

Förstudie – Uppföljning av avtal/Uppföljning av privata utförare kollektivtrafiken

Revisionskontoret

Projektledare: Jonna Toresten, yrkesrevisor

Projektmedarbetare: Julius Jönson, yrkesrevisor

Augusti 2024

Innehåll

1. Sammanfattning	2
2. Bakgrund, syfte och avgränsning.....	3
3. Metod och genomförande	3
4. Uppföljning av privata utförare/Uppföljning av avtal	5
5. Åtgärder med anledning av rekommendationer från föregående granskning.....	10
6. Sammanfattning och slutsatser	12

1. Sammanfattning

Revisionskontoret har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Skåne genomfört en förstudie av uppföljningen av privata utförare/uppföljningen av avtal inom kollektivtrafiken. Syftet med förstudien har varit att kartlägga området för att bedöma om det finns behov av en fördjupad granskning.

Kollektivtrafiknämnden ansvarar genom förvaltningen Skånetrafiken för planering och genomförandet av regional kollektivtrafik. Kollektivtrafiknämnden har det samlade kundansvaret för kollektivtrafiken och ansvarar även för utvecklingen av densamma. All trafik handlas upp och utförs av externa aktörer, så kallade privata utförare. En fungerande uppföljning är således av stor vikt för att säkerställa att trafik levereras enligt avtal och med kvalitet. Om det brister i uppföljningen av avtal/privata utförare finns det risk att det inte kan säkerställas att tjänster levereras till den kvalitet och de villkor som har avtalats.

Förstudiens resultat visar att kollektivtrafiknämnden och Skånetrafiken har ett grundligt arbete avseende uppföljningen av privata utförare/uppföljning av avtal genom bland annat avtalad kontinuerlig återrapportering från trafikföretagen samt genom att lärdomar och förbättringsmöjligheter fångas upp efter ett avslutat trafikavtal. En iakttagelse är att det finns både gemensamma delar och skillnader i uppföljningsprocessen mellan affärsområde tåg och buss samt även skillnader i utformningen av de avtal som förstudien tagit del av men detta bedöms inte utgöra en risk då båda affärsområden arbetar strukturerat med uppföljning av krav och avvikelser.

Under förstudien har både affärsområde tåg och buss lyft att en för detaljerad beskrivning av uppföljningsprocessen i trafikavtalen inte alltid är till fördel. Båda affärsområden lyfter därmed vikten av en dialog i samverkan med trafikföretagen i uppföljningsprocessen vid eventuella förändringar i krav eller tillvägagångssätt. Detta i linje med kollektivtrafiknämndens yttrande på föregående granskning från 2021 avseende beskrivningen av uppföljningen i trafikavtalen.

Förstudien har vidare visat på att kollektivtrafiknämnden har till övervägande del vidtagit åtgärder avseende rekommendationer från revisionens föregående granskning från 2021. Det finns dock anledning att fortsätta följa nämndens arbete med de rekommendationer avseende informationen i verksamhetsberättelsen samt i månadsrapporterna då förstudiens resultat visar att dessa rekommendationer inte helt har åtgärdats.

Sammanfattningsvis, utifrån förstudiens resultat, bedöms en fördjupad granskning av området inte vara motiverat i dagsläget.

2. Bakgrund, syfte och avgränsning

Bakgrund

Region Skåne, genom förvaltningen Skånetrafiken, har avtal med olika trafikföretag, exempelvis avseende stadstrafik. När en regional angelägenhet genom avtal har lämnats över för genomförande till privat utförare ska Region Skåne kontrollera och följa upp verksamheten. Uppföljningen ska bland annat säkerställa att leverantörer levererar enligt avtal, insyn, och dialog.

Om det brister i uppföljningen av avtal/privata utförare finns det risk att det inte kan säkerställas att tjänster levereras till den kvalitet och de villkor som har avtalats. Det finns även risk för oegentligheter och att förtroendeskada uppstår.

Med anledning av ovan har revisorskollegiet beslutat att en förstudie ska genomföras av uppföljningen av avtal/uppföljningen av privata utförare kollektivtrafiken.

Syfte och vägledande frågor

Syftet med förstudien är att kartlägga området för att bedöma om det finns behov av en fördjupad granskning. För att uppnå syftet kommer följande vägledande frågor att besvaras:

1. *På vilket sätt bedrivs uppföljning av avtal med privata utförare inom respektive affärsområde?*
2. *På vilket sätt har kollektivtrafiknämnden vidtagit åtgärder i enlighet med rekommendationer från föregående granskning 2021?*

Förstudien avser kollektivtrafiknämnden och avgränsas till att omfatta affärsområdena buss och tåg. Detta då affärsområde serviceresor nyligen (2023) varit föremål för granskning där även avtalsutformning berördes. I förstudien ska även ingå en beskrivning av transportverksamheten och myndighetsutövning.

