Trafikförvaltningen
Strategisk Utveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2019-11-27

Ärende
TN 2019-1193

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

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

Trafiknämnden
2019-12-17, punkt 7

Förslag till inriktningsbeslut samt beslut om inledande av upphandling avseende vissa trygghetsresurser

Ärendebeskrivning

Ärendet avser godkännande av planeringsstudie inför upphandling av trygghetsresurser och civila organisationer för sårbara och utsatta individer/grupper och för utsatta områden i kollektivtrafiken i Stockholms län.

Ärendet avser även beslut att inleda upphandling av trygghetsvärdar.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande samt nedanstående underlag:

- Rapport planeringsstudie inför upphandling av trygghetsresurser för sårbara och utsatta individer och grupper samt för utsatta områden inom kollektivtrafiken i Stockholms län, TN 2019-1193
- 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

att godkänna planeringsstudien och dess inriktning

att fatta beslut om att inleda upphandling av trygghetsvärdar och civila organisationer.

att *uppdra åt förvaltningschefen att* genomföra upphandling avseende trygghetsvärdar och civila organisationer inklusive att fastställa upphandlingsdokumentation, fatta beslut om tilldelning och/eller avbrytande samt teckna upphandlingskontrakt och överlåta avtal till AB Storstockholms Lokaltrafik.

att *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.

att förklara paragrafen omedelbart justerad

Förslag och motivering

Bakgrund

Trafikförvaltningen har trygghetsavtal gällande ordningsvakter, egendomsväktare och trygghetsvärdar för att öka den upplevda tryggheten för samtliga resenärer i kollektivtrafiken i Stockholms län.

Trafikförvaltningen har även förstärkt med ett antal avtal kopplat till trygghetsresurser *för särskilt utsatta och sårbara individer/grupper och för särskilt utsatta områden* i och i angränsning till kollektivtrafiken i Stockholms län.

Dessa avtal är:

- Stadsmissionen (kopplat till hemlösa)
  - Avtalet med Stadsmissionen löpte ut hösten 2018.
- Fryshuset (Lugna Gatan) (uppdrag med inriktning på ungdomar och ungdomsgäng)
  - Avtal för ungdomsvärdar med Fryshuset skulle ha löpt ut den 31 maj 2020. Beroende på flera allvarliga brister som framkom under trafikförvaltningens internrevision och rekommendationer från polismyndigheten hävde trafikförvaltningen avtalet med omedelbar verkan i oktober 2019.
- Samverkansavtal med frivilligorganisationer (t.ex. vuxenvandrarorganisationer)

Syftet med planeringsstudien har varit att utvärdera nuvarande upplägg samt utarbeta en inriktning för kommande upphandling av trygghetsresurser för särskilt utsatta och sårbara individer/grupper och utsatta områden inom och i angränsning till kollektivtrafiken i Stockholms län.

Målet med studien har varit att skapa en inriktning för kommande upphandling av lämpliga trygghetsresurser som dels bidrar till ökad trygghet, dels bidrar till trafikförvaltningen övergripande mål som trygg, attraktiv och tillgänglig kollektivtrafik.

Utöver trygghetsresurser är målet även att öka samverkan externt genom samverkansavtal med civila organisationer som har specialistkompetens inom målgruppen sårbara och utsatta individer och grupper. De civila organisationerna ska bidra till målet för ökad trygghet utifrån det övergripande måltalet för trygghet i perspektivet till och från kollektivtrafiken.

Överväganden och motivering

Enligt Brottsförebyggande rådets, BRÅ:s, nationella trygghetsundersökning ökar otryggheten generellt i samhället och visar att 28 % av befolkningen uppger att de känner sig otrygga (mycket eller ganska) eller att de p.g.a. otrygghet inte går ut ensamma sena kvällar i det egna bostadsområdet. Andelen ökade påtagligt år 2016 och ligger kvar så samma nivå.

Trafikförvaltningens mätning *Upplevd kvalitet* visar att den upplevda tryggheten är som lägst inom tunnelbana (67 %) och pendeltåg (65 %). Målet enligt budget för år 2019 är 79 %. Måltalet enligt regionala trafik-

försörjningsprogrammet (TFP) är att år 2020 nå 79 % och år 2030 nå 84 % i upplevd trygghet.

Mätningen från 2018 visar att det totala utfallet för upplevd kvalitet är 72 %, en ökning med 2 procentenheter från 2017. Prognosen för 2019 visar på ytterligare en ökning med två procentenheter av upplevd trygghet som väntas landa på 74 %.

Det kommer att krävas ett flertal insatser för att kunna nå måltalet för ökad upplevd trygghet år 2030. Insatser som har identifierats i planeringsstudien, är främst samverkan lokalt i utsatta områden samt fler synliga vuxna trygghetsresurser.

Studiens samlade förslag till åtgärder för ökad samverkan och inriktning för kommande upphandling av trygghetsresurser och civila organisationer för att nå övergripande trygghetsmål är:

- Ungdomsvärdskonceptet föreslås att avvecklas och istället utvecklas nuvarande Trygghetsvärdskoncept. Genom att minska andelen definitioner av SL:s trygghetsresurser och utveckling av trygghetsvärdsuppdraget, medför detta en ökad tydlighet om trygghetsarbetet för både resenärer och samverkansaktörer. Vandelsprövning av personal i uppdraget blir ett obligatoriskt krav i kommande upphandling.
- Hävningen av avtalet med Fryshuset visar att det är av stor vikt att den initiala kontrollen av avtalspart som görs vid ingåendet av nya avtal ska återkommande följas upp och kontrolleras under hela avtalsperioden.
- Trygghetsvärdarnas utvecklade uppdrag är att främst arbeta förebyggande i de särskilt utsatta områdena utifrån ett samverkansperspektiv.
- Samverkan i utsatta områden med lokala aktörer är nyckeln till ökad trygghet. Beprövade samverkansmodeller finns och trafikförvaltningen bör ta en aktiv roll och anamma nya arbetssätt. I utsatta områden ska trygghetsresurserna, trafikutövare och civila organisationerna delta aktivt i arbetet och sammanställa gemensamma lägesbilder och åtgärdsplaner.
- Samarbetsavtal med civila organisationer som innehar specialistkompetenser inom arbete med sårbara och utsatta individer/ grupper behöver utökas för att säkerställa en långsiktig effekt av ökad trygghet i och till och från kollektivtrafiken.

- Enligt resenärsundersökningar kopplat till trygghet är mer synlig personal den viktigaste faktorn för ökad trygghet. Volymerna av trygghetsvärdar behöver därmed utökas i utsatta områden, ombord på fordon och på vissa knutpunkter för att kunna nå måltalet år 2030.
- Kvantitativa och kvalitativa mätningar ska utvecklas för att säkerställa att avtalet kan följas upp och påvisa effekt.

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 1.

Riskbedömning
Trafikförvaltningen har genomfört en riskanalys och identifierat ett antal generella risker som listas nedan. Hela riskanalysen kan läsas i rapporten.

- Att trafikförvaltningen inte når de övergripande målen om trygghet inom och på väg till och från kollektivtrafiken.
- Att otryggheten inom och på väg till och från kollektivtrafiken ökar och kollektivtrafikens marknadsandel minskar.
- Utmaning att dokumentera och följa upp faktiska effekter och nyttor från samverkan. Utökning av föreslagna specifika kvantitativa och kvalitativa mätningar behövs per utsatt område.
- Sker ingen utökning av trygghetsresurser som motsvarar det ökade behovet av synlig personal kommer otryggheten att öka främst i utsatta områden och samverkan ger inte full effekt.

Konsekvenser för miljön
Leverantörernas miljöarbete ska vara anpassat till de mål som anges i Region Stockholms för varje tidpunkt gällande Miljöprogram. Inga identifierade konsekvenser för miljön om förslaget godkänns.

Sociala konsekvenser
Synliga och tillgängliga trygghetsresurser ombord på fordon och på stationer och hållplatser i de särskilt utsatta områdena ökar den upplevda tryggheten för resenärerna, vilket delvis påverkar deras benägenhet att välja kollektivtrafiken som transportmedel.

Trafikförvaltningen
Strategisk Utveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2019-11-27

Ärende
TN 2019-1193

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 trygghetsvärdar med ett förhandlat förfarande med föregående annonsering enligt LUF (lagen om upphandling inom försörjningssektorerna).

Sara Catoni
tf. förvaltningschef

Jens Plambeck
Chef Strategisk utveckling

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Hållbar utveckling

Handläggare
Jeanette Hegedüs
08-686 1889
jeanette.hegedus@sll.se

RAPPORT
2019-12-13
Version 3.0

Ärende/Dok. id.
TN 2019-1193

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Planeringsstudie inför upphandling av trygghetsresurser för sårbara och utsatta individer/grupper samt för utsatta områden inom kollektivtrafiken i Stockholms län

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Hållbar utveckling

RAPPORT
2019-12-12
Version 3.0

Ärende/Dok. id.
TN 2019-1193

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Innehållsförteckning

1 Sammanfattning 4
2 Inledning 6
2.1 Bakgrund 6
2.2 Syfte och mål 6
2.3 Avgränsning 7
2.4 Omfattning 7
2.5 Metod 8
2.6 Studiens genomförande 8
3 Mål trygghet 9
3.1 Hållbar utveckling 9
3.2 Trafikförsörjningsprogrammet, TFP 10
3.3 Trafikförvaltningens strategiska karta 13
3.4 Särskilda trygghetsmätning 2018 13
4 Nulägesanalys 17
4.1 Internrevisionsrapport Ungdomsvärdar 17
4.2 Avtalsutvärdering Ungdomsvärdar 18
4.3 Civila organisationer 19
4.3.1 Avtalet med Stadsmissionen 20
4.4 Sårbara och utsatta individer och grupper 20
4.5 Utsatta områden 21
4.5.1 Den senaste lägesbilden utsatta områden i kollektivtrafiken 22
5 Omvärldsanalys 22
5.1 Marknaden/RFI 23
5.2 Trygghetskommissionen 24
5.3 Brottförebyggande rådet (BRÅ) 26
5.4 Tryggare Sverige 27
5.5 Polisens brottsförebyggande arbete 29

5.6 Platssamverkan Rinkeby 30
5.7 Länsstyrelsen lägesbild passiva och aktiva penninginsamlare (tiggare) 31
5.7.1 Hantering inom olika kommuner 32
5.8 Stockholms stads lägesbild hemlösa 33
5.9 Hemlösa och bosättningar i SL trafiken 33
6 Inriktning 35
6.1 Tre fokusområden för ökad trygghet 35
6.2 Mål kommande upphandling 37
6.3 Åtgärder i kommande upphandling angående internrevisionen 39
6.3.1 Vandelsprövning av trygghetsresurser 40
6.4 Behov trygghetsresurs 41
6.5 Behov samarbetsavtal civila organisationer 43
6.6 Affärsinriktning 44
6.7 Avtalstid 44
6.8 Säkerhetsklassning SUA 44
7 Ekonomisk kalkyl 44
8 Risk och konsekvensanalys 45
9 Samlad bedömning och rekommendation 47

1 Sammanfattning

Syftet med planeringsstudien är att utvärdera nuvarande upplägg av trygghetsresursavtals uppdrag, samt att utarbeta en inriktning för kommande upphandling av trygghetsresurser och civila organisationer, för särskilt utsatta och sårbara individer/grupper och i utsatta områden, inom och i angränsning till kollektivtrafiken i Stockholms län. *Målet* med studien är att skapa en inriktning för kommande upphandling av trygghetsresurser och upphandling av samverkansavtal med civila organisationer.

Enligt Brottsförebyggande rådets nationella trygghetsundersökning ökar otryggheten generellt i samhället och visar att 28 % av befolkningen uppger att de känner sig otrygga (mycket eller ganska) eller att de pga. otrygghet inte går ut ensamma på sena kvällar i det egna bostadsområdet. Andelen ökade påtagligt år 2016 och ligger kvar så samma höga nivå. Kvinnor är otryggare än män, 36 % jämfört med 19 %. Trafikförvaltningens mätning Upplevd kvalitet visar att tryggheten är som lägst inom tunnelbana och pendeltåg inom kollektivtrafiken. Totalt ligger utfallet år 2018 på 72 %. Målet i budget för år 2019 är 79 %. Måltalet enligt regionala trafikförsörjningprogrammets (TFP) år 2020 är 79 % och måltalet år 2030 är 84 % för upplevd kvalitet.

	Trygghet ensam Utfall 2018	Förbättringsbehov 2018 - 2030	Mål TFP 2030
Totalt SL	72 %	17 %	>84 %
Tunnelbana	***67 %***	***20 %***	80 %
Pendeltåg	***65 %***	***20 %***	78 %
Lokalbanor	84 %	5 %	88 %
Busstrafik	80 %	10 %	89 %
Pendelbåt	90 %	1 %	91 %

Det kommer att krävas ett flertal insatser för att kunna nå måltalet för ökad upplevd trygghet år 2030. Insatser som studien har identifierat tillsammans internt inom Trafikförvaltningen samt med externa aktörer som trafikutövare, polis, kommun, länsstyrelsen, fastighetsbolag, bevakningsbolag och trygghetsorganisationer samt civila organisationer, är främst samverkan lokalt i varje utsatt område och fler vuxna trygghetsresurser.

