

Granskning av kollektivtrafiknämndens uppföljning av privata utförare

Region Skåne

November 2021

Emma Ekstén, certifierad kommunal revisor

Charlie Winde, revisionskonsult

Erika Brolin, revisionskonsult

Lena Salomon, certifierad kommunal revisor

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Skåne genomfört en granskning av uppföljning av privata utförare inom kollektivtrafiknämnden. Granskningens syfte har varit att bedöma om kollektivtrafiknämndens uppföljning och styrning av privata utförare bedrivs på ett ändamålsenligt sätt och om den interna kontrollen är tillräcklig.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att kollektivtrafiknämndens uppföljning och styrning av privata utförare, både avseende leverantörer och underleverantörer, **i allt väsentligt** bedrivs på ett ändamålsenligt sätt samt att den interna kontrollen **i allt väsentligt** är tillräcklig.

Den samlade bedömningen grundar vi bland annat på att ansvar och uppgifter för uppföljning av och insyn i de verksamheter som utförs av privata utförare är reglerat i avtalen. Vi konstaterar att regionfullmäktiges program efterföljs vad avser att det i avtalen säkras att utföraren biträder Region Skåne vid uppföljning och utvärdering av verksamheten samt lämnar nödvändiga statistikuppgifter till Region Skåne. Vidare har kollektivtrafiknämnden i avtalen reglerat tillräckliga möjligheter för att vidta åtgärder om den privata utföraren inte uppfyller sina åtaganden. I granskade avtal finns regleringar för viten inom flera olika parametrar som är tydliga. Uppföljningen av privata utförare sker enligt vår mening till nämnden och till regionfullmäktige på ett ändamålsenligt sätt och i de fall en utförare inte uppfyller sina åtaganden agerar nämnden på ett ändamålsenligt sätt.

För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor".

Rekommendationer

Mot bakgrund av vad som framkommit i granskningen lämnar vi följande rekommendationer till kollektivtrafiknämnden i syfte att ytterligare stärka den interna kontrollen:

- Vi rekommenderar att nämnden i kommande avtal tillser att det redan i avtalen beskrivs *hur* uppföljning ska ske av samtliga krav som uppställs i avtalet.
- Vi rekommenderar att nämnden i kommande avtal tillser att dessa reglerar möjligheterna att vidta åtgärder i förhållande till *miljö- och hållbarhetsområdet*.
- Vi rekommenderar nämnden att i kommande *verksamhetsberättelser* utveckla avsnittet om privata utförare så att programmet fullföljs vad avser att rapportera en sammanfattad bedömning av uppföljningen, dess svårigheter och utvecklingen inom området.
- Vi rekommenderar att nämnden framledes i samband med *månadsrapporterna* också tar del av vilka åtgärder som vidtagits med anledning av uppföljningen av de privata utförarna, exempelvis om vite utkrävts eller om handlingsplaner begärts.

Innehållsförteckning

1.	Inledning	3
2.	Granskningsresultat	6
2.1.	Inledning	6
2.2.	Ansvar och uppgifter för uppföljning och insyn	10
2.2.1.	lakttagelser	10
2.2.2.	Bedömning	18
2.3.	Möjligheter att vidta åtgärder	19
2.3.1.	lakttagelser	19
2.3.2.	Bedömning	21
2.4.	Rapportering	21
2.4.1.	lakttagelser	21
2.4.2.	Bedömning	25
2.5.	Agerande om åtaganden ej uppfylls	25
2.5.1.	lakttagelser	25
2.5.2.	Bedömning	28
2.6.	Efterlevnad av fullmäktigeprogrammet	29
2.6.1.	lakttagelser	29
2.6.2.	Bedömning	29
3.	Samlad bedömning	30
3.1.	Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor	30
3.2.	Rekommendationer	31
4.	Bilagor	32
4.1	Bilaga 1 – Genomförda intervjuer	32
4.2	Bilaga 2 – Förteckning över granskade avtal	32
4.3	Bilaga 3 – Stickprovsgranskning uppföljning och insyn i avtal	33
4.4	Bilaga 4 – Möjligheter att vidta åtgärder i avtal	35
4.5	Bilaga 5 – Skånetrafikens måltal 2021	36

1. Inledning

1.1. Bakgrund

När en regions angelägenhet genom avtal har lämnats över för genomförande till privat utförare ska Region Skåne kontrollera och följa upp verksamheten. Huvuddelen av kollektivtrafiknämndens verksamhet bedrivs av externa aktörer. Uppföljningen ska bland annat säkerställa att leverantörer, i huvudsak trafikföretag, levererar enligt avtal, insyn, och dialog. Revisorerna avser att granska kollektivtrafiknämndens arbete med uppföljningen för att bedöma om detta bedrivs på ett ändamålsenligt sätt och om den interna kontrollen är tillräcklig.

Enligt kommunallagens 5 kapitel 3 § framgår att: "Fullmäktige ska för varje mandatperiod anta ett program med mål och riktlinjer för sådana kommunala angelägenheter som utförs av privata utförare. I programmet ska det också anges hur fullmäktiges mål och riktlinjer ska följas upp och hur allmänhetens insyn ska tillgodoses."

1.2. Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om kollektivtrafiknämndens uppföljning och styrning av privata utförare bedrivs på ett ändamålsenligt sätt och om den interna kontrollen är tillräcklig. Syftet med granskningen är nedbrutet till nedanstående revisionsfrågor:

1. Är ansvar och uppgifter för uppföljning av och insyn i de verksamheter som utförs av privata utförare reglerat i avtalen?
2. Har kollektivtrafiknämnden i avtalen reglerat tillräckliga möjligheter för att vidta åtgärder om den privata utföraren inte uppfyller sina åtaganden?
3. Rapporteras uppföljningen av privata utförare till nämnden och till regionfullmäktige på ett ändamålsenligt sätt?
4. Agerar nämnden i förekommande fall på ett ändamålsenligt sätt utifrån den uppföljning som görs av privata utförare om utförare inte uppfyller sina åtaganden?
5. Efterlevs i övrigt det av regionfullmäktige antagna programmet med mål och riktlinjer för kommunala angelägenheter som utförs av privata utförare?

1.3. Revisionskriterier

- Kommunallagen (2017:725) - kap 3:12, kap 5:3, kap 6:1 och kap 10:7-9
- Reglemente för styrelse och nämnder i Region Skåne - RF 2020-11-02-03 § 74
- Program med mål och riktlinjer för kommunala angelägenheter som utförs av privata utförare - RF 2021-02-16 § 14
- Program för uppföljning och insyn av verksamhet som utförs av privata utförare - RF 2016-04-26 § 30

1.4. Avgränsning

Granskningen avgränsas till att omfatta kollektivtrafiknämnden.

Granskningen omfattar stickprov avseende 16 avtal som är eller varit gällande under perioden januari 2021 - december 2021.

I rapporten används begreppen leverantör och underleverantör. Nedan följer en beskrivning för dessa begrepp:

Leverantör - Det trafikföretag som fått Trafikuppdrag och tecknat ett avtal. Kan i rapporten benämnas som antingen leverantör eller trafikföretag.

Underleverantör - Aktör med eget organisationsnummer som har avtal med Leverantören (alltså Trafikföretaget) och som utför Köruppdrag enligt avtalet med Skånetrafiken. Förekommer enbart inom affärsområde serviceresor.

1.5. Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier och intervjuer inom samtliga verksamhetsområde.

Dokumentstudierna har bland annat bestått av att ta del av genomförda kundundersökningar samt medborgarnas och resenärernas synpunkter för att se hur dessa beaktats i uppföljningen, genomförda uppföljningar av avtalen, genomförda hållbarhetsrevisioner, reglemente och delegationsordning. Även internkontrollplan, verksamhetsplan och nämndens verksamhetsberättelse har granskats.

Intervjuer har genomförts med verksamhetsföreträdare enligt bilaga 1.

Inom ramen för granskningen har vi också genomfört stickprov. I granskningen har vi tagit del av en lista över samtliga avtal gällande perioden januari 2021 till december 2021. Inom kollektivtrafiknämnden finns för perioden 99 gällande avtal varav 39 avser privata utförare i form av att verksamhet har överlämnats till en privat utförare. De privata utförarna återfinns inom affärsområdena buss, tåg och serviceresor. Inom affärsområde buss finns 17 privata utförare och av dessa har vi stickprovsgranskat 7 avtal. Inom affärsområde serviceresor finns 19 privata utförare och av dessa har vi stickprovsgranskat 7 avtal. Inom affärsområde tåg finns 3 privata utförare, varav två har stickprovsgranskats. Urvalet av stickprov har skett genom att vi för affärsområdena buss och serviceresor har valt ut minst ett avtal per leverantör samt att vi eftersträvat en geografisk spridning för att täcka in hela Skåne, vilket PwC anser vara ett tillräckligt urval. Se bilaga 2 för fullständig förteckning av granskade avtal.

För affärsområde serviceresor anlitas ibland underleverantörer. När vi i rapporten beskriver hur uppföljningen sker inom serviceresor omfattar denna beskrivning också underleverantörer. Kopplat till serviceresor har vi inom ramen för granskningen också kontrollerat inlämnade underlag i samband med leverantörernas egenkontroller för två av leverantörerna. Vi har begärt underlag för följande punkter i egenkontrollerna:

- Förteckning över samtliga underleverantörer som utför uppdrag enligt avtalet.

- Aktuellt registerutdrag från Skatteverket
- Beskrivning av entreprenörens arbete med systematisk uppföljning av förarens arbetsmiljö och entreprenörens företagspolicydokument
- Intyg om vilka utbildningar och fortbildningar som föraren har genomgått för att kunna fullgöra Trafikuppdraget samt certifiering av Servicereseförare
- Dokumentation av kundsynpunkter

I granskningen har vi också genomfört stickprov på viten och bonus där vi tagit del av underlag för två avtalen inom affärsområde serviceresor, två inom affärsområde buss och ett inom affärsområde tåg. PwC anser att dessa och ovan stickprov är ett tillräckligt urval.

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

Granskningen har genomförts av Emma Ekstén, certifierad kommunal revisor, Erika Brolin, revisionskonsult och Charlie Winde, revisionskonsult. Kontaktperson från Region Skånes revisorer har varit Göran Wagermark, förtroendevald revisor i Region Skåne och Åsa Nilsson, certifierad kommunal revisor från Region Skånes revisionskontor.

2. Granskningsresultat

2.1. Inledning

2.1.1. Kommunallagen om privata utförare

I 10 kap. 8 § kommunallagen anges att när skötseln av en kommunal angelägenhet genom avtal har lämnats över till en privat utförare, ska kommunen eller regionen kontrollera och följa upp verksamheten. I enlighet med 9 § ska regionen genom avtalet tillförsäkra sig information som gör det möjligt att ge allmänheten insyn i den verksamhet som lämnas över.

I 5 kap. 3 § kommunallagen regleras att fullmäktige för varje mandatperiod ska anta ett program och riktlinjer för sådana angelägenheter som utförs av privata utförare.

2.1.2. Fullmäktiges program för uppföljning och insyn av verksamhet som utförs av privata utförare

Region Skånes fullmäktige fastställde 2016-04-26 § 30 *program för uppföljning och insyn av verksamhet som utförs av privata utförare* för första gången. Syftet med programmet beskrivs vara att föra frågorna om uppföljning till en politiskt strategisk nivå och för att där fastslå grundkrav och omfattning, struktur och ansvar. Programmet hanteras igen vid regionfullmäktiges sammanträde 2021-02-16 § 14, där vi kan utläsa att fullmäktige fastställer *program med mål och riktlinjer för sådana angelägenheter som utförs av privata utförare*. Vidare uppdrar fullmäktige i samband med detta till nämnderna – däribland kollektivtrafiknämnden - att ansvara för uppföljning och kontroll inom sina ansvarsområden samt svara för att detta regleras i de avtal/uppdragsbeskrivningar som träffas med utföraren. Fullmäktige uppdrar också till nämnderna att till fullmäktige årligen rapportera en sammanfattad bedömning av uppföljningen, dess svårigheter och utvecklingen inom området.