3. Metod och genomförande

Förstudien har genomförts genom dokumentanalys, intervjuer med verksamhetsrepresentanter från Skånetrafiken och genom stickprov.

Dokumentanalysen har innefattat: verksamhetsberättelser för år 2022 och 2023, samtliga månadsuppföljningar från 2023, processbeskrivning för avtalsförvaltning och uppföljning samt exempel på månadsuppföljningar och uppföljningsdokumentation kopplat till de stickprov som tagits inom ramen för förstudien.

Stickproven har genomförts av tre trafikavtal, två trafikavtal från affärsområde buss samt ett från affärsområde tåg. Samtliga trafikavtal som ingått i stickproven hade trafikstart efter föregående genomförd fördjupad granskning (2021) avseende uppföljning av privata utförare. Förstudien har även följt upp vilka åtgärder kollektivtrafiknämnden och Skånetrafiken vidtagit med anledning av rekommendationer från föregående granskning av området.

Stickproven har omfattat följande avtal:

- Trafikavtal avseende Öresundstågstrafik(tågtrafik)
- Trafikavtal avseende Lund Stadstrafik (buss- och spårvagnstrafik)
- Trafikavtal avseende Lund Region(busstrafik)

Intervjuer har genomförts med:

- Enhetschef uppföljning buss
- Enhetschef Affär och Inköp

- Affärschef för Öresundståg
- Stabschef Skånetrafiken

Kompletterande frågeställningar har skickats till intervjupersoner via mejl under förstudien samt övriga frågor har stämts av med stabschef för Skånetrafiken.

Projektorganisation

Förstudien har genomförts av Region Skånes revisionskontor. Projektledare har varit Jonna Toresten, yrkesrevisor. Projektmedarbetare har varit Julius Jönson, yrkesrevisor. Kvalitetssäkrare har varit revisionsdirektör George Smidlund, certifierad kommunal revisor. Kontaktperson från revisorskollegiet har varit förtroendevald revisor Inger Åbonde.

4. Uppföljning av privata utförare/Uppföljning av avtal

Region Skåne är Regional Kollektivtrafikmyndighet (RKM). Kollektivtrafiknämnden genom förvaltningen Skånetrafiken ansvarar för planering och genomförandet av regional kollektivtrafik. Kollektivtrafiknämnden har det samlade kundansvaret för kollektivtrafiken och ansvarar även för utvecklingen av densamma.

Kollektivtrafiken omfattar regional tågtrafik, stadstrafik, regiontrafik och serviceresor. Under 2023 beräknades att cirka 465 000 resor görs med Skånetrafiken en vanlig dag och att Skånetrafikens fordonsflotta bestod av bland annat 99 Pågatåg, 111 Öresundståg och cirka 400 stadsbussar.

All trafik handlas upp och utförs av privata trafikföretag, så kallade privata utförare. Region Skåne är, genom Skånetrafiken, upphandlande enhet och beställare av kollektivtrafik. Skånetrafiken har tre affärsområden för leverans av resor:

- Affärsområde buss (stadsbuss, regionbuss samt spårvagn)
- Affärsområde tåg (Öresundståg och Pågatåg)
- Affärsområde serviceresor (färdtjänst, sjukresor)

Grafik över Skånetrafikens organisation (2023)



Organisationen



Skånetrafiken

Gemensamma moment i uppföljningsprocessen

I kollektivtrafiknämndens verksamhetsberättelse för 2023 beskrivs det att Skånetrafiken har en strukturerad organisation och ett väl utvecklat arbetssätt för att arbeta med uppföljning av avtal med privata utförare. Det framgår även att vissa arbetssätt och processer för uppföljning skiljer sig åt mellan affärsområdena men att den gemensamma nämnaren är att det sker en systematisk uppföljning av krav, avvikelser och förbättringsåtgärder i nära dialog med trafikleverantörerna.

Vissa delar av processen avseende uppföljning av privata utförare och avtal är densamma. När ett pågående trafikavtal närmar sig avslut påbörjas förberedelser inför att upphandla ett nytt trafikavtal genom det som i intervjuer kallas för *förstudiefasen*. Affärsområde buss har en rutinbeskrivning där denna fas ingår under fas 1, detta beskrivs vidare i kommande avsnitt. I intervjuer har det framkommit att denna fas vanligtvis påbörjas cirka fyra år innan det nya trafikavtalet är planerat att påbörjas och att förstudien pågår i cirka ett år. Under förstudiefasen tillsätts en projektgrupp som leds av en projektledare från enheten för innovation och projektledning och i projektgruppen ingår bland annat representanter från det berörda affärsområdet och från enheten för affär och inköp. I förstudien kartläggs behoven av trafik och, vid möjlighet, utvärderas hur det föregående trafikavtalet har fungerat för att fånga upp lärdomar inför formuleringen och upphandlingen av det kommande trafikavtalet. I intervjuer har det kontinuerligt lyfts att förstudien och utformningen av trafikavtalen är mycket viktigt för att sedan kunna styra uppföljningen. Förstudien följs av upphandlingsprocessen som slutförs med tecknandet av ett nytt trafikavtal.

