



Datum
2008-02-14

Vår referens
Elisabet Munters
08-686 1572

Styrelsen

Redovisning av åtgärder, analys av fusk och svinn samt försäljningskostnader

Verkställande direktören fick 2007-05-29 i uppdrag att återkomma med en rapport avseende vidtagna åtgärder avseende ett antal utpekade områden i rubricerat ärende. VD uppdrogs även att vid eventuellt behov återkomma med anskaffnings- och genomförandebeslut till styrelsen.

Som komplement till uppdraget ovan har SL även genomfört två undersökningar avseende fusk och svinn i SL-trafiken.

I en skrivelse daterad 2007-10-24 med rubriken "Fusk och svinn måste kartläggas för att stoppas" har Lars Dahlberg, Johan Sjölander, Gun Eriksson och Nanna Wikholm föreslagit att SL ska ta fram fakta om fuskåkningens omfattning och kostnader samt redovisa var, när och vilka som fuskar. Denna redovisning utgör även svar på skrivelsen.

Nedan följer en punktvis redogörelse för de utpekade åtgärderna.

- Fortsatt uppsättande av automater för kontant betalning i spårtrafiken.

Upphandling av ca 200 ytterligare automater har inletts. Preliminär placering av automaterna har tagits fram. Preliminär tidplan för installationsstart är sommaren 2008.

- Påskyndande av arbetet med att införa slutna spärrlinjer

Mellan 2007-05-01 och 2007-11-01 har Hallonbergens och Akalla södras spärrlinjer byggts om till slutna spärrlinjer.

I tunnelbanesystemet finns nu tre öppna spärrlinjer kvar. Bandhagen och Aspudden sluts första halvåret 2008, samt Gubbängen norra där det för närvarande undersöks hur en sluten spärrlinje bäst kan genomföras. Stationsentrén är trång vilket gör det relativt svårt/dyrt att anordna sluten spärrlinje samt att antalet resenärer som passerar är lågt.

Inom pendeltågssystemet finns, förutom på konduktörslinjerna (Södertälje C – Gnesta; Västerhaninge-Nynäshamn), sju stationer med öppen spärrlinje. Tre av dessa förses enligt plan med slutna spärrlinjer under 2008: Handen södra, Kungsängen södra och Solna norra. Övriga entréer som ännu inte är intäktsäkrade är Farstastrand södra, Jordbro norra, Skogås norra och Rotebro södra. Ett arbete pågår för att hitta lösningar hur även dessa ska få slutna spärrlinjer.

- Så snart det är praktiskt möjligt införs sluten spärrlinje vid Slussens norra entré under hela trafiktiden.

Spärrlinjen är åter sluten efter beslut i SLs styrelse.

- Fortsätta arbetet med att göra automatspärrarna svårare att passera utan giltig biljett

I samband med utprovningen av glasdörrspärrarna har försök gjorts med olika slutningstider vid passage. SL har nu kommit fram till en slutningstid som balanserar kläm- respektive smitningsrisken. SL bedömer att det nu inte finns mer att göra för att optimera funktionen. Att helt förebygga möjligheten för resenärer att smita in genom att "gå ryggsäck" på resenären framför är inte möjligt med denna typ av spärrar.

En annan typ av fusk är att hoppa över spärrarna, vilket kan göras svårare genom att montera högre glasskivor. I SLs nya upphandling av spärrar är det ett skalkrav på leverantören att denne skall kunna leverera 1 800 mm höga spärrdörrar. Dock har SL inte förbundit sig att köpa denna höjd utan lämnat detta öppet att bedömas vid leverans.

- Sträva efter att träffa överenskommelser med trafikentreprenörerna om införandet av incitament för trafikpersonalen för att öka deras motivation att ta betalt och visera biljetter

Försäljningsincitament finns i pendeltågsavtalet, se bilaga 1. På Gullmarsplan har ett test med incitament via provision på försäljning genomförts under hösten. Försöket har avslutats och utvärderats av personalen. Resultatet visar att såväl medarbetare som SEKO är mycket positiva till individuella provisioner. Testet avbröts dock tidigare än planerat i samband med att upphandling av ett kassa- och kontanthanteringssystem påbörjades. Detta medförde att testperioden blev för kort för att med säkerhet påvisa försäljningsutveckling.

