

STADSBUSSARNA I GÄVLE

Bilaga 2 till Magisteruppsats ”Att genom upphandling skapa goda förutsättningar för incitamentsavtal och samverkan i kollektivtrafiken”

Heidi Karlander

Innehåll

1	Inledning	1
2	Avtalsmodell	2
2.1	Ansvarsområden	2
2.2	Krav och villkor	3
2.3	Ersättning	4
2.4	Påföljder.....	4
2.5	Samverkansavtal	5
3	Upphandlingsprocessen	6
3.1	Samråd inför upphandling	6
3.2	Anbudsgivning.....	6
3.3	Resultat	7
4	Organisation	8
4.1	Ansvarsfördelning	8
4.2	Samverkan	9
5	Utfall Stadsbussarna i Gävle	10
5.1	Vald avtalsform	11
5.2	Kundnöjdhet	12
5.3	Ekonomi.....	12
5.4	Framgångsfaktorer	13
5.5	Förbättringsområden.....	15
6	Kommande avtal	16

1 Inledning

Stadsbussarna i Gävle är ett avtal avseende stadstrafik med buss i Gävle centralort.

X-trafik AB, som ansvarar för att kollektivtrafiken i Gävleborgs län utförs, hade redan tidigare ett incitamentsavtal för stadstrafiken i Gävle centralort. I det föregående avtalet utgjordes 50 procent av ersättningen både av hälften av biljettintäkterna och en fast ersättning, och 50 procent av ersättningen bestod av kostnadstäckning. Genomförandet utvecklades under avtalsperioden och dåvarande trafikföretag nådde i slutet av avtalsperioden ett bra resultat avseende marknadsföring, rationaliseringar och service. Trafikföretaget förde välmotiverade diskussioner med övriga parter avseende planering av rutter samt varför de exempelvis ansåg att turtätheten behövde minskas i vissa områden.

Inför den nya upphandlingen framförde Gävle kommun sina önskemål till X-trafik AB om att fortsätta med någon form av incitamentsmodell.

Underlaget i denna bilaga härrör från intervjuer som genomförts under vintern/våren 2014 med följande personer:

- Lars Björling – Vid tiden för intervjun; kollektivtrafikstrateg, Landstinget Gävleborg, X-trafik (länstrafikbolaget). Numera arbetar Lars Björling som projektledare på Nettbuss Stadsbussarna AB.
- Jürgen Lorentz – VD Nettbuss Stadsbussarna AB (trafikföretaget).
- Helena Werre – Trafik- och tillståndschef, Gävle kommun (kommunen).

2 Avtalsmodell

Avtalet var från trafikstart utformat som ett nettoavtal. Upphandlingen genomfördes år 2009 och avtalet trädde i kraft den 13 juni 2010 med en ordinarie löptid på tio år. Länstrafikbolaget har en ensidig möjlighet att förlänga avtalet med sex månader. Eventuell förlängning ska meddelas senast den 31 maj 2018, det vill säga drygt två år innan avtalet i annat fall löper ut.

Dock bör noteras att trafikföretaget enligt avtalet hade rätt att säga upp avtalet efter två år med 24 månaders uppsägningstid så att avtalet skulle löpa ut i juni 2014. En sådan uppsägning skulle trafikföretaget kunnat ha göra utan att särskilt skäl behövde åberopas.

2.1 Ansvarsområden

Trafikföretaget ansvarar för drift, planering, marknadsföring, försäljning och övriga affärsfrågor avseende trafiken.

Länstrafikbolaget fastställer tidtabellen men trafikföretaget ansvarar för att ta fram en publik tidtabell, trycka den och distribuera den.

Länstrafikbolagets trafikupplysning ansvarar också för att samordna trafikinformationen till kund och allmänhet. För trafikupplysningen ersätter trafikföretaget länstrafikbolaget med 200 000 kronor per år. Vid hållplatser i stadsbusstrafikens linjenät ansvarar trafikföretaget för trafikinformation till kund och allmänhet.

Trafikföretaget ansvarar för kostnaden för sina egna anläggningar, inklusive rastutrymmen och eventuella toaletter i linjenätet. Länstrafikbolaget ansvarar för hållplatstoppar och befintliga tidtabellshållare medan kommunen ansvarar för väderskydd och övrig utrustning på hållplatserna. Vad gäller driftsfrågor såsom snöröjning, sandning med mera, är det trafikföretagets ansvar att föra en dialog med respektive väghållare.