Vid trafikstart av ett nytt trafikavtal överlämnas ansvaret för trafikavtalet till avsett affärsområde för driften och även uppföljningen av trafikavtalet. Affärsområdena har i dagsläget vissa olika arbetssätt och rutiner avseende uppföljningen av de privata utförarna/uppföljning av avtal. I följande avsnitt kommer processen för uppföljning beskrivas för affärsområde buss respektive affärsområde tåg.

Uppföljningen från respektive trafikområden ligger till grund för all uppföljning som rapporteras till nämnden. Här ingår exempelvis statistik över resande, nöjd kund index (NKI) och punktlighet. Uppföljningen sammanställs i en månadsrapport som tas upp på ett förberedande resultatmöte. Därefter sammanställs slutlig månadsrapport som överlämnas till nämnden.

4.1. Affärsområde buss

Inom affärsområde buss finns för närvarande 16 trafikavtal med 5 olika trafikleverantörer. Inom affärsområdet finns en enhet som arbetar löpande med uppföljning av gällande trafikavtal för stadsbuss, regionbuss samt spårvagnstrafik. Enheten för uppföljning arbetar främst mot trafikföretagen med uppföljning och utveckling av trafikavtalen.

Processbeskrivning avtalsförvaltning och uppföljning

I *processbeskrivning avtalsförvaltning och uppföljning* beskrivs processen för avtalsförvaltning och uppföljning på affärsområde buss, enhet Uppföljning. Syftet med processen är att skapa en systematik, kontroll och överblick samt ett gemensamt och tydligt arbetssätt.

Processen består av tre faser:

1. Anpassa och planera avtalsförvaltningen

Denna fas handlar om att säkerställa att rätt förutsättningar finns på plats för ett bra genomförande. Förberedelserna i denna fas sker innan trafikstart för ett nytt trafikavtal och sker parallellt med ”etableringsfasen” som enheten för Strategi och Affär sköter.

2. Följa upp och utveckla affären under hela avtalsperioden

I fas två ska uppföljning av avtalet enligt krav och villkor ske enligt plan för att säkerställa att avtalet efterlevs och är kostnadseffektivt. Denna fas pågår under hela avtalsperioden.

3. Utvärdera och avsluta avtalsperioden

I denna fas ska avtalet utvärderas och lärdomar samlas in för att utnyttjas i kommande upphandlingar men även för att förbättra det interna arbetet på enheten uppföljning. Fas tre genomförs således en viss tid innan avtalets avslut och vid dess avslut.

Trafikavtal Lund Region och Lund Stadsbuss

Inom ramen för förstudien har två stickprov av trafikavtal genomförts för affärsområde buss. Trafikavtalet *Lund Region* gäller regionbusstrafik i Lund och trafikavtalet startade under februari 2022. Trafikavtalet *Trafikavtal av allmän kollektivtrafik med stadsbuss och spårvagn i Lunds stad* avser stadstrafiken i Lund och trafikavtalet startade under augusti 2023.

I intervju har det framkommit att uppföljningsprocessen, som beskrivs i *Processbeskrivning avtalsförvaltning och uppföljning*, inte finns beskriven i avtalet då uppföljningsprocessen innehåller bland annat många interna moment. Det lyfts också att avtalen är långa och att mycket kan förändras under avtalstiden. Det är därmed inte fördelaktigt att ha en för detaljerad uppföljningsprocess i trafikavtalen då det kommer ske förändringar under en avtalstid på exempelvis 10 år. Vissa kravställningar hänvisar således till att uppföljning kommer ske ”enligt närmare anvisningar”. Samtliga krav och hur dessa följs upp i praktiken kommuniceras med trafikföretagen i *etableringsfasen* inför trafikstart och fastställs i en uppföljningsplan.

Kraven avseende ekonomisk ersättning finns beskrivna hur de följs upp i avtalen och vilka eventuella åtgärder som kan användas. I avtalen regleras leveransnivå, kvalitetsincitament, kvalitetsavdrag och vite. Leveransnivån anger att Trafikföretaget ska vid utförandet uppnå vissa angivna leveransnivåer för följande parametrar:

1. Betyg vid kvalitetsmätning

Resultat för denna parameter beräknas enligt bilaga för kvalitetsmätning. Resultatet beräknas kalenderhalvårsvis och baseras på följande sex parametrar: (1) förarens bemötande, (2) förarens körning, (3) om bussen går enligt tidtabellen, (4) intryck av bussen invändigt, (5) sammanlagt betyg på bussresan, (6) om du skulle rekommendera andra att åka samma busslinje.