Forskning och andra studier rekommenderar en samverkansmodell som resulterar i en gemensam lägesbild med en åtgärdsplan för varje lokal aktör i det utsatta området. De utsatta områdena tas fram av polisen och uppdateras årligen och motsvarar till stor del kollektivtrafikens och trafikutövarnas bild om otrygga områden, stationer, hållplatser och vissa knutpunkter.

Studiens samlade förslag och rekommendation till åtgärder för ökad samverkan och inriktning för kommande upphandling av trygghetsresurser och civila organisationer för att nå övergripande trygghetsmål är:

- Ungdomsvärdskonceptet föreslås att avvecklas och istället utvecklas nuvarande Trygghetsvärdskoncept. Genom att minska andelen definitioner av SL:s trygghetsresurser och utveckling av trygghetsvärdsuppdraget, medför detta en ökad tydlighet om trygghetsarbetet för både resenärer och samverkansaktörer.
- Hävningen av avtalet med Fryshuset visar att det är av stor vikt att den initiala kontrollen av avtalspart som görs vid ingåendet av nya avtal ska återkommande följas upp och kontrolleras under hela avtalsperioden.
- Trygghetsvärdarnas utvecklade uppdrag är att främst arbeta förebyggande i de särskilt utsatta områdena utifrån ett samverkansperspektiv och med stor kunskap gällande mötet med särskilt utsatta individer och grupper i kollektivtrafiken.
- Enligt resenärsundersökningar kopplat till trygghet är mer synlig personal den viktigaste faktorn för ökad trygghet. Volymerna av trygghetsvärdar behöver därmed utökas i utsatta områden, ombord på fordon och på vissa knutpunkter för att kunna nå måltalet år 2030.
- Kompletterade kvantitativa och kvalitativa trygghetmätningar behöver göras för att kunna mäta och följa upp insatserna i de utsatta områdena.
- Samverkan i utsatta områden med lokala aktörer är nyckeln till ökad trygghet. Beprövade samverkansmodeller finns och trafikförvaltningen bör ta en aktiv roll och anamma nya arbetssätt och metoder. I utsatta områdena ska trygghetsresurserna, trafikutövare och de civila organisationerna delta aktivt i arbetet och sammanställa gemensamma lägesbilder och åtgärdsplaner.
- Samarbetsavtal med civila organisationer som innehar specialistkompetenser att arbeta med sårbara och utsatta individer/ grupper behöver utökas för att säkerställa en långsiktig effekt av ökad trygghet i och till och från kollektivtrafiken.

2 Inledning

2.1 Bakgrund

Trafikförvaltningen (TF) har trygghetsavtal gällande ordningsvakter, egendomsväktare och trygghetsvärdar för att öka den upplevda tryggheten för samtliga resenärer i kollektivtrafiken i Stockholms län.

Trafikförvaltningen har även förstärkt med ett antal avtal kopplat till trygghetsresurser för särskilt utsatta och sårbara individer/grupper och för särskilt utsatta områden i och i angränsning till kollektivtrafiken i Stockholms län. Dessa avtal är:

- Stadsmissionen (kopplat till hemlösa)
  - Avtalet med Stadsmissionen har löpt ut hösten 2018
- Fryshuset (Lugna Gatan) (kopplat till ungdomar och gäng)
  - Avtal för ungdomsvärdar med Fryshuset skulle ha löpt ut den 31 maj 2020. Beroende på flera allvarliga brister som framkom under trafikförvaltningens internrevision och rekommendationer från polismyndigheten hävde trafikförvaltningen avtalet med omedelbar verkan i oktober 2019.
- Samverkansavtal med frivilligorganisationer (t.ex. vuxenvandrarorganisationer)

2.2 Syfte och mål

Syftet med planeringsstudien är att utvärdera nuvarande upplägg samt utarbeta en inriktning för kommande upphandling av trygghetsresurser för särskilt utsatta och sårbara individer/grupper och i utsatta områden inom och i angränsning till kollektivtrafiken i Stockholms län.

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

Utöver trygghetsresurser är målet även att öka samverkan externt genom samverkansavtal med civila organisationer som har specialistkompetens inom målgruppen sårbara och utsatta individer och grupper. De civila organisationerna ska bidra till målet för ökad trygghet utifrån det övergripande måltalet för trygghet i perspektivet till och från kollektivtrafiken.

Effektmål med studien är att:

- Bidra till att öka den upplevda tryggheten från dagens 72 % år 2018, till målvärdet enligt Trafikförsörjningsprogrammet, TFP, år 2030 på 84 % för att fler ska vilja resa kollektivt.
- Bidra till en trygg, attraktiv och tillgänglig kollektivtrafik och därmed öka kollektivtrafikens marknadsandelar i region Stockholm.
- Skapa förutsättningar för att arbeta aktivt och förebyggande med sårbara och utsatta individer/grupper som rör sig i och i angränsning till kollektivtrafiksystemet och som kan påverka den upplevda tryggheten för vissa resenärer negativt.
- Skapa förutsättningar för att stödja trygghetsarbetet i utsatta områden i samverkan med övriga lokala aktörer exempelvis. kommun, polis, civila organisationer och trafikutövare.

2.3 Avgränsning

Studien omfattar inriktningsförslag för upphandling av trygghetsresurser och samarbetsavtal med civila organisationer för sårbara och utsatta individer/grupper och i utsatta områden inom kollektivtrafiken som kan påverka den upplevda tryggheten. Studien kommer inte omfatta upphandling av andra trygghetsresurser såsom ordningsvakter och egendomsväktare som regleras i andra trygghetsavtal.
De utsatta områden som finns inom kollektivtrafiken i Stockholms län som främst samstämmer med den lista som polisen publicerats den 3 juni 2019 över utsatta områden kommer att ingå i studien. Utöver dessa ingår även de områden som identifierat i senaste trygghetmätningen genomför av trafikförvaltningen år 2018.

2.4 Omfattning

Studien omfattar att se över:

- behovet av riktade trygghetsresurser för sårbara och utsatta individer/ grupper, genom att arbeta förebyggande och trygghetsskapande för alla resenärers upplevda trygghet inom kollektivtrafiken. Syftet är att minimera hur de sårbara och utsattas närvaro och/eller beteende kan påverka den upplevda tryggheten.
- behovet av de särskilda samarbetsavtalen med civila organisationer, t.ex. stadsmissionen, vuxenvandrarorganisationen m.fl. som arbetar förebyggande inom dessa målgrupper.
- hur trafikförvaltningen på bästa sätt kan stödja i trygghetsarbetet inom utsatta områden genom samverkan med övriga aktörer som exempelvis kommun och polis.

2.5 Metod

För att kunna definiera behovet samt presentera en inriktning inför upphandling av trygghetsresurser för dessa sårbara och utsatta individer/grupper och utsatta områden har följande metod använts:

- avtalsutvärdering av nuvarande ungdomsvärdsavtal och tidigare avtal med Stadsmissionen samt samverkansavtal med civila organisationer.
- nuläges- och omvärldsanalys av teorier, forskning och undersökningar inom området samt,
- en RFI, request for information (förfrågan om information).

RFI:n har kompletterats med intervjuer, internt och externt, med de som arbetar med trygghetsskapande och brottsförebyggande åtgärder inom trafikförvaltningen och inom Stockholms. Intervjuerna omfattade externa parter såsom trafikutövare, kommuner, polis, länsstyrelsen, bevakningsbolag, civila trygghetsorganisationer, fastighetsbolag samt interna parter på trafikförvaltningen såsom trygghetscentralen, avtalsförvaltare, internrevision, säkerhet, affärsanalys, strategisk utveckling, riskanalys, kommunikation, hållbar utveckling och ansvariga för de olika trafikslagen.

2.6 Studiens genomförande

Planeringsstudien har pågått från maj till september år 2019. Rapport och förslag till beslut av inriktning planeras att presenteras till Trafiknämnden i december år 2019. Godkänner Trafiknämnden förslaget kommer upphandlingsprocessen att starta med mål att tilldelningen är klar under våren år 2020 och med avtalsstart planerad till juni år 2020.

3 Mål trygghet

3.1 Hållbar utveckling

Framtidens kollektivtrafik måste planeras utifrån fokus på hållbar utveckling som består av tre delar enligt nedan:



Figur 1 Hållbar utveckling enligt trafikförvaltningens hållbarhetsredovisning.

Alla delarna samspelar och måste vara i balans för att skapa ett långsiktigt hållbart samhälle. Social hållbarhet är målet, ekologin sätter ramarna och ekonomin är ett medel och en förutsättning för hållbar utveckling.
Social hållbarhet bygger på FN:s globala mål och mänskliga rättigheter. De sociala hållbarhetsaspekterna berör människors livsvillkor i samhället t.ex. hälsa, trygghet, utbildning, rättvis maktutövning och möjligheterna att förbättra dem.

Trafikförvaltningen arbetar inom trafikförsörjningprogrammets, TFP:s, övergripande mål *Ökat kollektivt resande* med ökad jämställdhet genom arbetet med ökad tillgänglighet, **ökad trygghet,** ökad marknadsandel, förbättrad restidskvot och ökad nöjdhet vilket bidrar till att kvinnor och män har ökade möjligheter att delta i arbetslivet och i förlängningen innebär det ökad jämställdhet.

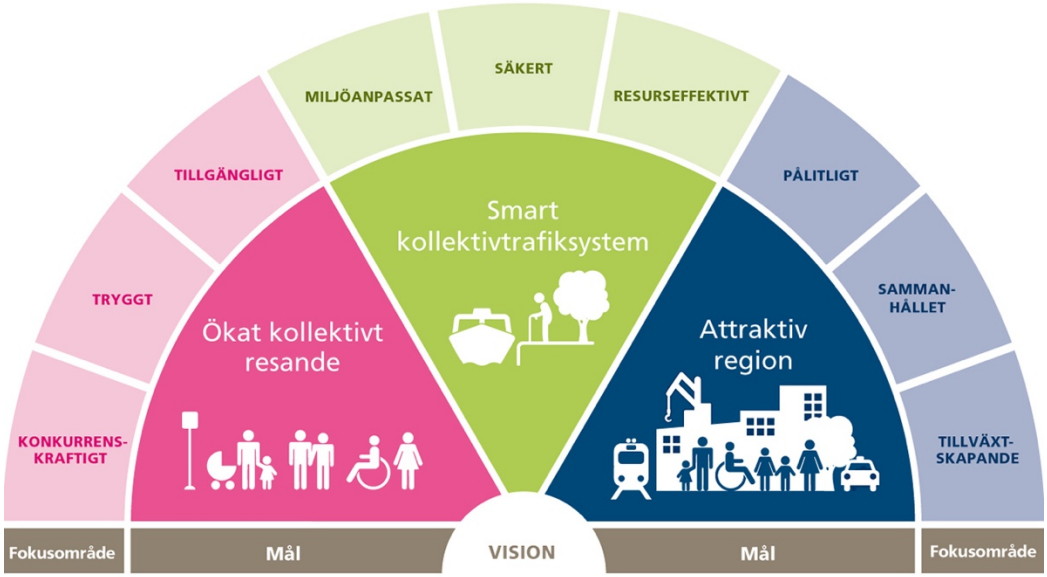
De sårbara och utsatta individerna/grupperna i samhället har lika rätt att åka kollektivtrafik som alla andra resenärer (med giltigt färdbevis), men de kan i vissa fall påverka tryggheten negativt för vissa övriga resenärer.

Upphandlingen av utökade trygghetsresurser med fokus på sårbara och utsatta individer/grupper är viktig att ta hänsyn till och är en del i det hållbara

utvecklingsarbetet inom Trafikförvaltningen för att nå målet om en trygg och säker kollektivtrafik för alla.

3.2 Trafikförsörjningsprogrammet, TFP

Det regionala trafikförsörjningsprogrammet (TFP) mål med trygghet är styrande för trafikförvaltningen verksamhet. Måltalet *Tryggt* ingår under Ökat kollektivt resande.



Figur 2 Trafikförsörjningprogrammets tre mål: Ökat kollektivt resande, Smart kollektivtrafiksystem, Attraktiv region.

Trygghet definieras enligt följande:

Säkerhet kopplat till brott och ordningsstörningar handlar om individens faktiska risk att utsättas, medan **trygghet** är individens upplevelse av sin egen säkerhet.

Individens upplevelse av sin egen säkerhet beror bl.a. på rädslan/oron att utsättas för brott och ordningsstörningar. Denna rädsla/oro bygger i sin tur på en känsla av kontroll, tillit till samhället och till andra människor samt en tro på sin egen förmåga att förhindra brott och hantera eventuella konsekvenser av att utsättas.

Fokusområde ***Tryggt*** måltal enligt trafikförsörjningsprogrammet, TFP

Andel trygga resenärer	Basår 2015	Måltal 2020	Måltal 2030
På land och pendelbåtar	74 %	79 %	84 %
På väg till/från kollektivtrafiken	67 %	73 %	80 %

Tabell 1 Mål enligt Regionala trafikförsörjningsprogrammet för Stockholms län. Beslutad oktober 2017.

Trygghetsmätningen, Upplevd kvalitet, visar att tryggheten är som lägst inom tunnelbana och pendeltåg samt på nattbussar. Totalt ligger utfallet år 2018 på 72 % och måltalet år 2030 är 84 %.