I och med införandet av det nya kassa- och kontanthanteringssystemet i tunnelbanan skapas en möjlighet att avläsa försäljningen på individnivå. Detta är en förutsättning för att införa försäljningsincitament i tunnelbanan. Installation påbörjas under 2008.

Kontantstoppet på bussar har inneburit ett avbräck i arbetet med incitament för visering och försäljning i busstrafiken.

I och med införandet av SL Access öppnas möjligheten åter att införa någon form av provision på biljettförsäljning på buss, exempelvis vid försäljning av biljetter med "respengar".

Incitament på entreprenörsnivå avseende visering av biljetter med hjälp av MSS- undersökningar (kontroller utförda av "professionella kunder" ombord på bussen), inarbetas i den nu pågående bussupphandlingen.

- Fullfölja arbetet med att utveckla biljettkontrollens effektivitet, omfattning och organisation

SL utför för närvarande ca 90 000 effektiva kontrolltimmar per år till en kostnad av ca 40 miljoner kronor.

Under 2006 kontrollerades 3 106 386 resenärer. Det innebär att 0,76 % av helresorna och 0,47 % av delresorna kontrollerades. Var 132:a helresa och var 212:e delresa kontrollerades. Om en genomsnittlig resenär genomför 400 arbetsresor (helresor) per år innebär det att en normalresenär i genomsnitt riskerar att bli kontrollerad ca 3 gånger/år.

SL har sedan våren 2007 ställt ökade krav på redovisning av hur och var kontrollgruppen har utfört arbetet. Kraven har även höjts vad gäller kontrollgruppens egenkontroll av arbetet ute i systemet. Kontrollgruppen arbetar med att vara synlig i hela trafiksystemet. I genomsnitt kontrolleras ca 60 stationer per månad.

Kontrollgruppen arbetar mellan 06.30 och 22.30 och har arbetsledare som ambulerar mellan de olika grupperna av kontrollanter ute "på fältet". Vid vissa tillfällen verkar kontrollgruppen även efter 22.30. Kontrollanterna fortbildas regelbundet. Var tredje vecka genomgår alla en endagsutbildning med inslag av juridik, kundbemötande med mera.

Processledaren på SL Kundtjänst har månadsvisa uppföljningsmöten med kontrollgrupperna, SL har i sin tur månadsvisa uppföljningsmöten med SL Kundtjänst för att utveckla tjänsten. SL får löpande statistik avseende mängden kontroller som utförts.

Även trafikentreprenörernas insyn och deltagande i uppföljningen har utökats.

- Införa arbetssätt som i högre grad säkerställer att utfärdade tilläggsavgifter verkligen betalas in.

Rutinen har utvecklats och i dag gäller att om tilläggsavgift ej betalats in till SL inom 10 dagar efter kontrolltillfället, utgår först en påminnelseavgift. Om betalning inte sker inom 12 dagar efter detta överlämnas ärendet till inkasso, vilket innebär en snabbare hantering mot tidigare. 2006 var de totala intäkterna för tilläggsavgifter 7 556 932 kr varav via inkasso netto 2 468 390 kr. 2007 var motsvarande intäkter 7 995 797 kr respektive 2 285 960.

- I högre grad än idag polisanmäla fall där någon uppenbarligen begår ett lagbrott i samband med resande utan giltig biljett.

Kontrollavgiften har höjts till 1 200 kronor efter beslut av regeringen. Förfalskade biljetter polisanmäls när de påträffas av kontrollen. Under 2006 anmäldes 79 fall av förfalskade biljetter, under 2007 anmäldes 37 fall. För plankare som satt i system att inte betala kommer detta att polisanmälas enligt ny rutin som förbereds.

- Utredda möjligheten att införa en utpasseringskontroll i samband med alla resor.

SL har genomfört en undersökning under 2007 med syfte att få erfarenheter av andra trafikhuvudmän internationellt hur en check in/check out-system fungerar i praktiken. SL fortsätter att hålla sig informerade om utvecklingen i andra städer t.ex. Köpenhamn, som kommer att installera en check in/check out-system i år.