Trafikföretaget ska följa upp kvaliteten av det dagliga arbetet kontinuerligt och ansvarar för att rapportera och åtgärda avvikelser. Parterna har ett kollektivt ansvar för kostnaden att delta i Svensk kollektivtrafiks Kollektivtrafikbarometer (Kollektivtrafikbarometern) och därigenom mäta den kundupplevda kvaliteten. Länstrafikbolaget åtar sig enligt avtalet att genom särskild avtalsuppföljning kontrollera trafikföretagets kvalitetsarbete.

2.2 *Krav och villkor*

Länstrafikbolaget har ställt krav på minimivolymer i form av turkilometrar per år och under hela avtalsperioden får trafikomfattningen per linje inte understiga 85 procent av dessa volymer. Eventuell kan trafikbolaget inkomma med en förklaring som visar att det finns särskilda skäl för en volymminskning, men en sådan förklaring måste godkännas av länstrafikbolaget och kan eventuellt medföra att avtalets ersättningsnivåer ändras vid förhandling mellan parterna.

Länstrafikbolaget har kravställt att inga resenärer ska behöva resa stående under mer än 20 minuter. Vid känd regelbunden efterfrågan måste trafikföretaget dimensionera fordonstillgången på ett sådant sätt att alla resenärer kommer med efterfrågad tur. Trafikföretaget åtar sig också att arbeta för att äldre och funktionshindrade i första hand får sittplats.

Trafiken är kravställd att bedrivas mellan i avtalet angivna klockslag per dygn.

Länstrafikbolaget har också ställt krav på tjänstens kvalitet, fordonens utformning och miljöaspekter. Vad gäller fordonen, finns ett speciellt krav avseende biogasbussar. Gävle Energi AB har fått i uppdrag av kommunen att på kort sikt skapa en marknad för biogas genom att anordna ett eller flera tankställen, och på längre sikt skapa en regional produktion av biogas. Gävle Energis avsiktsförklaring från år 2009 var bifogad förfrågningsunderlaget till upphandlingen, och däri framgick att Gävle Energi bedömde att det var fullt möjligt att leverera biogas till en depå för bussar som skulle gå i gasdrift från och med juni 2010. Baserat på denna avsiktsförklaring från Gävle Energi ställde länstrafikbolaget krav i avtalet på att trafikföretaget skulle köra med fem bussar som drivs på biogas från och med avtalsstart samt att från och med juni 2014 skulle ytterligare tio biogasbussar trafikera den upphandlade trafiken. Biogastillgången i Gävle har varit ännu bättre än förmodad inför upphandlingen vilket har medfört att trafikföretaget redan våren 2013 hade 14 biogasbussar i drift och den femtonde biogasbussen levererades under våren 2014.

Trafikföretaget ansvarar för marknadsföringen av tjänsten och ska inför varje kalenderår upprätta en marknadsplan som ska samrådats med länstrafikbolaget. Fordonen ska färgsättas efter samråd mellan parterna och grunden ska vara en profilering av Stadsbussarna i Gävle likaväl som av trafikföretaget. Det ska också framgå att bussarna är en del av länets trafiksystem.

2.3 Ersättning

Jämfört med tidigare incitamentsavtal utökades intäktsdelen i detta avtal, till att omfatta alla intäkter för trafikföretaget, som är hänförliga till utförandet av tjänsten, ett så kallat nettoavtal. Dessutom erhåller trafikföretaget en viss fast ersättning. Den fasta ersättningen indexeras per tremånadersperiod, enligt den indexmodell som länstrafikbolaget angett i förfrågningsunderlaget.

Enligt avtalet är det trafikföretaget som har rätt att sätta marknadsmässiga priser på resorna. Eftersom länstrafikbolaget ansåg att det var viktigt att priserna inom stadstrafiken och angränsande trafikområden harmoniserade, var det enligt avtalet av stor vikt att trafikföretaget och länstrafikbolaget samrådde innan en eventuell förändring av prissättningen genomfördes. Länstrafikbolaget och kommunen utövade från början också ett visst inflytande över prisnivåerna och över bestämmelserna om taxor, samt begränsade därför trafikföretagets rätt till att bestämma priserna, bland annat enligt följande:

- Priset på en kontantbiljett kunde höjas med avtalets vägda index för kostnadsutvecklingen utan förhandling.
- Länstrafikbolagets åldersregler som följer Svensk kollektivtrafiks rekommendationer skulle gälla.

