övriga.

Generellt sett har trygghetsindexet sjunkit för alla linjer utom grön linje västerut, där indexet ökat från 370 till 390. Blå linje visar den största förändringen från ett indextal på 445 till 285. Utifrån undersökningen har konsultföretaget som gjort undersökningen dragit slutsatsen att tunnelbanan bör fokusera mer på att öka personalstyrkan i tunnelbanesystemet för att öka tryggheten och därigenom påverka flera av faktorerna.

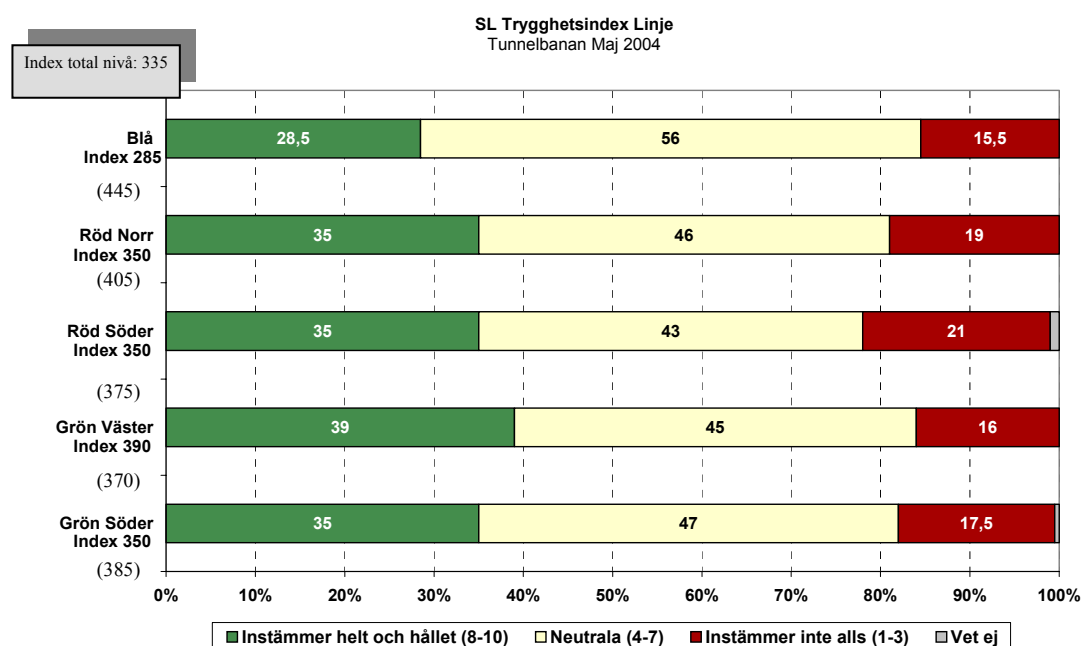


Diagram 7. Trygghetsindex för olika linjer 2004 och 2002.

⁷ Indexvärdet är detsamma som medelvärdet av andelen som instämmer med två påståenden om en upplevd känsla av trygghet vid resor med tunnelbanan multiplicerat med 10.

Under 2004 genomfördes dessutom fyra incitamentsmätningar gällande tryggheten inom tunnelbanan under kvällar och nätter, utifrån trafikavtalet med Connex, med hjälp av enkätundersökningar till cirka 1000 personer. Basmätningen gjordes i juni, följt av mätningar i augusti, oktober och december. Frågor som ställdes till resenärerna utöver bakgrundsdata var om man känner sig trygg när man reser med tunnelbanan på kvällar, nätter och helger, samt om man har sett väktare ombord på tåget. Resultatet i juni visade något lägre upplevd trygghet under kvällar och nätter vardagarna än vid de senare mätningarna. Tryggheten under kvällar och nätter på helgerna upplevdes i december som något högre än vid de andra mätningarna.

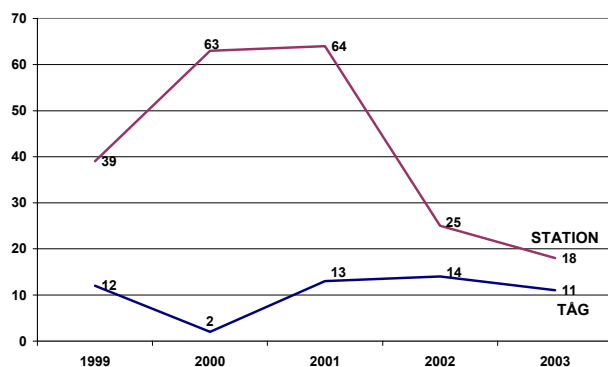
3.5 Otrygghet som ett arbetsmiljöproblem

Risken för hot och våld är också en viktig arbetsmiljöfråga för trafikentreprenörerna. Personalens arbetsmiljö och resenärernas upplevda trygghet är nära sammankopplade, då trygg personal förmedlar trygghet genom sitt agerande till resenärerna. Hot och våld, rån, olika typer av bussolyckor, person under tåg och tillbud med obehöriga på spårområdet är några arbetsmiljöproblem inom exempelvis Connex.