	Trygghet ensam Utfall 2018	Förbättringsbehov 2018 - 2030	Mål TFP 2030
Totalt SL	72 %	17 %	>84 %
Tunnelbana	***67 %***	***20 %***	80 %
Pendeltåg	***65 %***	***20 %***	78 %
Lokalbanor	84 %	5 %	88 %
Busstrafik	***80 %***	***10 %***	***89 %***
Pendelbåt	90 %	1 %	91 %

Tabell 2. SL:s senaste trygghetsmätning för år 2018. Andel trygga resenärer: Andel som har svarat 5–7 till frågan: När jag reser ensam (utan någon jag känner) med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg (skala 1–7).

Senaste trygghetsmätningen som kom i juli år 2019 visar på att tryggheten går ner ytterligare 3 % på tunnelbana men visar en viss höjning på 2 % på pendeltåg.

	Trygghet ensam Utfall 2018	Trygghet ensam Utfall 2019 (jan-jul)	Mål TFP 2030
Totalt SL	72 %	72 %	>84 %
Tunnelbana	***67 %***	***64 %***	80 %
Pendeltåg	***65 %***	***67 %***	78 %
Lokalbanor	84 %	83 %	88 %
Busstrafik	80 %	82 %	89 %
Pendelbåt	90 %	95 %	91 %

Tabell 3. SL:s senaste trygghetsmätning för år 2019 januari till juli. Andel trygga resenärer: Andel som har svarat 5–7 till frågan: När jag reser ensam (utan någon jag känner) med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg (skala 1–7).

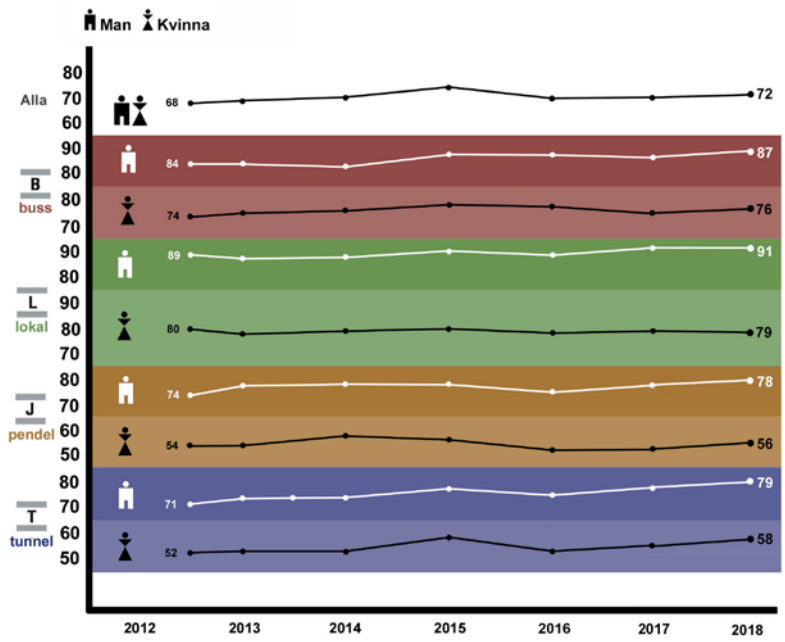
Trygghetsmätningen visar i till och från perspektivet ett utfall på 66 % vilket kräver insatser för att nå upp till 80 % år 2030. Samverkan med lokala aktörer är

nyckeln till att kunna påverka området utanför stationerna eftersom trafikförvaltningen inte har full rådighet över dessa ytor.

	Utfall 2018	Utfall 2019 (jan-jul)	Mål TFP 2030
Andel resenärer som känner sig trygga på väg till/från kollektivtrafiken	***66 %***	***66 %***	80 %

Tabell 4. SL:s trygghetsmätning fram till juli år 2019 jämfört med måltalet år 2030. Andel resenärer som känner sig trygga på väg till och från kollektivtrafiken.

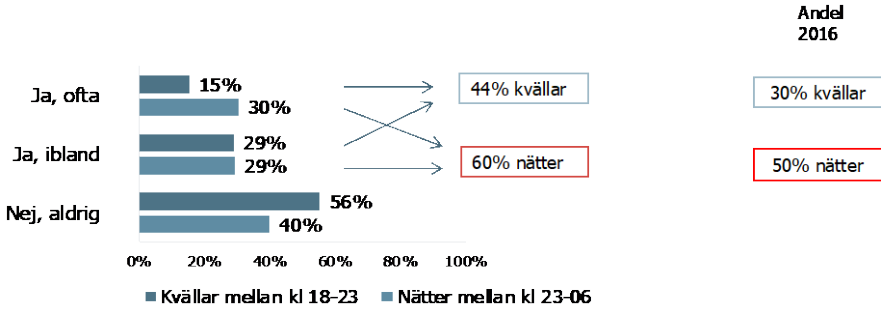
Tryggheten är som lägst bland kvinnor i alla trafikslagen jämfört med män visar mätningarna som gjorts sedan år 2012 till år 2018.



Figur 3. Trygghetmätning 2018-Skillnad i upplevde trygghet kvinnor jämfört med män.

Utöver den övergripande kundundersökningen NKI (nöjd-kund-index) ovan genomförs en mer djupgående trygghetsmätningen vartannat år som för djupgående analyserar angående den upplevda tryggheten. Senaste mätningen år 2018 visar att resenärer väljer bort att resa kollektivt på grund av otrygghet.

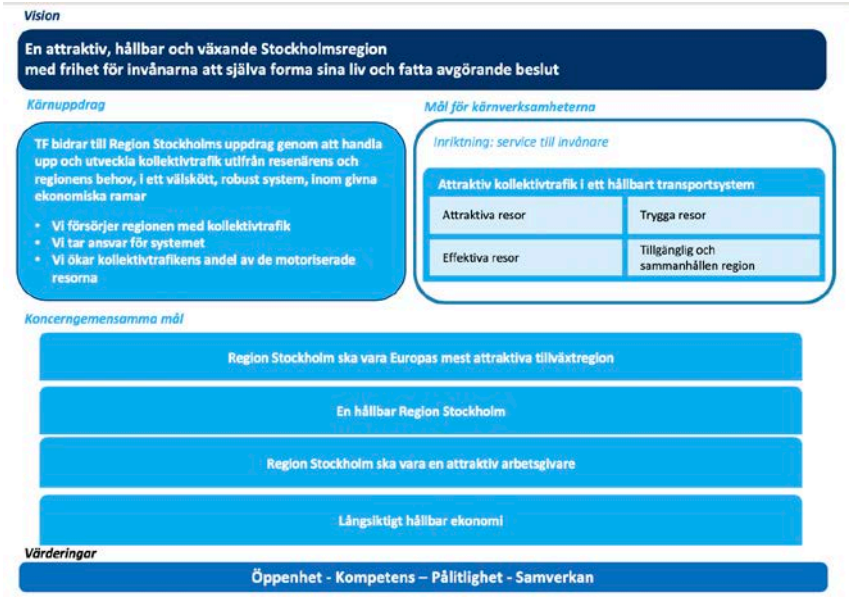
Nedan redovisar svaret på frågan:
Händer det att du väljer bort att resa med kollektivtrafiken på kvällar eller nätter på grund av att du känner dig otrygg?



Figur 4. Trygghetsmätning för SL år 2018.

3.3 Trafikförvaltningens strategiska karta

Trygga resor är en viktig del i Trafikförvaltningens strategiska karta i dess inriktning för en attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem. Trygghetsresurser bidrar till att öka tryggheten i kollektivtrafiken och resulterar i ett ökat resande.



Figur 5. Trafikförvaltningens strategiska karta år 2019

3.4 Särskilda trygghetsmätning 2018

Nedan är en summering från den senaste särskilda trygghetsmätningen för år 2018. Mätningen visar att resenärerna önskar mer personal inom

kollektivtrafiken för att öka tryggheten. Knutpunkterna i SL-trafiken utgör de områden där otryggheten upplevs som mest såsom t.ex. T-centralen, Gullmarsplan och Slussen. I kollektivtrafiken till och från perspektivet är det dålig belysning, mörker och ungdomsgäng som skapar otrygghet.

Utdrag ur den särskilda trygghetsmätningen för år 2018 nedan:

Fråga: Vad gör dig otrygg när du reser med kollektivtrafiken?



Fråga: Vad kan SL göra för att göra din resa tryggare?


vakter
ordningsvakter
personal
väktare
stationer
trygghetsvärdar
bättre
poliser
polis
tåg
tunnelbanan
kameraövervakning
plats
kvällar
stationerna
tågen
ombord
ser
resa
ofta
sl
buss
gång
avvisa
folk
perronger
kameror
tiggare
trygg
värdar
öka
mindre
närvaro
vet
svårt
dom
mera
pendeltåg
synlig
hålla
bussar
gärna
synliga
får
in
rör
kvällstid
människor
måste
andra
kollektivtrafiken
vissa
specifikt
runt
information
många
tunnelbana
resenärer
övervakningskameror
övervakning
helger
belysning
kommer
känns
trafiken
trygghetspersonal
åker
olika
bara
gå
få
ute
station
redan
tror
etc
inga
också
alltid
problem
förbättra
förbättras
förbättrar
förbättrare
förbättrad
förbättrade
förbättrande
förbättrades
förbättrades
förbättrades

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Hållbar utveckling

RAPPORT
2019-12-12
Version 3.0

Ärende/Dok. id.
TN 2019-1193

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Fråga: Finns det någon specifik plats i kollektivtrafiken där du tycker att satsningar borde göras för att öka tryggheten?



Fråga: Vad gör dig otrygg när du går till/från kollektivtrafiken?



Fråga: Finns det någon specifik plats till/från kollektivtrafiken där du tycker att satsningar borde göras för att öka tryggheten?



Slutsatser från undersökningen visar på följande:

Otryggheten har ökat sedan 2016

- Fler väljer bort att resa kollektivt på kvällar och nätter.
    - 44 % av respondenterna har någon gång valt bort att resa med kollektivtrafiken på kvällar och 60 % på natten på grund av känslan av otrygghet. Motsvarande siffror 2016 var 30 % respektive 50 %.
- Andelen som varit med om något som minskat tryggheten har ökat. De faktorer som påverkar tryggheten är dock desamma, dvs. berusade & drogpåverkade, stökiga & högljudda ungdomsgäng, passiv och aktiv penninginsamlare (tiggare).
    - Cirka en tredjedel hade varit med om något som minskat tryggheten under resan med kollektivtrafiken. Det var cirka en fjärdedel 2016.
- Andelen som är otrygga för att dag- och kvällstid vistas på den station som ligger närmast hemmet har ökat.
    - Mindre än hälften (45 %) känner sig helt trygga att vistas på den närmaste stationen/hållplatsen kvällstid i området man bor. Nästan två av 10 (19 %) känner sig otrygga. 2016 var det 57 % som kände sig trygga och 14 % otrygga.
    - Det är försämring även dagtid då 5 % känner sig otrygga mot 2 % för två år sen. Majoriteten känner sig fortfarande trygga men andelen har sjunkit (76 % 2018 och 87 % 2016).
- Andelen som är otrygga för att dag- och kvällstid ta sig hem från den närmaste stationen/hållplatsen har ökat.
    - Känslan av tryggheten till och från stationen/hållplats är ungefär i samma nivå som vid stationen/hållplats, både dag- och kvällstid.

Förklaringar

- Generell ökning av otrygghet i samhället
    - Nationella trygghetsundersökningen från BRÅ[1] år 2018.

[1] https://bra.se/om-bra/nytt-fran-bra/arkiv/press/2018-01-16-oron-for-brottsligheten-okar.html

4 Nulägesanalys

Nulägesanalysen omfattar interrevisionens- samt avtalsutvärderingsrapporten av ungdomsvärdsavtalet. Stadmissionsavtalet samt samarbetsavtalen med civila organisationer har analyserats utifrån intervjuer med ansvariga inom trafikförvaltningen. Analysen av RFI svaren har kompletterat nulägesanalysen.

Analysen avslutas med en nulägesbeskrivning om vad som idag omfattas av begreppen sårbara och utsatta individer/grupper och utsatta områden inom kollektivtrafiken.

4.1 Internrevisionsrapport Ungdomsvärdar

Under våren 2019 genomförde Trafikförvaltningen en internrevision av avtalet med Fryshuset (Lugna gatan), *Interrevisionsrapport Avtalsförvaltning trygghetsavtal – Ungdomsvärdar*, TN 2019-0156-1.

Slutsatsen av internrevisionen beskrivs i rapporten enligt följande:

> ”*Intern styrning och kontroll för förvaltning av trygghetsavtal fungerar inte tillfredsställande och internrevisionen har identifierat allvarliga brister i såväl den kvalitativa uppföljningen som den administrativa hanteringen av avtalet med stiftelsen Fryshuset. Avtalskrav som direkt påverkar möjligheterna till en trygghetsskapande miljö i kollektivtrafiken har hanterats vårdslöst utan formella rutiner eller den försiktighet som man bör kunna förvänta sig. Det avser framförallt krav på att anställda hos stiftelsen Fryshuset inte har begått brott inom en treårsperiod samt krav på drogtester. Det förefaller som att trafikförvaltningens omsorg om att hjälpa leverantören att uppnå sina sociala mål har lett till att man som beställare medgett undantag i en omfattning som saknar stöd i avtalet.*”

Internrevisonsrapporten har varit en viktig del i planeringsstudien inför upphandling av trygghetsresurser. De avvikelsepunkter/observationer som planeringsstudien och kommande upphandling kommer att behandlas är markerade i blått nedan i tabellen.

