

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2026-10-13

Ärende
TN 2023-1271

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Handläggare
Jens Plambeck
08-123 316 51
jens.plambeck@regionstockholm.se

Trafiknämnden
2026-10-21

Beslut om affärsinriktning samt inledande av upphandling av uppdragsavtal trygghetsvårdstjänster

Förslag till beslut

Trafiknämnden beslutar följande.

1. Studie och affärsinriktning för upphandling av uppdragsavtal (ramavtal) avseende trygghetsvårdstjänster godkänns.
2. Förvaltningschefen uppdras att genomföra upphandling av ramavtal avseende uppdragsavtal trygghetsvårdstjänster, inklusive att fastställa upphandlingsdokument, fatta beslut om tilldelning eller avbrytande samt ingå ramavtal och, inom ramen för förvaltningsuppdraget avseende bolaget, överlåta ramavtal till AB Storstockholms Lokaltrafik/Waxholms Ångfartyg AB och förvalta ramavtalet/ramavtalen.
3. Förvaltningschefen uppdras, utan beloppsbegränsning, ingå sådana avropsavtal från ramavtalet, som ryms inom beslutad budgetram.

Sammanfattning

Studien föreslår en ny framarbetad affärsinriktning för kommande upphandling av trygghetsvårdstjänster. Inriktningen förespråkar en utökning av trygghetsvårdsresurser med anledning av pågående och kommande utbyggnad av kollektivtrafiken i regionen, samt för att öka synligheten av tillgängliga resurser där de behövs som mest enligt trygghetsundersökningar. Satsningen innebär även att utöka samverkan och insatser i de mest utsatta platserna i kollektivtrafiken och i mötet med de socialt utsatta individerna och grupperna.

Detta viktiga arbete kommer ske i nära samverkan med civila organisationer som kan länka vidare behovande för stöd och hjälp utanför kollektivtrafiken

Bakgrund

Trafikförvaltningen i Region Stockholm har idag ett ramavtal gällande trygghetsvårdstjänster i kollektivtrafiken. Ramavtalet trygghetsvårdstjänster startade 2022-07-01 och grundavtalet löper till 2026-09-30 och har efter den strategiska avtalsutvärderingen, förlängts enligt förlängningsoption till 2028-09-30.

Syftet med studien inför affärer är att utarbeta en inriktning, inför kommande upphandling av trygghetsvårdstjänster inom och i angränsning till kollektivtrafiken i Stockholms län. Tjänsterna ska bidra till att öka den upplevda tryggheten för resenärer inom kollektivtrafiken enligt trafikförvaltningens målkarta, trygghetsmål i det regionala trafikförsörjningsprogrammet för Stockholms län och i Regionens budget.

Studien utgör grunden för att åstadkomma kostnadseffektiva och förvaltningsbara trygghetstjänster som svarar mot resenärernas behov genom en affär, som med ett minimum av tilläggsavtal, är attraktiv under hela avtalsperioden. Målet är att få en hög kvalitet i de trygghetsvårdstjänster som ska upphandlas med kvantitativa mätbara mål som bidrar till ökad trygghet inom kollektivtrafiken.

Förvaltningens förslag och motivering

Studien påvisar att trygghetsvårdstjänsterna utgör en viktig del i det trygghetsskapande och brottsförebyggande arbetet för resenärers ökade upplevda trygghet. Samtidigt har volymerna av trygghetsvårdar varit relativt låg sedan år 2015 och ska täcka kollektivtrafikens samtliga trafikslag inom den stora geografiska ytan i Stockholmsregionen. Med anledning av pandemin och den ekonomiska situationen som följde åren efter har inte de planerade utökningarna av trygghetsvårdar skett och som var en viktig del i den föregående studiens affärsinriktning (TN 2021-0445) som beslutades i trafiknämnden 19 oktober år 2021.

Kollektivtrafikens planerade utbyggnad med utökad trafiktid kommer innebära en större spridning av resenärerna mellan trafikslagen under dygnet och medför en ökning av resenärer de kommande åren 2026-2037 (och framåt).

- Tunnelbanans nya linjesträckningar med 18 nya stationer

- Pendeltågs trafikdygn utökas med 2 h (start 1 h tidigare och slutar 1 h senare nattetid) från hösten år 2026 (pilot 2 år)
- Satsningen på utbyggnad av Lokalbana - Tvärbana och Spårväg syd
- Nya stadsdelar och nya bytespunkter såsom Katarinaberget (nya Slussen), Arenastaden, Barkarby station med flera

Den nya föreslagna affärsinriktningen möter trafikförvaltningens behov, mål och kvalitet. Affärsinriktningen förespråkar en utökning av trygghetsvårdsresurser med anledning av pågående och kommande utbyggnad av kollektivtrafiken i regionen, samt för att öka synligheten av tillgängliga resurser där de behövs som mest enligt trygghetsundersökningarna.