2. Punktlighet

Avser avgång och ankomst gentemot fastställd tidtabell. I avtalet avseende Lunds stadstrafik anges att punktligheten mäts månadsvis.

3. Punktlighet i högtrafik

Avser avgång och ankomst gentemot fastställd tidtabell under perioder av högtrafik. Punktligheten i högtrafik mäts månadsvis.

4. Andelen utförd trafik

Mäts månadsvis som antalet utförda angöringar dividerat med antalet planerade angöringar.

Om Trafikföretaget levererar över satt leveransnivå för någon av ovan parametrar kan Trafikföretaget vara berättigat ett kvalitetsincitament. Om leveransnivån underskrids däremot räknas ett kvalitetsavdrag av. Som beställare tar Skånetrafiken del av uppföljningen och om trafikföretaget uppnår maximalt kvalitetsavdrag finns rätten att begära en skriftlig handlingsplan som sedan ska godkännas av Skånetrafiken. Om Trafikföretaget inte vidtar rättelse enligt handlingsplanen räknas det som ett avtalsbrott av väsentlig mån och Skånetrafiken kan säga upp avtalet i för tid.

Som tidigare nämnt finns det i trafikavtalen en bilaga avseende *kvalitetsmätning*. Kvalitetsmätningen är en ombordsundersökning som syftar till att mäta hur kunderna upplever utförandekvaliteten. Mätningen sker genom en enkätundersökning och innehåller frågor om fem kvalitetsområden: punktlighet, uppträdande, framförande, information samt fordonets skick. Resultaten av enkäten

presenteras via systemet Qlikview. Vid avvikelser i resultatet kan kvalitetsavdrag och viten utkrävas, vilket är reglerat i avtalen.

Trafikavtalen innehåller inte en tydlig beskrivning av formerna för *daglig rapportering*, vilket noterades finnas i föregående trafikavtal i den föregående fördjupade granskningen från 2021. I kompletterande svar per mejl angående detta framgår det att anledningen till denna förändring är att affärsområde buss har sett ett behov av att förändra arbetssättet för daglig rapportering. Det anges ha varit manuellt väldigt tidskrävande, för både Skånetrafiken och trafikföretagen, och därmed planeras att processen digitaliseras med automatisk inläsning. Detta är ett digitaliseringsarbete som är pågående. För nuvarande sker en genomgång av daglig rapportering varje vecka på veckomöten mellan Skånetrafiken och trafikföretagen.

I internt underlag, i form av uppföljningsplaner, följer affärsområde buss upp samtliga kravställningar och mål. I underlaget framgår bland annat om kraven uppnås eller inte samt vilka åtgärder som Skånetrafiken har vidtagit om kraven inte uppnås. I intervju framgår det att uppföljningen och dokumenteringen i dessa interna underlag kräver mycket handpåläggning i avsaknad av systemstöd.

I intervju har det vidare framkommit att affärsområde buss under 2024 även tagit fram uppföljningsområden som utgör fokusområden under specifika månader. Ett exempel på ett uppföljningsområde under 2024 är fordonskontroll som kommer undersökas närmare under maj. Uppföljningsområden väljs genom strategiska urval där det kan handla om områden där det kan finnas en viss risk.

4.2. Affärsområde tåg

Affärsområde tåg har ansvar för två trafikavtal, ett avseende Öresundstågstrafiken och ett avseende Pågatågen. Trafikstart för nuvarande Trafikavtal avseende Pågatågen var under 2018 och sträcker sig till och med 2026. Öresundstågstrafiken drivs av kollektivtrafiknämnden i samverkan med sex regioner i södra Sverige och Öresundstågstrafiken över bron utförs på uppdrag av danska Transportministeriet. Från 22 december 2023 har Skånetrafiken ansvar för hela Öresundstågstrafiksträckan till Köpenhamn/Österport. För närvarande finns det ett så kallat nödavtal avseende Öresundstågstrafiken sedan 2022 då föregående trafikavtal inte kunde fullföljas och således avbröts efter förhandlingar mellan parterna.

Inom affärsområde tåg finns en enhet för Pågatågen respektive Öresundstågstrafiken och ansvaret för respektive trafikavtal ligger således på respektive enhet. Inom ramen för förstudien utgör trafikavtalet avseende Öresundståg stickprov.