SLs planer är för närvarande att införa SL Access, vilket i nuläget innebär enbart inpasseringskontroll. På sikt finns möjlighet att bygga ut SL Access till att även omfatta utpasseringskontroll. Detta måste utredas vidare.

- Verka för att lagstiftningen anpassas så att trafikpersonalen får den behörighet som krävs för god intäktssäkring och att lagstiftningen anpassas så att den som vistas inom spärrlinjen alltid måste inneha giltig biljett

SL har vid möte med justitieministern tagit upp frågan och väntar på besked om ställningstagande.

- Att i fortsättningen inte installera nya vändkorsspärrar i SL-trafiken, utan successivt ersätta dessa med betydligt mer effektiva spärrar.

Enligt styrelsebeslut ovan köper SL inte längre in vändkorsspärrar utan endast glasdörrspärrar vid nyinstallationer.

Dock skall det påpekas att vändkorsspärrar inte nödvändigtvis är sämre än spärrar med dörrar. Dörrspärrarnas stora problem är att det inte helt går att komma till rätta med problemet att flera personer "går ryggsäck" på varandra eftersom spärrarna då inte kan identifiera var en passerande slutar och nästa börjar. Detta problem har inte spärrar av vändkorstyp.

Glasdörrspärrar monteras på stora stationer med stort resenärflöde i tunnelbanan och pendeltågssystemet. De vändkorsspärrar som då "frigörs" går igenom och används sedan vid intäktssäkring av mindre stationer. Någon utskrotning av vändkorsspärrar har inte genomförts. Vändkorsspärrarna måste bli kvar på alla små stationer även i framtiden då de nya glasdörrspärrarna kräver mycket större utrymme och helt enkelt inte får plats på vissa av de trånga stationerna. Fastighetsavdelningen bevakar området och försöker hitta även andra alternativ till de nuvarande lösningarna.

Det finns planer på att bygga om vändkorsspärrarna så att de blir svårare att smita i genom. Förändringen består i att fotocellen flyttas ut från spärrkroppen till ett separat "ben" samt att vändkorsspinnen förses med "paddlar" som försvårar "överhoppning".

- Bedriva ett opinionsbildande arbete bland ungdomar mot fuskåkning

SLs 35 skolinformatörer möter årligen 17 000 elever i årskurs 5. SL möter även sexåringar (lågstadiet) i ett samarbete med brandkår och polis. I en del kommuner träffar Skolinformatörerna högstadieelever. Mötet med elever bygger på en dialog kring SL och elevnära frågor. Det pratas bland annat om biljetter, biljettpriser, kostnaden för att driva SL trafiken och varför var och en ska betala för sig. Skolinformatörerna arbetar dagligdags som trafikpersonal i områden nära skolan. Det för med sig att informatörerna känner till elevernas verklighet och att de kan mötas i trafiken.

SL medverkar varje år i ungdomsfestivalen Ung08. Där sker mötet med högstadie- och gymnasieelever (målgrupp 13 – 19 år). SLs ordningsvakter, biljettkontrollanter, trygghetscentral och tunnelbanepolis arbetar i SLmontern. Under Ung08 festivalen 2007 passerade ca 2 000 ungdomar per dag förbi SLs monter. Hälften av dessa var aktiva besökare.

De riktade insatserna mot fusk och svinn som ska genomföras under året förstärks såväl internt som externt med kommunikationsaktiviteter, i syfte att stärka personalen samt skapa opinion bland SLs resenärer, särskilt bland ungdomar.

- Göra sms-biljetten svårare att manipulera och att undersöka i vilken omfattning falska sms-biljetter används av resenärer.

För närvarande pågår ett test på Lidingö med optisk avläsning av sms-biljetten. Testutrustning finns monterad på tre bussar. Testet är till för att utvärdera om detta kan vara en framtida lösning i SL-trafiken. Utvärderingen kommer bland annat innefatta en kostnads/nyttoanalys. SL förbereder för närvarande även en upphandling av leverantör av sms-biljetten där erfarenheterna från testet kommer att utgöra en grund samt att säkerhetsfrågorna betonas. Fusket på sms biljetten bedöms uppgå till 5 % av de utställda sms-biljetterna enligt statistik från biljettkontrollen, vilket kommer att kosta SL ca 5 miljoner kronor 2008.