Under avtalsperioden har lagstiftningen ändrats i samband med införandet av den nya Kollektivtrafiklagen och länstrafikbolaget äger inte längre rätt att besluta över prissättningen såsom fallet var när upphandlingen genomfördes och avtalet tecknades, och kan därför inte delegera rätten till trafikföretaget. Avtalsmodellen har därför nyligen förändrats till att vara anpassat till gällande lagstiftning. Se vidare nedan under avsnitt 5.5.3 Ekonomi.

2.4 Påföljder

I avtalet finns en så kallad resandeutvecklingsgaranti som innebär att trafikföretaget åtar sig att förmå resandet att öka med en procent per trafikår. Om trafikföretaget inte klarar att uppfylla kravet mätt på två trafikår ska upp till en procent av kontraktssumman, av trafikföretaget, avsättas för ytterligare informations-, försäljnings- eller marknadsåtgärder under det följande trafikåret. Det framgår inte om det är trafikföretaget eller länstrafikbolaget som avgör hur stor del som ska avsättas eftersom beloppet ska vara upp till en procent. Om trafikföretaget inte uppfyller kravet på en resandeutveckling på tre procent efter det tredje trafikåret har länstrafikbolaget rätt att säga upp avtalet med 18 månaders uppsägningstid.

Kvalitetsavdrag ska göras för vissa eventuella kvalitetsbrister i trafikföretagets utförande. Avdraget ska anmälas per tur/tillfälle och avdrag görs för följande fel:

1. Utebliven tur.
2. Bussradio inte i drift/ur funktion.
3. Länstrafikbolagets trafikupplysning inte meddelad om händelse i god tid.
4. Trafikföretaget tillämnar inte länstrafikbolagets resegaranti.
5. Utebliven rapportering enligt länstrafikbolagets händelserapportsystem.
6. Dokumenterat dåligt kundbemötande.
7. Fordon som vid kontroll inte klarar kraven på skick och standard.
8. Upprepade fel enligt ovan trots skriftligt påpekande.

För punkt 8 görs ett avdrag på ett 5-8 gånger högre belopp än för var och en av punkterna 1-7. Länstrafikbolaget kan emellertid avstå från att göra avdrag om trafikföretaget vid ett begånget fel löser trafikuppgiften på ett sådant sätt att kundens resa eller reseupplevelse enligt länstrafikbolagets bedömning inte påverkas negativt.

Kvalitetsavdrag ska sammanställas av trafikföretaget månadsvis. Beloppen indexeras enligt samma modell som ersättningen indexeras i avtalet.

2.5 Samverkansavtal

Det finns inget formellt samverkansavtal mellan länstrafikbolaget, trafikföretaget och kommunen. Kommunen tog år 2008 fram en trafikstrategi som gäller för alla trafikslag i Gävle. Inför upphandlingen gjordes ett utdrag ur trafikstrategin som sammanställdes i en avsiktsförklaring med mål för vad kommunen ville uppnå med upphandlingen.

Länstrafikbolaget har godkänt avsiktsförklaringen.

De tre parterna samverkar i en trafik- och infrastrukturgrupp (TIS-gruppen) som hanterar infrastrukturfrågor och drift rörande kollektivtrafiken.

3 Upphandlingsprocessen

Länstrafikbolaget genomförde upphandlingen och formulerade avtalet. I det arbetet var inte kommunen involverad.

Länstrafikbolaget påbörjade arbetet med förfrågningsunderlaget år 2009. Avtalsprocessen var inte publicerad vid den tidpunkten och har därför inte kunnat vara ett stöd för utarbetandet av förfrågningsunderlaget. Upphandlingen genomfördes som ett förhandlat förfarande enligt LUF, i form av ett enstegsförfarande med lägst pris som tilldelningsgrund.

3.1 Samråd inför upphandling

Innan föregående avtal löpte ut bjöd kommunen in både dåvarande trafikföretag och länstrafikbolaget till samtal om vad dessa önskade från kommunen för den kommande avtalsperioden. Kommunens uppfattning var att övriga parter uppskattade initiativet men att de var ovana vid den typen av inbjudan till dialog från kommunen. Kommunens uppfattning är att kollektivtrafikområdet historiskt inte har varit del av samhällsplaneringen, men att det har skett en förändring på senare år, och området har blivit mer respekterat och tagits upp som en viktig fråga för samhället. Kommunen menar att det nu finns en förståelse för att exempelvis turer för busstrafiken, likaväl som övriga frågor avseende kollektivtrafik, kräver planering.