Målet med den nya affärsinriktningen är att bidra till att öka den upplevda tryggheten för resenärer inom tre prioriterade områden:

- Trygghetsskapande arbete genom ökad personell synlighet och tillgänglighet på samtliga trafikslag och på bytespunkter
- Mobila trygghetsteam med särskilt fokus på sårbara individer och grupper på utsatta platser
- Specialistkompetens inom samverkan inom socialt och brottsförebyggande arbete

Affärsinriktningen kommer omfatta fyra (4) olika uppdrag inom trygghetsvårdtjänsterna:

1. Trygghetsvårdar i geografiska så kallade LOOP (nytt begrepp) områden som innefattar samtliga trafikslag. Områdena innebär att trygghetsvårdarna kommer att arbeta i de olika trafikslagen i angivet geografiskt område.
2. Stationerade trygghetsvårdar på utvalda bytespunkter.
3. Mobila trygghetsteam på utsatta platser med fokus på utsatta individer och grupper.
4. Samverkanssamordnare för framtagande av en gemensam lägesbild och för planering av insatser på utsatta platser i kollektivtrafiken.

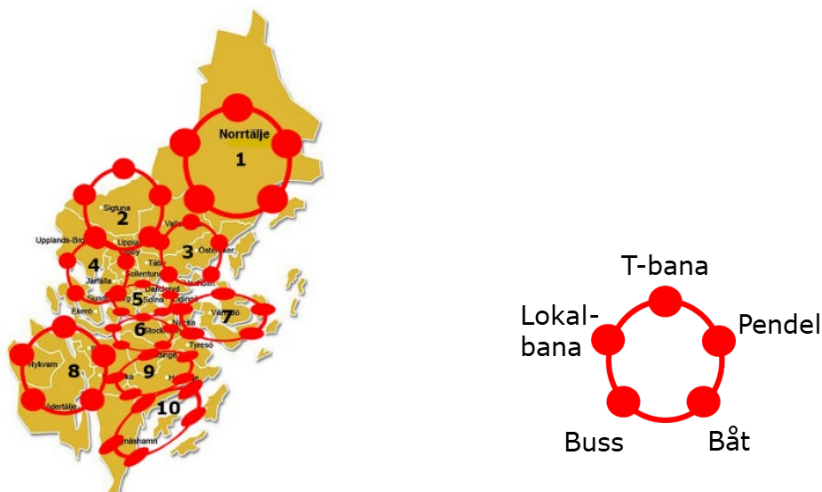


Figur 1 Översiktlig bild över affärsinriktning trygghetsvårdstjänster

Dessa fyra områden kommer att följas upp genom mätningar och måltal där slutmålet är att bidra till den ökade upplevda tryggheten inom kollektivtrafiken och kunna bidra till ett ökat kollektivt resande.

Trygghetsvärdar i LOOP-område

LOOP-område är ett nytt begrepp. Trygghetsvärdarna kommer bli uppdelade i tio (10) LOOP-geografiska områden där de i respektive område kommer att arbeta cirkulerande i en loop på alla trafikslagen för att öka synligheten och tillgängligheten. I varje geografiskt loopområde kommer det finnas minst en patrull främst kväll och nätter. Se bild nedan. Fem (5) loopområden i nord och fem (5) loop områden i syd.



Stationerade trygghetsvårdar på bytespunkter

Inom kollektivtrafiken finns idag 16 stycken större bytespunkter där flera trafikslag finns och där resenärslödet är stort på grund av byten mellan olika trafikslag såsom tunnelbana, pendeltåg, bussar, lokalbana och eller båt.

Prioriterade bytespunkter 16 st
Större resenärslöden
▪ T-centralen/City
▪ Slussen
▪ Gullmarsplan
▪ Årstaberg
▪ Liljeholmen (gula linjen)
▪ Fridhemsplan
▪ Odenplan
▪ Alvik
▪ Ropsten
▪ Solna station
▪ Danderyds sjukhus
▪ Sundbybergs station
▪ Skärholmen (spårväg syd)
▪ Flemingsberg (spårväg syd)
▪ Barkarby
▪ Arenastaden
Kommande bytespunkter
▪ Nacka söderort
▪ Älvsjö



De flesta av dessa större bytespunkter är i loopområde 5 eller 6 vilket är i city eller i nära angränsning.

Mobila trygghetsteam på utsatta platser

De mobila trygghetsteamerna kommer arbeta i team om fyra (4) personer för att kunna göra skillnad på en plats där behov av mer långsiktiga insatser behövs. Vissa av dessa platser är även av polismyndigheten definierade som utsatta områden.