Arbets-skador anmäls av den drabbade till arbetsledaren. Dessutom har trafikledarna skyldighet att rapportera allvarligare incidenter till Arbetsmiljöverket direkt efter att något har inträffat. Utöver detta har Arbetsmiljöinspektionen besökt olika arbetsplatser i tunnelbanan vid ett flertal tillfällen. Under 2003 genomfördes den första systemtillsynen av Arbetsmiljöverket.

Arbetsmiljöverket har under åren lämnat förelägganden till Connex som arbetsgivare om åtgärder som måste vidtas för att förbättra arbetsförhållandena. Ett aktuellt exempel som kan bli ett förelägganden för Connex efter ett besök i september 2004 på Berghamra T-banestation med anledning av ett rån. Brister i arbetsmiljön uppmärksammades som arbetsgivaren måste avhjälpa. Det påpekades att samlad dokumentation av riskbedömningar för hot och våld vid hantering av kontanter och rabatthäften saknades. Kraven baserades på Arbetarskyddsstyrelsens föreskrifter om hot och våld i arbetsmiljön (AFS 1993:2) och föreskrifterna om systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1). Om brister framkommer i säkerhet i förhållande till kraven i Arbetarskyddsstyrelsens föreskrifter ska åtgärder vidtas för att undanröja dessa. Skriftliga säkerhetsrutiner ska också finnas för de arbeten där det finns risk för våld eller hot om våld och personalen ska få kunskap om rutinerna. Dessutom ska en skriftlig uppgiftsfördelning finnas. Sedan besöket i september har en skriftväxling skett mellan Arbetsmiljöinspektionen och Connex. Arbetsmiljöinspektion kommer att genomföra en ny inspektion i mars med avseende på hot och våld i tunnelbanan.

Tågförarnas skyddsombud beordrade skyddsstopp i verksamheten 2003 på grund av riskerna för förarna. De krävde ordningsvakter på ändstationerna som följde förarna vid tågbyte samt personliga larm. Connex har nu infört tågburna larm, dvs. ett larm per tåg. Samverkansavtalet mellan Connex och facken har dessutom varit uppsagt sedan 2003. Under 2004 har personalens arbetsmiljö och det hårdnande arbetsklimatet kommit allt mer i fokus. Skyddsombuden tog i november initiativ till en manifestation mot det allt hårdare arbetsklimatet i tunnelbanan tillsammans med arbetsgivaren och fackförbunden. Den enda påverkansmöjlighet som skyddsombuden upplever att de har gentemot arbetsgivaren i trygghetsfrågor är att vända sig till Arbetsmiljöinspektionen.



	1999	2000	2001	2002	2003
Totalt samtliga	221	169	199	131	98
däruv: Tåg	153	75	87	76	65
Station	68	94	112	55	33
Endast hot och våld	51	65	77	39	29
däruv: Tåg	12	2	13	14	11
Station	39	63	64	25	18
Ej hot och våld	170	104	122	92	69
däruv: Tåg	141	73	74	62	54
Station	29	31	48	30	15

Tabell 2. Arbetsskadeanmälningar Connex 1999-2003

Diagram 8. Anmälda arbetsskador Connex 1999-2003, endast hot och våld.

Arbetsskadeanmälningarna har minskat 2002 och 2003. Mörkertalet är dock troligen stort, då det framgår av trafikhandelsregistret att enbart antalet incidenter avseende våld mot personal var dubbelt så många som arbetsskadeanmälningarna under de aktuella åren. En orsak till det lägre antalet anmälda arbetsskador som framförs av huvudskyddsombuden kan vara att arbetsskadeanmälningar inte görs av rädsla för att detta påverkar möjligheterna till arbete i framtiden.