Även om Avtalsprocessen ännu inte fanns genomförde länstrafikbolaget något som liknade ett SIU, både i grupp med alla intresserade trafikföretag och enskilt. Aktuellt trafikföretag fann störst nytta med det enskilda samrådet eftersom det var ett tillfälle att berätta om egna idéer som trafikföretaget inte ville avslöja för sina konkurrenter.

3.2 Anbudsgivning

Trafikföretaget uppfattade att länstrafikbolaget ville skapa förändring och utveckling genom sin upphandling och avtalsmodellen passade trafikföretaget bra.

Trafikföretaget tvekade inte att lämna anbud i upphandlingen; trafikföretaget är inte ett traditionellt bolag som har en vana av produktionsavtal utan har en organisation som lämpar sig för den här typen av avtal med aktörer från andra affärsdrivande branscher och roller som kanske inte traditionella trafikföretag har bemannat med. Ett produktionsavtal hade inte varit ett attraktivt alternativ för trafikföretaget och om ett sådant hade varit upplägget i upphandlingen hade trafikföretaget sannolikt inte lämnat anbud. Dessutom hade

trafikföretaget redan avtal i Östersund som resultat av en liknande upphandling så upphandlingsförfarandet och avtalsmodellen var således inte nya för trafikföretaget, även om omfattningen av aktuell upphandling var dubbelt så stor som i Östersundsavtalet.

3.3 Resultat

Implementeringen av avtalet krävde inte någon stor insats av kommunen. Det mesta kunde lösas genom dialog mellan parterna och kommunen anser att trafikföretaget skötte implementeringen väldigt väl.

Länstrafikbolaget nämner att trafikföretaget hade problem i början med att upprätta en ordinarie depå och tvättanläggning, men kunde lösa det med hjälp av provisoriska lösningar tills permanenta sådana fanns på plats. I huvudsak anser länstrafikbolaget att implementeringen av avtalet gick bra och att trafikföretaget agerade affärsmässigt. Eventuella problem löstes smidigt med hjälp av samverkan mellan parterna.

Trafikföretaget tycker att implementeringen av avtalet fungerade väldigt bra från första stund.

4 Organisation

4.1 Ansvarsfördelning

Kommunen ansvarar för att infrastrukturen fungerar så att bussen kommer fram så smidigt som möjligt och att målen med avtalet kan nås. Kommunen står därigenom för hållplatserna och ser till att bussen kommer fram där den ska. Kommunen kräver att trafikföretaget anpassar sig till de befintliga hållplatser som finns i kommunen, alternativt förklarar för kommunen att det finns behov av att bygga hållplatser på andra ställen. Ett önskemål om nya hållplatser behöver motiveras och därefter gör kommunen och trafikföretaget tillsammans en prioritering i dialog med varandra. Kommunen upplever att trafikföretaget blir mer och mer involverat och förstår hur den kommunala planeringen går till samt hur trafikföretaget kan vara med och påverka.

Kommunen var från början medfinansierare av avtalet men den 1 januari 2012 tog RKM (landstinget i form av länstrafikbolaget) över kommunens ekonomiska ansvar, som följd av att Kollektivtrafiklagen trädde i kraft. Finansieringen fördes över genom skatteväxling inför år 2012. Nu betalar kommunen för infrastrukturen och gör eventuella tillköp av kollektivtrafik som inte upphandlats i det ursprungliga avtalet. Kommunens budget för kollektivtrafiken var, vid tidpunkten för intervjun, 7,5 miljoner kronor per år, inklusive genomförda tillköp avseende fria resor för pensionärer (mellan klockan 09:00 och 15:00) och ökad turtrafik till Norrlandet. Dessutom tillkom en investeringsbudget för infrastrukturåtgärder och budget för drift. Tillköpet avseende en linje till Norrlandet innebär att, istället för att bussen går en gång varannan timme, går den nu var 45:e minut. Kommunen delfinansierar på det sättet lite av kollektivtrafiken för att styra hur kommunen vill att trafiken ska utföras. Långsiktigt skulle de tjänster som idag är tillköp kunna finansiera sig själva, menar kommunen.

Kommunen har satt upp en prioritering för trafiken i Gävle där gång och cykel är prioriterat, därefter följer kollektivtrafiken. Om kollektivtrafiken konkurrerar om utrymme med biltrafik och parkeringar, prioriteras kollektivtrafiken före. Ett exempel är att när kommunen planerar nya skolor, så ska det vara minst lika långt till skolans entré från parkeringsplatsen som från busshållplatsen. Det har varit en lång process att få med alla av kommunens politiker och tjänstemän i att arbeta efter dessa prioriteringar, men nu börjar arbetet visa resultat.