I båda programmen, alltså det från år 2016 och det från år 2021 framhålls bland annat att det finns vissa begränsningar vad gäller programmets genomslag på avtalsrelationer där villkoren var reglerade före fullmäktiges beslut. Krav som programmet lägger fast kan påverka förfrågningsunderlag och avtal i upphandlingar som genomförs efter att programmet beslutats av regionfullmäktige.

Både programmet från 2016 och från 2021 innehåller i huvudsak tre områden;

- Mål och riktlinjer för verksamheter som utförs av privata utförare på uppdrag av Region Skåne,
- Hur uppföljning ska ske, samt
- Hur allmänhetens insyn i verksamhet som lämnats över till en privat utförare ska garanteras.

Vi kan i programmen se att formuleringarna av Region Skånes övergripande mål skiljer sig åt mellan 2016 och 2021. Vad gäller syftet med uppföljning anges dock samma skäl i båda versionerna, nämligen följande:

- för att säkra leveranser enligt avtal, kvantitativt och kvalitativt,
- för att upptäcka avvikelser,
- för att utveckla verksamheten, samt
- för att möjliggöra allmänhetens insyn.

Programmet från år 2021 framhåller att möjlighet till insyn kan avse information om:

- Verksamhetens kvalitet
- Personalen och deras villkor
- Miljö-, integrations- och jämställdhetsarbete
- Privata utförares ekonomi
- Ägarförhållanden
- Avvikelser

Privata utförares verksamhet ska enligt båda programmen, i möjligaste mån följas upp på samma sätt som Region Skånes egen verksamhet. Ju mer beroende invånarna är av verksamheten desto större är kravet på uppföljning och kontroll.

I båda programmen regleras också att det i avtalen ska säkras att utföraren biträder Region Skåne vid uppföljning och utvärdering av verksamheten, lämnar nödvändiga statistikuppgifter samt rapporterar in nödvändiga uppgifter till Region Skåne, nationella register eller andra myndigheter.

Av båda programmen framgår också att Region Skåne i avtal med privata utförare ska tillförsäkra sig information som gör det möjligt att ge allmänheten insyn i den verksamhet som lämnats över till en privat utförare. Allmänheten ska kunna vända sig till Region Skåne för att ta del av information. Utföraren ska lämna information när Region Skåne begär det. Informationen ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur uppdraget utförs. Information som begärs in från privata utförare ska ha en koppling till den verksamhet som uppdraget avser. Utförarens skyldighet att lämna uppgifter begränsas till att omfatta sådant som kan lämnas ut utan omfattande merarbete eller utan att strida mot lag eller annan författning. Gällande avtal där enskilda personer kan välja utförare ska det finnas information att tillgå för allmänheten om samtliga utförare.

2.1.3. Skånetrafikens organisation för upphandling och avtalshantering

Reglemente och styrande dokument

Kollektivtrafiknämndens roll och ansvar regleras i Region Skånes reglemente för regionstyrelse och nämnder, fastställt i regionfullmäktige 2021-02-16 § 18. Nämnden ska, inom de ramar och i enlighet med de riktlinjer som fullmäktige och styrelsen anger, ansvara för planering och genomförande av lokal och regional kollektivtrafik enligt lagen om kollektivtrafik (2010:1065) samt enligt avtalet 2011-12-13 mellan Region Skåne och Skånes 33 kommuner om ansvar för lokal och regional kollektivtrafik i Skåne.

Nämnden ansvarar för upphandlingar inom trafikområdet inom ramen för gällande lagstiftning och Region Skånes övergripande riktlinjer för upphandlingar. Nämnden ska enligt reglementet följa upp sådan verksamhet som bedrivs av privata utförare i enlighet med lag, avtal och av fullmäktige fastställda program och direktiv.

Genom Skånetrafiken genomför Region Skåne den del av kollektivtrafiken som sker i offentlig regi. Tillsammans med budgeten är det så kallade trafikförsörjningsprogrammet 2020–2030 (beslutat i fullmäktige 2020-02-25 § 4) de viktigaste dokumenten för styrningen av den regionala kollektivtrafiken. Kollektivtrafiknämnden ska i enlighet med lagen om kollektivtrafik (2010:1065) ansvara för att tillsammans med regionala utvecklingsnämnden ta fram ett regionalt trafikförsörjningsprogram vart fjärde år eller när regionfullmäktige beslutar, samt besluta om allmän trafikplikt. Nämnden ska också verkställa trafikförsörjningsprogrammet samt ansvara för utvecklingen av både den skattesubventionerade och den kommersiella trafiken.

I det befintliga trafikförsörjningsprogrammet betonas att Region Skåne, som regional kollektivtrafikmyndighet, enligt lag, ska skapa goda förutsättningar för kommersiell kollektivtrafik. Kommersiell kollektivtrafik bedrivs av trafikföretag utan ekonomiskt stöd från samhället. I de fall kommersiell trafik är aktuell ska Region Skåne samverka för att göra det så enkelt som möjligt för resenärerna.

Upphandlingsorganisation inom Skånetrafiken

Inom Skånetrafiken finns enheten *Affär och inköp*, som består av upphandlare och affärsutvecklare. Affärsutvecklarna beskrivs under intervjuer som en form av "inhouse-experten" inom affärsområde buss. Affärsutvecklarna ansvarar bland annat för att säkerställa helheten i samband med upphandling och att rätt krav ställs. För övriga affärsområden har ännu inte detta arbetssätt tillämpats.

All upphandling som sker i Region Skåne ska ske utifrån den av regionfullmäktige antagna upphandlingspolicyn från 2018-02-27 § 4. Av policyn framgår bland annat att det i Skånetrafikens organisation och ansvar ligger att upphandla kollektivtrafik och därmed kopplade varor och tjänster. Vid intervjuer beskrivs att alla upphandlingar inom Skånetrafiken bedrivs i form av projekt sedan januari år 2020. Detta i enlighet med Skånetrafikens projektmodell. Modellen innebär att en projektledare tillsätts som ansvarar för processen från förstudie till etableringen av avtalet i samband med trafikstart. Beroende på upphandlingens karaktär kan tiden för förstudien genomförande vara allt från två till 12 månader. Förstudien utmynnar i en rapport som hanteras av Skånetrafikens ledningsgrupp.

Därefter fortsätter processen med en annons där intresserade aktörer får en möjlighet att ansöka om att lämna anbud. I nästa fas formuleras själva förfrågningsunderlaget, som exempelvis innehåller uppgifter om de krav som ställs på upphandlad aktör. Detta går sedan ut till de trafikföretag som bedömts som kvalificerade att få lämna anbud. När samtliga anbud inkommit utvärderas dessa och ett tilldelningsbeslut fattas. Därefter tecknas avtal med det trafikföretag som vunnit upphandlingen. Vanligtvis tecknas avtalet cirka 18 månader innan det verkställs, alltså att trafiken driftsätts.

Avtalen är vanligtvis gällande under ett flertal år. Vid intervjuer beskrivs det i vissa fall vara en utmaning att formulera avtalen så pass flexibla att ändringar går att göras i takt med att behoven i samhället förändras och nya krav kring exempelvis miljö tillkommer, samtidigt som de behöver vara tillräckligt specifika för att inte ge utrymme för olika tolkningar. Erfarenheter och lärdomar från exempelvis tidigare upphandlingar inom respektive affärsområde beskrivs även det utgöra en viktig del i arbetet. En stor del av de mallar för exempelvis förfrågningsunderlag som används framhålls bygga på bransch- och intresseorganisationen *Svensk Kollektivtrafiks* vägledning.

Avtalshantering och avtalsuppföljning

Efter trafikstart lämnas ansvaret över till berört affärsområde för drift av avtalet. Inom affärsområdena finns det personer som ansvarar för olika delar i uppföljningsprocessen kopplat till de privata utförarna och de krav som ställs i de respektive avtalen. De olika affärsområdena har valt att organisera arbetet med avtalshantering och uppföljning på olika vis. Inom affärsområde buss finns en enhet för uppföljning där personer arbetar med alla delar i uppföljningsprocessen kopplat till avtalen. Inom serviceresor sker främst uppföljningen genom en person som ansvarar för uppföljning av kraven i avtalen kopplade till bland annat miljö- och hållbarhet och trafikföretagens egenkontroller samt en annan person som ansvarar för uppföljning kopplat till de krav som ställs för att trafikföretagen ska kunna erhålla bonus eller beläggas med viten. Inom affärsområde tåg finns det två ansvariga personer som löpande följer upp avtalens olika delar och även beräknar bonus och viten (se avsnitt 2.3 för en mer detaljerad beskrivning av bonus och viten).

Inom Skånetrafiken finns det även en miljö- och hållbarhetsansvarig vars uppgift är att följa upp de miljö- och hållbarhetskrav som ställs i avtalen inom samtliga affärsområden. Inom ramen för uppdraget ingår också att genomföra miljö- och hållbarhetsrevisioner, vilket görs tillsammans med en konsult.

Detaljer om uppföljning för de respektive avtalen återfinns i rapportens kommande avsnitt.

2.2. Ansvar och uppgifter för uppföljning och insyn

Revisionsfråga 1: Är ansvar och uppgifter för uppföljning av och insyn i de verksamheter som utförs av privata utförare reglerat i avtalen?

2.2.1. Iakttagelser

Ansvar, uppföljning och insyn övergripande

Som tidigare nämnts sköts upphandlingar centralt på förvaltningen. Genom en enhetlig hantering finns det enligt de intervjuade system och rutiner för att säkerställa att ansvar och uppgifter för uppföljning av och insyn i de verksamheter som utförs av privata utförare finns reglerat i avtalen. Då det också används standardiserade mallar för förfrågningsunderlag från branschorganisationen *Svensk Kollektivtrafik* i upphandlingar inom samtliga affärsområden, bidrar det enligt de intervjuade till att det finns en enhetlighet i att säkerställa såväl uppföljning som insyn. Vidare uppges det också att avtalen reglerar vilket ansvar som åligger leverantören respektive Skånetrafiken. När det gäller allmänhetens insyn framhålls det som något svårare, då en betydande del av informationen i avtalen omfattas av affärssekretess.

Vid intervjuer beskrivs dialogen med trafikföretagen som i huvudsak god. I detta avseende framhålls bland annat att det i avtalen tydligt finns reglerat hur rapportering och uppföljning ska ske och vilken revision som kan komma att genomföras, vilket gör att parterna är införstådda i vad som förväntas av dem. Vissa parametrar följs upp på daglig basis, vissa veckovis och andra månadsvis. Vad som följs upp med vilken frekvens skiljer sig något mellan de olika affärsområdena och utifrån vad som är reglerat i de respektive avtalen. Det som affärsområdena har gemensamt är att det varje månad genomförs så kallade affärsledningsmöten (benämnt affärsmöten inom affärsområde buss) med representanter från det berörda affärsområdet och representanter från trafikföretagen. Dessa affärsledningsmöten har en stående dagordning som bland annat innefattar att gå igenom nuläget och den senaste månadens utfall i förhållande till tidigare månader. Det handlar om allt från hur fordonen sköts till med vilken punktlighet trafiken bedrivits. Vi har i granskningen tagit del av minnesanteckningar från dessa affärsledningsmöten. Månadsvis rapporterar också affärsområdena resultatet av uppföljningen till Skånetrafikens ledningsgrupp. Intervjuade ger uttryck för att trafikföretagen överlag upplevs som transparenta med sina utmaningar även om det fortfarande finns viss utvecklingspotential inom detta område.