Nr	Observation	
1	Ungdomsvärdar har begått brott parallellt med pågående anställning	Planeringsstudien
2	Drogtester kan inte styrkas	Kravställning upphandling
3	Otydlighet i hantering av dispenser från avtalskrav	Kravställning upphandling
4	Ungdomsvärdar har enligt polisen legitimerat kriminella aktiviteter i tunnelbanan	Planeringsstudien
5	Anställda med nära familjerelationer arbetar tillsammans	Internt TF
6	Avtalet saknar SMART:a mål och indikatorer för uppföljning	Planeringsstudien samt upphandling
7	Det saknas rutiner för uppföljning och kontroll	Internt TF
8	Felinformation om ungdomsvärdars skydd som trafiktjänstemän	Internt TF
9	Beställningar sakna spårbarhet	Internt TF
10	Handlingar diarieförs inte	Internt TF

Tabell 5. Interrevisioners observationer De markerade med Internt TF kommer att ses över i upphandlingsfasen.

Utöver ovan observationer visar hävningen av avtalet med Fryshuset att det är av stor vikt att den initiala kontrollen av avtalspart som görs vid ingåendet av nya avtal ska återkommande följas upp och kontrolleras under hela avtalsperioden.

4.2 Avtalsutvärdering Ungdomsvärdar

Lugna Gatan är en del i Fryshusets verksamhet. SL har varit Lugna gatans största uppdragsgivare sedan år 1995. Nuvarande avtal gäller från 2014-06-01 till 2020-05-31. För uppdraget utgår en årlig ersättning om 16 mkr med indexuppräkning (18 mkr år 2019). Drygt 50046 tjänstetimmar levereras per år i den fasta ersättningen. Trygghetscentralen på trafikförvaltningen leder och planerar ungdomsvärdarnas rörelse inom kollektivtrafiken. 80 % av ungdomsvärdarnas insatser har gjorts i de utsatta områdena inom kollektivtrafiken.

Avtalsutvärderingsrapporten daterad 2019-05-24 är gjord på sektion resenärsservice av Carina Trofast/Mats Ahlbäck. Rapporten summerar att det finns risker med denna typ av avtal eftersom kvantitativa mål inte kan ställas. Vidare har det visat sig att en del av ungdomsvärdarna ibland har varit alltför toleranta med stökiga ungdomar och har överseende med brottsliga handlingar. Dessa ungdomsvärdsresurser kräver en tydligare styrning och arbetsledning jämfört med övriga trygghetsresurser (ordningsvakter, egendomsväktare och trygghetsvärdar). Avtalet i sin helhet och leverans av ungdomsvärdar har till stor del bidragit till att öka tryggheten på särskilt utsatta områden med speciellt fokus på arbetet med ungdomar. Avtalsutvärderingsrapporten bedömer att ungdomsvärdarna är bra på att lugna ner situationer i utsatta områden och skilja parter åt eller övertala ordningsstörande individer att avlägsna sig i områden eller på platser där ordningsvakter inte kan agera utan polisnärvaro.

I marknadsanalysen (RFI:n) och i internrevisionen får ungdomsvärdarna kritik från polisen, bevakningsföretag, trafikutövare och media att de ibland bortser från eller har överseende med brottsliga handlingar.

4.3 Civila organisationer

Trafikförvaltningen har sedan 2007 samverkat med olika civila organisationer för att öka synligheten av fler vuxna i och omkring kollektivtrafiken. Detta samarbete med civila organisationer har resulterat i flera samverkans-överenskommelser och avtal mellan TF och civila organisationer. Överenskommelsen har bestått av att TF tillhandahåller färdbevis till en organisation exempelvis nattvandrarorganisationer samt ”farsor och morsor på stan”. Organisationen meddelar TF:s trygghetscentral i vilket område och vilka dagar de är ute och vandrar. Trygghetscentralen kan då vid behov kontakta dem om det är en händelse eller pågående aktivitet vid en station eller hållplats för att få fler vuxna till platsen förutom SL:s trygghetsresurser.

Samarbetet har de senaste åren minskat på grund av svårhanterad förvaltning och uppföljning beroende på resursbrist inom TF:s verksamhet. Vidare har beslut om att utdelning av färdbevis inte är tillåtet inom TF och därmed upphör nuvarande upplägg av samverkansöverenskommelser till årsskiftet 2019/2020.

Behovet av att samverka med civila organisationer kvarstår för att nå målet med ökad trygghet utifrån till och från perspektivet samt att civila organisationer har bred kunskap om utsatta individer och grupper i lokala områden och blir därmed ett viktigt komplement till TF:s övergripande trygghetsarbete. Civila organisationerna har idag en omfattande stödjande verksamhet som stäcker sig

över alla grupper av sårbara och utsatta i samhället. De har ofta specialistkunskaper inom utsatta individer/grupper och arbetar nära övriga myndigheter såsom kommun och landsting för att ge de utsatta stöd och trygghet i samhället utifrån utsattas behov.

4.3.1 Avtalet med Stadsmissionen

Avtalet med Stadsmissionen innebar att TF finansierade en bil och personal från stadsmissionen som arbetade fredagar och lördagar, kväll och natt med uppsökande verksamhet för hemlösa. Avtalet innebar en årskostnad på 0.5 miljoner kronor. Målet med uppdraget var att nå hemlösa i kollektivtrafiken och kunna erbjuda dem ett boende över natten.

Trygghetscentralen kunde kontakta Stadsmissionen om behovet av stöd på en station eller hållplats där trygghetscentralen fått kännedom om att en hemlös uppehöll sig och skapade otrygghet för vissa resenärer. Många hemlösa använder kollektivtrafiken som en plats för sin övernattning och när stationer stängs blir de uppmanade av trygghetsresurser eller trafikpersonal att lämna stationen eller fordonet. Genom avtalet med Stadsmissionen kunde de kontaktas så att den hemlösa får en med humant omhändertagande i avvisandet från kollektivtrafiken.

Samarbetet med Stadsmissionen har fungerat väl och kompletterat TF:s trygghetsarbete med att alla resenärer ska uppleva trygghet i kollektivtrafiken.

Avtalet med Stadsmissionen löpte ut år 2018. Studien har genomfört en avtalsutvärdering och anser att behovet av liknade samverkansavtal behövs. Det är de civila organisationerna i dagens samhälle som har specialistkunskaperna och verksamheter med fokus i direkt syfte att hjälpa alla individer och grupper som är sårbara och utsatta.

4.4 Sårbara och utsatta individer och grupper

Lindgren, Pettersson, Hägglund förstärker i sin bok, *Utsatta och sårbara brottsoffer*[2] , bilden av särskilt utsatta och sårbara individer, grupper som framkommer i olika övriga undersökningar samt i studiens RFI.

Dessa individer och grupper är enligt författarna de som drabbas mer än befolkningen i övrigt när det gäller våldsbrott och därför kan beskrivas som

[2] Utsatta och Sårbara Brottsoffer, Magnus Lindgren, Karl-Åke Pettersson, Bo Hägglund, Jure Förlag Stockholm 2004 ISBN 91-7223-192-0

särskilt utsatta. Det handlar bland annat om ungdomar och då särskilt yngre män som utsätts för våld, homosexuella, utrikesfödda samt så kallade marginaliserade grupper, såsom hemlösa, tunga missbrukare. Många av dessa individer och grupper är *särskilt utsatta* och kan också beskrivas som *särskilt sårbara*.

4.5 Utsatta områden

Analysen över utsatta områden inom kollektivtrafiken enligt särskilda trygghetsanalyserna stämmer väl överens med Polisens definition av utsatta områden. Definitionen av utsatta områden är enligt Polisen rapport, Nationella Operativa Avdelningen (NOA) 2017 [3], indelat i tre kategorier:

1. **Ett särskilt utsatt område** kännetecknas av en allmän obenägenhet att delta i rättsprocessen. Det kan även förekomma systematiska hot och våldshandlingar mot vittnen, målsägare och anmälare i området. Situationen i området innebär att det är svårt eller nästintill omöjligt för polisen att fullfölja sitt uppdrag vilket kräver regelmässig anpassning av arbetssätt eller utrustning. Många gånger har det skett en normalisering vilket lett till att varken polisen eller de boende reflekterar över det avvikande läget i området.

2. **Ett utsatt område** är ett geografiskt avgränsat område som karaktäriseras av en låg socioekonomisk status där de kriminella har en inverkan på lokalsamhället. Inverkan är snarare knuten till den sociala kontexten i området än de kriminellas utstuderade vilja att ta makten och kontrollera lokalsamhället. Påverkan kan utgöras av direkta påtryckningar, exempelvis genom hot och utpressning, eller indirekta, som:
    a. offentliga våldshandlingar som riskerar att skada tredje man
    b. narkotikahandel som bedrivs öppet
    c. ett utåtagerande missnöje mot samhället

3. **Ett riskområde** är ett område som uppfyller samtliga kriterier för ett utsatt område men inte riktigt når upp till de kriterier som kännetecknar ett särskilt utsatt område. Läget är dock så alarmerande att det finns en överhängande risk att området riskerar att bli särskilt utsatt om inte adekvata åtgärder sätts in.

[3] https://polisen.se/siteassets/dokument/ovriga_rapporter/utsatta-omraden-social-ordning-kriminell-struktur-och-utmaningar-for-polisen-2017.pdf

4.5.1 Den senaste lägesbilden utsatta områden i kollektivtrafiken

Nationella Operativa Avdelningen (NOA), Underrättelseenheten, presenterade den 3 juni år 2019. (Kriminell påverkan i lokalsamhället).[4] den senaste lägesbilden som studien har överfört till berörda platser inom kollektivtrafiken i Region Stockholm enligt nedan:

Nedan områden finns inom pendeltågstrafiken:

- **Inga Särskilt utsatta** områden identifierade inom pendeltågsnätet
- **4 (fyra) Utsatta områden**;
  Jordbro, Skogås, Älvsjö/Solberga, Storvreten (Tumba),
- **1 (ett) Riskområde**:
  Tureberg (Sollentuna station)

Nedan områden finns inom tunnelbanan:

- **5 (fem) Särskilt utsatta** områden:
  Alby, Fittja, Hallunda/Norsborg, Husby, Rinkeby/Tensta,
- **5 (fem) Utsatta områden**:
  Vårby, Bredäng, Hagsätra/Rågsved, Hässelby/Vällingby, Vårberg,
- **1 (ett) Riskområde**:
  Rissne/Hallonbergen

Nedan områden finns inom busstrafiken:

- **3 (tre) Särskilt utsatta** områden:
  Rinna, Geneta, Lina (Södertälje))
- **4 (fyra) Utsatta områden**:
  Östberga, Edsberg (Sollentuna), Finnsta (Upplands Bro),
  Sångvägen/Termovägen (Järfälla))
- **Inget Riskområde**

5 Omvärldsanalys

Omvärldsanalysen omfattar analys av marknadens erfarenheter, behov och expertis av trygghetsskapande åtgärder samt analys av senaste forskningresultat om rekommenderade arbetsmodeller för ökad upplevd trygghet inom området sårbara och utsatta individer/grupper och i utsatta områden.

[4] https://www.svt.se/nyheter/inrikes/polisen-presenterar-ny-lista-pa-sarskilt-utsatta-omraden

5.1 Marknaden/RFI

Studien genomförde en förfrågan om information, RFI request for information, som skickades ut till nyckelpersoner inom trafikförvaltningen som på olika sätt arbetar med och för ökad trygghet, och externt till nyckelpersoner som arbetar med trygghetsfrågor hos polisen, länsstyrelsen, kommuner i länet, bevakningsbolag, trafikutövare, avtalsparter, olika civila organisationer, trygghetsstiftelser/ organisationer och fastighetsbolag. Med de som arbetar direkt med trygghet, inom området kollektivtrafik med sårbara och utsatta individer/grupper i särskilt utsatta områden, gjordes även fördjupande kompletterade intervjuer.

Frågorna i RFI:n fokuserade på hur och på vilket sätt trygghetsarbetet kan förbättras inom och i angränsning till kollektivtrafiken för att kunna öka den upplevda tryggheten i de utsatta områdena med särskilt fokus på tunnelbana, pendeltåg och nattbussarna, som ligger längst ifrån att nå trygghetsmåltalet år 2030. Vidare tog frågorna upp vilka förslag marknaden föreslår som bäst kan belysa hur trygghetsarbetet som påverkar den upplevda tryggheten mest negativt kan förbättras, dvs. arbetet med de sårbara och utsatta individerna/grupperna och arbetet i de utsatta områdena.

Sammanställningen av resultat kan summeras i följande punkter:

- Sårbara och utsatta individer/grupper har ökat i samhället och resurserna räcker inte till för att ta hand om dessa grupper. Mer personal behövs för det trygghetsskapande och brottsförebyggande arbetet.
- Samverkan lokalt i de utsatta områdena är grunden för ett lyckat arbete med att öka tryggheten inom kollektivtrafiken. I dessa utsatta områden återfinns de flesta sårbara och utsatta individerna/grupperna.
- Samarbeten med de civila organisationerna, som har en utbredd stödjande verksamhet inom de sårbara och utsatta grupperna, behövs för ett långsiktigt resultat för ökad upplevad trygghet.
- En gemensam lägesbild i de utsatta områdena som gäller för alla lokala aktörer gör att åtgärdsplanerna kan genomföras kontrollerat och resultat kan mätas.
- Det finns behov av fler vuxna trygghetsresurser eftersom de bidrar förebyggande till att öka tryggheten inom kollektivtrafiken och i de utsatta områdena. Speciellt arbetet med de sårbara och utsatta behöver vuxen personal med erfarenhet och specialistkunskap.
- Helhetsansvaret: Att ta helhetsansvaret, dvs. äga stationen, och arbeta tillsammans ökar tryggheten i utsatta områden. Trafikutövarna har ett

stort ansvar för alla stationer/hållplatser och i att hålla dem rena, säkra och trygga.