Turtätheten är trafikföretagets beslut. Kravet i avtalet är att de ska köra ett visst antal kilometer. På de före detta stomlinjerna vill kommunen ha minst kvartstrafik och allt som sker

oftare än det är positivt. Trafikföretaget lever upp till kraven på alla busslinjer utom på stomlinje 4, där det är 20 minuter mellan bussarna. Busslinjen är ny och behöver några år för att växa. I det fallet anser kommunen att 20 minuter är tillräckligt bra. Busslinjerna är till största delen fasta men trafikföretaget får göra mindre förändringar efter diskussion med kommunen.

4.2 Samverkan

I avtalet mellan länstrafikbolaget och trafikföretaget anges att parterna ska ha ett kontinuerligt och nära samarbete under avtalstiden, för att utbyta erfarenheter och lösa uppkomna problem, i syfte att ge resenärerna bästa möjliga service. Där anges också att kommunen alltid ska bjudas in att delta i de möten som länstrafikbolaget och trafikföretaget genomför. Sådana planlagda möten ska hållas minst en gång per kvartal. Utöver dessa möten äger part rätt att påkalla möten efter behov.

Månatliga uppföljnings- och planeringsmöten ska, enligt avtalet, hållas mellan trafikföretaget och länstrafikbolaget avseende marknadsföringsfrågor.

Kommunens politiker ville inledningsvis gärna ha en kollektivtrafikgrupp för att närmare följa utvecklingen inom kollektivtrafiken. Gruppen fanns i två år, varefter politikerna kände sig trygga med avtalet och gruppen upplöstes. Nu sker samverkan med kommunen mer informellt och om det dyker upp någonting som behöver diskuteras kallar kommunen in trafikföretaget och länstrafikbolaget till ett gemensamt möte.

Länstrafikbolagets och trafikföretagets hemsidor ska länka till varandra för att kunna erbjuda information om hela trafiksystemet i länet och omgivande områden. Kommunens medborgare får därigenom tillgång till båda parter information oavsett vilken väg man väljer att söka efter informationen.

Trafikföretaget anser att samarbetet har varit jättebra med kommunen som agerat som en väldigt professionell och modig partner. Även samarbetet med länstrafikbolaget har varit bra och trafikföretaget känner att det är en viktig del av länstrafikbolagets verksamhet.

Trafikföretaget tycker att alla tre parter är klara över vad respektive part har för roll och är snabba på att återkoppla till varandra. Alla har ambitioner som utgår från avtalet och från viljan att upprätthålla goda relationer.

5 Utfall Stadsbussarna i Gävle

Resultatet fram till år 2013 är att resandet har ökat från avtalets trafikstart med 1 miljon resor i jämförelse med föregående avtal vilket motsvarar en ökning på nästan 20 procent. Under slutet av år 2013 har dock resandet minskat något. Det kan delvis bero på ett byte av biljettsystem vilket medfört att registreringen av resande blivit lidande. Länstrafikbolaget som ansvarar för biljettsystemet har nu åtgärdat de problem som förelåg efter bytet.

Kommunen och trafikföretaget är överens om att vädret har haft en stor påverkan på resultatet. År 2013 var det exceptionellt bra väder, särskilt under hösten, och det gick att cykla långt in i december. Kommunen uppmuntrar gärna cykling och har sedan år 2006 kommunicerat fördelarna med att cykla till sina medborgare. Kommunen mäter antalet cyklister på fyra punkter i staden och konstaterar en ökning under år 2013.

Kommunen ansvarar för att mäta hur målen uppnås. Kommunen mäter mot samma mål som i, den inför upphandlingen framtagna, avsiktsförklaringen. Kommunen medger att den inte alltid varit så bra på att följa upp målen men de mål som kommunen tycker är viktigast har lagts in i en uppföljningsplan enligt följande:

- Antal resande.
- Hur långt avstånd det är till en hållplats med hög turtäthet och hur många som bor i aktuellt område (ett gemensamt mål för trafikföretaget och kommunen eftersom trafikföretaget inte kan styra hur kommunen bygger bostäder).
- Genomsnittshastigheten i centrum, 21 km/h basår 2006, 22 km/h år 2015 och 23 km/h till år 2025 (ett mål för kommunen som ska möjliggöra för trafikföretaget att hålla en högre hastighet genom att vidta infrastrukturella åtgärder). Kommunen konstaterar att det föreligger problem med mätmetoden eftersom genomsnittshastigheten för närvarande är nere på 17 km/h.