Teamerna kommer att arbeta på utvalda platser både dag som kväll/natt i nära samverkan med övriga aktörer på platsen som exempelvis uppsökande civila organisationer, trafikutövare, övriga trygghetsleverantörer och polis. Fokus kommer vara att arbeta med följande socialt utsatta individer och grupper på utvalda platser inom kollektivtrafiken:

- Hemlösa
- Ungdomar
- Utsatta kvinnor (sexhandel och sexuella trakasserier)
- Personer som lider av psykisk ohälsa
- Personer som har missbruksproblematik

Samverkanssamordnare

I uppdraget kommer två (2) samverkanssamordnare att finnas för att verka inom hela regionen där ett stort antal aktiva samverkansforum inom trygghet finns, bland annat av kommunen sammankallande platssamverkansforum samt forum som polisen är sammankallande till. Samtliga forum är en viktig del i samverkan med övriga samhällsaktörer som gemensamt tar fram aktuella lägesbilder samt genomför insatser eller övriga aktiviteter som bidrar till ökad trygghet. Samverkanssamordnaren kommer att arbeta inom socialt, trygghet och brottförebyggande arbete i nära samverkan med externa aktörer såsom polis, kommun, fastighetsägare och civila organisationer. Samverkanssamordnaren kommer att stödja trafikförvaltningens trygghetsorganisation inom uppdrag samverkan.

Argument för utökning

Studien har identifierat tre (3) olika anledningar varför en utökning av trygghetsvårdstjänster är en viktig bidragande del till att öka den upplevda tryggheten för resenärer i kollektivtrafiken.

1. Utbyggnad av kollektivtrafik
2. Trygghetsundersökningar
3. Utsatta resenärsgupper och samverkan

Uppföljningsbara mål och indikatorer

Studien föreslår följande uppföljningsbara mål för att kunna följa upp den föreslagna affärsinriktningen för trygghetsvårdtjänsterna:

- *Trafikförvaltningens ombordundersökning Upplevd kvalitet*
- *SL:s trygghetscentralers kvalitetsundersökning för trafikutövare och trygghetsleverantörers personal.*
- *Samverkan*
- *Trafikförvaltningens kundsynpunkter*
- *SL:s ledningscentral - trygghetscentralens ärendehanteringssystem*
- *Trafikförvaltningens särskilda trygghetsundersökning*
- *Strategisk avtalsutvärdering*

Avtalstid

Studien föreslår att ramavtalstiden bör vara 8 år med ett grundavtal på 5 år och en förlängningsoption upp till 3 år.

Ekonomiska konsekvenser

En bedömning av kostnaderna för det kommande ramavtalet är genomförd och är bilagd studien, bilaga 2.

Under upphandlingsfasen kommer den ekonomiska kalkylen att vidareutvecklas och detaljeras ytterligare. Förkalkylen utgör ett separat dokument, bilaga 2, och innehållet bedöms i sin helhet omfattas av sekretess enligt 19 kap 3 § första stycket OSL.

Riskbedömning

Risk	Principiell hantering i driftaffären
Utbyggnad kollektivtrafiken kommande år	<p>Utbyggnaden av kollektivtrafiken har sedan 2015 varit omfattande - dock har inte någon volymökning av trygghetsvårdar kunnat genomföras som motsvarar behovet pga. att utökade budgetmedel inte funnits.</p> <p>Utökningen som föreslås tar hänsyn till tidigare behov och kommande förstärkningsbehov av trygghetsvårdar med anledning av utbyggnaden av kollektivtrafiken för att förstärka med personella resurser.</p> <p>Studien föreslår en successiv upptrappning av utökade trygghetsvårdar med hänsyn till det nuvarande ekonomiska läget.</p>
Oro i samhället ökar otryggheten	<p>De senaste omvärldsundersökningarna påvisar allmänhetens ökade oro i samhället i stort dels på grund av bland annat grövre brottslighet och att otrygga händelser kan förflytta sig inom regionen och påverkar därmed kollektivtrafiken över tid.</p> <p>Risken är att volym av trygghetsvårdar och kompletterande samverkansresurser inte möter den ökade oron i samhället i stort som påverkar resandet i kollektivtrafiken.</p>
Synlighet av personal enligt trygghetsundersökningarna	<p>I genomförda undersökningar påvisas att synliga personella trygghetsskapande resurser är den främsta faktorn som bidrar till ökad trygghet. Genom en omfattande utökning av trygghetsvårdar (som motsvarar utbyggnaden av trafik) inom hela kollektivtrafiken</p>