- Teknikutveckling i form av en ny chattapplikation som ett komplement till trygghetsnumret är ett viktigt hjälpmedel för resenärerna att kunna påkalla hjälp på ett smidigt och tryggt sätt.
- Marknadsanalysen visar att fastighetsbolag har olika samarbetsavtal med kommun/stadsdelar samt med flera olika civila organisationer som arbetar brottsförebyggande och trygghetsskapande i och omkring fastigheterna. Samarbetsavtal har slutits mellan fastighetsägare och kommuner angående socialtjänstens uppsökande verksamhet, Röda korset, Stadsmissionen, Skyddsvärnet, Fryshuset och Nattvandrarorganisationer. Vid exempelvis Stockholm Centralstation har samarbetet visat på ett bra resultat som ökat den upplevda tryggheten.
- Fler trygghetsresurser från Trafikförvaltningen efterfrågas för att öka synligheten. Idag finns det fyra olika typer av trygghetsresurser och önskemålet är att minska dessa till tre grupper för att underlätta för resenärerna när de söker kontakt och hjälp vid otrygghet. Det finns behov av fler vuxna och fler kvinnor i tjänst med en bakgrund som representerar alla i samhället. Vuxna ökar tryggheten och lugnar situationer. Trafikutövarna vill ta mer ansvar och exempelvis MTR har idag tillsatt pendeltågsvärdar som gör ett trygghetsskapande jobb.

5.2 Trygghetskommissionen

År 2017 tillsattes Trygghetskommission på initiativ av Svenska Försäkring med uppdrag att belysa utvecklingen av den anmälda vardagsbrottsligheten och den brottsrelaterade otryggheten samt lägga fram åtgärdsförslag för att bryta den negativa trenden. I juni 2018 kom rapporten *" Aktivera samhället mot livskvalitetsbrott. Trygghetskommissionens förslag på hur säkerhet och trygghet ska kunna öka i människors vardag*"[5] Rapporten behandlar vardagsbrottsligheten, den brottsrelaterade otryggheten och problemen kring utsatta områden.

Trygghetskommissionen talar om begreppet livskvalitetsbrott, från det internationella begreppet Quality-of-Life Crimes. Det innefattar brott och ordningsstörningar som påverkar människor så att de känner sig otrygga i vardagen. För att tydliggöra vad definitionen av otrygghet är antog de följande definition: *Säkerhet är individens eller någon närståendes faktiska risk att*

[5] www.trygghetskommissionen.se

utsättas för brott och ordningsstörningar. Otrygghet är individens upplevelse av sin egen eller närståendes säkerhet.

Den brottsrelaterade trygghetsundersökningen som tas fram årligen av NTU (Nationella trygghetsundersökningen) visar att otryggheten är större i städerna även om den ökar på mindre orter. Andelen som känner sig otrygga om de går ut ensam på kvällen uppgår till 19 %. Skillnaden mellan kvinnor och män är stor, kvinnor 30 % och män 9 %. Andelen som oroar sig för brottslighet i samhället ligger på 82 %. Konsekvensen av denna utveckling är att 5 % pga. av otrygghet har valt andra vägar eller färdsätt och avstått från att delta i någon aktivitet. Andelen som känner påverkan på livskvaliteten uppgår till 15 %. Siffran är lika i mätningarna 2016 och 2017 och utgör den högsta under mätperioden sedan 2006.

Trygghetskommissionens åtgärdsförslag bygger på fasteorins struktur – dvs. att ett område kan befinna sig i olika faser. Varje fas kräver olika insatser för att lyckas vända den negativa trenden. Åtgärdsförslagen enligt Trygghetskommissionens rapport är följande:

1. Kommunerna ansvariga för lokala kartläggningar
2. Genomför lokala trygghetsmätningar
3. Mer evidensbaserad kunskap
4. Ökad lokal polisiär närvaro
5. Fastighetsägare kan förbättra miljön
6. Affärs- och medborgarplatsmodellen, AMP, bör införas

Med bakgrund till den negativa utvecklingen i Sverige anser de att gamla beprövade koncept för brottsförebyggande och trygghetsskapande arbete inte är tillräckliga. Nytänkande behövs och kommissionen föreslår att införa en AMP-modell (affärs- och medborgarplatsmodellen) (punkt 6 ovan).

Affärs- och medborgarplatsmodellen, AMP-modellen, är inspirerad från den s.k. BID-modellen (Business Improvement District) men mer anpassad för svenska förhållanden. Den bygger på att intressenter i ett område går samman för att ta ett gemensamt ansvar för området ifråga, i första hand kommun, fastighetsägare och näringsidkare. Begreppet affärs beskriver de kommersiella krafterna för att området ska få liv och vara attraktivt. Med medborgare framhålls att den offentliga miljön är till för alla med ansvar också att vårda det offentliga rummet. Med plats betonas vikten av platsens betydelse att skapa en levande attraktiv samhällsmiljö där människor vill uppehålla sig.

Att ta fram en AMP organisationen med huvuduppgift att skapa ett tryggt och säkert område är det viktigaste för att kunna hålla ihop och driva arbetet.

Samverkan lokalt i de utsatta områdena i samhället är nyckeln i Trygghetskommissionens åtgärdsförslag enligt AMP-modellen för att kunna öka tryggheten i ett område. Pilotprojektet som faller inom denna teori är bl.a. den pågående Rinkebyinsatsen, där trafikförvaltningen tagit en aktiv roll. Jernhusen har gjort en liknande resa när de utvecklat Stockholm Centralstation till mer affärs- och medborgardrivet område med stödinsatser från kommunens socialtjänst, ordningsvakter och civila organisationer.

5.3 Brottförebyggande rådet (BRÅ)

I rapporten från BRÅ 2018:6, *Relation till rättsväsendet i socialt utsatta områden*, konstaterar de att boende i socialt utsatta områden är betydligt mer otrygga är boende i övriga områden. Orsakerna är till stor del brott- och ordningsproblem vilket påverkar även de som inte själva utsätts. 36 % uppger att de känner sig otrygga ensam på sena kvällar i det egna bostadsområdet. Störst enskild påverkan är gäng som bråkar och stör, buskörningar, och öppen narkotikahandel. Övrigt som orsakar otrygghet är nedskräpning, buskörning, bilbränder och skadegörelse. Brottsförebyggande åtgärder mot detta är viktigt att arbeta med och att visa att detta inte är accepterat av rättsväsendet, polis, kommun, fastighetsägare och trafikförvaltningen m.fl. Tas detta inte på allvar är risken att utarma dessa områden och därigenom producera både grövre brottslighet och mer otrygghet.

Många av problemen är knutna till kriminella ungdomsgäng som består av unga killar och män. De som är tryggast i området tycks enligt undersökningen vara de som är bekanta med killarna som ingår i dessa kriminella gäng. Problemen upplevs i området vara knuta till vissa personer, tider och platser i området.

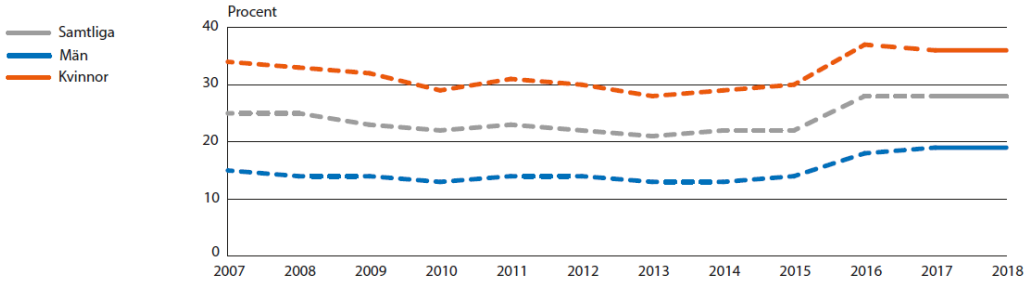
BRÅ:s slutsatser i rapporten:

> *”Brå bedömer att både det brottsbekämpande och brottsförebyggande arbetet behöver effektiviseras. De boende i socialt utsatta områden har samma rättigheter till en lugn och trygg boendemiljö som boende i andra områden. Lägre trygghet och förtroende för rättsväsendet i områdena bedöms också i hög grad spegla problemen i områdena. Brå bedömer att rättsväsendet och andra aktörer behöver satsa på metodutveckling och bli bättre på att identifiera de mer dolda parallella samhällsstrukturerna. Våra resultat borde vara användbara som underlag i förbättringsarbetet.”*

”Sammantaget bedömer Brå att arbetet i socialt utsatta områden framöver i mycket högre grand präglas av utvecklingsarbete, samordning och långsiktighet. Vi ser i detta sammanhang ett behov av att inom polisen har en helhetssyn kring arbetet i den 61 socialt utsatta områden.”

”I anslutning till detta kan vi också konstatera att mycket talar för att polisen får ta stort ansvar för problem som också berör andra aktörer, t.ex. kommun, skola och fastighetsägare. Brå bedömer att polisen och andra aktörer måste ta strategiska och gemensamma beslut, om vilka aktörer som tar ansvar för vad, i det gemensamma brottsförebyggande arbetet. Arbetet involverar ofta också civilsamhället.

Sammanställning av centrala resultat från den *Nationella Trygghetsundersökningen 2018,* från BRÅ, visar att 28 % av befolkningen uppger att de känner sig otrygga (mycket eller ganska) eller att de pga. av otrygghet inte går ut ensamma på sena kvällar i det egna bostadsområdet. Andelen ökade påtagligt år 2016 och ligger kvar så samma höga nivå. Kvinnor är otryggare än män, 36 % jämfört med 19 %.



Figur 6 Otrygghet vid utevistelse sent på kvällen i det egna bostadsområdet 2017–2018. Andel som känner sig mycket/ganska otrygga samt de som avstår att gå ut pga. av otrygghet.

5.4 Tryggare Sverige

Tryggare Sveriges undersökningar visar att 10–30 % av befolkningen någon gång under senaste året avstått från att åka kollektivt pga. av otrygghet. Otryggheten omfattar hela resan samt till och från kollektivtrafiken.

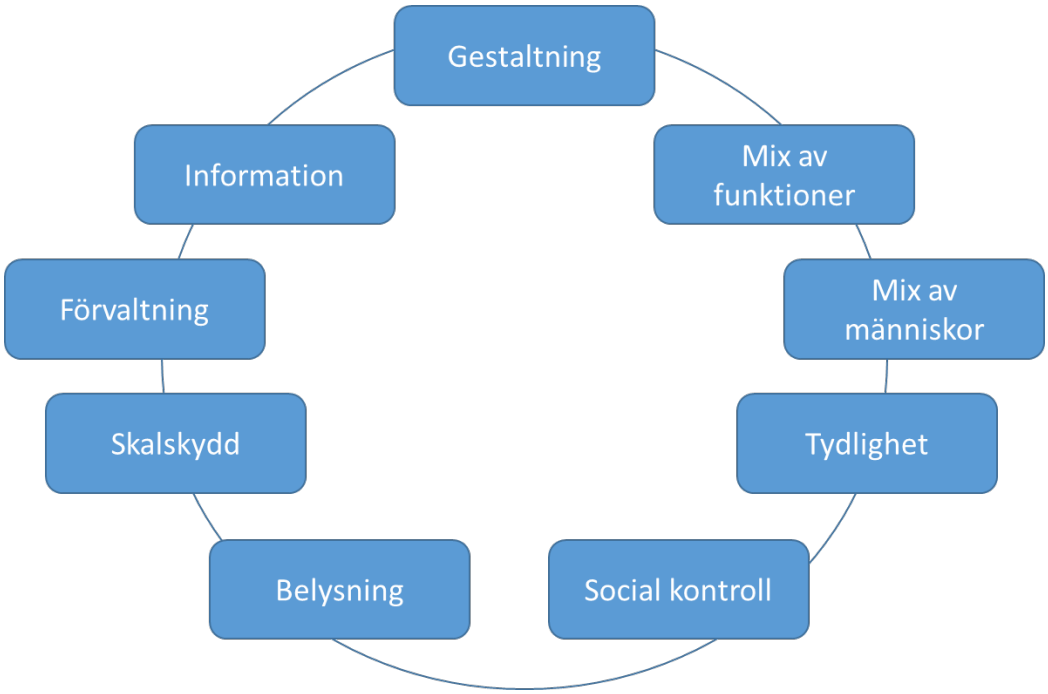
Under Stockholm Criminology Symposium 2018 presenterade Tryggare Sverige en analys av trygghetskartläggningar på ett 30-tal tunnelbanestationer i Stockholm. Resultatet tyder på stora brister i den fysiska miljön på och omkring

Stockholms tunnelbanestationer, främst beträffade faktorer som social kontroll, tydlighet och information. För att öka tryggheten föreslås ett större fokus på att integrera skalskyddet och förvaltningen omfattar hela resan dörr till dörr. Tryggheten kan även öka om fler människor vistas i stationsområdena genom åtgärder för trivsamma, attraktiva och inkluderade urbana platser.