Det finns en särskild instruktion för uppföljning av miljö- och hållbarhetskrav i avtalen. Instruktionen godkändes av stabschefen 2017-06-08 och reglerar hur uppföljningen av ställda miljö- och hållbarhetskrav i framförallt trafikavtal ska ske i Skånetrafikens verksamhet. Årligen genomförs också en riskvärdering avseende miljö och hållbarhet för allmän kollektivtrafik (buss och tåg) samt en riskvärdering för serviceresor. Riskvärderingarna innehåller uppgifter om respektive trafikföretag utifrån ett antal parametrar, såsom om det exempelvis tillämpas ett strukturerat miljöarbete, om det förekommit kundklagomål på miljöprestanda samt hur utfallet varit vid tidigare genomförda miljö- respektive hållbarhetsrevisioner. Dessa parametrar poängsätts utifrån sannolikhet och konsekvens och det sammanlagda resultatet styr huruvida åtgärder bedöms krävas eller inte. Detta utmynnar sedan i en revisionsplan för året, dvs. en plan som beskriver vilken revision som behöver genomföras för vilket trafikföretag, vem/vilka

som ska genomföra den samt när detta ska ske. Denna revisionsplan beslutas av Skånetrafikens ledningsgrupp. Vi har inom ramen för granskningen tagit del av de revisionsrapporter som berör vissa av de stickprovsvutvalda avtalen. Vissa berör området hållbarhet generellt, vissa miljö och vissa sociala krav. Bland dessa återfinns både allmän kollektivtrafik (buss och tåg) och serviceresor. Revisionerna anses enligt intervju svar inte vara avslutade förrän upptäckta brister är vidtagna. Leverantörerna fortsätter ingå i riskvärderingen där leverantörer med brister fortsatt följs upp tills de är fullt åtgärdade. Det framgår vilka åtgärder som ska vidtas och hur dessa följs upp samt vilka åtgärder som har vidtagits. Detta medför att revisionsprocessen är lång.

Uppföljning av och insyn i de verksamheter som utförs av privata utförare i avtalen

Generella iakttagelser utifrån avtalen

I samtliga av de 16 granskade avtalen har Skånetrafiken tillförsäkrat sin rätt till uppföljning och insyn bland annat genom att rapportering och revision regleras samt att anbudsgivarna ska beskriva och följa upp bland annat verksamhetens kvalitet, personalen och deras villkor, ekonomi och ägarförhållande samt avvikelser i enlighet med det nu gällande fullmäktigeprogrammet.

Av avtalen framgår hur ofta och vilken typ av rapportering som ska ske samt vilka rättigheter Skånetrafiken har att genomföra revision. Det framgår också av avtalen vilka uppgifter som åligger leverantörerna och vilka som åligger Skånetrafiken. Leverantörerna har i avtalen krav på rapportering såväl som dagligen som vecko-, månads-, kvartalsvis och årligen. Vidare beskrivs också i samtliga avtal vilka frågor som är aktuella för kvalitetsmätningar ombord på fordonen avseende tåg och buss. Kvalitetsmätningen är en ombordundersökning som syftar till att mäta hur kunderna upplever utförandekvaliteten inom trafikuppdraget. Inom serviceresor finns också kvalitetmätningar, dock genomförs inte dessa med ombordundersökningar utan genom att uppföljande telefonsamtal görs med kunderna. I de uppföljningar av avtalen som vi i granskningen tagit del av återfinns också resultatet av genomförda ombordundersökningar.

Av intervjuer framkommer att de många kraven i avtalen är föremål för uppföljning men att ett förbättringsområde är *hur* dessa ska följas upp. I avtalen regleras alltså främst kravställningarna men inte hur uppföljningen av dessa ska genomföras, vilket vi också noterat i genomgången av avtalen.

Av avtalen ser vi också att möjligheten till miljö- och hållbarhetsrevisioner främst är reglerade i nyare avtal. För äldre avtal (fram tills ca år 2016) saknas en formulering för just miljö- och hållbarhetsrevision. Dock finns det i dessa avtal ändå miljökrav som ska uppfyllas och som följs upp kontinuerligt.

Allmänhetens rätt till insyn regleras inte i någon specifik skrivning i något av de granskade avtalen.

I bilaga 3 redovisas en sammanställning av stickprovskontrollerna.

Affärsområde buss

Reglering i avtalen

I de granskade avtalen för affärsområde buss ser vi att det, i enlighet med ovan, finns regleringar i avtalen såväl för uppföljning som för insyn. Avseende rapportering återges det i flera delar i avtalen, bland annat framgår följande (eller liknande) för samtliga leverantörer;

"Trafikföretaget ska dagligen, senast klockan 12.00 efter föregående trafikdygn, lämna detaljerade rapporter över samtliga avvikelser och särskilda händelser under föregående trafikdygn, såsom:

(1) antalet Enkelturer som utförts inom Fastställd trafikvolym med förseningar överstigande 20:00 minuter, eller som har ställts in, eller avgått tidigare än 30 sekunder gentemot fastlagd tidtabell,

(2) avvikelser och åtgärder avseende icke-fungerande Buss- och Depåutrustning, samt inloggning.

(3) varje Enkeltur där bussen under motsvarande period har varit fullsatt resulterande i kvarlämnad Kund på hållplats.

(4) kommentarer kring trafikdygnets punktlighet, resor och resebehov, med särskilda händelser såsom utförd Förstärkningstrafik.

(5) användning och orsak till användning av felaktig, krockskadad eller vandaliserad buss.

Rapportering ska ske digitalt enligt Skånetrafikens närmare anvisningar."

För ett av avtalen finns också en reglering kopplat till egenkontroller där det beskrivs utförligt vilka egenkontroller som leverantören ska genomföra och rapportera till Skånetrafiken. Uppföljning och insyn kopplat till miljö- och hållbarhet är reglerat helt i två av sju avtal och i tre av avtalen finns det till delar reglerat genom att det anges att Skånetrafiken har rätt att kontrollera bullernivåer.

Genomförd uppföljning

Vi har i granskningen tagit del av genomförd uppföljning av leverantörerna för perioden 2020-01-01 till och med slutet av april månad år 2021. Daglig rapportering i enlighet med de ovan punkter som rör fordonsrelaterade frågor görs i ett fordonssystem. Detaljerad uppföljning görs av respektive leverantör månadsvis och baseras på de rapporter som trafikföretagen lämnar löpande. I rapporterna redogörs det för ett utfall av andel resande, punktlighet (både kopplat till tidig och sen avgång), inloggade turer, inställda turer, inkomna kundärenden (klagomål och beröm), andel förstärkningar, omläggningar, kvalitetsmätning, planerade turer och tidtabelltimmar. Varje månad görs en sammanställning av utfallet och förändring sedan föregående månad. Leverantörerna har vissa nivåer de enligt avtal måste nå i mätningarna. I de fall resultaten inte nått upp till målsättningarna ska leverantörerna lämna en analys och även beskriva vilka åtgärder som vidtas. Utfallet av dessa rapporter ligger också till grund för affärsledningsmötena som genomförs månadsvis där åtgärder diskuteras ytterligare.

I avtalen regleras också att det inom ramen för Skånetrafikens kvalitetssäkring också förekommer så kallade mystery riders. Dessa åker med bussarna för att kontrollera bland annat framförande och punktlighet som sedan rapporteras och analyseras av affärsområde buss. Mot bakgrund av pandemin har dock sådana kontroller uteblivit det senaste året. Mot bakgrund av att det inte har gjorts några mystery riders inom vår granskningsperiod har vi inte gjort några kontroller av detta.

I granskningen har vi också tagit del av genomförd miljörevision avseende ett trafikföretag som affärsområde buss ansvarar för och hållbarhetsrevisioner för två trafikföretag. Hållbarhetsrevisioner innehåller, utöver uppföljning av vissa miljökrav, även uppföljning gällande arbetsvillkor och de krav som ställts vad gäller kollektivavtal och liknande. Miljörevisioner fokuserar främst på uppföljning av de delar som avser rena miljökravställningar i avtalen.

Hantering av inkomna synpunkter

Utöver genomförda ombordundersökningar händer det också att synpunkter avseende bussarna inkommer på andra sätt, bland annat genom mail, telefonsamtal och sociala medier som tas emot av Skånetrafikens kundtjänst. Där kunden önskar återkoppling ser kundtjänst till att återkoppling sker. Synpunkterna registreras i ett system som heter SeKund, och statistik eller enskilda fall kan skickas till affärsområde buss för vidare analys. SeKunds databas möjliggör för övergripande analyser via ett verktyg som kallas QlickView. Här kan samtliga tjänstepersoner och trafikföretag komma åt historisk data om inkomna ärenden.

Inom affärsområde buss finns en enhet som hanterat statistiken och inkomna synpunkter och bevakar kundärende tillsammans med kundtjänst. När det gäller kundärende kopplat till trängsel så är det en fråga som affärsområde buss bevakar extra hårt vid granskningstillfället då det inkommit flertalet synpunkter kopplat till det. Avstämningar sker tillsammans med trafikföretagen i affärsmöten för att komma fram till lämpliga åtgärder. Kundtjänst kan också ha direktkontakt med trafikföretagen när det gäller kundärenden. Om synpunkten är direkt kopplat till ett avtalsbrott så handlägger uppföljningsenheten ärendet, i övrigt handläggs det av kundtjänst, som tillser att affärsområde buss får nödvändig statistik.

Om ett ärende berör ett trafikföretag, som exempelvis kört förbi en hållplats, skickas ärendet på remiss till trafikföretaget som har ett dygn på sig att analysera ärendet och återkomma med ett svar. Oftast gäller det ärenden där det finns ett sannolikt scenario att utförandet har varit felaktigt och trafikföretaget behöver återkoppla efter samtal med föraren för att rätta till eventuella brister. Enheten Leverans inom affärsområde buss hjälper till med analys och åtgärd av ärendena.

Det finns ett forum som kallas veckomöten, där leveransansvarig och berörda parter på trafikföretaget deltar. Där tas avvikelser upp och de arbetar veckovis med väsentliga frågor. Finns inkommande ärenden av mer akut karaktär som fullsatta bussar eller allvarliga incidenter tas det upp under dessa möten för att finna en lösning och åtgärder som ska vidtas.

Gällande utförd trafik redovisar trafikföretagen till leveransansvarig vad som har hänt under veckan och varför. Dessa ärenden kategoriseras i veckomötet samt sammanställs i en Leveransrapport på månadsbasis. Affärsområde buss följer sedan upp åtgärdsplaner, framtagna av trafikföretagen, i veckomötet och i affärsmötet och säkerställer att det sker en positiv utveckling över tid.

Ett utdrag från systemet QlickView visar att flest kundärenden som inkommer på detta sätt hänför sig till inställda turer. Detta är också något som i avtalen är vitesgrundande, vilket gör att det ständigt följs upp av affärsområde inom ramen för bonus- och vitessystemet. Synpunkterna används också inom ramen för ett förbättringsarbete att identifiera fokusområden för vidare analys och åtgärdsplaner på en övergripande nivå. Vi har i granskningen tagit del av material som bekräftar att så sker.

Affärsområde serviceresor

Reglering i avtalen

I de granskade avtalen för affärsområde serviceresor ser vi att det, i enlighet med ovan, finns regleringar i avtalen såväl för uppföljning som för insyn. Avseende underleverantörer framgår det av avtalen att om trafikföretaget avser att utföra en del av trafikuppdraget med hjälp av underleverantör ska dessa anges i en del av avtalet. Underleverantör får enligt avtalet inte anlitas för utförande av köruppdrag enligt avtalet utan att denne först godkännts av Skånetrafiken. I samband med anlitan av underleverantör ska vissa typer av underlag lämnas in. För varje angiven underleverantör ska också en försäkran undertecknad av underleverantören medfölja. En sådan försäkran ska minst innehålla en bekräftelse på att underleverantör är införstådd med uppdragets omfattning och förpliktelser som beskrivs i avtalet samt hur många fordon och förare som underleverantören ställer till förfogande inom ramen för avtalet. Skånetrafiken ska godkänna vald underleverantör om inte särskilda skäl föreligger emot. Skånetrafiken ska enligt avtalen informeras om förändringar gällande vald underleverantör under avtalstiden. Trafikföretaget svarar enligt avtalen för underleverantörs utförande och fullgörande av Skånetrafikens krav och övriga förpliktelser enligt avtalet så som för eget uppdrag. Underleverantörer kan aldrig bli avtalspart och Skånetrafiken åtar sig inget ansvar gentemot eventuell underleverantör.

