Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2020-07-27

Ärende
TN 2020-0413

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Handläggare
Fredrik Cavalli-Björkman
08-686 3904
fredrik.cavalli-bjorkman@sll.se

Trafiknämnden
2020-08-25, punkt 11

Svar på skrivelse (V) angående incitamenten i pendeltågsavtalets påverkan på toalettbesök mätningar och syn på punktlighet

Ärendebeskrivning

Vänsterpartiet har i skrivelse angående incitamentens påverkan i pendeltågsavtalet ställt frågor om uppdragsavtalets incitament och i detta ärende återkommer trafikförvaltningen med förslag till svar på nämnda skrivelse.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande samt skrivelse (V) angående incitamenten i pendeltågsavtalets påverkan på toalettbesök mätningar och syn på punktlighet, inkommen 2020-03-17.

Förslag till beslut

Trafiknämnden föreslås besluta följande.

1. Skrivelsen anses besvarad.

Förslag och motivering

Följande frågor har ställts i skrivelsen:

1. *Hur ser trafikförvaltningen på bemanningen av stationer och personalens möjlighet att gå på toaletten?*
2. *Ser förvaltningen några problem med hur mätning av kvalitet på städning och av nöjd kund-index genomförs?*
3. *När anser trafikförvaltningen att ett tåg är i tid, och därmed något som kan förmedlas till resenärerna?*

Nedan följer trafikförvaltningens svar:

1. *Hur ser trafikförvaltningen på bemanningen av stationer och personalens möjlighet att gå på toaletten?*

Region Stockholm, via dess trafiknämnd och trafikförvaltningen har det yttersta ansvaret för den allmänna kollektivtrafiken och för resenärens hela resa. När det gäller arbetsmiljöansvaret åvilar det fullt ut på arbetsgivaren, däremot ligger det i trafikförvaltningens uppdrag att säkerställa relevant kravställning och uppföljning inom dessa områden. Trafikutövaren tillika arbetsgivaren ska systematiskt planera, leda och kontrollera verksamheten för att löpande och förebyggande säkerställa att det är tryggt och säkert att arbeta i SL-trafiken och i verksamheten.

2. *Ser förvaltningen några problem med hur mätning av kvalitet på städning och av nöjd kund-index genomförs?*

Trafikförvaltningen genomför olika typer av uppföljningar och mätningar i SL-trafiken för att säkerställa att kraven uppfylls. Resultaten av uppföljningarna används dels vid bedömning om kvaliteten i verksamheten motsvarar de krav som följer av Uppdragsavtalet, dels vid uppföljning av incitament, uppfyllnad av mål samt uppfyllnad av regler och lagar.

Vad gäller trafikförvaltningens uppföljning av städkvalitet har aviseringstiden till trafikutövaren reducerats. En åtgärdsplan kopplat till städning har godkänts av trafikförvaltningen för att säkerställa att kvalitetsnivåer enligt uppdragsavtalet uppnås.

Enkäter avseende upplevd kvalitet genomförs inom hela SL-trafiken enligt samma metod. Varje månad samlas totalt ca 13000 svar in. 55 % av svaren samlas in under högtrafik och 45 % under lågtrafik.

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2020-07-27

Ärende
TN 2020-0413

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

När anser Trafikförvaltningen att ett tåg är i tid, och därmed något som kan förmedlas till resenärerna?

För uppföljning av pendeltågens punktlighet använder trafikförvaltningen rapporter från Trafikverket. Punktlighet mäts genom ”RT+2” vilket innebär att ett tåg som ankommer inom en tidsgräns av 2 minuter och 59 sekunder bedöms vara i rätt tid. Trafikverket använder för övrig järnvägstrafik måttet RT+5 vilket betyder att tåg som ankommer inom 5 minuter och 59 sekunder är i tid.

Sara Catoni
Tf förvaltningschef

Fredrik Cavalli-Björkman
Chef trafikavdelningen

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2020-07-27

Ärende
TN 2020-0413

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Region Stockholm

SKRIVELSE
2020-03-17

Trafiknämnden

Vänsterpartiet

Angående incitamenten i pendeltågsavtalets påverkan på toalettbesök, mätningar och syn på punktlighet

Anställda på MTR Pendeltågen vittnar om en dålig arbetsmiljö, något som även uppmärksammats i Dagens Nyheter (2020-02-10) och ett öppet möte den 4 mars 2020, där politiker i trafiknämnden var inbjudna.

Personalen vittnar om förnedrande toalettregler som gör att personalen inte vågar gå på toaletten. För att gå på toaletten måste den som arbetar i spärr kontakta en annan anställd för att bli utbytt. Men då det inte finns tillräckligt med personal dröjer bytet ofta. Det händer att personalen får rapportera toalettbesöket till MTR som får betala vite till SL. Missas rapporten kan det bli vite upp till 100 000 kr. Det är en kombination av skrivningen i avtalet och underbemanning som sätter personalen i en ohållbar situation.

MTR får enligt avtal viten och bonusar beroende på hur nöjda trafikanterna är varje månad. Som en åtgärd för att höja förtroendet hos trafikanterna ska personalen ropa ut mer, och informera trafikanterna att man är i tid upp till tre minuters försening.

När en kvalitetsmätning (insta) genomförs av städningen ska den vara oförberedd men personalen menar att arbetsgivaren vet om det långt innan och då tar in extra personal. Uppgifter från vittnesmål är att NKI (nöjd kund index)

genomförs i lågtrafik när det är färre trafikanter och lugnare, vilket också riskerar att bli missvisande.

Vänsterpartiet kräver vid varje upphandling att Region Stockholm ska ställa krav på kollektivavtal arbetsmiljö och meddelarfrihet. Vi ser idag att varje upphandling där lägsta bud vinner leder till sämre arbetsvillkor och arbetsmiljö för de anställda. Vi är bekymrade att arbetsmiljön på MTR inte lever upp till gällande lagstiftning.

Med hänvisning till ovanstående vill vi ha svar på följande frågor:

1. Hur ser Trafikförvaltningen på bemanningen av stationer och personalens möjlighet att gå på toaletten?
2. Ser förvaltningen några problem med hur mätning av kvalitet på städning och av nöjd kund-index genomförs?
3. När anser Trafikförvaltningen att ett tåg är i tid, och därmed något som kan förmedlas till resenärerna?