

Trafikförvaltningen  
Strategisk utveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2021-06-09

Ärende  
TN 2020-0939

Handläggare  
Jens Plambeck  
08-686 1651  
jens.plambeck@sll.se

Trafiknämnden  
2021-06-15, punkt 27

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

## **Beslut om affärsinriktning samt inledande av upphandling av uppdragsavtal avseende trygghetsresurs ordningsvakter**

### **Ärendebeskrivning**

Ärendet avser godkännande av planeringsstudie inför upphandling av ordningsvaktstjänster inom kollektivtrafiken i Region Stockholm.

Ärendet avser även beslut att gå vidare till att inleda upphandling av ordningsvaktstjänster.

### **Beslutsunderlag**

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande samt nedanstående underlag

- Rapport planeringsstudie ordningsvaktstjänster, TN 2020-0939
- Bilaga Ekonomisk kalkyl (***omfattas av sekretess enligt 19 kap 3§ första stycket offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) och utsändes enbart till trafiknämndens ledamöter***)

### **Förslag till beslut**

Trafiknämnden föreslås besluta

1. Godkänna planeringsstudien och dess inriktning
2. Fatta beslut om att inleda upphandling av ordningsvaktstjänster

Trafikförvaltningen  
Strategisk utveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2021-06-09

Ärende  
TN 2020-0939

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

3. *Uppdra åt förvaltningschefen att genomföra upphandling avseende ordningsvaktstjänster inklusive att fastställa upphandlingsdokumentation, fatta beslut om tilldelning och/eller avbrytande samt teckna upphandlingskontrakt och överlåta avtal till AB Storstockholms Lokaltrafik.*
4. *Uppdra åt förvaltningschefen att inom ramen för nämndens förvaltningsuppdrag avseende bolaget AB SL förvalta kontrakten, varvid ändringar och tillägg till kontrakten som ryms inom fastställd budget ska fattas i enlighet med gällande beslutsordning.*
5. Förklara paragrafen omedelbart justerad

## Förslag och motivering

### Bakgrund

Trafikförvaltningen har ett antal avtal gällande trygghetsresurstjänster som ordningsvakter, egendomsväktare och trygghetsvärdar som har i uppdrag att bidra till att öka den upplevda tryggheten för samtliga resenärer i kollektivtrafiken i Region Stockholm. Dessa av trafikförvaltningens upphandlade trygghetsresurser stödjer trafikutövarnas övergripande trygghetsarbete och styrs operativt från SL:s Trygghetscentral.

Avtalen gällande ordningsvaktstjänster är idag uppdelade i fyra avtal och dessa löper ut under år 2022.

Område Sthlm	Avtalspart	Grundavtal	Kontraktstid
Norra blocket	CSG	TN2015-2000	År 2015-2022(mars)
City blocket	CSG	TN2015-0198	År 2015-2022(mars)
Södra blocket (tillägg city)	Avarn	TN2015-0199	År 2015-2022(mars)
Sthlm centrala delar	Rapid	TN2019-0785	År 2019-2022(sept.)

Syftet med planeringsstudien har varit att utvärdera nuvarande upplägg samt utarbeta affärsprinciper inför de kommande upphandlingarna av ordningsvaktstjänster inom och i angränsning till kollektivtrafiken i Region Stockholm.

Utvärderingen och utredningen har utgjort grundarbetet för att åstadkomma kostnadseffektiva och förvaltningsbara trygghetsresurstjänster som svarar mot resenärernas behov genom en affär, som med ett minimum av tilläggsavtal, är attraktiv under hela avtalsperioden.