Avseende rapportering återges det i flera delar i avtalen, bland annat framgår i samtliga avtal att egenkontroller ska genomföras av trafikföretagen som ska rapporteras till Skånetrafiken kvartalsvis. Rapporteringarna innehåller också anlitate underleverantörer. Vissa delar såsom exempelvis tillbud ska rapporteras omgående. Vad som ska kontrolleras framgår i respektive avtal och innehåller flertalet kontrollområden. Samtliga avtal har liknande krav på egenkontroller och dessa är bland annat följande:

- Aktuell förteckning över samtliga underleverantörer som utför uppdrag enligt Avtalet.
- Registerutdrag från Skatteverket för både leverantörer och underleverantörer där det framgår om företaget är godkänd för F-skatt eller godkänd för F-skatt med villkor (FA-skatt). Av utdraget framgår också om företaget är momsregistrerat och/eller registrerad som arbetsgivare.

- Förteckning över samtliga förare för Trafikuppdraget som utfört Köruppdrag sedan föregående egenkontroll lämnades.
- Dokumentation av körkortsbehörigheter, registerutdrag från körkortsregistret.
- Beskrivning av Trafikföretagets arbete med systematisk uppföljning av förares arbetsmiljö, uppfyllnad av krav om förares anställningsvillkor och Trafikföretagets företagspolicydokument.
- Drog- och alkoholpolicy, dess tillämpning och i förekommande fall intyg eller andra skriftliga bevis om utförda hälsokontroller och drogtestar på förare som används för Trafikuppdraget.
- Kopior på drivmedelsfakturer som kan kopplas till respektive fordon.
- Dokumentation av uppfyllande av avtalade miljökrav med ett antal tillhörande parametrar.
- Dokumentation om olyckor och tillbud t.ex. incident- och skaderapporter och kopior på försäkringsärenden.
- Dokumentation av kundsynpunkter.

När underlagen har lämnats in genomförs kontroller av underlagen av affärsområde serviceresor. Kontroller kan bland annat innefatta att affärsområde serviceresor genomför egna kontroller mot Skatteverkets register utifrån de underlag som lämnats in. Vidare har serviceresor också en UC-bevakning på leverantörerna och underleverantörerna som skickar en notis till personal på affärsområde serviceresor om någon av leverantörerna/underleverantörerna exempelvis skulle betala in skatt för sent eller om deras kreditvärdighet av någon anledning skulle förändras. Vidare kontrolleras att samtliga underlag har lämnats in i egenkontrollerna samt att de följer den struktur och de mallar som ska användas och att underlagen innehåller den information de bör i enlighet med avtalet.

Genom att förarna loggar sina resor vet också Skånetrafiken när vilken förare används. Av förteckningen för förare framgår också vilken leverantör/underleverantör dessa tillhör.

Genomförd uppföljning

Uppföljningen görs kvartalsvis genom att trafikföretagen rapporterar in utfallet av egenkontrollerna. Vi har i granskningen tagit del av genomförd uppföljning för år 2020, fram till april månad år 2021. Rapporterna innehåller punkterna som anges för egenkontroller i avtalen. I den fil som rapporteringen ska ske finns också tillhörande anvisningar för vad rapporteringen ska innehålla och hur den ska göras. Uppföljningen innehåller allt från arbetsmiljö och miljökrav till antalet fordon och resultatet av kontrollerna markeras av Skånetrafiken som "Godkänd" (grönt), "Uppföljning" (gult) och "Ej godkänt" (rött), beroende på vad kontrollerna visar och vilka underlag som skickats in. För de punkter som påvisar avvikelser ska leverantören återkomma med en åtgärdsplan. Antalet brister och åtgärder varierar för de olika uppföljningarna. Gällande egenkontroller kan vi bekräfta att såväl leverantörer som underleverantörer ingår.

I granskningen har vi också tagit del av genomförd miljörevision avseende två trafikföretag som affärsområde serviceresor ansvarar för, hållbarhetsrevisioner för tre trafikföretag och revision av sociala krav för två företag. Revisionerna avseende sociala

krav innehåller enbart de delar i kravställningen som handlar om social hållbarhet såsom arbetsmiljö och arbetet mot diskriminering.

Hantering av inkomna synpunkter

Analys av synpunkter som inkommer via kundtjänsten görs kontinuerligt och registreras i ett ärendehanteringssystem. Inom serviceresor utreds varje rapporterat ärende och återkoppling sker till berörd part (kunden, trafikföretagen, vården, politiken) direkt vid inträffad händelse. Månadsvis analyserar serviceresor också inkomna synpunkter på totalnivå och identifierar var utvecklingsbehov finns och rapporterar detta till berörda part där åtgärd behöver vidtas.

En gång i månaden får varje trafikföretag en rapport på månadens händelser där trafikföretaget varit inblandat. Utifrån detta genomför serviceresor uppföljande samtal och möten med trafikföretagen för att säkerställa att åtgärder vidtas inom de områden som kräver det.

Punktlighet är den del som är vitesgrundande för trafikföretagen. Denna punkt följs noggrant upp dels genom rapportering från trafikföretagen, dels genom kundupplevelser. Både den uppmätta och den upplevda punktligheten är enligt serviceresor viktiga och statistik visar att punktligheten ligger på över 90%. Underlag visar att det är många faktorer som påverkar punktligheten, allt från tidigare körningar, att kunden själv inte var kvar vid hämtning eller trafikstörningar. Under pandemin har det funnits en utmaning i att det funnits krav på ensamåkning. I ett normalläge är samåkning utgångsläget, vilket innebär att ensamåkningen gjort att behovet av fordon har ökat och det har också medfört förseningar. Detta har dock åtgärdats löpande för att möta det behov som funnits.

Om synpunkten är av karaktär att det behöver utredas vidare skapas ett remissärende. Vid remissärenden så involveras berörd part, ex trafikbolag, som får remissunderlag där serviceresor begär in förarens redogörelse av händelse. I detta steg involveras även ansvarig för ärendehantering på trafikföretagen. Berörd part har 5 arbetsdagar på sig att återkoppla till Skånetrafiken med utredning om vad som hänt. Rapporteras ärendet inte inom tidsramen så återkopplar serviceresor och begär in återkoppling och om någon sådan inte inkommer utgår vite.

Enligt uppgift förekommer det också att det inkommer synpunkter från förtroendevalda och tjänstepersoner inom regionen. Samma process sker som om kunden skulle kontaktat kundtjänsten direkt. Vid dessa tillfällen tar kundtjänsten även en kontakt med kunden för att få deras bild av ärendet så det säkerställs att informationen är korrekt från ursprungskällan. Det finns också en särskild hantering för synpunkter som inkommer via vårdinstanser.

Affärsområde tåg

Reglering i avtalen

I de granskade avtalen för affärsområde tåg ser vi att det, i enlighet med ovan, finns regleringar i avtalen såväl för uppföljning som för insyn. Rapportering återges i flera delar i avtalen. För båda avtalen finns en särskild rapporteringsbilaga i vilken det framgår att daglig rapportering ska ske avseende olika aspekter kopplat till fordonsunderhåll/fordonsstatus och drift. Även månadsvisa sammanställningar avseende

planerad och utförd produktion, tilläggsbeställningar och avvikelser ska lämnas till Skånetrafiken för ett av avtalen. En gång årligen ska båda trafikföretagen rapportera en komplett lista över gällande reservdelsdokumentation och en miljörapport innehållandes vissa specifika delar. Ett trafikföretag ska månadsvis rapportera utfall, analys och genomförda aktiviteter samt åtgärder. Rapporten ska bland annat innehålla ekonomi, information kopplat till kund, trafik – utbud och utförande samt planering inför kommande period. Värt att notera i sammanhanget är att ett av avtalen förvaltas och följs upp detaljerat av en annan region då Skånetrafiken via en fullmakt har lämnat över ansvaret, däremot tar Skånetrafiken ändå del av löpande uppföljningar från trafikföretaget.

För ett av trafikföretagen ser vi att det till avtalet finns en miljöbilaga som främst är kopplad till miljökrav och inte hållbarhetskrav i övrigt och att en miljörapport ska lämnas årligen. Det framgår även att protokoll från den externa miljörevisionen ska lämnas dock framgår det inte av bilagan att det är Skånetrafiken som har rätt att göra miljörevision.

För det andra avtalet finns en särskild miljöbilaga, dock främst kopplad till miljökrav och inte hållbarhetskrav i övrigt. Det finns även en hel bilaga för arbetsrättsliga villkor, utan någon egentlig reglering om uppföljning.

Genomförd uppföljning

Vi har i granskningen fått ta del av de månatliga uppföljningarna innehållandes statistik och beskrivning av händelser. Ett av trafikföretagen tog över driften i slutet av år 2020 varför det enbart finns ett fåtal uppföljningar hittills, men i de som finns beskrivs vilka utmaningar trafikföretaget haft och vad de planerar att göra framåt för att åtgärda dessa. Vi har i granskningen inte undersökt uppföljningen av det tidigare gällande avtalet då det upphörde under år 2020 och därmed ligger utanför granskningsperioden.

Det har inte genomförts någon miljö- eller hållbarhetsrevision kopplat till de granskade avtalen för affärsområde tåg det senaste året, detta då avtalet som Skånetrafiken ansvarar för att följa upp är så pass nytt att det inte skett ännu. För det tidigare avtalet har miljö- och hållbarhetsrevision skett.

Hantering av inkomna synpunkter

Alla synpunkter som inkommer hanteras av Skånetrafikens kundtjänst som ser till att ärendet registreras korrekt. Ärendena bevakas så att de som ska besvaras blir besvarade av rätt instans. Alla inkomna ärenden hamnar i systemet QlikView från vilket rapporter kan skapas för vidare analys. Inom affärsområde tåg följs inkomna synpunkter löpande upp för att se om någon åtgärd behöver vidtas och diskuteras med trafikföretaget under affärsledningsmötena. Majoriteten av alla ärenden som kommer in inom affärsområde tåg är krav på förseningsersättning. Av totalt 15 785 inkomna kundärenden år 2021 hittills avser 15 024 förseningsersättningar och 572 avser andra klagomål, i övrigt återfinns också beröm, avvikelser och skador.

2.2.2. Bedömning

Är ansvar och uppgifter för uppföljning av och insyn i de verksamheter som utförs av privata utförare reglerat i avtalen?

Svaret på revisionsfrågan är *Ja*.

Bedömningen grundar vi på att ansvar och uppgifter för uppföljning av och insyn i de verksamheter som utförs av privata utförare enligt vår mening är reglerat i avtalen, för såväl leverantörer som underleverantörer. Vi bedömer att regionfullmäktiges program efterföljs vad avser att det i avtalen säkras att utföraren biträder Region Skåne vid uppföljning och utvärdering av verksamheten, samt lämnar nödvändiga statistikuppgifter samt rapporterar in nödvändiga uppgifter till Region Skåne. Vi bedömer också att möjlighet till insyn regleras i enlighet med de parametrar som anges i programmet från år 2021, även i äldre avtal. Genom denna hantering anser vi även att allmänhetens rätt till insyn är reglerat såsom programmet föreskriver, även om avtalen saknar specifika skrivningar om allmänhetens insyn. Den detaljerade information som lämnas och den uppföljning som görs kan göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur uppdraget utförs i enlighet med programmet.

Vi noterar också att det inom de olika affärsområdena, samt en miljö- och hållbarhetsansvarig finns uppföljningsfunktioner som tillser att uppföljning sker inom nämndens samtliga verksamhetsområden. Vi konstaterar att det genomförs kontinuerlig uppföljning av de privata utförarna som också ligger i linje med de krav som regleras i avtalen. Vi anser även att det finns en tydlighet i hur avtalen ska följas upp vad gäller de löpande rapporteringsdelarna, kvalitetsmätningarna samt gällande de nyare avtalen där också miljö- och hållbarhetsrevision finns reglerat. Liksom de intervjuade ser vi ett förbättringsområde kopplat att det i avtalen bör beskrivas *hur* uppföljning ska ske av samtliga ställda krav i avtalen. Vi noterar att det i avtalen finns kravställningar inom många olika typer av områden, men att det i dessa krav sällan beskrivs hur dessa ska följas upp, enbart att så ska ske.

Avseende uppföljning av såväl leverantörer som underleverantörer inom affärsområde serviceresor anser vi att den är ändamålsenlig och tillräcklig i förhållande till de krav som ställs i avtalen. Vi bedömer att det genomförs en systematisk uppföljning genom egenkontrollerna samt att den uppföljning som görs av egenkontrollerna är tillräcklig.