- Undersöka omfattningen av fusk- och svinn i SL-trafiken

SL har under hösten 2007 vid två tillfällen (oktober och december) genomfört en kundundersökning för att inhämta underlag för en uppskattning av fusk- och svinn i SL-trafiken. Vid båda tillfällena användes en webbpanel med invånare i Stockholms län. Två oberoende internationella undersökningsinstitut användes, Ipsos respektive Synovate (fd Temo).

I den första omgången genomfördes 1 000 intervjuer och i den andra omgången genomfördes 700 intervjuer. Frågor ställdes om hur många resor som görs per vecka med respektive trafikslag (tunnelbana, buss, pendeltåg och lokalbana) och hur många av dessa resor som genomfördes med respektive utan giltig biljett. I de fall resan genomförts utan giltig biljett efterfrågades orsaken. De svarsalternativ som fanns var att intervjupersonen inte fick betala (blev förbivinkad) eller inte kunde betala (ingen försäljningspersonal tillgänglig) eller att intervjupersonen medvetet valde att inte betala. De två första utgör svinn och den sista utgör fusk.

Undersökningsresultatet visar att andelen fusk- och svinnresor i SL-trafiken ligger på mellan 1-3 %. Båda undersökningarna visar att fusk och svinn är vanligast förekommande inom tunnelbanan. 65 % av de som fuskar är under 30 år, fuskarna finns bland både killar och tjejer och nästan hälften är studerande.

Att undersöka fusk och svinn genom en kundundersökning är svårt dels pga ämnets karaktär (erkänna att man begått en felaktig handling), dels pga täckningsproblematik d v s att vissa målgrupper där fusket troligtvis är mer utbrett är underrepresenterade i urvalet. Det kan därför antas att det finns en underskattning i de nivåer på andelen fusk- och svinnresor som uppmätts i undersökningarna. Exakt hur stor underskattningen är vet vi inte. Efter dialog med undersökningsinstitutet är det inte orimligt att anta att bara varannan fuskare svarar ärligt i en kundundersökning om fusk och svinn. Ett sådant antagande leder till en uppskattning av andelen fusk- och svinnresor i SL-trafiken på mellan 1-5,5 %, vilket omräknat i uteblivna intäkter motsvarar mellan 61 - 335 MSEK.

Enligt Stockholmsenkäten 2006, en undersökning gjord bland knappt 30 000 elever i Stockholms grund- och gymnasieskolor svarar 69 % av pojkarna och 59 % av flickorna i årskurs 9 att de har tjuvåkt på tunnelbanan eller pendeltåget någon gång under det senaste året. Motsvarande siffra för gymnasiet är 61 % för pojkarna och 52 % för flickorna. Det är en hög andel som någon gång under det senaste året har tjuvåkt på tunnelbanan eller pendeltåget. Undersökningen säger dock ingenting om hur många gånger eleverna har åkt utan giltig biljett vilket gör att det inte går att jämföra med SLs undersökning som kartlägger andelen fuskresor av det totala antalet resor per år på de olika trafikslagen.

- Möjlighet att använda biljettkontrollen för att utveckla arbetet med att systematiskt mäta fusk och svinn

Biljettkontrollen används idag inte primärt för att undersöka hur stort fusket och svinn är. En viktig del av kontrollarbetet är inriktat på att förebygga fusk genom att visa biljettkontrollens närvaro i hela trafiksystemet. Vi planerar att komplettera analysen ovan om hur stort fusket och svinn är genom att använda en del av biljettkontrollen på ett mer systematiskt sätt. SL gör då ett representativt urval som baseras på resandet.

Således undersöks ett "mini-SL" där alla resenärer har lika stor chans att bli kontrollerade av biljettkontrollen. Baserat på resandet görs ett schema för biljettkontrollen som ska pågå under t ex två veckor varje kvartal och behöver på så vis inte störa det vanliga kontrollarbetet allt för mycket. Rapporteringen från dessa kontroller särredovisas från den vanliga statistiken. I och med att kontrollen görs på samma sätt vid varje tillfälle går det att göra jämförelser och uttala sig om utvecklingen. Den ska dock enbart ses som ett komplement till de stora kundundersökningarna och verifiera dessa.