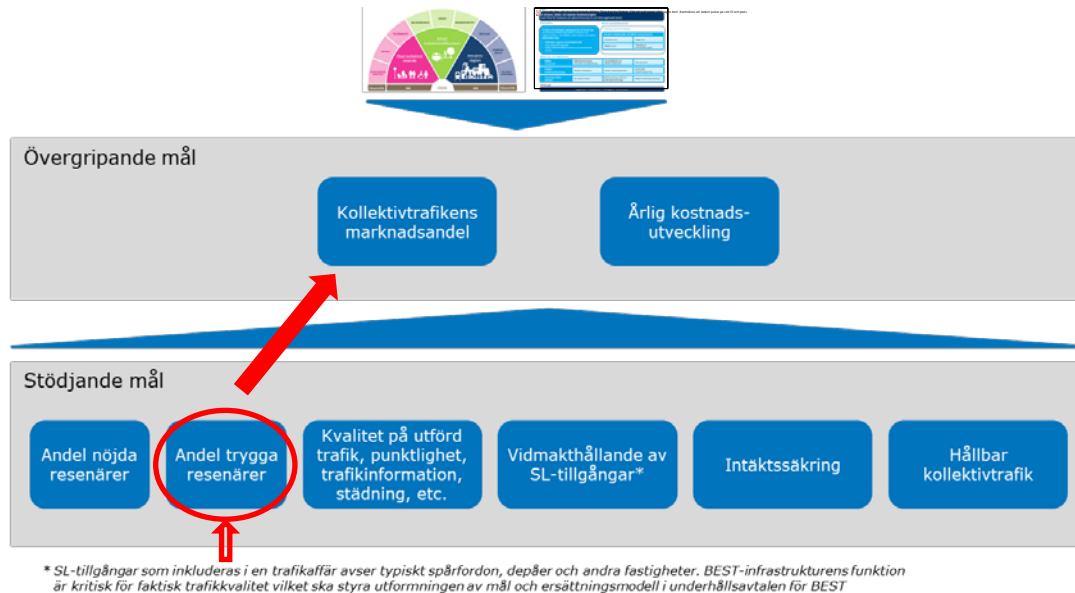
Målet med studien har varit att skapa inriktningar för kommande upphandling av ordningsvaktstjänster som dels bidrar till ökad trygghet, dels bidrar till trafikförvaltningens övergripande mål som trygg, attraktiv och tillgänglig kollektivtrafik.

### **Överväganden och motivering**

Trafikförvaltningens trygghetsmätning, *Upplevd kvalitet*, visar att tryggheten, innan pandemin i mars 2020 var 73 % och måtalet år 2030 är 84 %. Ombordundersökningen *Upplevd kvalitet* pausades i april 2020 med anledning av rådande pandemi och kommer att återtas så snart det är möjligt. Istället har webbundersökningen *Kollektivtrafikbarometern* som genomförs av Svensk kollektivtrafik tillfälligt används för uppföljning gällande den upplevda tryggheten. Mätningen via *Kollektivtrafikbarometern* i februari 2021 visar att 60% känner sig trygga i SL-trafiken. Minskningen beror främst på oro för smitta med anledning av rådande pandemi.

Det är en utmaning för trafikförvaltningen att kunna nå målet 84 % år 2030. Nytt arbetssätt, nya innovativa aktiviteter/insatser samt nedbrytbara mål behöver utformas och genomföras samt följas upp för att kunna vända otryggheten i de områden som är mest otrygga.

Målmodellen i de kommande ordningsvaktstjänsteavtalen baseras på en analys av de målsatta indikatorerna i det regionala trafikförsörjningsprogrammet och trafikförvaltningens budgeterade mål. Specifikt kommer detta ordningsvaktstjänsteavtal att bidra till att uppnå det stödande målet **bidra till en ökning av andel trygga resenärer som ökar kollektivtrafikens andel**. Tryggheten är ett särskilt viktigt område efter pandemin eftersom tryggheten i resandet är avgörande för att återta resenärernas förtroende/vilja att resa med kollektivtrafiken och bidra till ett ökat resande, dvs öka kollektivtrafikens marknadsandel.



Figur 1. Målmodell inför kommande upphandling av ordningsvaktstjänster med huvudmålet att bidra till att öka andel trygga resenärer