”– Brottslighet är ett lokalt problem och kräver lokala insatser,” säger 2018 vinnare av ”Nobelpriset” i kriminologi, *The Stockholm Prize in Criminology*, professor Herman Goldstein från University of Wisconsins Law School.

Slutsatsen är att den lokala problembilden styr otryggheten. Ökad samverkan lokalt i området, på platsen, där alla aktörer tar ansvar och åtgärder samordnas för att öka tryggheten kommer ge resultat.

I Rapporten *Trygghet i Samhället* 2018:1 från Tryggare Sverige beskriver de sin modell för att öka tryggheten enligt nedan:



Figur 7 Tryggare Sveriges trygghetsmodell 2018.

BRÅ beskriver denna modell som ett första steg för att arbeta med trygghetsfrågorna i samhällsplaneringen. För kollektivtrafiken är denna modell

tydlig i arbetet *inom* och *till och från* perspektivet för att öka tryggheten lokalt i området, på och omkring stationerna och hållplatserna för att kunna öka det kollektiva resandet. Utökade trygghetsresurser, är en viktig faktor, för att kunna öka synligheten i hela området inom, och till och från, kollektivtrafiken för att öka tryggheten. Samverkan med alla lokal aktörerna är grundstenen i denna modell.

5.5 Polisens brottsförebyggande arbete

Polismyndigheten är den myndighet som ytterst är ansvariga för den allmänna ordningen i samhället. Den resurskapacitet polisen kan tillhandahålla allmänt i samhället är många gånger inte tillräcklig, detta har medfört att många aktörer har behövt vidta åtgärder för att komplettera polisens arbete med t.ex. trygghetsresurser.

Polisens större del av de totala resurserna i polisregionerna ska finnas i lokalpolisområdena. Lokalpolisområdena är ansvariga för det lokala brottsförebyggande och trygghetsskapande arbetet. Arbetet utgår från en lokal lägesbild med medborgaren i centrum. I detta ingår naturligtvis även ett ansvar för kollektivtrafiken, vilket möjliggör att på ett naturligt sätt inkludera kollektivtrafiken i det lokala brottsförebyggande och trygghetsskapande samverkansarbetet med olika parter för att nå bäst resultat. En av polisens viktigaste funktioner är områdespoliserna som har till uppgift att på ett avgränsat geografiskt område arbeta enbart med långsiktigt brottsförebyggande arbete. Polisregion Stockholm har för avsikt att kraftigt öka antalet områdespoliser i takt med att polisregionen tillförs personalresurs fram till år 2024 för att förbättra förutsättningarna för det lokala brottsförebyggande och trygghetsskapande arbetet.

Polisens lokala närvaro är en grundläggande förutsättning för att polisens ska klara sitt uppdrag och prioritera rätt. Verksamheten ska stödjas av effektiva och ändamålsenliga metoder, utrustning och lokaler. Genom dialog och medborgarlöften ska polisen fortsätta att skapa möjlighet för insyn i och lokalt inflytande över polisens arbete. Polisen ska återupprätta trygghet och säkerhet i utsatta områden. Polisens omfattande arbete med ökad lokal närvaro, en delad lägesbild med kommuner och andra aktörer och relationsskapande arbete har bidragit till att det finns positiva trender i många utsatta områden.

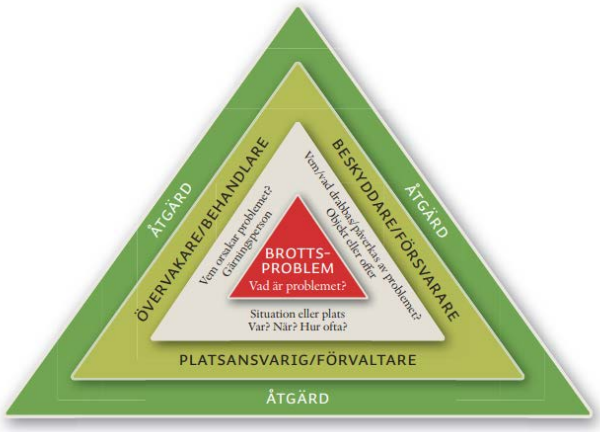
Polisens samverkan med kommuner, andra myndigheter, näringslivet och den ideella sektorn ska bygga på tydlighet och respekt för våra olika uppdrag. Samverkan ska utgå från samlade lägesbilder där var och en ska fullgöra sina

åtaganden. Polisen ska koncentrera sina resurser på de uppgifter som endast polisen kan lösa.

5.6 Platssamverkan Rinkeby

Trafikförvaltningens Trygghetscentral tillsammans med MTR lyfte i alla instanser sin ohållbara lägesbild över ökad otrygghet och osäkerhet i Rinkeby tunnelbanestation under hösten år 2018, främst till TF:s ledning, Polismyndigheten och stadsdelen. Detta medförde en initiering av en intensivare samverkan mellan alla lokala aktörer. Resultatet av samverkan visar idag, några månader senare, en stabilare lägesbild i Rinkeby tunnelbanestation. Genom den ökade lokala samverkan på olika nivåer hos samtliga aktörer lyckades man på några månader kunna vända den ohållbara situationen på och kring stationen. Det resulterade i en väsentlig skillnad i den upplevda trygghet och säkerheten för både personal som arbetar på och kring stationen samt medborgare i område, vilket var över förväntan.

Samverkansmodellen är framtagen av BRÅ och är en generell samverkansmodell, likt AMP-modellen, som kan användas för lokalpolisområdets övergripande samverkan med t.ex. kommunen, näringsidkare och kollektivtrafiken, likväl som vid en akut uppkommen eller i förväg känd händelse. I det övergripande arbetet ger modellen en strategisk problembild med en åtgärdsplan kopplad till medborgarlöften, men med en kontinuerligt uppdaterad problembild och åtgärdsplan kan den användas i det dagliga händelsestyrda operativa arbetet. Modellen bygger på att tillsammans i lokal samverkan kunna prioritera orsakerna och åtgärderna. Modellen skapar också förutsättningar och en tydlighet vad som gäller, vilken aktör som gör vad och ansvarområden.



Figur 8 Gemensam lägesbild enligt samverkansmodellen

De olika samverkansaktörernas lägesbilder samordnas i en gemensam läges- och problembild. Grunden för att välja effektiva åtgärder är att ha kunskap om de lokala problemen och deras möjliga orsaker. En sådan kunskapsgrund ger vägledning för valet och utformningen av aktiviteter och åtgärder. Det är inte ovanligt att när ett nytt problem identifieras grundar det sig på orsaker som redan har identifierats utifrån andra problem.

Åtgärder som genomfördes var bl.a. att polisen lade om sina arbetstider för brottsförebyggande resurser så de synkade med trygghetscentralens trygghetsresurser. Detta ledde till att trygghetspersonal kunde agera vid behov med ordningshållning och myndighetsutövning utan att utsättas för hot och våld.

Andra avgörande åtgärdsfaktorer var att stänga en nedgång till stationen, ordna en lokal i stationen för polis och trygghetsresurser samt användningen av trygghetscentralens kameror i kombination med polisens för att täcka det relevanta området. En nära dialog mellan polisens och trygghetscentralens operativa ledning var nyckeln till att slipa på arbetsmetoder och uppkomna utmaningar.

5.7 Länsstyrelsen lägesbild passiva och aktiva penninginsamlare (tiggare)

Länsstyrelsens rapport *” Uppdrag om nationell samordning avseende utsatta EU/ESS-medborgare som saknar uppehållsrätt i Sverige – lägesbild 2018”*[6] ger en bra lägesbild för tiggeriet i länet. För Stockholms län finns en lokal lägesbild

[6] Länsstyrelsen Stockholm, 2019 ISBN 978-91-7281-872-9

beskriven i *rapporten "EU-medborgare utan uppehållsrätt, Regional lägesbild 1, 2018, Stockholms län",* 106–50947–2018.

År 2012 började utsatta EU medborgare (främst från fattiga EU medlemsländer) i större utsträckning att komma till Sverige för att bedriva passiv och/eller aktiv penninginsamling (tiggeri) eller för att plocka bär eller söka arbete. Polismyndigheten uppskattar antalet utsatta EU medborgare i tiggeri till fler än vad kommunerna i Sverige gör. Stockholms län samlande bild uppgår till ca 1100 individer medan Polismyndigheter uppskattar antalet till ca 2500 individer. Senaste åren har flera rättsfall för människohandel uppmärksammats och prostitution har förekommit. Den 1 juli 2018 trädde ny lag ikraft, lagen om människoexploatering, dvs. att utnyttja människor genom exempelvis tiggeri, tvångsarbete eller arbete under uppenbart orimliga villkor.

Trafikförvaltningen har kompletterat Länsstyrelsens rapport med information om inkomna klagomål till trygghetscentralen från resenärer gällande tiggeri, olovligt musicerande eller försäljning under åren 2017–2018.

2017	1793 fall
2018	1911 fall

Inkomna klagomålsärenden till trafikförvaltningens kundtjänst gällande tiggeri kopplat till hot/otrygghet under åren 2016–2018:

2016	1200 fall
2017	1749 fall
2018	923 fall

5.7.1 Hantering inom olika kommuner

Vellinge kommun var först ut med ett tiggeriförbud som infördes år 2018 och det har vunnit laga kraft i högsta instans i Förvaltningsrätten. Idag pågår debatten om tiggeriförbud i fler kommuner i Sverige och även i Stockholms län.

Stockholms läns kommuner samverkar idag kring trygghetsarbetet och brottsprevention kopplat till EU medborgare. Stockholms stad erbjuder med ett antal civila organisationer, genom ett *idéburet offentligt partnerskap (IOP),* dagverksamhet och boende på härbärge. Socialtjänsten i Stockholm har idag fyra heltidstjänster för detta ändamål, ett s.k. EU team och arbetet spänner över 14 stadsdelar vilket är ett geografiskt stort område vilket innebär svårigheter att nå ut överallt. Men genom avtal med de civila organisationerna och deras stödinsatser fångar de upp och täcker ett större område.

5.8 Stockholms stads lägesbild hemlösa

Den senaste kartläggningen som Stockholm stad gjort, (görs vartannat år), visar att det år 2018 fanns 2439 hemlösa i Stockholm. De flesta finns inom de utsatta områdena i Stockholms län. Stockholm Stad har ett hemlöshetsprogram som alla socialförvaltningar ska följa.[7]

Stadsdelar där hemlösa ökat jämfört med år 2016	Stadsdelar där hemlösa har minskat
Enskede-Årsta-Vantör	Hägersten/Liljeholmen
Södermalm	Kungsholmen
Bromma	Rinkaby-Kista
Hässelby-Vällingby	Spånga/Tensta
	Östermalm
	Norrmalm
	Skarpnäck
	Farsta
	Älvsjö

5.9 Hemlösa och bosättningar i SL trafiken

Bosättningar inom kollektivtrafiken har förekommit vid olika tillfällen genom åren främst i förbindelsegångar vid pendeltågstationer. Trafikförvaltningen har till stor del kommit tillrätta med otillåtna bosättningar genom nära samverkan med trafikutövare, polismyndighet och kronofogdemyndigheten.

Det förekommer att hemlösa övernattar vid centrala stationers uppgångar. Vid tunnelbanestationerna Östermalmstorg och Slussen påträffas flera hemlösa vid öppning av stationerna. Trygghetsresursen ordningsvakter har till uppgift att uppsöka platser som är kända för utsatta hemlösa. Ordningsvakter meddelar personer att platsen inte är tillåten att uppehålla sig vid på grund av säkerhet och framkomlighetsskäl. I vissa enskilda fall kan avvisning från platsen förekomma.

Ett större antal hemlösa använder nattrafiken, främst nattbussar, som sovplats framförallt vid kallare väder. Stationer kan också förekomma som hemvist för många hemlösa där det oftast är varmare och tryggare än utomhus. Vissa resenärer kan uppfatta hemlösa som otrygga och kontaktar då trygghetstelefonen på trygghetscentralen som skickar trygghetsresurs för att be den hemlösa att vid behov flytta på sig eller lämna stationen.

[7] https://www.stockholmdirekt.se/nyheter/sa-manga-hemlosa-finns-i-stockholm/repsac!oG4Kqbbp2gv9D2BK4N0lQ/

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling
Hållbar utveckling

RAPPORT
2019-12-12
Version 3.0

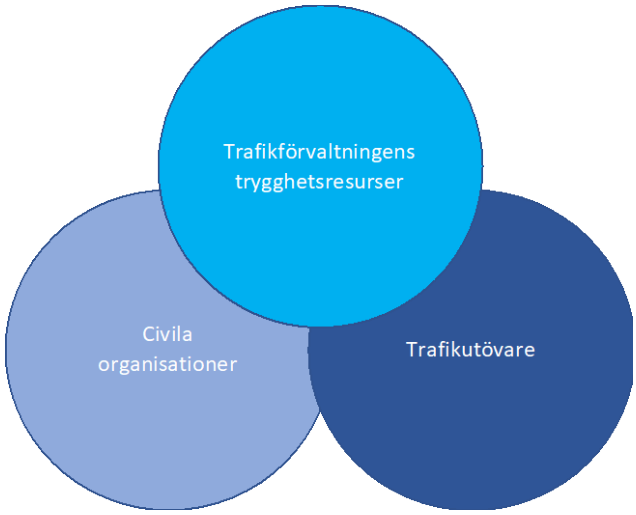
Ärende/Dok. id.
TN 2019-1193

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

6 Inriktning

6.1 Tre fokusområden för ökad trygghet

För att kunna nå trafikförvaltningens övergripande trygghetsmål påvisar denna utredning, samt senaste forskningen, att arbetssätt och metoder måste förändras till att fler aktörer samverkar lokalt i de utsatta områdena där den upplevda tryggheten är som lägst. Detta medför att trafikförvaltningen behöver förändra arbetssätt och metoder för ökad samverkan mellan trafikförvaltningens trygghetsresurser, trafikutövarens personal samt med civila organisationers stödjande verksamheter. Dessa tre områden har trafikförvaltningen rådighet över genom upphandlade avtal. Samverkan sker sedan med kommun, polis och andra lokala aktörer.