- MSS-undersökningar

SL genomför med hjälp av externa undersökningsföretag regelbundet så kallade MSS-undersökningar (Mystery Shopping Survey), vilka redovisas kvartalsvis till SL. MSS-undersökningarna är ett led i avtalsuppföljningen och kontrollerar om/hur entreprenörerna uppfyller sitt åtagande enligt avtalet. I denna undersökning ingår att följa upp bemanningen i spärren samt om viseringen sker på ett korrekt sätt. Undersökningarna är incitamentsgrundande, vilket ger entreprenören bonus eller viten beroende på vad resultatet visar. Utfallet av undersökningarna följs upp gemensamt med entreprenören med förslag på åtgärder. Resultatet av mätningarna varierar mellan stationerna. Under 2007 har andelen godkända kontroller varit mellan 32 % och 55 % på tunnelbanan och mellan 31 % och 56 % på pendeltåget. Mot bakgrund av det svaga resultatet genomförs nu en rad åtgärder för att åstadkomma förbättringar. Ett flertal är redovisade i denna rapport men även SLs nya kundservicekoncept är en del av satsningen på att öka entreprenörernas engagemang i intäktssäkring. Ett separat projekt har startats inom Marknad där alla åtgärder som pågår har samlas för att säkerställa såväl genomförande som att önskat resultat nås.



Förslag till beslut

Styrelsen föreslås besluta

att godkänna rapporten, samt

att anse skrivelsen från Lars Dahlberg m fl besvarad.

Ingemar Ziegler
Verkställande direktör

Elisabet Munters
Marknadsdirektör

Bilagor

Försäljningsrelaterade kostnader

Provision till Stockholmståg

Tilläggsavgifter intäkter 2005, 2006 och 2007

Bilaga 1

Försäljningsrelaterade kostnader

Tunnelbana och Pendeltåg

Spärrbemanning i Tunnelbanan kostar ca 278 miljoner kronor/år. Spärrbemanningen i pendeltågssystemet beräknas kosta ca 83 miljoner kronor/år. För Tunnelbanan innebär detta ca 800 årsarbetare och i pendeltågssystemet ca 250 årsarbetare. Denna kostnad kvarstår oavsett om biljettförsäljning sker eller inte bland annat med hänsyn till säkerhet/trygget.

Sammanställning av direkta kostnader för att driva biljettsystemet och säkra intäkter

Kategori	mkr/år
Betalvärdar pendeltågen	13
Betalvärdar tunnelbanan	33
Värdetransporter	30
Drift och underhåll av spärrar	14
Kontrollgruppen	40
SL - interna kostnader för försäljning/information	270
Totalt	400

Bilaga 2

Provision till Stockholmståg

I Stockholmstågs avtal avseende stationservice på pendeltågsstationer finns ett incitament i form av provision på försålda biljetter.

Tanken med provisionen är att det skall fungera som ett försäljningsincitament. Genom att erbjuda entreprenören 2 % i provision på försålda biljetter skall entreprenören få ökat fokus på visering och försäljning. Entreprenörens fokus på kundservice och bemanning i biljettexpeditionen antogs även öka om det fanns en direkt koppling mellan försålda/viserade biljetter och ersättning.

Frågeställningen är nu på vilket sätt provisionsavtalet har påverkat arbetet med försäljning mm för Stockholmståg.

En viss ökning av försäljningen i pendeltågsspärrarna kan påvisas. Det skall dock påpekas att mätperioden är kort (Stockholmståg ansvarar för pendeltågstrafiken sedan juni 2006) och att en mängd förändringar av bland annat taxa och zonindelning har skett under perioden. Även trängselskatten kan ha viss påverkan.

SLs och Stockholmstågs uppfattning är att provisionen upplevs som ett positivt och lättkommunicerat incitament, att det ger direkt feedback och är lätt att följa från dag till dag samt att det har gjort att försäljningen aktivt uppmärksammas av entreprenören på ett sätt som ej var fallet i den tidigare entreprenaden.

En av anledningarna till att det är svårt att fastställa provisionens inverkan på försäljningen är att under den period som Stockholmståg haft ansvaret för pendeltågsstationerna har taxan ändrats både vad gäller priser och vad gäller zoner. Under perioden har även automater installerats på pendeltågsstationerna vilket förmodas leda till minskad försäljning i den manuella disken. Även SMS-biljetten tros påverka försäljningen av enkelbiljetter på pendeltågsstationerna.