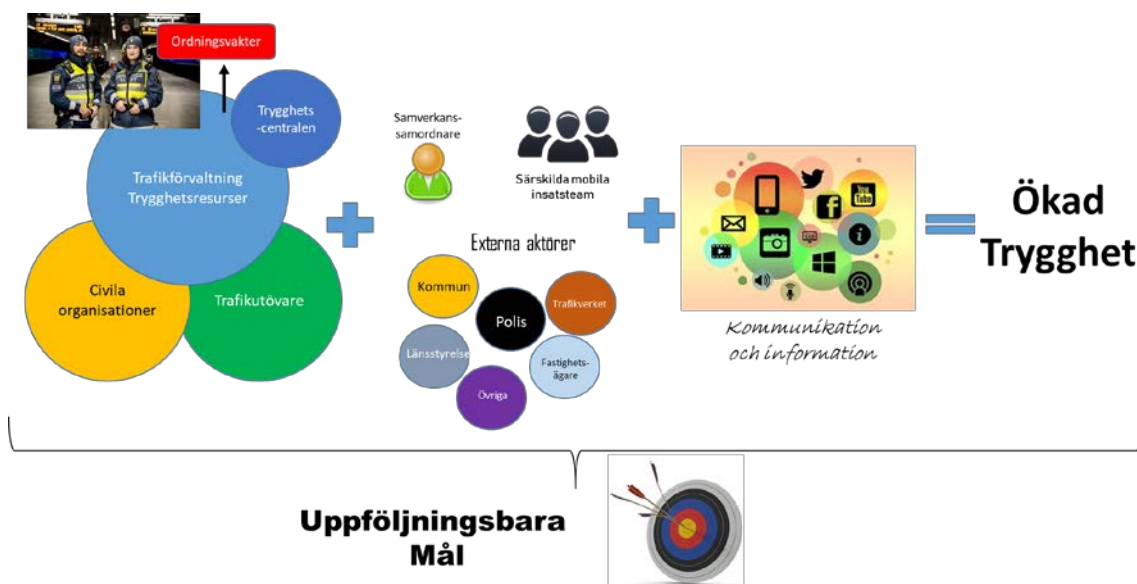
Samtliga sex stödjande målen kommer att vara drivkrafter i ordningsvaksavtalen för att kunna bidra till att nå det övergripande trygghetsmålet för att öka kollektivtrafikens marknadsandel genom en trygg och attraktiv kollektivtrafik. Nedan tabell visar de stödjande målen och effektmålen med kommande upphandling av ordningsvaktstjänster.

Stödjande mål	Ordningsvakternas roll	Effektmål
Andel nöjda resenärer	Trygga resenärer bidrar till mer nöjda resenärer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bidra till att öka den upplevda tryggheten från februari 60 % år 2021 (Kollektivtrafikbarometern), till målvärdet enligt trafikförsörjningsprogrammet år 2030 på 84 % för att fler ska vilja resa kollektivt.</li> <li>Bidra till en trygg, attraktiv och tillgänglig kollektivtrafik och därmed öka kollektivtrafikens marknadsandelar i Region Stockholm.</li> </ul>
<b>Andel trygga resenärer</b>	Måltalet Tryggt inom det trafikförsörjningsprogrammet mäts enligt Upplevd kvalitet. Ordningvakterna bidrar genom nedbrytbara delmål i varje avtalsområde. Några förslag på mätbara indikatorer som vidare kan utvecklas under upphandlingsfasen är bl.a. minska kvinnors otrygghet, minimera sexuella trakasserier,	

	<p>minska skadegörelse, öka synlighet genom att mäta antal stations-/hållplatsbesök.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skapa förutsättningar för att stödja trygghetsarbetet i hela kollektivtrafiken med särskilt fokus i ytterområden inom regionen samt i utsatta områden.</li> <li>• Aktivt verka för god samverkan med övriga lokala aktörer exempelvis. kommun, polis, civila organisationer och trafikutövare.</li> <li>• Genom ökad synlighet, bra bemötande och tillgänglighet av ordningsvakter bidra till att öka tryggheten för resenärer och personal i kollektivtrafiken i Region Stockholm. Genom kompetens och omvärldskunskap driva affären framåt genom att aktivt medverka och föreslå trygghetsaktiviteter som leder mot trygghetsmål.</li> <li>• Bidra till att brott och ordningshändelser minskar i och i anslutning till kollektivtrafiken.</li> <li>• Delta aktivt vid kompletterande utbildningssatsningar för ökad kompetens inom uppdraget och därmed öka tryggheten för resenär som trafikpersonal.</li> <li>• Bidra till ökat förtroendet för SL:s varumärke.</li> </ul>
<p>Kvalitet på utförd trafik, punktlighet etc.</p>	<p>Genom skyndsamma ingripande vid ordningsstörningar och händelser kan trafikstörningar minska och punktligheten samt kvaliteten ökar i trafiken.</p>	
<p>Vidmakthållande av SL-tillgångar</p>	<p>Genom ingripande vid skadegörelse kan ex. klotter mm minimeras och tillgångarnas värde vidmakthållas och kostnader för sanering minska.</p>	
<p>Intäktssäkring</p>	<p>Genom att bistå vid biljettkontrollen kan intäkter säkras och kontrollerna kan utföras tryggt och säkert i trafiken.</p>	
<p>Hållbar kollektivtrafik</p>	<p>Bilarna i uppdraget ska uppfylla miljöklassning enligt senaste krav från hållbar utveckling inom trafikförvaltningen. Bilar ska hållas till ett minimum. Arbeta utifrån sociala hållbarhetsfrågor och värderingar.</p>	