Vidare ser vi att inkomna synpunkter tillvaratas i uppföljningen av de privata utförarna inom samtliga affärsområden och att dessa kontinuerligt följs upp, vilket vi anser är ändamålsenligt.

2.3. Möjligheter att vidta åtgärder

Revisionsfråga 2: Har kollektivtrafiknämnden i avtalen reglerat tillräckliga möjligheter för att vidta åtgärder om den privata utföraren inte uppfyller sina åtaganden?

2.3.1. Iakttagelser

I trafikförsörjningsprogrammet framhålls kravställning i upphandlingar som ett viktigt verktyg för att styra mot bland annat miljö- och hållbarhetsmålen. Inom Skånetrafiken tillämpas ett bonus- och vitesystem. Det innebär att om ställda krav överträffas finns möjlighet till ekonomisk bonus och om det finns brister riskeras istället vitesföreläggande.

En sammanställning över vår stickprovsgranskning avseende möjligheter att vidta åtgärder återfinns i bilaga 4.

Viten, påföljder och ansvar

I samtliga av de granskade avtalen finns en generell skrivning om viten, påföljder och ansvar i avtalsbilagan för allmänna villkor. Skrivningarna avseende dessa områden är snarlika för samtliga affärsområden. Av avtalen framgår att trafikföretagen är skyldiga att aktivt och på eget initiativ skriftligen underrätta Skånetrafiken så snart dessa ser en risk för att dess åtaganden enligt avtalen på ett inte oväsentligt sätt kommer att fördröjas, försämrats eller i annat fall ej kommer att uppfyllas.

Vad gäller viten framgår av avtalen specifika typer av viten för det respektive avtalet, vilket vi återkommer till i nästkommande stycke. Vidare finns också generella skrivningar vad gäller avhjälpan och skadestånd, avtalets förtida upphörande på grund av avtalsbrott, krav från tredje man och befrielsegrunder. För flera av avtalen anges också att Skånetrafiken kan kräva rättelse genom att från trafikföretaget begära en åtgärdsplan.

System för vite och bonus

För samtliga granskade avtal finns inskrivna kvalitetsincitament som medför att trafikföretagen kan erhålla kvalitetsbonus. Kvalitetsincitamenten skiljer sig något åt mellan affärsområdena men bygger i huvudsak på de kundundersökningar som genomförs. I avtalen finns ett antal frågor som ska ställas i samband med kundundersökningarna och resenärernas upplevelser som sedan ligger till grund för utbetalning av kvalitetsbonus. Det finns ett antal parametrar med olika viktning i avtalen som avgör hur mycket bonus som betalas ut. Detta gäller främst affärsområde tåg och buss.

I avtalen finns också andra parametrar som är vites- och/eller bonusgrundande. Bland annat punktlighet, utförandegrad och rapportering.

Avseende avtalen för **affärsområde buss** finns, utöver ovan, dels en årlig fast ersättning och dels ett resandeincitament som innebär att trafikföretaget får en viss ersättning per betalande kund utöver den fasta ersättningen. Vad gäller viten beskrivs i avtalen också att årliga viten utkrävs ifall trafikföretagen brister på vissa punkter bland annat kopplat till inloggning i kommunikationsplattformen, utförandegrad för trafik, fungerande valideringsutrustning och rapportering. Till dessa delar finns också angivet vilken nivå som är att betrakta som godkänd. Det finns också angivet vad den maximala vitesnivån

uppgår till. Vidare framgår också att efter sex månaders vite avseende vissa underkriterier med en viss viktning kan Skånetrafiken säga upp avtalet till förtida upphörande.

Gällande avtalen för **affärsområde serviceresor** finns, utöver ovan, vissa specialbestämmelser och mer detaljerade regleringar kopplade till viten. Trafikföretagen använder sig ofta av underleverantörer och taxiförarna har ofta egna företag som i sin tur anlitas av det upphandlade trafikföretaget. I avtalen beskrivs att Skånetrafiken äger rätt att säga upp delar av avtalet, gällande enskilda fordon om något missförhållande påträffas. Vidare framkommer också att Skånetrafiken äger rätt att tilldela trafikföretaget skriftlig varning vid förseelse som avviker från krav eller villkor i avtalet. Om trafikföretaget ej vidtar förändringar som krävs för att avhjälpa avvikelserna efter påpekande kan Skånetrafiken avstänga fordon eller enskilda förare. Om ett fordon avviker från ett krav av väsentlig betydelse, äger Skånetrafiken rätt att belägga fordonet med nyttjandeförbud tills bristen avhjälpes. Nyttjandeförbudet innebär att fordonet inte får användas vid utförande av trafikuppdraget. Avvikelse från fordons- och förarkraven kan också innebära viten som i avtalen är specificerade beroende på typ av brist. Viten utgår även bland annat då trafikföretagen inte dokumenterar sina egenkontroller samt om avvikelse från arbetsrättsliga villkor uppdagas. Det finns också angivet vad den maximala vitesnivån uppgår till. Inom affärsområde serviceresor utdelas bonus främst kopplat till punktlighet.

Både ersättning och eventuella viten och påföljder riktas mot trafikföretaget och inte till underleverantörerna. Kraven är desamma oavsett om det avser leverantör eller underleverantör. Om trafikföretaget uppnår en punktlighet som överstiger 90 % utgår bonus. För varje hel procentenhet över 90 % utgår bonus med 1 % av den månatliga ersättningen till trafikföretaget, dock max 5 %. Punktligheten mäts och bonus utgår per kalendermånad. Punktlighetsmätningen baseras på korrekt rapporterad ID OK (alltså ett system för rapportering i fordonet). Föraren är punktlig om ID OK rapporteras senast tio (10) minuter efter avtalad tid. Det finns alltså ett incitament för att vara punktlig. Rapporter över punktligheten och utdrag från systemen tar Skånetrafiken del av för huvudleverantören och samtliga underleverantörer månadsvis.

I avtalen för **affärsområde tåg** förekommer viten bland annat för inställda turer, avvikande bemanning, försenade ersättningsbussar och utebliven rapportering. Trafikföretaget är också skyldiga att betala vite om brister upptäcks inom ramen för egenkontrollerna och dessa inte är åtgärdade inom tre månader. Det finns också möjligheter att häva avtalet om brister upptäcks inom vissa områden sex månader i följd. Liksom beskrivet ovan finns också ett bonussystem där trafikföretaget erhåller bonus kopplat till påstigande kunder och kvalitetsincitament kopplat till kundnöjdhet. Ett av tågavtalen äger inte Skånetrafiken själva då leverantören är upphandlad tillsammans med andra regioner. Detta medför att kravställningen ser lite annorlunda ut, men huvuddelarna avseende viten är snarlika.

Möjligheter att vidta åtgärder kopplat till hållbarhetskrav

I de nyare avtalen där miljörevision är tydligt reglerat finns möjlighet till rättelse, vite och hävning vid brister i kravställningen för miljöområdet. Flera av avtalen för **affärsområde buss** är av äldre karaktär vilket gör att åtgärder för hållbarhetskrav saknas i avtalen. Däremot ser vi att det finns reglerat i nyare avtal. För **affärsområde serviceresor** finns

det i flera av avtalen åtgärder reglerade både vad avser miljöområdet men också vad avser social hållbarhet i form av arbetsvillkor. Avseende avtalen för **affärsområde tåg** ser vi inte någon skrivning i avtalen som ger Skånetrafiken rätt att vidta åtgärder kopplade till hållbarhetskraven, trots att ett avtal är förhållandevis nytt.

2.3.2. Bedömning

Har kollektivtrafiknämnden i avtalen reglerat tillräckliga möjligheter för att vidta åtgärder om den privata utföraren inte uppfyller sina åtaganden?

Svaret på revisionsfrågan är *Ja*.

Bedömningen grundar vi på att kollektivtrafiknämnden i avtalen enligt vår mening har reglerat tillräckliga möjligheter för att vidta åtgärder om den privata utföraren inte uppfyller sina åtaganden. I granskade avtal finns regleringar för viten inom flera olika parametrar som är tydliga. Detta medför att det inte råder några oklarheter om vilka viten som utkrävs när de privata utförarna inte uppfyller sina åtaganden. Vi anser även att bonussystemet bidrar till att uppmuntra trafikföretagen att följa avtalen och att leverera sina tjänster med god kvalitet. Vi konstaterar att möjligheterna att vidta åtgärder bättre beskrivs i nyare avtal än i gamla. Vi ser det som en brist att det i några av avtalen saknas möjligheter att vidta åtgärder kopplat till miljö- och hållbarhetsområdet, därför anser vi det vara av vikt att kommande avtal också reglerar möjligheterna att vidta åtgärder i förhållande till miljö- och hållbarhetsområdet.

2.4. Rapportering

Revisionsfråga 3: Rapporteras uppföljningen av privata utförare till nämnden och till regionfullmäktige på ett ändamålsenligt sätt?

2.4.1. Iakttagelser

Vi har inom ramen för granskningen gått igenom sammanträdesprotokoll för perioden januari 2020 till och med juni 2021 för följande politiska organ:

- Kollektivtrafiknämnden
- Kollektivtrafiknämndens beredningsutskott
- Regionstyrelsen
- Regionfullmäktige

I detta kapitel sammanfattas bland annat vad vi funnit spårbarhet till vad gäller ovanstående organs uppföljning på det granskade området.

Verksamhetsplan och budget

I Region Skånes verksamhetsplan och budget för år 2021 framgår att kollektivtrafiknämndens viktigaste prioritering under 2021 ska vara att fortsätta utvecklingen mot en ännu högre kundnöjdhet, punktlighet och geografisk tillgänglighet i enlighet med de målsättningar som anges i Region Skånes trafikförsörjningsprogram. Förseningar och inställda tåg framhålls ha varit en bidragande faktor till att kundnöjdheten tidigare har sjunkit.

Kollektivtrafiknämnden fastställde 2020-11-27 § 94 måltal för Skånetrafiken avseende år 2021, där målvärden för områden som exempelvis hur nöjd kunden är med Skånetrafiken samt hur punktliga tågen och bussarna är har specificerats. Se bilaga 5 för måltalen.

Månatlig uppföljning i kollektivtrafiknämnden

Vid intervjuer beskrivs att respektive affärsområde månatligen sammanställer uppgifter utifrån ett antal parametrar som enligt avtalen ska följas upp. Dessa aggregeras sedan till en gemensam månadsrapport för kollektivtrafiknämnden, som vi i granskningen tagit del av. Rapporterna, som publiceras på Region Skånes hemsida, innehåller uppgifter om bland annat antalet resor, punktlighet, Nöjd Kund-index, nämndens ekonomiska utveckling samt vissa personaluppgifter såsom exempelvis sjukfrånvaro. En stor del av dessa rapporter innehåller uppföljning kopplat till de privata utförarna och nyckeltal tillhörande dessa. Uppföljningen till nämnden sker på en aggregerad nivå per affärsområde och inte per utförare. Vi kan i vår protokollsgenomgång se att nämnden hanterat månadsrapporterna i maj, augusti och november 2020 samt i februari och april 2021. Vid vissa tillfällen har rapporter för flera månader hanterats samtidigt.

Verksamhetsberättelsen för delåret (januari till och med augusti) hanterades av nämnden 2020-10-01 § 62 och verksamhetsberättelsen för hela år 2020 behandlades 2021-03-03 § 22.

I den månadsvisa rapporteringen till nämnden ingår också resultatet av genomförda kundundersökningar. Som tidigare nämnts ligger kundundersökningarna till grund för det vite- och bonussystem som finns inom de respektive affärsområdena, vilket gör att resultatet av dessa blir en naturlig del i uppföljningen.

Vid sammanträdena förekommer också flera andra punkter som rör de olika affärsområdenas verksamheter. Enligt uppgift från trafikdirektören har det inte framkommit några synpunkter från nämnden att det hade önskats någon annan form av rapportering än den som sker.

Verksamhetsberättelse/årsredovisning

Verksamhetsberättelsen är en samlad uppföljning av såväl ekonomi som verksamhetens tillgänglighet och kvalitet. Kollektivtrafiknämnden fastställde 2020-02-07 § 5 verksamhetsberättelsen för helåret 2019 och sände den vidare till regionstyrelsen. Som tidigare nämnts fastställde nämnden i oktober 2020 verksamhetsberättelsen för delåret (januari till och med augusti), och i mars 2021 fastställdes verksamhetsberättelsen för hela år 2020.