Trafikföretaget ansvarar för att följa upp de kvalitetsmål som länstrafikbolaget satt upp för trafikföretaget i avtalet och trafikföretaget rapporterar resultatet av uppföljningen till länstrafikbolaget. Länstrafikbolaget har som följd av detta utdömt kvalitetsavdrag i vissa fall under avtalsperioden enligt villkor i avtalet.

Vad gäller miljömål anges i avtalet att trafikföretaget ska följa bussbranschens riktlinjer. Trafikföretaget skulle från början ha ett antal biogasbussar och kommunen skulle ha

produktion och leverera biogas. Detta har trafikföretaget lyckats med och har överträffat målen vad gäller antal biogasbussar vid de i avtalet angivna tidpunkterna. Nu har kommunen fått igång biogasproduktionen men behöver producera ännu mer för att försörja trafikföretaget som upplever att biogasen är ett bra drivmedel för bussarna. Även taxichaufförer i kommunen har börjat nyttja biogasen. De får köra in avgiftsfritt på Arlanda flygplats om deras bil drivs med biogas. Trafikföretaget har nu börjat prata om elbussar som ett nästa steg. Kommunen har inga åsikter om vilken form trafikföretaget väljer för att minska utsläppen, mer än att det är positivt att utsläppen minskar. Trafikföretaget har ett ekonomiskt perspektiv; elbussar är dyrare i inköp men drivmedlet billigare.

5.1 Vald avtalsform

Trafikföretaget menar att det är just avtalsformen som driver samverkan mellan parterna. Företaget befarar att om det istället skulle vara ett produktionsavtal skulle det bli mer fokus på problemen, exempelvis infrastrukturen och att det inte går att köra tillräckligt snabbt i staden och så vidare. Sådana diskussioner förs även nu men i en anda av samverkan; trafikföretaget har en önskelista som kommunen försöker uppfylla så gott det går. Kommunen kan exempelvis ta bort parkeringsplatser vintertid på någon gata så att trafikföretaget lättare kommer fram. Trafikföretaget upplever att kommunen visar förståelse för trafikföretagets situation.

Kommunen tycker inte att samverkan, den här gången, har tagit en annan form än i det tidigare incitamentsavtalet. Samverkan blir vad parterna gör det till, och även tidigare var det bra. Alla tre parter har samma mål; i huvudsak fler resande på bussarna. Parterna kan dock ha olika anledningar till varför man vill uppnå det primära målet. Kommunen vill exempelvis ha mindre biltrafik och bättre miljö vilket är bättre för samhället i stort, länstrafikbolaget vill öka resandet för att kollektivtrafiken är deras kärnverksamhet och trafikföretaget skulle kunna utöka sin verksamhet och därmed öka sina intäkter om människor åkte mer kollektivt.

Kommunen vill inte ha någon annan form på avtalet än dagens modell. Parterna har en bra samverkan och en bra dialog. Politikerna har fått vara delaktiga både i upphandlingsfasen och under avtalsperioden. Kommunen anser att avtalsmodellen kan tillämpas i alla avtalsrelationer inom kollektivtrafiken eftersom det är ett ärligt avtal. Kommunen tycker inte att det är lämpligt med avtalsmodeller där ett trafikföretag endast behöver se till att bussarna rullar för att tjäna pengar, och dessutom tjänar mer på avtalet om det inte är resenärer på bussarna eftersom det inte sliter på fordonen i samma omfattning som många resenärer, och

trafikföretaget under sådana omständigheter inte behöver rengöra fordonen i samma utsträckning. Avtalen måste, enligt kommunen, innehålla någon form av incitament, det gäller bara att hitta rätt form för det för aktuellt avtalsområde.

Kommunen hade fullt förtroende för att länstrafikbolaget skulle göra ett bra avtal eftersom länstrafikbolaget besitter rätt kompetens för arbetet med upphandlingen och avtalet.

Kommunens politiker hade hellre sett en femårig avtalsperiod men det behövdes en rimlig avskrivningsperiod på bussarna och länstrafikbolaget kunde argumentera väl för den långa avtalsperioden. Ur den aspekten visade parterna förståelse för varandra, för med en avtalslängd på fem år hade trafikföretaget varit tvunget att erbjuda gamla bussar och det ville ingen av parterna ha.

5.2 Kundnöjdhet

Tidigare mätningar med Kollektivtrafikbarometern har visat att stadstrafiken i Gävle fått högst betyg tillsammans med Luleå vad gäller kundnöjdhet.