	<p>förstärks synligheten och tillgängligheten av det trygghetsskapande arbetet som medför ökad upplevd trygghet för resenären.</p> <p>Med särskilt fokus på ytterområdena kvällen och natt bidrar det till ökat resande genom tillgänglig förstärkning av personella resurser.</p>
Specialistkunskaper inom socialt arbete saknas	<p>Ökade kunskapskrav ställs på samverkanssamordnare och trygghetsteamet inom socialt arbete för att förstärka samverkan och förmågan att möta socialt utsatta och sårbara individer och grupper på utsatta platser för att ökad upplevd tryggheten.</p> <p>Kompletterande krav för bättre rapportering och lägesbild förstärker kollektivtrafikens roll som en viktig samverkanspart med externa samhällsaktörer.</p> <p>Risken är att trafikförvaltningens bidrag till samverkan inom regionen försvagas.</p>
Ekonomi hämmar utökningen	<p>Om utökning av medel inte kan genomföras kommer befintlig volym av trygghetsvård inte kunna bidra till ökad trygghet i hela kollektivtrafiken. Ytterområdena kommer inte få resurser. Utsatta områden kommer inte kunna prioriteras. De resurser som finns kommer endast att synas på vissa utvalda platser i kollektivtrafiken. Inga resurser stationerade på bytespunkter och färre mobila trygghetsteam för behov av riktade insatser. Budgetuppgdraget att öka samverkan med civila organisationer kommer inte att kunna genomföras. Otryggheten ökar. Färre väljer att resa kollektivt framför allt kvällar och nätter ombord på fordon.</p>
Kvalitetsbristerna i kompetens och uppföljning av mål i nuvarande avtal	<p>Studiens nya affärsinriktning har tagit fasta på bristerna och har tydliggjort krav på profil av trygghetsvård i rekrytering genom att bland annat förstärkning av utbildningskraven samt tydligare arbetsledningskrav. Vidare har uppföljningsbara mål och nyckeltal identifierats för att kunna mäta resultat nedbrutet per uppdrag. Utbildning social hållbarhet och tillgänglighet kommer</p>

	genomföras av trafikförvaltningen för att säkerställa kvalitet av trygghetsvårdstjänsterna. Ledar- och chefsutbildningar har lagts till som kvalitetshöjande åtgärder.
Rapportering och måluppfyllnad	Förstärkta krav på rapportering exempelvis med en ny IT APP för att få en samlad statistik över samtliga serviceärenden som trygghetsvårdarna genomför. Ärendena integreras med SL:s ärendehanteringssystem för trygghetshändelser. Bättre underlag av mätningar av effekt före och efter insatser. Tydligare uppdragsbeskrivning bidrar till planering av resurser utifrån lägesbild. Rapportering utifrån samverkansuppdraget förtydligas genom rutiner och utbildning.
Driftformsanalys gällande -Egen regi	Att införliva trygghetsvårdarna i trafikförvaltningen skulle innebära en betydande utökning av personalstyrkan och verksamheten skulle skilja sig markant från det arbete som idag utförs inom förvaltningen. Kostnaden för att organisera verksamheten i egen regi riskerar, i linje med tidigare genomförd driftformsanalys för ordningsvakter, att bli något högre än kostnaden idag. Den sammantagna bedömningen är utgående från detta samt tidigare utrednings slutsatser att det mest fördelaktiga alternativet i dagsläget är att fortsatt upphandla verksamheten.

Säkerhetskonsekvenser

En säkerhetsskyddsbedömning i enlighet med, *bestämmelserna i 4 kap. 7-9 § Säkerhetsskyddslagen och 2 kap. 13 § Säkerhetspolisens föreskrifter*, har AB SL genomförts i studien för att säkerhetsställa om denna affär ska omfattas av säkerhetsskyddsåtgärder.

Beslutet utifrån säkerhetsskyddsbedömningen är att dessa upphandlade tjänster inte behöver omges av säkerhetsskyddsåtgärder.

Konsekvenser för miljön

Leverantörernas hållbarhetsarbete ska vara anpassat till de mål som anges i Region Stockholms för varje tidpunkt gällande mål i Hållbarhetsstrategi och

Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2026-10-13

Ärende
TN 2023-1271

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

regionalt trafikförsörjningsprogram. Beslutet medför inga kända identifierade konsekvenser för miljön.

Sociala konsekvenser

Fokus för mobila insatsteamerna kommer vara att arbeta med socialt och brottsförebyggande uppdrag för att öka tryggheten inom kollektivtrafiken på utsatta platser i mötet med följande socialt utsatta individer och grupper:

- Hemlösa
- Ungdomar
- Utsatta kvinnor (sexhandel och sexuella trakasserier)
- Personer som lider av psykisk ohälsa
- Personer som har missbruksproblematik

Beslutsunderlag

- Förvaltningschefens tjänsteutlåtande
- Bilaga 1 - Rapport studie inför affärer trygghetsvårdstjänster, (**sekretess enligt 19 kap 3 § första stycket offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)**)
- Bilaga 2 - Ekonomisk kalkyl, (**sekretess enligt 19 kap 3 § första stycket offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)**)

Skickas till

-

Erik Norling
Förvaltningschef

Jens Plambeck
Chef Strategisk utveckling