Kollektivtrafiknämndens verksamhetsberättelser ligger till grund för nämndens del i Region Skånes samlade delårs- och årsredovisningar. Vi kan i vår protokollsgenomgång se att regionstyrelsen och regionfullmäktige hanterat dessa delårsrapporter och årsredovisningar.

I enlighet med programmet ska berörda nämnder årligen rapportera till fullmäktige en sammanfattad bedömning av uppföljningen, dess svårigheter och utvecklingen inom området. Vi kan i kollektivtrafiknämndens verksamhetsberättelse för år 2020 se att det finns ett särskilt avsnitt som rör uppföljning av insyn i verksamhet som utförs av privata

utförare. I verksamhetsberättelsen för 2020 finns ett avsnitt per verksamhetsområde. Avseende **affärsområde tåg** beskrivs bland annat att löpande uppföljning av avtalet sker i flertalet forum samt i en övergripande affärsledning som säkerställer en god leverans utifrån uppsatta mål. För att verifiera kundernas nöjdhet utförs det löpande kundmätningar ombord på tågen. Resultaten analyseras noga för att kunna sätta in rätt aktiviteter som leder till en ökad kundnöjdhet. Kundmätningarna ligger också till grund för de incitament som finns i avtalen.

För **affärsområde buss** beskrivs att fokus under år 2020 har varit att tillsammans med leverantörer säkerställa pålitlig busstrafik för de som behöver resa kollektivt och anpassa trafiken efter rådande omständigheter. I övrigt grundas uppföljningen på mål, nyckeltal och beskrivning av genomförda aktiviteter som redovisas enligt särskilda rutiner till förvaltningen. I det fall avvikelser konstateras i den löpande uppföljningen upprättas handlingsplaner och aktiviteter som stäms av i samband med avtalsmöten med trafikföretagen. Utöver uppföljningsmöten träffas avtalsansvariga i särskilda avtalsmöten för att stämma av mer principiella frågor och övergripande aktiviteter. Det beskrivs även att kundundersökningar har genomförts.

Även för **affärsområde serviceresor** beskrivs att avtalen som är upprättade mellan Skånetrafiken och trafikföretagen baseras på en möjlighet till bonus om man levererar en god kvalitet, och vite om man levererar sämre kvalitet. Serviceresor har därför under flera år arbetat med uppföljning och dialog med trafikföretagen, och det är ett arbetssätt som ständigt utvecklas. Det beskrivs även att det genomförts revisioner kopplat till den sociala hållbarheten vilket resulterade i både dialog, vite och utveckling som gagnar både kund och trafikföretagens chaufförer.

I verksamhetsberättelsens avsnitt för privata utförare återfinns inte någon specifik beskrivning avseende svårigheter och utmaningar inom området. Däremot beskrivs detta i de andra delarna av verksamhetsberättelsen.

I regionens samlade årsredovisning för år 2020 framgår i huvudsak följande vad gäller privata utförare generellt: *"Inom ett flertal verksamhetsområden anlitar Region Skåne privata utförare och dessa följs upp i särskild ordning, varav ett flertal avser hälso- och sjukvård med uppdrag inom ramen för lagen om valfrihetssystem."* I kollektivtrafiknämndens del i årsredovisningen görs en beskrivning över den verksamhet som bedrivits och det resultat som uppnåtts under året, som till stora delar består av privata utförare.

Internkontroll

Vi har inom ramen för granskningen tagit del av kollektivtrafiknämndens rutin för intern kontroll, senast uppdaterad 2020-11-11 av förvaltningen, men behandlad i nämnden 2020-11-27 § 92. I rutinen anges i punktform för processen från fullmäktiges beslut om budget och verksamhetsplan, förvaltningens förslag till internkontrollplan inklusive riskanalys samt åtgärder och kontroller för de områden som ska rapporteras under året, till att ett löpande kontrollarbete ska ske och rapporteras. Förvaltningen redovisar månatligen en rapport som visar på resultat utifrån mål fastställda av fullmäktige och nämnd. Det åligger förvaltningschefen att informera nämnden om avvikelser gentemot

uppställda mål och/eller brister som upptäckts inom den interna kontrollen. Nämnden ansvarar sedan för att rapportera resultatet av det interna kontrollarbetet till regionstyrelsen i samband med delårsrapport samt årsredovisning.

Kollektivtrafiknämnden godkände 2020-03-12 § 14 genomförd internkontroll avseende år 2019 och översände i samband med detta rapporten till regionstyrelsen. Vi kan i protokoll se att regionstyrelsen 2020-03-19 § 36, i samband med hanteringen av årsredovisningen för år 2019, godkände uppföljningen av samtliga nämnders (däribland kollektivtrafiknämnden) intern kontroll för år 2019, och att motsvarande avseende år 2020 skedde 2021-03-26 § 52. Vi kan i protokoll från kollektivtrafiknämndens sammanträde 2020-10-01 § 63 se att nämnden godkände internkontrolluppföljningen för delåret 2020.

Kollektivtrafiknämnden fastställde 2020-11-27 § 93 sin internkontrollplan avseende år 2021. I protokoll från regionstyrelsens sammanträde 2021-03-26 § 60 kan vi utläsa att denna godkänts av styrelsen. Det finns punkter i internkontrollplanen med tillhörande riskanalys som berör området privata utförare och uppföljning av dessa såsom punktlighet och kundnöjdhet. Dessa punkter ingår även i den ordinarie avtalsuppföljningen och är därmed en integrerad del i verksamheten. För vissa av riskområdena i internkontrollplanen bedöms de befintliga åtgärder och kontroller inom ramen för avtalsuppföljning som tillräckliga, då har det gjorts en bedömning att särskilda kontroller inte är nödvändiga inom ramen för det systematiska internkontrollarbetet. I internkontrollplanen finns även punkten uppföljning av avtal och avtalstrohet där det görs en kontroll över om avtalskatalog stämmer överens med leverantörsfakturorna. Brister har upptäckts i samband med kontrollerna bland annat avseende att leverantörer som ej var upphandlade har använts. Det framgår dock ej av uppföljningen vilka leverantörer detta rör sig om. Åtgärder diskuteras med respektive avdelning.

Miljöredovisning

Uppföljning av kollektivtrafiken görs även i samband med miljöredovisningen, Regionstyrelsen fastställde 2020-04-28 § 87 miljöredovisningen avseende år 2019. I protokollet framgår bland annat att " [...] *allmän kollektivtrafik ökat från 96,0 till 99,7 procent. Region Skånes mål att uppnå 100 procent fossilbränslefri energi år 2020 anses därför ha goda förutsättningar att uppnås.*" Motsvarande miljöredovisning avseende år 2020 skedde vid regionstyrelsens sammanträde 2021-04-29 § 83. Vi kan i protokollet utläsa att det " *I miljöredovisningen redovisas en uppföljning Region Skånes interna och externa miljöarbete under år 2020. Miljöredovisningen är förvaltningsövergripande (inklusive Folkvandvården Skåne) och utgår från mål och skrivningar i Miljöprogram för Region Skåne 2017–2020, Miljöstrategiskt program för Region Skåne 2017–2020 samt Region Skånes budget och verksamhetsplan 2020 med plan för 2021 och 2022.*"

Övrigt

Utöver den formella uppföljning som beskrivits ovan, kan vi i protokoll från de politiska sammanträdena se att ytterligare vissa frågor som kan anses ha bäring på det granskade området funnits på dagordningen. Ett exempel på det är ett ärende som hanterades av regionstyrelsen 2021-03-26 § 68, som handlar om en anmälan om diskriminering från personer som rest med Skånetrafiken. Diskrimineringsombudsmannen anmodade Region

Skåne att yttra sig kring ärendet. Regionstyrelsen beslutade utifrån det att avge ett yttrande.

Det sker annars inte någon särskild rapportering avseende privata utförare till regionstyrelse eller regionfullmäktige utöver den ordinarie rapportering som sker, där privata utförare inom kollektivtrafiknämnden ingår.

2.4.2. *Bedömning*

Rapporteras uppföljningen av privata utförare till nämnden och till regionfullmäktige på ett ändamålsenligt sätt?

Svaret på revisionsfrågan är *Ja*.

Bedömningen grundar vi på att uppföljningen av privata utförare enligt vår mening sker till nämnden och till regionfullmäktige på ett ändamålsenligt sätt. Vi bedömer den rapportering som nämnden erhåller som ändamålsenlig och anser att den månadsrapportering som görs avseende utförarna på en aggregerad nivå är omfattande nog. Vidare anser vi att regionstyrelsen och regionfullmäktige får tillräcklig information i den ordinarie rapporteringen, detta då programmet inte anger att regionstyrelsen eller regionfullmäktige ska erhålla särskild rapportering utöver vad som ska ingå i verksamhetsberättelsen. Vi konstaterar dock att det i uppföljningen av privata utförare i kollektivtrafiknämndens verksamhetsberättelse, finns utvecklingspotential vad avser att fullfölja den del i programmet som anger att berörda nämnder årligen ska rapportera en sammanfattad bedömning av uppföljningen, dess svårigheter och utvecklingen inom området. Enligt vår mening är detta inte tydligt formulerat i den del i kollektivtrafiknämndens verksamhetsberättelse som avser just privata utförare, även om det går att utläsa av verksamhetsberättelsen i sin helhet.

Vi anser också att delar som rör uppföljning av privata utförare med fördel skulle kunna vara en del av nämndens internkontrollplan, för att ytterligare lyfta frågorna till nämnden och stärka den interna kontrollkedjan såväl som till regionstyrelsen och regionfullmäktige.

2.5. **Agerande om åtaganden ej uppfylls**

Revisionsfråga 4: Agerar nämnden i förekommande fall på ett ändamålsenligt sätt utifrån den uppföljning som görs av privata utförare om utförare inte uppfyller sina åtaganden?

2.5.1. *Iakttagelser*

Delegationsordning och ansvar för att vidta åtgärder

Av nämndens delegationsordning, antagen 2019-08-30 § 54, framgår att trafikdirektören har rätt att besluta om upphandlingsdokumentation enligt Lag (2016:1145) om offentlig upphandling i det urval av upphandlingar om vilka kollektivtrafiknämnden dessförinnan beslutat. Trafikdirektören har också rätt att fatta tilldelningsbeslut samt teckna avtal i upphandlingsärenden enligt Lag (2016:1145) om offentlig upphandling i det urval av upphandlingar om vilka kollektivtrafiknämnden dessförinnan beslutat. Alla upphandlingar avseende kollektivtrafik har nämnden på förhand beslutat. Vidare har trafikdirektören också rätt att besluta om justeringar i trafikutbud och planer inom ramen för budget.

Enligt uppgift från trafikdirektören (och som vi kan se av avtalen) signeras dessa av trafikdirektören och därmed godkänns innehållet i avtalet samt överlämnas till affärsområdeschefen. Grundprincipen är sedan att affärsområdeschefen eller enhetschefen efter signerat avtal "äger" sitt avtal. Affärsområdena har rätt att fatta beslut inom avtalet så länge det håller sig inom vad som är avtalat samt avdelningens beslutade budget. När affärsområdena har behov av att göra något utöver det som finns avtalat måste Trafikdirektören godkänna ett nytt tilläggsavtal. Detta är mycket ovanligt, men det gjordes under första delen av pandemin med några avtal. Trafikdirektören informerar nämndens ordförande när så skett. Ordföranden kan sedan välja att informera nämnden eller om ordföranden menar att det är ett beslut som nämnden måste ta. Vi ser av nämndens protokoll att det vid några tillfällen under år 2020 och 2021 sker att nämnden fastställer tilläggsavtal och ger ordförande i uppdrag att underteckna dessa (bland annat 2021-06-02 § 51). Det finns också en punkt varje månad benämnd "Verksamhetsinformation" där det vid flera tillfällen finns en del om beslut fattade med anledning av Covid-19. Vi ser också av protokollen att det vid några tillfällen under verksamhetsinformationen finns punkter som rör avtal. Dock framgår ej vad som delges nämnden vid dessa punkter under verksamhetsinformationen.