Länstrafikbolaget kan konstatera att det inte inkommer lika mycket klagomål från allmänheten som tidigare avseende stadsbussarna.

Kommunen bekräftar att trafikföretaget arbetar aktivt med så kallade hygienfaktorer såsom att komma i tid, att bussen ska vara ren, förarna trevliga med mera vilket leder till fler nöjda resenärer.

5.3 Ekonomi

Kollektivtrafiklagen har skapat ett problem med avtalsformen och det faktum att det i avtalet reglerades att det var trafikföretaget som hade rätt att bestämma biljettpriserna med några undantag. Enligt kommunallagen ska en förändring av priserna numera beslutas i tre instanser; kollektivtrafiknämnden, landstingsfullmäktige och slutligen landstingsstyrelsen.

Tidigare var priserna länstrafikbolagets ansvar som i sin tur kunde delegera ansvaret till trafikföretaget, oftast med vissa begränsningar. Prissättningen har flyttats över till politikerna som nu kan besluta om att trafikföretaget inte kan justera priserna som det hade rätt till enligt det civilrättsliga avtalet som tecknades innan Kollektivtrafiklagen trädde ikraft. Eftersom förutsättningarna för avtalet har förändrats behövdes en justering avseende pris- och ersättningsmodellen. Parternas dialog ledde fram till att trafikföretaget inte längre erhåller biljettintäkterna för resandet utan ersättningen har istället omvandlats till en ersättning per

påstigande resenär. Avtalsmodellen har således förändrats från ett nettoavtal till ett resandeincitamentavtal.

5.4 Framgångsfaktorer

Trafikföretaget tycker att nettoavtal är en genialisk avtalsform; om man som trafikföretag får frihet att utforma tjänsten på bästa sätt tar man ett större ansvar och ser till att tjänsten fungerar så bra som möjligt. Nettoavtal är därför den modell trafikföretaget helst vill arbeta efter. Incitament fungerar på motsvarande sätt även om trafikföretaget då inte bestämmer priserna fullt ut. De fasta priserna behöver inte öka under avtalsperioden om det finns ett incitament att få fler resande att resa.

Trafikföretaget kommunicerar hela tiden med länstrafikbolaget om hur det ska arbeta mot målen. Det övergripande målet är en fördubbling av resenärer i kollektivtrafiken och strategin är att se till att så många som möjligt kliver på bussen och dessutom gör det igen. Detta är någonting trafikföretaget har olika planerade metoder för att uppnå.

Det är viktigt för trafikföretaget att få ha sitt eget utseende på bussarna, att få visa vilket trafikföretag det är som kör och att på så sätt få vara delaktigt och synligt i arbetet med att attrahera nya resande.

Trafikföretaget berättar att det inte bara samarbetar med länstrafikbolaget och kommunen, utan även med samhället i övrigt i form av kommunens medborgare och med näringslivet. Bland annat samlar trafikföretaget fyra fokusgrupper som träffas två gånger per år för informella diskussioner om trafiken. Fokusgrupperna består av cirka 10-12 deltagare i varje grupp som kan vara både resande och icke-resande. Grupperna är indelade i funktionshindrade, ungdomar, pensionärer och yrkesverksamma. Fokusgrupperna hjälper trafikföretaget att fånga upp det som är viktigt för medborgarna. Om någon ringer till trafikföretaget med klagomål eller synpunkter lyfts den personen, om den vill, in i en av fokusgrupperna. Fokusgrupperna gör medborgarna mer delaktiga, vilket trafikföretaget anser leder till fler resenärer.

Trafikföretaget poängterar också att goda relationer med övriga delar av samhället är viktiga eftersom det är flera verksamheter som påverkar och påverkas av kollektivtrafiken, exempelvis skolan och besöksnäringen.

Trafikföretaget har tillsammans med kommunen anordnat bussorientering för att lära ut hur man åker buss till grupper som bestått av många nyanlända ungdomar till Sverige som tidigare inte vetat hur de ska åka kollektivt. Detta samarbete har skett direkt mellan trafikföretaget och kommunen i vilket länstrafikbolaget inte har varit involverat.

Trafikföretaget ser inte cykling som något hot för verksamheten. Tvärtom resonerar trafikföretaget så att det är lättare att få människor att byta från bil till cykel än från bil till buss. Det är därefter lättare att få människor att byta från cykel till buss än bil till buss, så om fler cyklar är det lättare att långsiktigt få fler att åka buss. Trafikföretaget säger att om det får personer att cykla vissa delar av året så kan de åka buss andra delar av året. Därför är trafikföretaget sponsor av Vintercyklisten (en årligt återkommande kampanj som drivs av Regionala mobilitetskontoret i samarbete med kommuner i Gävleborg). Deltagare får vinterdäck till cykel, värmesadel, ringklocka och ett busskort mot att man cyklar till och från jobbet ett visst antal gånger i veckan.