Figur 9 Tre fokusområden för ökad trygghet.

Avgörande för att öka upplevd trygghet inom SL-trafiken är att dessa tre områden ska integrera sina trygghetsåtgärder och lägesbilder i samverkan med kommun och polis, med andra ord samverka för en gemensam lägesbild för att kunna tillsammans fokusera på att genomföra rätt åtgärder. Målsättningen är att kunna påvisa och följa upp effekten av trygghetsåtgärder i varje enskilt lokalt område inom och i angränsning till kollektivtrafiken.

Trygghetsmätningar genomförda av trafikförvaltningen, kommun, BRÅ med flera påvisar att den enskilda medborgarens upplevelse av otrygghet grundar sig bl.a. på avsaknad av tydlig kommunikation och för få synliga trygghetsskapande resurser både inom och i angränsning till kollektivtrafiken. Genom att samtliga

aktörer har en gemensam lägesbild och gemensamma arbetssätt och metoder medför detta att den enskilda medborgaren (resenären) får tydligare överblick över hur samhällsaktörer arbetar och vilka insatser som utförs gällande säkerhet och trygghetsfrågor i länet.

Åtgärder som behöver genomföras av **Trafikförvaltningen** för att snabbt nå effekt av ökad trygghet är:

- Andelen olika definitioner av trygghetsresurser är idag för många enligt denna utredning. Förslag till åtgärd är att definition ungdomsvärdar bör avslutas och integreras in i definition trygghetsvärdar som utvecklas till att arbeta övergripande med alla sårbara och utsatta individerna/ grupperna i särskilt utsatta områden.
  Denna förändring kommer att öka tydligheten för både resenären, trafikutövarna, polis, kommun med flera.
- Upphandla fler synliga dedikerade trygghetsvärdar som kan arbeta i lokala utsatta områden.
- Trygghetscentralen ser över ledning och styrning av samtliga trygghetsresurser för att öka ytterligare synlighet och optimera resurserna på rätt plats och tider.
- Ansvaret för operativ samverkan leds av trygghetscentralen. Trygghetscentralen ansvarar för att ha bemanning för samverkansresurs. Det strategiska samverkansansvaret finns på avdelning Strategisk utveckling/Hållbar utveckling.
- De trygghetsresurser som framöver kommer att kommuniceras ut som direkta trygghetsskapande resurser är ordningsvakter, trygghetsvärdar och egendomsväktare.
    - Ordningsvakternas främsta uppdrag är att upprätthålla den allmänna ordningen i hela kollektivtrafiken för samtliga resenärer. Ordningsvakterna är även en viktig resurs för ökad trygghet och samverkan.
    - Trygghetsvärdarnas främsta uppdrag är att arbeta förebyggande med trygghetsskapande åtgärder och samverka lokalt med stort fokus på särskilt utsatta individer och grupper i särskilt utsatta områden.
    - Egendomsväktarna är en ytterligare trygghetsresurs för ökad trygghet som arbetar med att förebygga skadegörelse på fordon och fastigheter.

Trafikutövaren bör i kommande trafikavtal beredas ett större ansvar för att förstärka de trygghetsskapande åtgärderna och insatserna, i och i angränsning till kollektivtrafiken, i samverkan med trafikförvaltningen och lokala aktörer. Trafikutövarna har ansvaret för att deras trafikområde ska upplevas tryggt och säkert. Detta ansvar behöver förtydligas ytterligare i kommande trafikupphandlingar. Trafikutövarens personal ska utbildas för att förstå vad som påverkar resenärernas upplevelse av trygghet som till exempel vikten av synlig personal med ansvar för att stödja trygghetsarbetet och rapporteringsskyldighet gällande trygghetshändelser som påverkar den upplevda tryggheten. Samverkan med övriga lokala aktörer, civila organisationer och trafikförvaltningen är avgörande även för trafikutövarna för att kunna uppnå de övergripande trygghetsmålen. Trafikutövarna ska ansvara för sina respektive stationer och hållplatser samt fordon.

Civila organisationer är ett viktigt komplement i det trygghetsskapande arbetet. Dessa organisationer har verksamheter som är särskilt specialiserade på målgrupperna sårbara och utsatta individer/grupper. Samverkansavtal med dessa organisationer är viktigt för att kunna stärka tryggheten i till och från perspektivet långsiktigt. Vidare att trygghetscentralen ska kunna få stöd och hjälp med uppsökande arbete inom och i angränsning till kollektivtrafiken där trafikutövarens och trafikförvaltningens resurser inte räcker till. Organisationerna har större möjligheter att långsiktigt arbeta med målgrupperna på ett mer omhändertagande arbetssätt med syfte att ge rätt hjälp till behövande.

Trafikförvaltningen i samverkan med övriga aktörer kan tillsammans kartlägga de olika civila organisationerna som finns i de lokala områdena och därmed få fler synliga resurser för ökad upplevd trygghet. Speciella insatser i närområdena till stationerna med civila organisationerna skapar möjligheter för de utsatta att får stöd och hjälp.

6.2 Mål kommande upphandling

Tryggheten vid *ensamma resor med kollektivtrafik kvällar och nätter* mäts och följs upp idag med ***en*** fråga i undersökningen *Upplevd kvalitet*. SMARTA eller kvantitativa mål finns inte i dagens trygghetsavtal eftersom det idag i avtalen inte går att mäta specifika insatsers påverkan på måltalet.

NKI-mätningen som SL genomför per månad och som mäter trygghetsmålet upplevd trygghet fokuserar på frågan: *Andel trygga resenärer som har svarat 5-7 till frågan: När jag reser* ***ensam*** *(utan någon jag känner) med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg (skala 1-7).* Utfallet visar att

förbättringsbehoven är som störst på tunnelbana och pendeltåg, samt på nattbussar.

	Trygghet ensam Utfall 2018	**Trygghet ensam Utfall 2019 (jan-jul)**	Förbättringsbehov 2018–2030	Mål TFP 2030
Totalt SL	72 %	72 %	17 %	≥84 %
Tunnelbana	***67 %***	***64 %***	***20 %***	80 %
Pendeltåg	***65 %***	***67 %***	***20 %***	78 %
Lokalbanor	84 %	83 %	5 %	88 %
Busstrafik	***80 %***	***82 %***	***10 %***	89 %
Pendelbåt	90 %	95 %	1 %	91 %

För att kunna påverka måltalet bör fokus på kommande upphandling vara att förstärka trygghetsresurserna där tryggheten är som lägst, dvs. på kvällar och nätter på tunnelbana, pendeltåg samt på nattbussar.

För målgruppen sårbara och utsatta individer/grupper samt utsatta områden bör resurserna fokuseras vid de stationer och hållplatser som definieras som särskilt utsatta områdena enligt polisens lista. Denna lista stämmer överens med trygghetscentralen och trafikutövarna uppfattning av problemområdena på tunnelbana, pendeltåg och nattbussar.

Mål för trygghet bygger på en indikator som hämtas från trafikförvaltningens ombordundersökning Upplevd kvalitet. Eftersom undersökningen ställs till resenärer ombord på fordon kan den inte ge information om tryggheten i ett särskilt geografiskt område. Som stöd för trygghetsarbetet bör därför andra metoder utarbetas för att ge underlag till specifika åtgärder och för uppföljning av de upphandlade trygghetsresurserna och hur de bidrar till mål om ökad trygghet i kollektivtrafiken. Trafikförvaltningen bör därför utveckla en ny mätning för uppföljning av kundupplevelsen i en geografisk punkt. En möjlig lösning är att inhämta synpunkter från resenärer på plattform, hållplats eller stationsområde. En nollmätning för att kartlägga nuläge föreslås.

Trafikavdelningen ansvarar för att metoder utvecklas och mätningar genomförs. Personalresurser, arbetssätt, stödsystem och ev. underleverantörer för förvaltning och mätningar behöver fastställas.

Härutöver behöver trafikförvaltningen utarbeta arbetssätt för att få djupare kunskap om resenärernas trygghetsuppfattning och om hur väl de valda åtgärderna bidrar till målen för trygghet. Kunskapen behövs för att trafikförvaltningen ska kunna leda samverkan med och mellan olika trygghetsaktörer. Ett förslag är att genomföra kvalitativa studier i kombination med kvantitativa utvärderingar. Arbete bör även kunna ske med stöd av trafikförvaltningens forskningspartners.

Avdelningen strategisk utveckling ansvarar för att inhämta och bearbeta kunskap inom ramen för det strategiska trygghetsarbetet för att stödja såväl avtal med trygghetsresurser för sårbara och utsatta individer/grupper samt för utsatta områden inom kollektivtrafiken i Stockholms län som med andra trygghetsresurser.

Målsättningen är att kunna definiera SMARTA[8] mål under upphandlingsfasen för att mäta synligheten av och bemötande från trygghetsresurser ombord på fordon och på stationer i de särskilt utsatta områdena som är i fokus. Andelen ärenden som kommer in till trygghetscentralen eller till kundtjänst som rör otrygghet beroende på sårbara och utsatta individer/grupper i de utsatta områdena är en annan indikator om dessa ärenden minskar eller ökar. Samverkan är en avgörande och viktig del i arbetet för dessa trygghetsresurser och bör utvärderas. Under upphandlingsfasen ska ovan utvecklas vidare.

6.3 Åtgärder i kommande upphandling angående internrevisionen

Nedan är summeringen av studiens förslag för att säkra att interrevisionens observationer åtgärdas i kommande upphandlings kravställning.

Nr	Observation	Ansvarig fas	Kravställning
1	Ungdomsvärdar har begått brott parallellt med pågående anställning	Planeringsstudien	Vandelsprövning ska vara ett obligatoriskt krav.

[8] SMARTA= Specifikt, Mätbart, Accepterat, Rimligt, Tidsbestämt

2	Drogtester kan inte styrkas	Kravställning i upphandling	Drogtester ska kravställas enligt fastställd rutin., dvs .de ska utföras slumpmässigt under året av ett oberoende företag
3	Otydlighet i hantering av dispenser från avtalskrav	Kravställning i upphandling	Dispenser ska undvikas.
4	Ungdomsvärdar har enligt polisen legitimerat kriminella aktiviteter i tunnelbanan	Planeringsstudien	Vandelsprövning ska vara ett ska krav. Hanteras av polisen eller Länsstyrelsen i avtalsuppföljningen.
6	Avtalet saknar SMART:a mål och indikatorer för uppföljning	Planeringsstudien och i upphandlingen	Se kapitel: 6.2.

Tabell 6 Interrevisionens observationer s om behandlats i studien.

6.3.1 Vandelsprövning av trygghetsresurser

Studien har granskat interrevisionens observation om att ungdomsvärdar har kunnat begå brott under avtalstiden utan att detta uppdagats trots kravet om utdrag ut belastningsregistret som skulle motverka detta.

Studien stödjer internrevisionens observation (1, se ovan) och rekommenderar att trafikförvaltningen inte ska ta ansvar för att begära utdrag ut brottsregistret utan ett krav som vandelsprövning är mer lämpligt. Vidare är en ny lagstiftning under bearbetning, *SOU 2019:19 Belastningsregisterkontroll i arbetslivet*, som kommer innebära ett förbud för t.ex. trafikförvaltningen att kunna begära utdrag från belastningsregistret som tidigare gjorts i ungdomsvärdarsavtalet.

Studiens rekommendation är att all trygghetspersonal måste vara anställda i ett bevakningsföretag och kommer då att automatiskt genomgå en vandelsprövning, dvs. godkännas av Länsstyrelsen, innan de får arbeta hos ett bevakningsföretag. Det är bevakningsföretaget som ansöker om tillstånd för sin personal. Länsstyrelsen gör då en vandelprövning med avseende på laglydnad, medborgerlig pålitlighet samt lämplighet i övrigt. Uppgifter kontrolleras i belastningsregistret eller misstankeregistret och ärende skickas på remiss till Säkerhetspolisen. Denna process säkerställer att anställda under uppdrag inte kan begå brott under anställningen eftersom det uppdagas genom

vandelsprövningen och innebär att arbetsgivarna får besked om det direkt när det registreras i polisens register antingen från Länsstyrelsen eller från Polisen.

6.4 Behov trygghetsresurs

Studien har identifierat frågan om vilket framtida behov som finns inom kollektivtrafiken inför kommande upphandling av trygghetsresurser som kommer att komplettera de redan existerade avtalen gällande ordningsvakter, egendomsväktare och trygghetsvärdar och som därmed kommer ersätta nuvarande avtal av ungdomsvärdar.

