



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

2014-11-21

Diarienumr 2014/Li104/Lu39
Handläggare: Mattias Andersson

Trafikverket
Er ref: TRV 2014/75917
diariet.borlange@trafikverket.se

Remissyttrande angående utredningen " Rätt funktion på rätt plats".

Svensk Kollektivtrafik är bransch- och serviceorganisation för alla länstrafikbolag och regionala kollektivtrafikmyndigheter vilka också är organisationens medlemmar. Årligen görs mer än 1,4 miljarder resor i våra medlemmars trafik vilket motsvarar 96% av landets busstrafik och 62% av landets tågtrafik.

Utredningen föreslår en omfattande omorganisation vad gäller trafikstyrning, trafikinformation, operativ ledning, anläggnings- och eldriftsövervakning rörande sjöfart, väg- och järnvägområdet. Detta föreslås ske i fas med införande av nytt nationellt trafikledningssystem (NTL) 2019. Målfår för utredningens förslag är 2026.

Anledningen till de föreslagna förändringarna är att skapa redundans (vilken i dag är nästan obefintlig i vissa aspekter), öka "kundperspektivet" och proaktiviteten, införa nya IT-systemstöd och skapa gemensamma processer och arbetsätt över hela landet. Det är inte enbart nya IT-system utan även gemensamma arbetsätt och processer som anses skapa redundans. Allt detta sker i ljuset av prognoser som talar för trafikökningar, både vad gäller privatbilism, gods och kollektivtrafik. Detta skulle innebära en ökad belastning för trafikledningen jämfört med idag, vilket i sig kan vara ett argument till förändring av organisationen. Vi bedömer att det främst är inom järnvägssektorn våra medlemmar berörs av förslaget och det är där vi lagt vårt fokus i yttrandet.

Sammanfattning

- Hur begreppet kund används behöver ses över i hela utredningen.
- Vi ser risker i en färdmedelssamordnad trafikledning på operativ nivå, däremot ser vi synergier på stab- och ledningsnivå.
- Arbetsfördelning mellan de olika nivåerna och funktionerna måste ytterligare ses över, så att just rätt funktion används till rätt saker.
- Geografin för trafikledningsområden måste bygga på stråk, där antalet överlämningar minimeras. Skälen för lokalisering koncentrerad till storstäderna är enligt vår bedömning inte särskilt starka, det är inte den



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

fysiska närheten som är viktig utan kunskapen om de fysiska förutsättningarna på olika platser.

- Förbättringar i redundansen får inte vänta, utredningen blottar brister som innebär att riskminimerande åtgärder måste lyftas ur projektet och genomföras i närtid.
- De delar av målbilden som handlar om synsätt, processer, arbetsätt och organisation får inte heller vänta till 2025 för att uppnå målbilden, inte heller får vänta till 2018-2019 med att starta genomförandet.
- Utredningens konsekvenser och processen att nå dit är omfattande och resurskrävande, detta får inte på något sätt äventyra kvalitén i leverans under omställningen.

Hur ser framtiden ut?

Det är bra att utredningen tar fasta på att framtiden kommer vara en annan verklighet än idag. Förväntningarna kring "Internet of things" och "Big data" är i sig utmaningar, när resenärerna har mer och tillförlitligare information om läget än branschens företrädare.

Det finns en mängd okända variabler som dock riskerar att Trafikverkets förbättringsresa förlorar fokus, tex tankar kring trafikledning av cykel- och elvägar, ansvar för biljettering, standarder för datautbyte etc. Vi önskar att kraften läggs på att effektivisera de verksamhetsgrenar verket idag har ansvar för innan man gör anspråk på att ta hand på nya. Utmaningar som bristande kapacitet och underhåll, omorganisationen som sådan, införande och trimning av nytt trafikledningssystem, ERMTS etc kommer alla kräva fokus och fördjupat samarbete med branschens aktörer.

Nära kunden eller långt borta?

Genomgående noterar vi att begreppet kund används spretigt i utredningen. En intressentanalys behöver genomföras där begrepp som kund, kundkund, medborgare, transportköpare, operatör, leverantör och resenär definieras.