Som tidigare nämnts följer nämnden i månadsrapporter upp nyckeltal såsom punktlighet, kundnöjdhet och kvalitet. Om det finns en negativ trend följs det upp inom förvaltningen och om det är avtalsrelaterat så hanteras det inom affärsområdet. Det finns en informationskedja (affärsområdet – ledningsgruppen – förvaltningsberedning – ordförandeberedning – nämnd) som förses med kontinuerlig information som gör att om det kommer till hävning av ett avtal så har det föranletts av information om avvikelser/viten och åtgärder som vidtagits för att efterleva avtalet. Om resultatet skulle bli att förvaltningen vill häva ett avtal så kommer det att tas upp i ordförandeberedningen och sedan till nämnden.

Agerande vid upptäckta brister

Vid intervjuer ges uttryck för att det inte är ovanligt att trafikföretagen behöver vidta åtgärder mot bakgrund av identifierade brister av varierande omfattning och karaktär. Krav ställs då i regel på att trafikföretagen tar fram en handlingsplan som beskriver hur bristerna ska avhjälpas och exempel på sådana har vi i granskningen tagit del av. Det framhålls också att viten utkrävs löpande mot bakgrund av de krav som ställts i avtalen (se avsnitt 2.3) som är vitesberättigade. Detta gör att utkrävande av viten av sådan karaktär är en del av uppföljningsarbetet inom samtliga affärsområden. Vi har inom ramen för granskningen också tagit del av material som visar exempel på utdelade bonus och viten avseende affärsområdena under år 2021. För affärsområde tåg kopplat till ett av avtalen har det för år 2021 hittills inte betalats ut någon bonus medan vite utdömts på nästan 6 mnkr. Under år 2020 utdelades 5,3 mnkr i bonus och 9,3 mnkr i viten. Vi har i granskningen enbart tagit del av sammanställningen på aggregerad nivå samt ett stickprov för vite. Varje dag levererar trafikföretaget en rapport utifrån krav som är ställda i avtalen. Denna rapport blir grunden till de olika vitesdiskussioner som ansvarig för viten inom affärsområde tåg har med trafikföretagen varje månad. Diskussionen är viktig då en del viten baserar sig på vilken kodning som Trafikverket lagt på en händelse och denna kodning kan överklagas (vilket ofta sker). Trafikverkets Lupp-rapport (systemet Lupp används för att ta fram statistik om punktlighet och störningar) används för att hitta det

som inte stämmer överens med leverantörens rapport. Det förekommer också att en del tåg blir rapporterade dubbelt eller hamnar i fel kategori, därav att diskussionerna fyller en viktig funktion i arbetet. När vitesdiskussionen med trafikföretagen är avklarade och de har fastställt vitesnivån utifrån avtalen, så blir dessa en del av månadsrapporten som tas upp på de månatliga affärsmötena. Vi kan av stickprov se att vitena överensstämmer med avtalen.

För affärsområde serviceresor har det för år 2021 hittills sett ut enligt nedan:

Tabell 1 - Bonus och viten för affärsområde serviceresor

	Bonus	Vite
Januari	1 136 663,42 kr	81 102,00 kr
Februari	978 666,24 kr	15 000,00 kr
Mars	1 514 213,70 kr	21 000,00 kr
April	1 197 602,92 kr	49 000,00 kr
Maj	964 793,44 kr	34 000,00 kr
Totalt	5 791 939,72 kr	200 102,00 kr

Ansvarig för viten inom serviceresor får underlag från olika delar av verksamheten som administreras vidare till trafikföretagen. Ibland kan det vara konversationer med trafikföretagen ifall de vill överklaga, men annars så dras vitet av från deras avräkningar efter den punktlighet som rapporterats in i nivå med vad som framkommer av avtalen. Vi har i granskningen tagit del av exempel på underlag för viten inom serviceresor där vi ser att efter inkommen händelse sker en dialog med trafikföretaget eller direkt med föraren som efter utredning leder till att viten utdöms. Vi konstaterar att viten utdöms i enlighet med vad som gäller av avtalen. I dagsläget har serviceresor enbart bonus för parametern punktlighet. Punktligheten tas fram för varje förare från analysplattformen direkt från planeringssystemet. När föraren har en kund i bilen ska de registrera kunden och det är så punktligheten beräknas. För varje hel procentenhet över 90 % punktlig får trafikföretagen 1 % av avtalets inkörda belopp för månaden.

Inom affärsområde buss delades det för år 2020 ut ca 8,3 mnkr i bonus och ca 6 mnkr i viten. Det finns vid granskningstillfället inte någon sammanställning för år 2021 hittills. Affärsområde buss använder så kallade vitesmallar för att reglera kvalitetsavdrag samt kvalitetsbonusar. Mallarna är uppställda efter de parametrar som är bonus- och vitesgrundande i avtalen där en beräkning görs på vilket avdrag som ska göras eller vilken bonus som ska erhållas. Vi har i granskningen tagit del av ett exempel på en ifylld vitesmall där vi kan konstatera att beräkningarna av viten och bonus stämmer överens med det som framgår av avtalen.

Samtliga av de intervjuade anger att Covid-19-pandemin har varit en bidragande faktor till vitena då leverantörerna inte alltid kunnat uppfylla kraven i avtalen. I avtalen (främst kopplat till tåg) finns det krav på antalet resenärer, vilket inte har kunnat uppfyllas. Vidare har inte heller kundundersökningar genomförts i samma utsträckning som tidigare, vilket har påverkat bonusnivåerna. Resandet inom serviceresor minskade till en början för att sedan öka igen. Utmaningen har där varit att säkerställa tillräckligt med fordon då resenärerna måste färdas ensamma i fordonen, brist på fordon ger också en påverkan på punktlighet, vilket har effekt på bonus och viten.

Löpande agerar också Skånetrafiken genom de affärsledningsmöten som sker där diskussioner förs med leverantörerna om förbättringsområden.

Även när miljö- och hållbarhetsrevision genomförs krävs det att leverantörerna vidtar åtgärder främst genom handlings- och åtgärdsplaner som nogsamt följs upp, men även vid sådana revisioner har viten utkrävts. Viten ses dock inom detta avseende som en sista utväg då ambitionen är att leverantörerna ska ändra sina beteenden genom handlingsplaner.

Av intervjuer framkommer att några större typer av åtgärder inte varit nödvändiga för någon av leverantörerna och hävning av avtal har inte skett. Nämnden har med anledning av det inte heller haft behov av att agera då de åtgärder som vidtagits har skett inom ramen för det som är reglerat i avtalen. Vi kan inte av protokoll spåra att nämnden får information om de åtgärder som vidtas på tjänstemannanivå. Däremot framkommer det att nämnden inte heller har gett uttryck för att få mer information i frågan.

Vid intervjuer framkommer att det under år 2020 blev medial uppmärksamhet kring Pågatågen kopplat till personalfrågor. Med anledning av det väcktes 2020-10-01 § 68 ett initiativärende avseende pågatågspersonalen, där beslutet blev att kalla Arriva (som är leverantör för Pågatågen) till ett möte med Kollektivtrafiknämndens beredningsutskott, som också ägde rum. 2021-02-03 § 17 fattar nämnden följande beslut:

"Kollektivtrafiknämnden föreslår regionstyrelsen följande 1. Regionstyrelsen gör en översyn av hur en anpassning av kraven kring sysselsättningsgrad enligt initiativärendet från Socialdemokraterna i Kollektivtrafiknämnden 2020-10-30, "Ta ansvar för personalen", överensstämmer med gällande upphandlingspolicy".

"Ta ansvar för personalen" återkommer vid flera nämndsammanträden.

2.5.2. Bedömning

Agerar nämnden i förekommande fall på ett ändamålsenligt sätt utifrån den uppföljning som görs av privata utförare om utförare inte uppfyller sina åtaganden?

Svaret på revisionsfrågan är *Ja*.

Bedömningen grundar vi på att nämnden enligt vår mening agerar på ett ändamålsenligt sätt utifrån den uppföljning som görs av privata utförare om utförare inte uppfyller sina åtaganden. Vi konstaterar att den största delen av agerandet utifrån uppföljningen sker på tjänstemannanivå i enlighet med gällande delegationsordning och utefter det som framgår i avtalen. Det finns informationskedjor som gör att nämnden kan få ta del av relevant information så att de kan agera om det skulle behövas. Vi ser också positivt på att vi i protokoll kan spåra att nämnden har agerat i ärendet kopplat till Pågatågen. Vi noterar att om hävning av avtal skulle ske så finns det ett sätt för att hantera detta så att nämnden får information. Vi ser det som ändamålsenligt att de löpande vitena och åtgärderna sköts på tjänstemannanivå. Ett utvecklingsområde är att förvaltningen i månadsrapporterna tydligt beskriver vilka åtgärder som vidtagits med anledning av uppföljningen.

2.6. Efterlevnad av fullmäktigeprogrammet

Revisionsfråga 5: Efterlevs i övrigt det av regionfullmäktige antagna programmet med mål och riktlinjer för kommunala angelägenheter som utförs av privata utförare?

2.6.1. Iakttagelser

I fullmäktiges program (både det från 2016 och det nu gällande) framgår, utöver vad som tidigare tagits upp i rapporten, att Region Skånes övergripande mål är grundläggande även när privata utförare anlitas. I det gällande programmet anges vilka övergripande mål som gäller för år 2021, vilka är bättre liv och hälsa för fler, tillgänglighet och kvalitet, hållbar utveckling i hela Skåne, attraktiv arbetsgivare, professionell verksamhet och långsiktig stark ekonomi.

För att säkerställa att målen även är väsentliga när privata utförare anlitas inom kollektivtrafiknämndens ansvarsområde ser vi i granskade avtal att i bilaga för affärsplan framgår att trafikföretagen i sin målsättning ska utgå från Skånetrafikens mål/verksamhetsplan och som i sin tur också utgår från regionens mål. Det finns också för några avtal (inom affärsområdena buss och tåg) en bilaga som anger styrande dokument under avtalsperioden vilka bland annat är Trafikförsörjningsprogrammet och Skånetrafikens budget och verksamhetsplan. För flera avtal bifogas också Skånetrafikens verksamhetsplan och trafikförsörjningsprogrammet som ska efterföljas av leverantörerna. För de nyare avtalen (efter 2017) bifogas också Miljöprogram för Region Skåne.

Programmet är övergripande och specificerar inte hur programmet ska tillämpas, det är upp till varje verksamhet. Utöver att målen ska vara grundläggande även när privata utförare anlitas finns inget övrigt i programmet som inte redan redogjorts för i rapportens tidigare avsnitt.

2.6.2. Bedömning

Efterlevs i övrigt det av regionfullmäktige antagna programmet med mål och riktlinjer för kommunala angelägenheter som utförs av privata utförare?

Svaret på revisionsfrågan är *Ja*.

Bedömningen grundar vi på att det av regionfullmäktige antagna programmet med mål och riktlinjer för kommunala angelägenheter som utförs av privata utförare enligt vår mening efterlevs i övrigt. Vi ser i avtalen att regionens mål är väsentliga även när avtal tecknas med privata utförare.

3. Samlad bedömning




PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Skåne genomfört en granskning av uppföljning av privata utförare inom kollektivtrafiknämnden. Granskningens syfte är att bedöma om kollektivtrafiknämndens uppföljning och styrning av privata utförare bedrivs på ett ändamålsenligt sätt och om den interna kontrollen är tillräcklig.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att kollektivtrafiknämndens uppföljning och styrning av privata utförare, både avseende leverantörer och underleverantörer, **i allt väsentligt** bedrivs på ett ändamålsenligt sätt samt att den interna kontrollen **i allt väsentligt** är tillräcklig.

Bedömningen grundar sig på utfallet av nedan revisionsfrågor.