Nuläges- och omvärldsanalysens konklusion har varit tydlig. För att nå ökad upplevd trygghets behövs följande:

- Ökad samverkan med alla aktörer
- Gemensam lägesbild i länet mellan aktörerna
- Fokus per område där en identifierad problembild kompletteras med orsaksanalys och en gemensam åtgärdsplan
- Fler trygghetsresurser behövs ombord på fordon och på stationer och knutpunkter.
- Fler trygghetsresurser ökar synligheten och därmed tryggheten
- Ökad information till resenärerna om trygghets- och säkerhetsarbetet.
- Brottsförebyggande är en viktig del i arbetet för att visa på att lagar och regler ska följas. Att trygghetsresurserna inte blundar för när brott begås utan att de agerar och rapporterar.
- Färre definitioner av olika trygghetsresurser kommer att öka tydligheten för resenärerna om vilka som samarbetar trygghetsskapande inom kollektivtrafiken.
- De som arbetar med trygghet ska genomgå en vandelsprövning av antingen Länsstyrelsen eller polisen.

Analysen visar på behovet av att utöka och utveckla nuvarande trygghetsresurs av trygghetsvärdar i kommande upphandling. Behovet av mer trygga vuxna som kan arbeta med alla sårbara och utsatta individer/grupper och i särskilt utsatta områden leder till tydligare och bredare uppdrag för tilltänkta upphandlade trygghetsvärdar. Trygghetsvärdarna får då även ett utökat uppdrag med ansvar för det viktiga arbetet och mötet med ungdomar och ungdomsgäng som tidigare låg hos ungdomsvärdarna. Det utökade uppdraget bidrar även till att det ges utvecklingsmöjligheter för enskild trygghetsvärd, väktare, ordningsvakt och kan därmed leda till minskad omsättning av utbildad personal kopplat till kollektivtrafiken.

Trygghetsvärdkonceptet kommer att utvecklas enligt nedan:

Nuvarande koncept	Utökat koncept
Trygghetsvärdarnas primära uppdrag är att öka tryggheten genom synlighet främst ombord på tåg (tunnelbana och pendeltåg) och ombord på bussar inom SL trafiken.	Trygghetsvärdarnas primära uppdrag är att öka tryggheten genom synlighet främst ombord på tåg (tunnelbana och pendeltåg) och ombord på nattbussar i särskilt utsatta områden.
Trygghetsvärdar ska förutom att vara väktarutbildade i grunden genomföra SL:s högt ställda utbildningskrav.	Ska även genomgå vandelsprövning genom Länsstyrelsen eller Polisen.
Trygghetsvärdarna ska vara en komplettering till ordningsvakterna som främst planeras för att ha mer fokus på stationer och terminaler för att kunna hantera eventuella ordningsstörningar som inte trygghetsvärdarna kan hantera.	Förebyggande arbete inom alla grupperingar och individer som är sårbara och utsatta. Särskilt fokus på ungdomar och ungdomsgäng.
Rapporteringsskyldighet till SL:s trygghetscental vid pågående trygghetshändelser.	Trygghetsvärdarna ska främst åka en utsedd bestämd sträcka ombord på fordon som ligger i de särskilt utsatta områdena.
	Samverka med andra aktörer inom särskilt utsatta områden för att arbeta efter en gemensam lägesbild och åtgärdsplan.
	Merparten av trygghetsvärdarna ska främst arbeta kvällar och nätter. Kväll kommer omfatta från kl. 15 då skolarna slutar och ungdomar enskilt eller i samlad grupp rör sig som mest inom kollektivtrafiken.

	Trygghetsvärdarna kan även vid behov planeras på en särskilt utsatt station eller en knutpunkt där fler än ett trafikslag finns
	Lokal samverkan med övriga aktörer inklusive trafikförvaltningen inom särskilt utsatta område.

6.5 Behov samarbetsavtal civila organisationer

Huvudansvaret för sårbara och utsatta individer och grupper har till stor del kommunerna inom sina kommunala verksamhetsområden. Trafikförvaltningen har huvudansvaret för tryggheten inom kollektivtrafiken. Polisen har ansvaret för det övergripande brottsförebyggande arbetet. Civila organisationer såsom t.ex. Röda korset, Stadsmissionen, Fryshuset och Skyddsvärnet har specialiserat sig på att arbeta stödjande och uppsökande för sårbara och utsatta grupper med särskilda insatser inom Stockholms län genom deras verksamheter. Gemensamt för de olika civila organisationerna är att de arbetar för att öka tryggheten generellt i samhället genom nära samverkan med myndigheter och övriga samhällsaktörer.

Trafikförvaltningen har ett behov av att det finns bästa möjliga samarbetsavtal med civila organisationer som främjar det förebyggande arbetet med de sårbara och utsatta individerna/grupperna.

Dessa utpekade sårbara och utsatta individerna/grupperna rör sig både i kollektivtrafiken som i angränsning till kollektivtrafiken. För att kunna arbeta med att nå målen om ökad upplevd trygghet till och från station/hållplats är civila organisationer och samverkan med övriga aktörer avgörande för att lyckas med uppdraget att öka tryggheten på platser som trafikförvaltningen inte har direkt rådighet över. Civila organisationerna kommer att vara ett ytterligare komplement till Trafikförvaltningens övergripande trygghetsarbete på både strategisk och operativ nivå.

Dessa samverkansavtal ska förutom att bidra med förebyggande och uppsökande verksamhet, vara möjliga avropsavtal vid planerade speciella insatser i särskilt utsatta områden. Alla samarbeten i framtiden ska regleras i avtal och resultat och effekt ska kunna mätas och följas upp.

6.6 Affärsinriktning

Affärsinriktningen bygger på att upphandla trygghetsvärdar för att förstärka med ökad synlighet och ökad samverkan i de särskilt utsatta områdena och för de sårbara och utsatta målgrupperna.

Grunden är en fast ersättning för uppdraget. I uppdraget ingår bl.a. ett fast antal patruller, arbetsledning och samverkan. Uppdraget kommer vara förlagt till kvällar och nätter. Uppföljning av avtal och incitament kan eventuellt knytas till SMARTA mål som bör utvecklas under upphandlingsfasen.

6.7 Avtalstid

Avtalstiden för trygghetsvärdar beräknas till max 6 år. I upphandlingsfasen kommer avtalstid och eventuella förlängningsoptioner att analyseras och definieras. Om mätningar inte visar på önskad effekt kan förlängning av avtalet villkoras. Denna bedömning görs under upphandlingsfasen. Avtalstiden för avtal med civila organisationer föreslås till 5 år och kommer att ses över i upphandlingsfasen.

6.8 Säkerhetsklassning SUA

Bedömning av ett eventuellt kommande behov av säkerhetsskyddsavtal (s.k. SUA) rörande upphandling av trygghetsresurser för sårbara och utsatta individer och grupper samt utsatta områden har diskuterats med trafikförvaltningens säkerhetsavdelning, LS/SÄK. I nuläget finns inget som pekar på att denna upphandling kommer att omfattas av säkerhetsskyddslagens krav på SUA. Det är dock viktigt att en förnyad kontakt tas med LS/SÄK innan själva upphandlingen ska genomföras för att på nytt bedöma frågan.”

7 Ekonomisk kalkyl

En bedömning av kostnaderna för det kommande avtalet är gjord och bilagd rapporten. 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 1.

8 Risk och konsekvensanalys

Trafikförvaltningen har genomfört en riskanalys och identifierat ett antal generella risker som listas nedan. Sker inte upphandlingen och hanteras inte riskerna enligt nedan i upphandlingsskedet medför det följande konsekvenser:

- Att trafikförvaltningen inte når de övergripande målen om trygghet inom och på väg till och från kollektivtrafiken.
- Att otryggheten inom och på väg till och från kollektivtrafiken ökar och kollektivtrafikens marknadsandel minskar.
- Utmaning att dokumentera och följa upp faktiska effekter och nyttor från samverkan. Utökning av föreslagna specifika kvantitativa och kvalitativa mätningar behövs per utsatt område.
- Sker ingen utökning av trygghetsresurser som motsvarar det ökade behovet synlig personal kommer otryggheten att öka främst i utsatta områden och samverkan ger inte full effekt.

Inriktningsförslag	Risk	Risk nivå	Åtgärd
Utveckla konceptet trygghetsvärdar i nytt avtal istället för ungdomsvärdar som koncept	Kvalitetstapp i nuvarande avtal med trygghetsvärdar.	2	I nuvarande trygghetsvärdsavtal finns utrymme att anamma det nya arbetssättet genom utbildningsinsatser.
	Svårighet för bevakningsföretag att rekrytera rätt kompetens/ trygghetsvärdar.	4	Utvecklat koncept medför högre status för trygghetsvärdtjänsten då ansvaret utökas och tjänsten blir mer kvalificerad och attraktiv.
Nytt arbetssätt med lokal samverkan	Samhällets syn och okunskap på trygghetsresursernas roll och arbetsmetod.	2	Ökad kommunikation till resenärerna.
	Svårt att säkerställa att information och erfarenheter ligger	3	Tydlig kravställning och uppföljning av avtal samt utbildning av

	på samma nivå inom hela bemanningen.		trygghetsvärdarna. Information, dvs. lägesbild om samverkan, ska delges alla trygghetsresurser för ökad samsyn.
	Ingen utsedd person på trafikförvaltningen som ansvarar för samverkan.	2	Operativa samverkansansvaret har trygghetscentralen. Strategiska samverkansansvaret har hållbar utveckling. Kompletteras av resurser i framtida trafikavtal och trygghetsavtal. Beslutsunderlag för denna uppdelning ska beredas hos SU-BG september 2019 i separat utredning.
Utökade volymer	Svårt att visa effekt	3	Nya mätmetoder fokuserade på utsatta stationer inom spårtrafik och nattbussar.
	Krävs mer av trygghetscentralen för att optimera användningen av alla resurserna.	1	Planering av resurser på rätt plats och område är grundläggande samt att följa upp resultatet.
	Ej tillräckligt med tid för trygghetscentralen för uppstart av nytt avtal – dvs. ta emot resurserna.	2	Resursförstärkning kan ske stegvis och en plan för överlämning kommer att tas fram i dialog mellan förvaltare och trygghetscentralen.
Samverkan med civila organisationer	Otydligt mandat – vem gör vad?	3	Uppdrag kravställs tydligt i avtal som kommer utvecklas i samråd med aktuella parter. Kontaktvägar kommer att regleras i avtal.

	Ej likvärdig arbetsmetod mellan trygghetsresurser och civila organisationer	3	Tänkt upplägg är att de upphandlade organisationerna ska komplettera övriga trygghetsresurser. Arbetsmetoden kommer att tydliggöras i upphandlingsfasen.
	Otydlig kommunikation.	2	Kommunikationsplan ska tas fram i dialog med trafikförvaltningens kommunikations-avdelning och övriga aktörer som t.ex. trafikutövare.
	Leda en civil organisation från trygghetscentralen.	2	Tänkt upplägg som utreds vidare i upphandlingsfasen: Trygghetscentralen kommer inte att direkt leda utan ha möjlighet att avropa vid akut behov eller vid planerade insatser.
	Avtalsform	1	Utreds i upphandlingsfasen.

9 Samlad bedömning och rekommendation

Studiens samlade förslag och rekommendation till åtgärder för ökad samverkan och inriktning för kommande upphandling av trygghetsresurser och civila organisationer för att nå övergripande trygghetsmål är:

- Ungdomsvärdskonceptet föreslås att avvecklas och istället utvecklas nuvarande Trygghetsvärdskoncept. Genom att minska andelen definitioner av SL:s trygghetsresurser och utveckling av trygghetsvärdsuppdraget, medför detta en ökad tydlighet om trygghetsarbetet för både resenärer och samverkansaktörer.

- Hävningen av avtalet med Fryshuset visar att det är av stor vikt att den initiala kontrollen av avtalspart som görs vid ingåendet av nya avtal ska återkommande följas upp och kontrolleras under hela avtalsperioden.
- Trygghetsvärdarnas utvecklade uppdrag är att främst arbeta förebyggande i de särskilt utsatta områdena utifrån ett samverkansperspektiv och med stor kunskap gällande mötet med särskilt utsatta individer och grupper i kollektivtrafiken.
- Enligt resenärsundersökningar kopplat till trygghet är mer synlig personal den viktigaste faktorn för ökad trygghet. Volymerna av trygghetsvärdar behöver därmed utökas i utsatta områden, ombord på fordon och på vissa knutpunkter för att kunna nå måltalet år 2030.
- Kompletterade kvantitativa och kvalitativa trygghetmätningar behöver göras för att kunna mäta och följa upp insatserna i de utsatta områdena.
- Samverkan i utsatta områden med lokala aktörer är nyckeln till ökad trygghet. Beprövade samverkansmodeller finns och trafikförvaltningen bör ta en aktiv roll och anamma nya arbetssätt och metoder. I utsatta områdena ska trygghetsresurserna, trafikutövare och de civila organisationerna delta aktivt i arbetet och sammanställa gemensamma lägesbilder och åtgärdsplaner.
- Samarbetsavtal med civila organisationer som innehar specialistkompetenser att arbeta med sårbara och utsatta individer/ grupper behöver utökas för att säkerställa en långsiktig effekt av ökad trygghet i och till och från kollektivtrafiken.