Vi ser att utredningen har ett storstadsfokus, och indirekt viktas olika kunder mot varandra. Våra medlemmar utanför storstads länen uttrycker en stor oro att fokus ytterligare förflyttas från de många mil järnväg som ligger i deras delar av landet, och där man redan idag upplever en bristfällig leverans orsakat av att ligga i områdets periferi. Det ska understrykas att detta inte gäller enbart anläggningskännedomen utan ska ses mer generellt.

I utredningen står " En viss överkapacitet finns redan i dag i bemanningen för att kunna hantera stort läge, " (s 62). Vi ställer oss tveksamma till detta, då våra medlemmar i storstadsområdena menar att bemanningen inom trafikledningen är för låg nätter och tidiga mornar. Det innebär att beredskap för att hantera trafikstörningar och nödvändiga omledningar



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

saknas, i ett flertal fall har onödiga förseningar och inställelser skett pga detta.

Utbildning

Svensk Kollektivtrafik ser en viss oro i att kraven och förväntan på akademisk utbildning sätts för högt. Branschferenhet, kundfokus och kännedom om den verksamhet man är satt att leda får inte glömmas bort. Ett antal nya tjänster/roller definieras, det är dock svårt av utredningen att bilda sig en uppfattning om hur många tjänster det egentligen avser och därmed svårt att bedöma omfattning och komplexitet i den tänkta förändringsresan vad avser kompetenser och tjänster.

Organisation

Risk- och nyttoanalysen måste göras tydligare vad gäller hur man kommer fram till lämpligt antal enheter. Lämpligen skulle för att skärpa tankar och öka tydligheten någon form av beslutstödsverktyg använts (tex beslutträd). Risker i form av sannolikheter och konsekvenser har vi (kanske därför) svårt att bedöma i remisshandlingen, och därmed svårt att följa tankegång och om slutsatserna är riktiga. Vi noterar hur aspekten "antal enheter" tilldelas en stigande nytta upp till fyra enheter för att sedan plötsligt tilldelas en kraftigt negativ nytta vid enbart ytterligare en tillkommande. Hur är i så fall läget idag med tio enheter?

Det är positivt att delar av ansvaret läggs på regional nivå, vilket innebär en ökad kundnärlighet. Uppdelningen i systemledning, operativ ledning och uppgiftsledning är också positiv. Fokus på proaktivitet, kund och uppföljning är viktiga aspekter där vi ger Trafikverket fullt stöd i sina analyser. De i utredningen nämnda ansvars- likhets- och närhetsprinciperna bör genomsyra hela utredningen och den framtida organisationen. Detta gäller tex förhållandet mellan ROL och NOL. Vi anser också att man bör kika närmare på ansvarsfördelning mellan Systemledning/Drift, för att renodla uppgifter som är utveckling/uppföljning och drift/jour.

I utredningen lyser igenom en vilja att förbättra samverkan med kunderna (dvs kapacitetsköparna vad gäller spårtrafiken). Detta ser vi som oerhört positivt, då det kommer innebära effektivare verksamheter för båda parter och i slutändan kommer resenären, dvs kundskund att vara nöjdare med kollektivtrafiken som helhet. Vi ser dock ingen anledning med att vänta med denna del av förändringen. Mååret får inte vara inne på 2020-talet för frågor som gäller effektivare arbetssätt och kundfokus. Målet bör vara att detta är implementerat i hela organisationen under 2015!

Bristande information i trafikstört läge är en fråga där resenärer och transportköpare ofta gör gemensam sak vad gäller krav på behov av förändringar. Vi delar inte Trafikverkets slutsats att lösningen är att bryta loss informationstjänsterna från den operativa trafikledningen för tåg och foga den samman med övriga färdmedel i en särskild enhet. Färre stuprör



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

inte fler måste vara devisen. Vi noterar tex att utredningen exemplifierar med en lyckad integrering av rollerna trafikledare och informatör i mönsterlandet Schweiz. Denna erfarenhet bör tas tillvara. Det är också anmärkningsvärt att kontakt med trafikinformatörer inte ingår i de i utredningen angivna arbetsuppgifterna för den operativa uppgiftsledningen.

Områdesindelning

Den geografiska indelningen bör ha sin fulla utgångspunkt i stråktänket, administrativa geografiska indelningar måste vara underordnade och sömlösa. Historiska skäl och redan gjorda investeringar i lokaler bör inte vägas in i optimering av framtida lokalisering. Utifrån ett kundperspektiv förväntas fullgoda tjänster/leveranser utan implikationer orsakade av system eller organisationens administrativa gränser.