Den övergripande nya inriktningen är en ny modell som genom att etablera ett nytt arbetssätt med samverkan i fokus i avtalsområdena och med kompletterade särskilda insatsteam kunna göra insatser där otryggheten är som störst. Med en tydlig kommunikationsplan och med uppföljning av nedbrutna mål kunna påvisa resultat, kräver uthållighet och innebär en förändringsresa över tid för att kunna nå trafikförvaltningens övergripande trygghetsmål.

Målet genom dessa nya inriktningar med att även bli en stark samverkanspart med övriga aktörer i samhället med uppdraget att minska ordningsstörningar och brott samt att öka den upplevda tryggheten kommer att ge långsiktiga positiva trygghetseffekter inom kollektivtrafiken som i samhället i stort.



Figur 2. Övergripande inriktning

De av studien fem viktigaste identifierade områdena som behöver utvecklas (jämfört med nuvarande avtal) för att nå de övergripande målen i kommande upphandling är följande:

1. Uppföljningsbara avtalsområden med samverkansfokus
2. Särskilda mobila insatsteam
3. Samverkanssamordnare
4. Arbetssätt och utbildning
5. Statistik och rapportering

För att kunna nå det övergripande trygghetsmålet har studien utformat en utvecklad affärsmodell där uppföljning av nedbrutna mål och samverkan i geografiska lokala områden där kollektivtrafik bedrivs är identifierade framgångsfaktorer. Nya arbetssättet innebär **ökad fokus på samverkan i de geografiska lokala områdena** för att ordningsvakterna ska få en bättre lokalkännedom. De får därmed en mer tydlig lägesbild där åtgärderna genom ökad kunskap kommer ge bättre effekt i arbetet mot ordningsstörningar och brottslighet och därmed öka den upplevda tryggheten.

Detta innebär att trygghetscentralen fortsätter att leda och fördela ordningsvaksresurserna. I grundplaneringen kommer de vara organiserade efter kommunernas geografiska områden inkluderat polisens lokala polisområden för att möjliggöra uppföljning av ordningsvaktstjänsterna. Genom att planera resurserna i dessa områden kommer de olika trafikslagen att automatiskt få en ökad synlighet av ordningsvakterna. Vidare kommer samverkansmöjligheterna öka då kommunerna idag är sammankallande till olika strategiska och operativa samverkansforum.

För att ytterligare förstärka kraven hos leverantörer gällande den lokala kännedomen så inarbetas krav på samverkansförmågor i kommande trygghetsavtal samt trafikavtal.



Figur 3 Avtalsområde med samverkansfokus för ordningsvaktstjänster

Framtidens kollektivtrafik med planerade tillkommande hållplatser/stationer och utökning av fordonsparken kommer utöka områdena där ordningsvakterna ska upprätthålla den allmänna ordningen och bidra till minskad brottlighet. Oro i samhället och utsatta områden kommer att förändras över tid. För att undvika tilläggsavtal föreslår studien en volymförändringsmöjlighet under kommande avtalsperiod.

Trafikförvaltningen har i uppdrag att säkerställa en trygg kollektivtrafik i hela regionen, ta ansvar för helheten samt verka för en ökad marknadsandel. För att klara uppdraget gäller det att trafikförvaltningen kontinuerligt utvecklar sin förmåga att utgöra en bra avtalspart och fullgöra sitt ansvar inom ramen för uppdraget och dess kommande driftaffärer.