3.1. Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

Tabell 2 - Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning	
1. Är ansvar och uppgifter för uppföljning av och insyn i de verksamheter som utförs av privata utförare reglerat i avtalen?	Ja Ansvar och uppgifter för uppföljning av och insyn i de verksamheter som utförs av privata utförare är enligt vår mening reglerat i avtalen. Regionfullmäktiges program efterföljs vad avser att det i avtalen säkras att utföraren biträder Region Skåne vid uppföljning och utvärdering av verksamheten samt lämnar nödvändiga statistikuppgifter till Region Skåne. Genom denna hantering anser vi även att allmänhetens rätt till insyn är reglerat såsom programmet föreskriver. Det genomförs kontinuerlig uppföljning av de privata utförarna som också ligger i linje med de krav som regleras i avtalen.	
2. Har kollektivtrafiknämnden i avtalen reglerat tillräckliga möjligheter för att vidta åtgärder om den privata utföraren inte uppfyller sina åtaganden?	Ja Kollektivtrafiknämnden har i avtalen reglerat tillräckliga möjligheter för att vidta åtgärder om den privata utföraren inte uppfyller sina åtaganden. I granskade avtal finns regleringar för viten inom flera olika parametrar som är tydliga. Möjligheterna att vidta åtgärder beskrivs bättre i nyare avtal än i gamla.	
3. Rapporteras uppföljningen av privata utförare till nämnden och till regionfullmäktige på ett ändamålsenligt sätt?	Ja Uppföljningen av privata utförare sker enligt vår mening till nämnden och till regionfullmäktige på ett ändamålsenligt sätt. Vi bedömer den rapportering som nämnden erhåller som ändamålsenlig och anser att den månadsrapportering som görs avseende utförarna på en aggregerad nivå är omfattande nog. Vidare anser vi att regionstyrelsen och regionfullmäktige får tillräcklig information i den ordinarie	

<p>4. Agerar nämnden i förekommande fall på ett ändamålsenligt sätt utifrån den uppföljning som görs av privata utförare om utförare inte uppfyller sina åtaganden?</p>	<p>Ja I de fall en utförare inte uppfyller sina åtaganden agerar nämnden på ett ändamålsenligt sätt. Vi konstaterar att den största delen av agerandet utifrån uppföljningen sker på tjänstemannanivå i enlighet med gällande delegationsordning och utefter det som framgår av avtalen.</p>	
<p>5. Efterlevs i övrigt det av regionfullmäktige antagna programmet med mål och riktlinjer för kommunala angelägenheter som utförs av privata utförare?</p>	<p>Ja Programmet med mål och riktlinjer för kommunala angelägenheter som utförs av privata utförare efterlevs i övrigt enligt vår mening.</p>	

3.2. Rekommendationer

Mot bakgrund av vad som framkommit i granskningen lämnar vi följande rekommendationer till kollektivtrafiknämnden i syfte att ytterligare stärka den interna kontrollen:

- Vi rekommenderar att nämnden i kommande avtal tillser att det redan i avtalen beskrivs *hur* uppföljning ska ske av samtliga krav som uppställs i avtalet.
- Vi rekommenderar att nämnden i kommande avtal tillser att dessa reglerar möjligheterna att vidta åtgärder i förhållande till *miljö- och hållbarhetsområdet*.
- Vi rekommenderar nämnden att i kommande *verksamhetsberättelser* utveckla avsnittet om privata utförare så att programmet fullföljs vad avser att rapportera en sammanfattad bedömning av uppföljningen, dess svårigheter och utvecklingen inom området.
- Vi rekommenderar att nämnden framledes i samband med *månadsrapporterna* också tar del av vilka åtgärder som vidtagits med anledning av uppföljningen av de privata utförarna, exempelvis om vite utkrävts eller om handlingsplaner begärts.

4. Bilagor

4.1 Bilaga 1 – Genomförda intervjuer

Intervjuer har genomförts med:

- Trafikdirektör
- Enhetschef affär och inköp
- Miljö- och hållbarhetsansvarig
- Hållbarhetskonsult
- Enhetschef för uppföljningsenheten inom affärsområde buss
- Affärschef, affärsområde serviceresor
- Verksamhetscontroller, affärsområde serviceresor
- Trafikutvecklare serviceresor, affärsområde serviceresor
- Trafikutvecklare uppföljning och fordon, affärsområde serviceresor
- Senior verksamhetsutvecklare, affärsområde tåg
- Trafikutvecklare tåg, affärsområde tåg
- Frågor har också löpande stämts av med Skånetrafikens stabschef

4.2 Bilaga 2 – Förteckning över granskade avtal

Tabell 3 - Förteckning över granskade avtal

Avtal	Leverantör	Avtalsperiod
Affärsområde buss		
Trafikuppdrag Helsingborgs stadstrafik	Arriva Sverige AB	2018-04-15 - 2027-06-15
Trafikuppdrag SkåneExpressen Hörby	Transdev Sverige AB	2016-12-11 - 2026-12-11
Trafikuppdrag Ringbuss Höör	Flexbuss Sverige AB	2016-12-11 - 2022-12-13
Trafikuppdrag Nordöstra Skåne	Bergkvarabuss Aktiebolag	2013-12-08 - 2021-12-08
Trafikuppdrag Lund Stadstrafik	Nettbuss Stadsbussarna AB	2013-08-18 - 2023-08-18
Trafikuppdrag Landskrona stad	Nobina Sverige AB	2014-08-17 - 2024-12-31
Trafikuppdrag Hässleholm stad och region	Nettbuss AB	2014-12-14 - 2022-12-14
Affärsområde serviceresor		
Trafikuppdrag i Placeringsområde 1 och på samtliga Fordonstyper (Serviceresor).	Telepass AB	2018-06-01 - 2022-01-31
Trafikuppdrag i Placeringsområde 3 och på samtliga Fordonstyper (Serviceresor).	Telepass AB	2018-06-01 - 2022-01-31
Trafikuppdrag i Placeringsområde 3 och Fordonstyp Spec Klass 4 (Serviceresor)	Service J Taxi AB	2018-06-01 - 2022-01-31
Serviceresor Trafikstart 2020	Kristianstad Taxi & Buss AB	2020-02-01 - 2023-01-31

Serviceresor Trafikstart 2020	Taxi Ängelholm AB	2020-02-01 - 2023-01-31
Serviceresor Trafikstart 2020	Telepass AB	2020-02-01 - 2023-01-31
Serviceresor Malmö 2018 - Trafikuppdrag i Placeringsområde åtta	Taxi Sydväst AB	2018-09-28 - 2023-01-31
Affärsområde tåg		
Drift och underhåll av Pågatåg	Arriva Sverige AB	2017-07-05 - 2026-12-13
Utförande av Öresundstågstrafik	Transdev Sverige AB	2014-10-03 - 2021-12-31

4.3 Bilaga 3 – Stickprovsgranskning uppföljning och insyn i avtal

Tabell 4 - Stickprovsgranskning uppföljning och insyn i avtal

Avtal	Rapportering	Revision	Skånetrafikens rätt till insyn	Allmänhetens insyn	Uppföljning och insyn hållbarhet	Kvalitetsmätning	Egenkontroller
Affärsområde buss							
1	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Nej
2	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja
3	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	Ja	Nej
4	Ja	Ja	Ja	Nej	I vissa delar	Ja	Nej
5	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	Ja	Nej
6	Ja	Ja	Ja	Nej	I vissa delar	Ja	Nej
7	Ja	Ja	Ja	Nej	I vissa delar	Ja	Nej
Affärsområde Serv.res							
8	Ja	Ja	Ja	Nej	Fordon och miljökrav ska rapporteras i fordonsdatabas. I egenkontrollerna finns vissa miljöaspekter. Skånetrafiken äger rätt att också stickprovskontrollera egenkontrollerna.	Beskrivs att det görs men ej vad som ingår.	Ja
9	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja, som ovan	Som ovan	Ja
10	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja, som ovan	Som ovan	Ja
11	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja, som ovan samt att miljörevision är reglerat (nyare avtal)	Som ovan	Ja
12	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja, som ovan samt att miljörevision är reglerat (nyare avtal)	Som ovan	Ja
13	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja, som ovan samt att miljörevision är reglerat (nyare avtal)	Som ovan	Ja
14	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja, som ovan samt att miljörevision är reglerat (nyare avtal)	Som ovan	Ja
Affärsområde tåg							
15	Ja, finns även särskild rapporteringsbilaga till avtalet	Ja	Ja	Nej	Ja, miljöbilaga finns, dock främst kopplad till miljökrav och inte hållbarhetskrav i övrigt. miljörapport ska lämnas årligen. Protokoll från den externa miljörevisionen ska lämnas dock står det inte i bilagan att det är Skånetrafiken som har rätt att göra miljörevision.	Ja	Ja

18	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja, miljöbilaga finns, dock främst kopplad till miljökrav och inte hållbarhetskrav i övrigt, miljörapport ska lämnas årligen. Det finns dock en hel bilaga för arbetsrättsliga villkor, utan någon egentlig reglering om uppföljning. Miljörevision regleras	Ja	Nej
----	----	----	----	-----	--	----	-----

4.4 Bilaga 4 – Möjligheter att vidta åtgärder i avtal

Tabell 5 - Möjligheter att vidta åtgärder i avtal

Avtal	Kvalitetsincitament	Kvalitetsavdrag och vite/bonus	Åtgärder kopplat till hållbarhet	Viten, påföljder och ansvar regleras
Affärsområde buss				
1	Ja	Ja	Möjlighet till rättelse, vite och hävning	Ja
2	Ja	Ja	Nej	Ja
3	Ja	Ja	Nej	Ja
4	ja	Ja	Nej	Ja
5	Ja	Ja	Nej	Ja
6	Ja	Ja	Nej	Ja
7	Ja	Ja	Nej	Ja
Affärsområde serviceresor				
8	Ja	Ja	Ja, bonus ges för andel fossilfritt drivmedel	Ja
9	Ja	Ja	Ja, vite utgår om trafikföretaget inte uppfyller vissa miljökrav samt om arbetsrättsliga villkor ej uppfylls. samt bonus för fossilfritt drivmedel	Ja
10	Ja	Ja	Som ovan	Ja
11	Ja	Ja	Som ovan	Ja
12	Ja	Ja	Ja, vite utgår om trafikföretaget inte uppfyller vissa miljökrav samt om arbetsrättsliga villkor ej uppfylls. samt bonus för punktlighet	Ja
13	Ja	Ja	Som ovan	Ja

14	Ja	Ja	Ja, vite utgår om trafikföretaget inte uppfyller vissa miljökrav samt om arbetsrättsliga villkor ej uppfylls. samt bonus för punktlighet och fossilfritt drivmedel	Ja
Affärsområde tåg				
15	Ja	Ja	Nej	Ja
16	Ja	Ja	Nej	Ja

4.5 Bilaga 5 – Skånetrafikens måltal 2021

Skånetrafiken måltal 2021

Kund	Nyckeltal	Utfall 2019	Mål 2020	Mål 2021
Resor	Tåg	6,8%	4%	-15%
	Stadsbuss	0,3%	5%	-15%
	Regionbuss	0,8%	3%	-15%
Marknadsandel (Kollektivtrafikbarometern)	Kollektivtrafikens konkurrenskraft jämfört med bilen (Allmänhet)	32%	32%	21%
NKI: nöjdhet med Skånetrafiken (Kollektivtrafikbarometern)	Hur nöjd är du sammanfattningsvis med Skånetrafiken? (Kund)	55%	60%	60%
	Det är prisvärt att resa med Skånetrafiken (Kund)	44%	44%	45%
NKI Serviceresor	Hur nöjda våra färdtjänst- och sjukresekunder är	88%	90%	95%

Verksamhet	Nyckeltal	Utfall 2019	Mål 2020	Mål 2021
Punktlighet	Att våra kunder kommer fram i tid			
	Pågatågen	91%	92%	94%
	Oresundståg	86%	86%	91%
	Stadsbuss	84%	86%	91%
	Regionbuss	83%	86%	91%
	Serviceresor	93%	94%	95%
Den allmänna kollektivtrafikens energianvändning	Att vi uppfyller kraven för Bra miljö val	0,185 kWh/pkm	0,18 kWh/pkm	0,18 kWh/pkm

Ekonomi	Nyckeltal	Utfall 2019	Mål 2020	Mål 2021
Ekonomi i balans	Att vi hushåller med våra resurser	I balans	I balans	I balans

Figur 1 – Bild över Skånetrafikens måltal