Trafikavtal Öresundstågen

Sedan 2022 har Skånetrafiken ett så kallat nödavtal med trafikföretaget Transdev avseende Öresundstågstrafiken. Trafikavtalet omfattar trafikdrift av Öresundstågstrafiken och kommer gälla under tiden som en ny upphandling av den aktuella trafiken genomförs och kommer upphöra när trafikstart sker enligt nytt upphandlat avtal. Nödavtalet är ett *open books* avtal, vilket ger Skånetrafiken rätt till full insyn hos trafikföretaget vad gäller kostnader och intäkter hänförliga till trafikåtagandet utifrån en överenskommen budget. Trafikföretaget har även rätt till full kostnadstäckning för samtliga kostnader som trafikföretaget har för att utföra trafikåtagandet under avtalstiden. I intervju beskrivs att nödavtalet i så lång utsträckning som möjligt är likt ett vanligt trafikavtal och bygger mycket på det föregående avbrutna trafikavtalet. Dock finns det inte möjligheter till åtgärder i form av exempelvis viten, vilket återfinns i Skånetrafikens andra avtal, i trafikavtalet på grund av att det är ett *open books* avtal.

I trafikavtalet är formerna för uppföljning avtalade i bilaga 3 – *Uppföljning och rapportering*. I bilagan framgår det att målet med Beställarens (Skånetrafiken och övriga samverkande regioner) arbete gällande uppföljning och rapportering är att säkerställa att en god kundnytta erbjuds genom att

Trafikföretagets leverans håller en hög kvalitet och följer avtalade och överenskomna krav och villkor. En fungerande rapportering är således av stor vikt för att Trafikåtagandet ska kunna följas upp, styras och utvecklas.

Uppföljning/återrapportering ska enligt bilaga 3 i trafikavtalet ske både dagligen och månadsvis. Vid daglig rapportering ska återrapportering av: (1) drift inkluderat trafik som utförts i Danmark, (2) eventuell utvärdering av Stor störning och (3) dagligt underhåll. I intervju framkom det även att det sker en veckovis uppföljning med leverantörerna i olika forum, exempelvis i forum särskilt avsett för trafik och planering, formerna för detta är vidare fastställda i bilaga 11-*Samverkan* i trafikavtalet.

Vid månadsvis rapportering ska en månadsrapport tas fram enligt bilaga 3 i trafikavtalet. Månadsrapporten bygger på den dagliga rapporteringen och ska omfatta ett antal områden:

- Trafik
- Kundbemötande och ombordservice
- Fordon och fordonskvalitet
- Övergripande
- Planering inför kommande period
- Hot och våld
- Säkerhetsavvikelser

Varje månad ska även det finansiella resultatet rapporteras. I intervju framgår det att affärsteamet, enligt samverkansbilagan, håller möte varje månad där all rapportering redovisas och följs upp. Efter detta möts affärsledningen också varje månad, i detta möte ska eventuella avvikelser följas upp. Formerna för detta framgår i bilaga 11 – *Samverkan* i trafikavtalet. Slutligen beskrivs det i intervju att ledningsgruppen för Öresundstågen möts internt varje månad.

Utöver ovan ska även miljörapport tas fram per kvartal och årligen samt även en årlig trygghet- och säkerhetsredovisning. Avseende miljörapporten ska trafikföretaget följa upp ett antal faktorer, däribland körda kilometer och bränsleförbrukning. Miljökraven beskrivs ytterligare i bilaga 12 *Miljökrav*. Bilagan fastslår vidare att trafikföretaget ska bidra till att minimera trafikens negativa miljöpåverkan. Avseende årlig trygghet och säkerhetsredovisning ska flertalet faktorer avseende ledningssystem, verksamhetsrutiner och handlingsplaner återrapporteras.

Det framgår även av trafikavtalet att det kontinuerligt genomförs kundundersökning ombord, så kallade *mystery-rider* i intervju, vilket genomförs av ett oberoende undersökningsföretag. Syftet med undersökningen är att mäta den kundupplevda kvaliteten ombord. Undersökningen genomförs genom pappersenkät och totalt samlas cirka 12 000 enkäter in på ett år. Resultatet av enkäten sammanställs kvartalsvis.

I intervju har det även lyfts att särskilt bilaga 11 – *Samverkan*, som tidigare nämnts, är viktigt för detta nödåtal då den är väldigt omfattande. Samverkansbilagens syfte är att beskriva och säkerställa ett fungerande samarbete mellan Skånetrafiken och trafikföretaget samt även med leverantören av fordonsunderhållet: Mantena Sverige AB, med vilket ett liknande open book-avtal som med Transdev är tecknat. Det framgår av bilagan vilken samverkansorganisation och organisationsstruktur som ska gälla mellan parterna under avtalstiden. Här ingår exempelvis ett antal olika forum på olika nivåer; däribland forum ekonomi, avtalsråd och affärsledning. I flera av dessa forum har de möten varannan vecka för att följa upp forumets områdesfrågor.