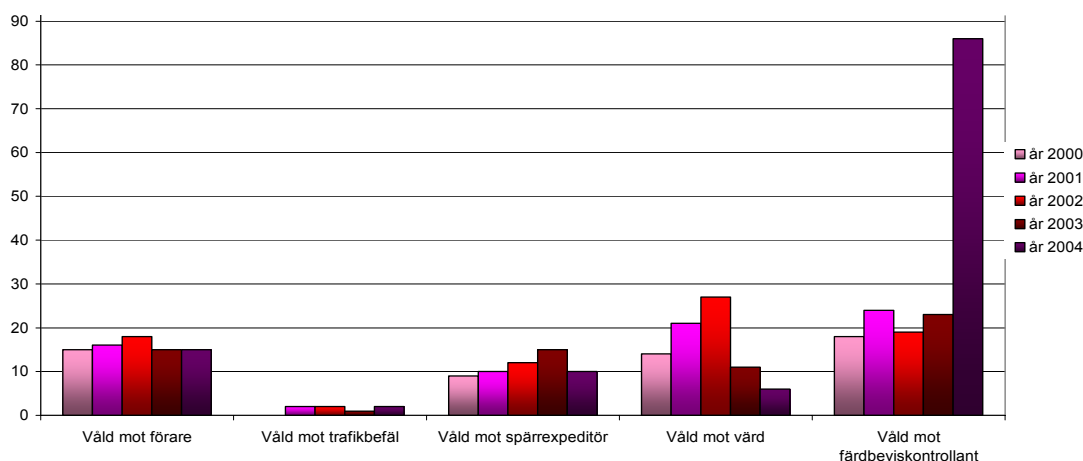


Diagram 9. Våld mot Connex personal i tunnelbanan.

I en rapport från SEKO (den fackliga organisationen för service och kommunikation) där medlemsregistret samkörts mot Arbetsmiljöverkets statistik över anmälda arbetsskador framkom att under åren 1997-2000 var fyra arbetsplatser inom tunnelbanan bland de tio med flest arbetsplatsolyckor⁸. Det var gröna linjen söder om Gullmarsplan, gröna linjen väster om Alvik, Röda linjen söder om Liljeholmen och färdbeviskontrollen i tunnelbanan. Pendeltågen i Stockholm fanns även med på listan.

De berörda fackförbunden SEKO och Kommunal har under december och januari 2004/2005 genomfört en riksomfattande trygghetskampanj mot hot och våld i kollektivtrafiken. Den 3:e och 4:e januari samlade man gemensamt in namnunderskrifter i tunnelbanan för att stoppa våldet i kollektivtrafiken. SEKO och Kommunal vill ha fler väktare, nattvärdar, övervakningskameror och dessutom få bort kontanthantering i kollektivtrafiken. Kampanjen fortsätter på andra håll i landet, innan namnunderskrifterna överlämnas till infrastrukturminister Ulrika Messing.

⁸ Rapport från två register - en statistisk bild av SEKO-medlemmars arbetsmiljö, SEKO, april 2003.

3.6 Connex policy för omhändertagande vid svårare händelser

En medvetenhet finns inom Connex att svåra händelser och olyckor kan leda till långvariga skadeverkningar. För hanteringen av dessa situationer har en policy och handlingsprogram för omhändertagande vid svåra händelser funnits i tunnelbanan sedan en längre tid. Den omarbetades 2003 i en tillfällig arbetsgrupp där skyddsombud deltog. Connex strävar efter att mildra effekterna av allvarliga olyckor och bidra till att den drabbade kan återgå till ordinarie arbete genom ett omhändertagande från arbetsledning, kollegor och vid behov företagshälsovården.

Handlingsprogrammet tar upp hur det akuta omhändertagandet ska gå till samt bedömningen av behov av kontakt med företagshälsovården. Enligt programmet ska uppföljning göras dagen efter händelsen, efter en vecka, en månad, ett halvt år respektive ett år. Socialt stöd av arbetskamrater betonas också. Även förebyggande åtgärder som information om arbetsmiljörisiker i anställningssituationen och utbildning om krisreaktioner nämns. En utvärdering av omhändertagande programmet ska göras årligen. Enligt uppgift från fackrepresentanter och skyddsombuden fungerar det första omhändertagandet i stort tillfredsställande, men uppföljningen brister. Den i policyn nämnda utbildningen har enhetscheferna fått, men inte personalledningen.

3.7 Connex åtgärder för att öka tryggheten

Inom Connex försöker man just nu förstå problematiken med trygghetsfrågor bättre innan fler åtgärder vidtas. I framtiden kan fler tekniska lösningar bli aktuella för att garantera tryggheten. Exempel på åtgärder som har vidtagits är:

- Trygghetschef anställd sedan september 2004 som ska samordna trygghetsfrågor. En gång per månad träffar han platscheferna samt huvudskyddsombuden för stations- och tågpersonalen och polisen. Trygghetschefen har daglig kontakt med säkerhetsavdelningen på SL.
- Hot- och våldkurser ordnas för stationspersonal om hur de ska agera vid provokationer. Nedskrivet arbetssätt finns för hur kontroller ska gå till. Kontrollerna görs dessutom i grupp och arbetsledare finns alltid på plats samt ordningsvakter och poliser vid större kontroller.
- Arbetsmiljöansvaret är delegerat till de sex platscheferna och chefen för färdbeviskontrollanterna. En personalhandläggare finns som stöd för dessa på varje plats. Totalt finns ca 30 enhetschefer med ca 100 personer under sig.