Risken för kvalitetsbriser idag vad gäller fokus, prioritering och trafikinformation verkar ha ett samband med "passage" mellan trafikledningsområden. Om "överlämningar" ändå måste göras i framtiden måste de göras för så få tågrörelser som möjligt och bör helt undvikas för regionalstågsnäten. Man bör därför lämpligen optimera de geografiska avgränsningarna, tex inför trafikstart av nya tågkoncept, men också ha som rutin att regelbundet göra en översyn.

Utredningen talar om samordning och synergi mellan olika färdmedel och nyttan med lägesbilder. Vi noterar dock ändå att i kapitel fyra avseende krav på trafikinformation finns en betydande skillnad vad gäller krav på "hela resan", "bussresenären" och "tågresenären". Trafikverket bör sträva efter att lika heltäckande och god information ges oavsett resenärens val av färdmedel. Troligen är bytesresorna de allra sårbaraste med sitt mått av högre komplexitet och här krävs därför både mer information, kunskap och systemförståelse för att kunna skapa god information.

Denna slutsats till trots menar vi att synergieffekterna mellan olika färdslag och verksamhetsområden ligger i gemensam ledning, administration och planering. De operativa frågorna kräver olika tillvägagångsätt och synsätt, tex är det olika kundbegrepp som bör gälla för de olika färdmedlen. Jämför att säljande företag nästan alltid delar upp sin verksamhet mellan B2B och B2C, detta eftersom det är olika synsätt och taktik som krävs för att bli framgångsrik.

Ekonomi och samhällsnytta

Enligt utredningen kommer det mesta av trafiken utanför storstäderna inte att trafikledas i Gävle utan i de tre storstadskontoren. Detta tvärtemot de skäl som anges i utredningen. Var tog då krav på fysisk närhet vägen? Lokaliseringen till storstäderna bör ytterligare utredas. Samhällsnyttan med samlokalisering av trafikföretagens TL mot de negativa effekter och kostnader det innebär. Korrelationen mellan fysisk närhet och ansvar för ett visst geografiskt område/stråk behöver inte vara fullständig, argumentet



SVENSK KOLLEKTIVTRAFIK

kan alltså lika gärna användas för som mot en lokalisering i storstadsområdena.

Olika kunder anses olika viktiga enligt resonemanget i utredningen, vad är det för kriterier som använts för att göra denna bedömning? Gäller samma kriterier hur verket prioriterar sin uppmärksamhet gentemot kunderna även i besluts- och driftsituationer?

Vi konstaterar att en minskning av antalet trafikledningscentraler bör innebära att utrullningskostnaden för NTL minskas.

Den stora samhällsnytta som beskrivs (på s 63) måste främst tillskrivas NTL-projektet och den möjlighet till redundans som ges efter NTL-s införande. Även med NTL implementerat på tio trafikledningscentraler skulle redundansen öka kraftfullt. Det är alltså felaktigt att tillskriva detta projekt denna samhällsnytta.

Driftsäkerhet och redundans

Redundansen är oerhört viktig, speciellt för järnvägssidan där alla fordonsrörelser är beroende av aktiv trafikledning.

Utredningen blottlägger omfattande brister vad gäller risker i driftstabilitet och redundans. Oavsett system och arbetssätt är konsekvenserna för stora och sannolikheterna för höga för att åtgärder för riskminimering ska tillåtas invänta implementering av NTL. Då det handlar om samhällsviktig verksamhet, med hög sårbarhet måste åtgärder sättas in nu. Det hindrar naturligtvis inte att "Rätt funktion på rätt plats" drivs med mål som avser hög redundans och riskminimering. Men det kan också innebära att vissa av målen med "Rätt funktion på rätt plats" redan uppnåtts via andra projekt. När det gäller lokaliseringarna av framtida ledningscentraler ser vi det som positivt med omlokaliseringar jämfört nuvarande lägen. Då det både i Norrköping och Malmö varit incidenter där översvämningar hotat ledningscentralerna ser vi det som positivt att man i samband med införandet av NTL byter lokaler. Den andra aspekten som talar för lokalbyte är att det minskar risk för störningar i befintlig verksamhet under införande- och överväxlingsfasen.

SVENSK KOLLEKTIVTRAFIK

Stefan Sedin
VD