4.3. Övriga iakttagelser

I samband med intervjuer har frågan ställts om intervjupersonerna ser några eventuella förbättringsområden/risker inom processen med uppföljning av privata utförare samt uppföljningen av avtal. Det har i intervjuer framkommit att det kan finnas ett behov av ett bättre systemstöd. Dock är det

för nuvarande andra system inom Skånetrafiken som har prioritet men på sikt anges det finnas planer för att bättre IT-lösningar kopplade till uppföljningsprocessen ska komma på plats.

Det har även belysts under förstudien att affärsområdena arbetar olika avseende uppföljning av privata utförare/uppföljning av avtal i vissa delar av processen. Detta anges delvis bero på att olika trafikslag kräver exempelvis olika nyckeltal som ska följas upp samt att antalet trafikavtal skiljer sig, med två trafikavtal inom affärsområde tåg och cirka 20 trafikavtal inom affärsområde buss. Inom affärsområde tåg ägs dessutom tågfordonen av Region Skåne.

Det har även lyfts i intervjuer att avrapportering från trafikföretagen sker vid olika tidpunkter och till olika enheter/personer beroende på vad avrapporteringen avser, exempelvis punktlighet eller miljö. En samlad avrapportering till Skånetrafiken skulle möjligen kunna förenkla processen men detta kan exempelvis vara beroende av ett annat systemstöd, som tidigare beskrivits vara något det redan finns ett behov av.

5. Åtgärder med anledning av rekommendationer från föregående granskning

Uppföljning av privata utförare inom kollektivtrafiknämnden har tidigare granskats av revisionen i en fördjupad granskning som genomfördes och beslutades under 2021. Den fördjupade granskningen påvisade att uppföljningen av privata utförare, både avseende leverantörer och underleverantörer, i allt väsentligt bedrivs på ett ändamålsenligt sätt samt att den interna kontrollen i allt väsentligt är tillräcklig avseende kollektivtrafiknämnden. Fyra rekommendationer lämnades till kollektivtrafiknämnden. Kollektivtrafiknämndens yttranden samt åtgärder med anledning av rekommendationerna beskrivs i följande avsnitt.

Rekommendationer – avtal

I föregående granskning lämnades två rekommendationer avseende trafikavtalen. De två rekommendationerna var följande:

- *Vi rekommenderar att nämnden i kommande avtal tillser att det redan i avtalen beskrivs hur uppföljning ska ske av samtliga krav som uppställs i avtalet.*
- *Vi rekommenderar att nämnden i kommande avtal tillser att dessa reglerar möjligheterna att vidta åtgärder i förhållande till miljö- och hållbarhetsområdet.*

I yttrande på föregående granskning avseende dessa två rekommendationer svarade kollektivtrafiknämnden följande avseende ovan rekommendationer:

” Vid varje upphandling sker ett gediget arbete med att utforma kravställning, avtalsvillkor och målsättning utifrån juridiska och affärsmässiga aspekter. Skånetrafiken har en strukturerad organisation och ett väl utvecklat arbetssätt för att arbeta med uppföljning av avtal tillsammans med de privata utförarna, vilket granskningen visar. Avtal för exempelvis utförande av buss och tåguppdrag är 8–15 år långa och upphandlingslagstiftningen medför begränsade möjligheter till förändring av krav och villkor under avtalstiden. Det finns därmed en fördel i att utveckla hur uppföljning sker i samverkan med aktuell avtalspart, utifrån de krav och mål som anges, snarare än att ensidigt kravställa en detaljerad process i avtalet. Strukturen för uppföljningen kan därmed löpande förbättras i nära samverkan mellan parterna, vilket i sin tur leder till ett ständigt ömsesidigt lärande, förbättrad leverans och ökad kvalitet.”

I kollektivtrafiknämndens verksamhetsberättelser från 2022 och 2023 samt i intervjuer har det framgått att processen inför att ta fram och handla upp ett nytt trafikavtal är gedigen. Processen kan

påbörjas så tidigt som fyra år innan avsedd trafikstart och bland dessa förberedelser ingår utformningen av krav och avtalsvillkor utifrån juridiska och affärsmässiga aspekter. I intervjuer har det framgått att trafikavtalen, i enlighet med yttrandet, ofta löper i många år och att en för detaljerad beskrivning av hur uppföljningen ska ske inte är till fördel. Detta då det kan finnas begränsade möjligheter att göra förändringar i trafikavtalen under pågående avtalstid om exempelvis kravställandet eller formerna skulle förändras. Det lyfts i intervjuer, i linje med yttrandet, att dialog med trafikföretagen är viktigt i övergripande samverkan och vid eventuella ändringar i uppföljningsprocessen.