SL har valt att titta på olika variabler för att se hur de olika måttenheterna har utvecklats under perioden 2006 – 2007. I vissa fall jämförs med år 2005.

Bemanningsgrad på stationerna

Jämfört med den tidigare entreprenaden har bemanningsgraden (utförd bemanning/beställd bemanning) ökat. Citypendeln redovisade en bemanningsgrad som var kring 99,9 % åren 2003 – 2005. Den beräknades

"minut för minut". Redovisningen från Stockholmståg visar även den 99,9 % bemanningsgrad, men i detta fall är redovisningen sådan att varje påbörjad timme räknas. Stockholmstågs bemanningsgrad är således väsentligt högre.

Under oktober 2007 var alla spärrarna i pendeltågssystemet obemannade i 3,5 timmar enligt Stockholmstågs rapportering.

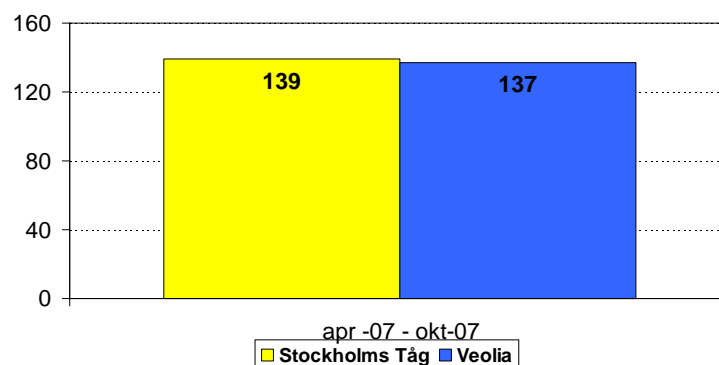
Den ökade bemanningsgraden kan bero på såväl positiva faktorer som provision som på att viten i avtalet har höjts. Ökningen kan även tillskrivas ett förbättrat ledarskap mm. En kvalificerad gissning är att allt spelar in till viss del. Bemanningsgraden på pendeltågstationerna är högre än på tunnelbanestationerna. Bemanningsgraden är på Grön linje (oktobervärden): 99,67 %, Röd linje 99,78 % Blå linje: 99,78 %. Detta innebär för SL att spärrlinjen hålls sluten i mycket hög grad.

En annan effekt som har konstaterats är att kassavinnnet hos entreprenören har minskat med 50 %. (Andra faktorer finns)

Ökad försäljning

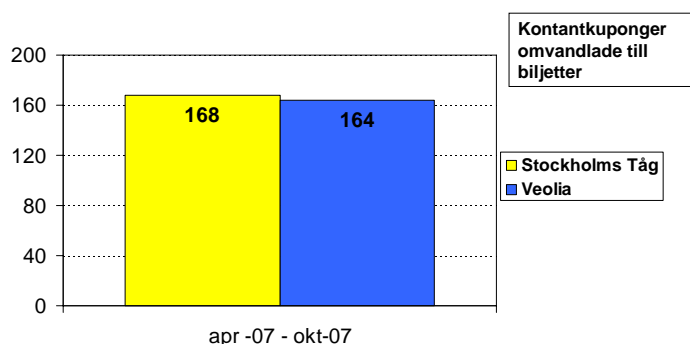
Nedan finns en jämförelse mellan Stockholmstågs och Veolias försäljning av kontantkuponger 2005 mot 2007. Stockholmståg har ökat sin försäljning mer än Veolia.

Försäljning av kontantkuponger 2007
index mot kontantkuponger 2005 –
jämförelse med Stockholmståg och Veolia



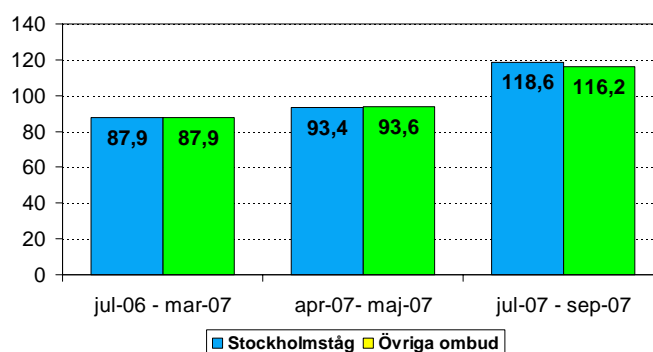
Bilden nedan visar kontantkuponger omvandlade till biljetter för att möjliggöra en jämförelse mellan 2005 och 2007 trots de olika taxor som gällt.