Bussförarna är en central framgångsfaktor; deras bemötande, kamratskap, scheman och delaktighet är väsentlig. Tyvärr har det inte alltid varit så i kollektivtrafikbranschen och trafikföretaget anser att bussförarna inte har blivit sedda i tillräcklig omfattning. Å andra sidan behöver vissa bussförare en attitydförändring från att ha haft en uppfattning att man kör buss till att tänka på att man kör människor. Bussförarna har ett serviceyrke och blir en del av människors vardag. Det är trafikföretaget och bussförarna som ska fördubbla kollektivtrafiken, men då måste trafikföretaget ge bussförarna förutsättningar att lyckas med sin del i detta. Trafikföretaget är övertygat om att målet med resandeökningen inte uppnås av kommunen, länstrafikbolaget eller trafikföretaget ensamt.

Kommunen anser att den tack vare sin goda relation med trafikföretaget kan lösa mindre problem med trafiken direkt. Trafikföretaget föreslår vissa trafikförändringar ibland som kommunen tillåter om det leder till fler resenärer. Det går bra så länge förändringarna följer målen med avtalet. Efter genomförda förändringar är det trafikföretagets ansvar att hantera alla klagomål, då sådana alltid kommer som en följd av förändringar som påverkar resenärerna.

Trafikföretaget är av uppfattningen att möjligheten att arbeta på det sätt som den här avtalsmodellen medger, gör att kostnaden för samhället går ner, kundnöjdheten går upp och trafikföretaget har en chans att få lönsamhet i affären.

Det långsiktiga målet med procentökningen av antal resor till år 2015 uppfyllde trafikföretaget omgående. Vad gäller resandeutvecklingsgarantin känner således trafikföretaget ingen oro för att det inte kommer att klara det, tvärtom tror trafikföretaget att resandet kommer att utvecklas ytterligare under år 2014.

5.5 Förbättringsområden

Den nya lagstiftningen med en ny finansiär har skapat ett problem med den politikerstyrda prissättningen av tjänsterna. Kommunen anser att politikerna, i större utsträckning, behöver släppa kontrollen av kollektivtrafiken och inte detaljstyra exempelvis priserna.

Länstrafikbolagets byte av biljettsystem under hösten 2013 har lett till mycket problem för trafikföretaget. Biljettsystemet har inte fungerat av tekniska skäl vilket har lett till att trafikföretaget inte kunnat ta betalt av alla resenärer. Vissa resenärer har därigenom lärt sig att biljettsystemet inte har fungerat under en lång period och har ibland utnyttjat denna kunskap för att undgå att betala för resan. Trafikföretaget brukar tillämpa biljettkontroller mot fusket cirka fyra till fem gånger per år vilket har gett effekt. Trafikföretaget arbetar tillsammans med länstrafikbolaget för att få biljettsystemet att fungera och bli snabbare.

Kommunen har utlovat en högre hastighet genom Gävle centrum genom en avsiktsförklaring som bifogats som en del i avtalet, vilket kommunen ännu inte har lyckats uppfylla. Det finns dock andra delar där kommunen har uppfyllt sina mål, men kommunen upplever att trafikföretaget ofta påpekar just genomsnittshastigheten som ett problemområde, även om trafikföretaget ser att kommunen har intentionen att åtgärda problemet med genomsnittshastigheten. Största problemet med att lyckas är att det finns biltrafik på samma ställe så det blir köer och det är politiskt svårt för kommunen att begränsa biltrafiken i centrum.

Kommunen tycker att trafikföretaget arbetar bra med tjänsten, även om trafikföretaget i den här fasen skulle kunna arbeta mer med marknadsföring av kollektivtrafiken och nya idéer. Eftersom trafikföretaget nu har etablerat verksamheten enligt avtalet tycker kommunen att det är dags att använda resurser till att utveckla avtalsområdet.

6 Kommande avtal

Avtalet löper ytterligare i flera år, och parterna har inte börjat fundera över framtiden vad gäller nästa upphandling och avtal. Något alla parter är överens om är dock att den här avtalsmodellen är gynnsam för att nå målet med den fördubblade kollektivtrafiken och den goda samverkan möjliggör effektivisering och utveckling av området.