Vid genomgång av stickprov från affärsområde buss respektive affärsområde tåg kan vi konstatera att avtalen ser olika ut i hur detaljerade de är i sin beskrivning av hur uppföljning av trafikavtalet ska genomföras, vilket även belysts i föregående kapitel. Exempelvis har nuvarande trafikavtal avseende Öresundstågen en detaljerad bilaga avseende *Uppföljning och rapportering (bilaga 3)* som beskriver hur uppföljning och rapportering ska ske enligt rutin. Det framgår även i bilagan att ett ständigt utvecklings- och förbättringsarbete är viktigt och parterna ska därmed aktivt arbeta tillsammans för att förbättra rapporteringens kvalitet under hela trafikavtalet. Avseende affärsområde buss kan vi konstatera att uppföljningsprocessen inte är reglerat på ett detaljerat sätt i de två trafikavtal vi har tagit del av. Hur uppföljning ska genomföras beskrivs i vissa fall löpande i avtalet – exempelvis att punktligheten ska mätas och rapporteras månadsvis. I det fall där uppföljningsprocessen för ett krav inte är beskrivet i avtalen fastställs detta under etableringsfasen tillsammans med trafikföretagen i en uppföljningsplan.

För rekommendationen avseende åtgärder kopplade till miljö- och hållbarhetsområdet har det vid genomgång av stickprov kunnat konstateras att det även ser olika ut i trafikavtalen. Vid fråga skickat per mejl till affärsområde tåg påstås det att trafikleverantörens ansvar kopplat till miljö- och hållbarhetsområdet är reglerat i avtalen och att handlingsplan för att rätta till avvikelser kan begäras och/eller vite kan utkrävas. I trafikavtalet avseende Öresundstågen framgår dock inte vilka möjligheter det finns att vidta åtgärder avseende miljö- och hållbarhetsområdet.

I trafikavtal avseende buss i Lund Region och Lund Stadsbuss framgår det dock vilka åtgärder som Skånetrafiken har rätt att göra vid avvikelser kopplat till miljö- och hållbarhet. I båda trafikavtalen framgår det att Skånetrafiken kan:

- Kräva rättelse – Trafikföretaget ska, inom angiven tid, tagit fram en tid- och åtgärdsplan för att avhjälpa avvikelse.
- Vite – Om trafikföretaget inte följer den framtagna tid- och åtgärdsplanen eller inte vidtar åtgärder har Skånetrafiken rätt att kräva att trafikföretaget betalar ett vite.
- Hävning – Om trafikföretaget inte vidtar åtgärder enligt första punkt, alternativt när vitet löpt i sex månader räknas detta alltid som avtalsbrott i väsentlig mån och Skånetrafiken kan därmed säga upp trafikavtalet i förtid.

Rekommendation – verksamhetsberättelse

I föregående granskning från 2021 lämnades följande rekommendation avseende kollektivtrafiknämndens verksamhetsberättelse:

- *Vi rekommenderar nämnden att i kommande verksamhetsberättelser utveckla avsnittet om privata utförare så att programmet fullföljs vad avser att rapportera en sammanfattad bedömning av uppföljningen, dess svårigheter och utvecklingen inom området.*

I yttrande på föregående granskning svarade kollektivtrafiknämnden följande avseende ovan rekommendation:

” I kommande verksamhetsberättelser utvecklas avsnittet om privata utförare ytterligare med en sammanfattad bedömning av uppföljningen, dess svårigheter och utveckling inom området.”

I intervju har det framgått att Skånetrafiken arbetar med rekommendationerna från den föregående granskningen. Avseende specifikt att utveckla verksamhetsberättelserna beskrivs det i intervju att hur Skånetrafiken arbetar med uppföljningen beskrivs övergripande i avsnittet avseende privata utförare.

Sedan den föregående fördjupade granskningen genomfördes år 2021 har två verksamhetsberättelser tagits fram, för verksamhetsåren 2022 och 2023. I båda dessa verksamhetsberättelser finns kapitel med *Uppföljning av insyn i verksamhets om utförs av privata utförare* och det finns enskilda avsnitt för respektive affärsområde (tåg, buss, serviceresor). I verksamhetsberättelserna för 2022 och 2023 framgår en beskrivning av hur processen för uppföljning av privata utförare är utformat, både övergripande delar som är detsamma för samtliga affärsområden och hur uppföljningen ser ut mer särskilt för respektive affärsområde. Exempelvis i verksamhetsberättelsen för 2023 framgår det avseende affärsområde tåg att trafikavtalen, avseende Pågatågen och Öresundstågstrafiken, skiljer sig något åt i utformningen samt en beskrivning av hur uppföljning genomförs löpande i olika samverkansforum. För affärsområde buss framgår också en beskrivning av hur uppföljningsprocessen övergripande går till för att uppnå målsättningar och krav. Det framgår dock inte, vilket även noterades i föregående fördjupad granskning, en **tydligt** formulerad sammanfattad bedömning av uppföljningen, dess svårigheter och utvecklingen inom området. Utmaningar/svårigheter och utveckling exempelvis relaterat till punktlighet, ett nyckeltal som Skånetrafiken följer upp med trafikföretagen, kan utläsas från andra avsnitt i verksamhetsberättelsen och framgår således om verksamhetsberättelsen läses i sin helhet.