Försäljning av kontantkuponger 2007
 index mot kontantkuponger 2005 –
 jämförelse med Stockholmståg och Veolia



Bilden nedan visar Stockholmstågs försäljning av 30-dagarskort jämfört med övriga ombud.

Försäljning av 30-dagarskort 2006 och 2007
 index mot föregående år –
 jämförelse med Stockholmståg och övriga ombud

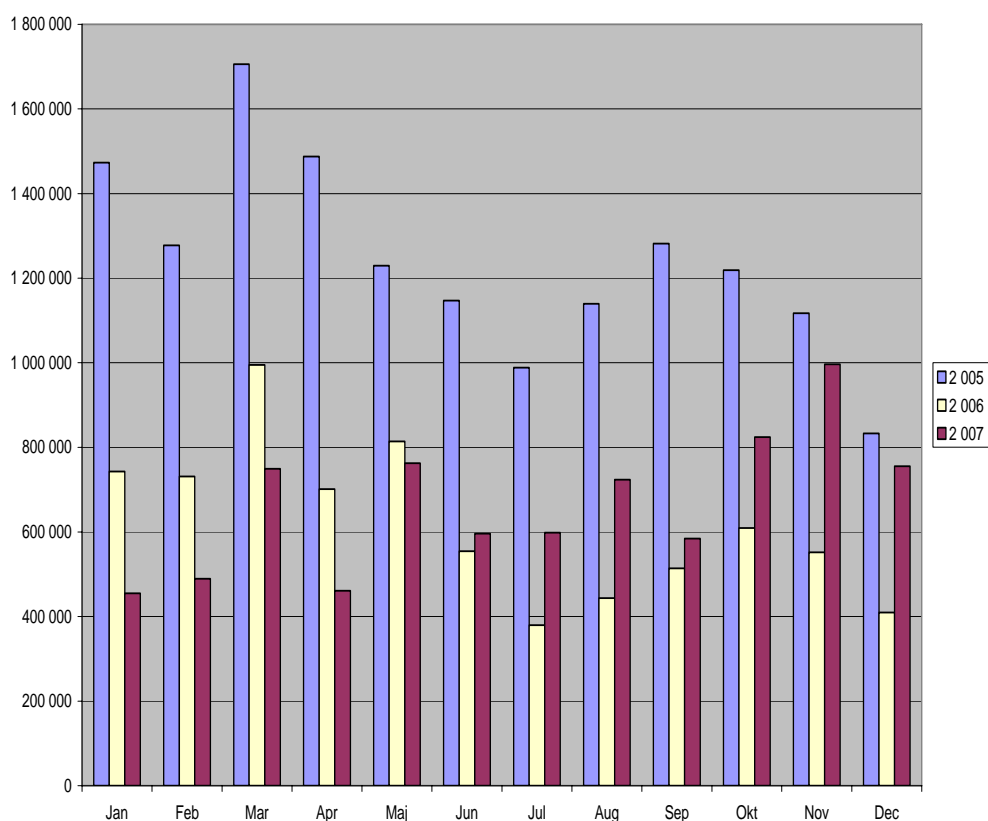


Summering

Den korta tidsperioden som incitamentet har funnits gör det svårt att göra riktigt bra jämförelser. Dock visar diagrammen/jämförelserna på en ökad försäljning. En förnyad utvärdering i juli 2008 kan ge en tydligare bild. Incitamentskonstruktionen har dock gett Stockholmståg en tydlig målbild att styra stationsverksamheten mot.

Bilaga 3

Tiillägsavgifter intäkter 2005, 2006 och 2007.



2007 skrev 17191 kontrollrapporter med ett totalt belopp på 15 809 600. En del ärenden överklagas och avskrivs. Totalt belopp som kom SL tillgodo var 7 995 797 ca: 50 %.