#### *Ekonomiska konsekvenser*

En bedömning av kostnaderna för det kommande avtalet är gjord och den är bilagd planeringsstudien. Under upphandlingsfasen kommer kalkylen att vidareutvecklas och detaljeras ytterligare. Förkalkylen utgör ett separat dokument och innehållet bedöms i sin helhet **omfattas av sekretess enligt 19 kap 3 § första stycket offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Se bilaga.**

#### *Riskbedömning*

I en upphandling av trygghetsresurser som denna, dvs. ett bemanningsuppdrag, är det främst trafikförvaltningen som har huvudansvaret och därmed tar den största risken. Trygghetscentralen har huvudansvaret att leda och fördela trygghetsresurserna inom kollektivtrafiken. Med det nya arbetssättet kommer leverantörerna att bli mer delaktiga i samverkansarbetet och i att kunna påverka insatserna och aktiviteter för att nå målet med ökad trygghet, dvs. ansvaret ökar för innovativa åtgärder och en utveckling av avtalet under hela affärens avtalstid.

Risk	Principiell hantering i driftaffären
Ny ordningsvakts-lagstiftning under utredning	Regeringens utredning blir klar i maj 2021. Inriktning ses över under upphandlingsfasen beroende på utredningens förslag till förändringar i ny lagstiftning.
Förordnande LOV§3	Inväntar utfall från regeringens utredning gällande ordningsvaktslagstiftning. Kvarstår nuvarande tolkning gällande ansökning av förordnande innebär



	det att trafikförvaltningen får en ökad risk och utmaning i att ansöka om förordnande som gäller för hela länet. Inriktningsförslag kan behövas ses över under upphandlingsfasen beroende på utredningens resultat.
Utbyggnad kollektivtrafiken kommande år	Volymförändringsmöjlighet behövs på +/- 25 % eftersom utbyggnaden av trafik kommer att öka bevakningsbehovet. Behov av möjlig volymminskning kan exempelvis vara aktuell om polismyndigheten avslår förordnandeområden i kollektivtrafiken.
Oro i samhället ökar otryggheten	Vid behov utöka volymen pga. eventuella större särskilda händelser som exempelvis antagonistiska hot, ökad risk för smitta.
Måltal Tryggt enligt trafikförsörjningsprogrammet kan förändras i nästa version år 2023	Det bör finnas möjlighet i kommande avtal att kunna justera målen för uppföljningen om måltalet kommer förändras nästa trafikförsörjningsprogram.
Mätningar och uppföljning måltal och insatser kräver budget	Idag saknas budget och måste inkluderas i framtida budget för dessa avtal.
Kort upphandlings-tid	Planeringsstudiens utredning är omfattande och kan bistå upphandlingsfasen och kan därmed bistå till att tidplan kan optimeras.
SUA klassning av leverantörer vid tilldelning kan försena uppstart.	Planeringsstudien har identifierat behovet och arbete pågår.

#### *Konsekvenser för miljön*

Leverantörernas miljöarbete ska vara anpassat till de mål som anges i Region Stockholms för varje tidpunkt gällande Miljöprogram. Beslutet medför inga kända identifierade konsekvenser för miljön.

#### *Sociala konsekvenser*

Synliga och tillgängliga trygghetsresurser ombord på fordon och på stationer och hållplatser ökar den upplevda tryggheten för resenärerna, vilket delvis påverkar deras benägenhet att välja kollektivtrafiken som transportmedel.

Trafikförvaltningen  
Strategisk utveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2021-06-09

Ärende  
TN 2020-0939

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

*Fortsatt arbete*

De avtal som ingås till följd av upphandlingarna ska bidra till måluppfyllelse för upplevd trygghet samt bidra till övriga mål som attraktiv och tillgänglig kollektivtrafik enligt föreskrivet i planeringsstudien. Avsikten är att upphandla ordningsvaktstjänster med ett förhandlat förfarande med föregående annonsering enligt LUF (lagen om upphandling inom försörjningssektorerna).

David Lagneholm  
Förvaltningschef

Jens Plambeck  
Chef Strategisk utveckling