Rekommendation – månadsrapporter

I den föregående granskningen lämnades följande rekommendation avseende månadsrapporterna till nämnden:

- *Vi rekommenderar att nämnden framledes i samband med månadsrapporterna också tar del av vilka åtgärder som vidtagits med anledning av uppföljningen av de privata utförarna, exempelvis om vite utkrävts eller om handlingsplaner begärts.*

I yttrande på föregående granskning svarade kollektivtrafiknämnden följande avseende ovan rekommendation:

” Kollektivtrafikens månadsuppföljning med analys och prognos kommer att kompletteras med åtgärder som vidtagits med anledning av uppföljning av privata utförare.”

Vid genomgång av samtliga tillgängliga månadsrapporter från 2023 (mars-november) kan det konstateras att det **inte** framgår om eventuella viten delats ut eller handlingsplaner begärts från någon privat utförare. Genom kontrollfråga till intervjupersoner har det framkommit att vite krävts ut enligt avtal avseende Pågatågstrafiken samt att både handlingsplan och viten har krävts ut avseende avtal om planerad ersättningstrafik under 2023. Även inom affärsområde buss har det utkrävts viten och kvalitetsavdrag, exempelvis avseende Lund region som utgjort stickprov i denna förstudie. Det som framgår i de fördjupade månadsrapporterna är att exempelvis flera regionbussavtal inte når sina punktlighetsmål (oktober 2023) och att arbetet för trafikföretaget fortsätter för att öka punktligheten. I intervju har det dock beskrivits att om nämnden önskar att höra mer om något specifikt kan de få mer information vid nämndssammanträdena.

6. Sammanfattning och slutsatser

Syftet med förstudien har varit att kartlägga området för att bedöma om det finns behov av en fördjupad granskning.

Förstudien har visat att kollektivtrafiknämnden och Skånetrafiken har en grundlig process för uppföljning av privata utförare/avtal både under pågående trafikavtal, genom exempelvis daglig rapportering, månadsvisa inrapportering och möjligheter till att vidta åtgärder vid avvikelser, samt efter att ett trafikavtal avslutas genom förberedelser inför nästa där lärdomar och förbättringar lyfts. En iakttagelse är att det finns både gemensamma delar i uppföljningsprocessen och skillnader mellan affärsområde tåg och buss samt även skillnader i exempelvis utformningen av de avtal som förstudien tagit del av men detta bedöms inte utgöra en risk då båda affärsområden arbetar strukturerat med uppföljning av krav och avvikelser. Det har dock lyfts under förstudien att det finns behov av bättre systemstöd i uppföljningsarbetet då nuvarande system kräver mycket manuell hantering. Detta har uppgetts vara planerat i framtiden men inte prioriterat i dagsläget inom Skånetrafiken.

Avseende den föregående fördjupade granskningens rekommendationer har förstudien visat att kollektivtrafiknämnden har vidtagit åtgärder. Det har framkommit, från båda affärsområden, att en för detaljerad uppföljningsprocessbeskrivning i trafikavtalen inte är fördelaktigt då mycket kan hinna förändras och utvecklas under en lång avtalsperiod. En kontinuerlig dialog och god samverkan med trafikföretagen avseende uppföljningen och eventuella förändringar i krav eller tillvägagångssätt har beskrivits som mycket viktigt. Detta i linje med nämndens yttrande på föregående granskning från 2021. Förstudien har även kunnat visa att det i de nya trafikavtalen, för affärsområde buss, som utgjort stickprov i förstudien finns beskrivet vilka åtgärder Skånetrafiken kan tillta vid avvikelser avseende miljö och hållbarhet.

Det finns dock vidare anledning att fortsätta följa nämndens arbete med de rekommendationer som föregående granskning 2021 lämnade avseende informationen i verksamhetsberättelsen samt i månadsrapporterna då förstudien resultat visar att dessa rekommendationer inte helt har åtgärdats.

Sammanfattningsvis har förstudien resultat visat att de risker som skulle föranleda en fördjupad granskning **inte** har framkommit.