

Förstärkningstrafik i Norrtälje **Slutrapport**

Sammanfattning

Syftet med uppdraget är att säkerställa kvaliteten på Busslinks rapportering och fakturering av utförd förstärkningstrafik i Norrtälje.

Revisionen har omfattat april månad 2009 med noggrann analys av perioden 1-10 april för linje 676.

Med det underlag som är framtaget anser jag mig ha ett gott underlag för mina slutsatser och rekommendationer.

- Resgrupperna är väl dokumenterade och beslut om extravagnar är dokumenterade och tagna på ett ansvarsfullt sätt.
- Det har inte förekommit någon systematisk felrapportering eller felfaktureringen under revisionsperioden.
- Det finns felaktigheter i rapportering och fakturering och de omfattar såväl under- som överfakturering.
- Utredningen kan inte fullt ut svara på i vilken utsträckning extravagnar sätts ut utan ett tillräckligt resandeunderlag. Dokumentationen är allt för knapphändig men omständigheter som redovisas i denna rapport visar att en del beslut om extratrafik är dåligt underbyggda.
- Rutinerna för beslut, dokumentation och uppföljning av extratrafik kan bli bättre.
- 2009-03-21 utfördes en körning med 5 passagerare från administrationen i Norrtälje till och från en fest i Hägersten. Den kördes som ett abonnemang men fakturerades SL som extravagnar på linje 676. Som en följd av ändrad avgångstid blev sammanlagt tre avgångar fakturerade.

De tre händelser som beskrivs i ett brev från 2009-05-19 har inte gått att belägga, främst genom att de inte är preciserade i tid. De har troligen inträffat före 2008-10-30. Från flera personer är det bekräftat att rykten om dessa händelser (liksom den i följande stycke) har cirkulerat bland förarna.

Den händelse som beskrivs i ett brev 2009-09-01 har gått bekräfta.

Rekommendationerna till åtgärder gäller främst att förbättra rutinerna kring beslut, dokumentation och uppföljning av extratrafik.

Uppdrag

Syftet med uppdraget är att säkerställa kvaliteten på Busslinks rapportering och fakturering av utförd förstärkningstrafik i Norrtälje.

Bakgrund: Uppgifter har inkommit om att förare har registrerats för förstärkningsuppdrag som inte utförts. Norrtälje har, genom trafikens utformning och stora/varierande resandeströmmar, en stor mängd förstärkningstrafik.

Omfattning: Revisionen avser trafikområde Norrtälje

- Kontroll av kvaliteten på rapportering och fakturering av utförd förstärkningstrafik.
- Genomgång av rutinerna för att avgöra behovet av, beordra, utföra, rapportera, följa upp och fakturera förstärkningsinsatser.
- Slutsatser och eventuella förslag till åtgärder.
- Uppdraget har utökats med att undersöka de särskilda händelser som utpekats av en förare.

Genomförande

Genomförandet har bestått av genomgång av källmaterial av olika slag med syfte att följa dokumentationen av förstärkningsuppdrag genom hela kedjan från beställning till fakturering. Viktiga källor har varit Busslinks och SLs IT-system (Utbudsrapporering, HASTUS och BussPC) men även lokala dokument och rapporter.

Genomgången har gällt perioden 1-10 april 2009 för linje 676 med viss utblick mot hela april månad och all SL-trafik i Norrtälje.

Analysen av dokumentationen har kompletterats med intervjuer av ett antal personer inom administrationen inom främst område Roslagen, men även RTL (Radiotrafik-ledningen). Några förare har också intervjuats.

Som underlag finns också två brev från en förare. Det senare brevet (2009-01-01) har dels föranlett en utvidgning med en händelse 2009-03-21 och dels flera intervjuer och kontroller.

Källorna

UR (Utbudsrapport) är ett system som används för att registrera och redovisa avvikelser från beställd trafik. Bildar bl.a. underlag för fakturor genom att bl.a. extratrafik (och inställd trafik).

HASTUS är ett system för planering och genomförande av trafiken. Här registreras vilken förare och vilket fordon som kör varje tur. Tillsättning av extratrafik ska registreras. Slutresultatet är i första hand underlag för löner men också produktionsstatistik.

BussPC är SLs system för att stödja realtidsinformation och för uppföljning. Här finns detaljerade uppgifter om hållplatsuppehåll och ibland även antal passagerare (ATR). Används för uppföljning av trafiken och är även kopplat till biljettsystemet SL Access. Registrering sker när föraren har loggat in på ett omlopp (kan även vara en oplanerad förstärkning).

Resgruppsanmälningar. Anmälan om resgrupp dokumenteras på papper, oftast med ett fax eller ett e-brev från resgruppledare (t.ex. lärare).

Resgruppsregister. I Norrtälje ställer man upp alla inkomna resgruppsanmälningar i ett Excelregister och dokumenterar beslut om extratrafik. Normalt registreras också en referens till HASTUS när en extratur är planerad.

Färdskrivare. Bussarna är försedda med färdskrivare, där det går att avläsa om fordonet var i trafik, vem som körde och med vilken hastighet det framförts. Det finns två skilda system, ett analogt och ett digitalt. I det *analoga* systemet har varje förare färdskrivarblad som ska sättas in i bussen vid körning. Föraren ska själv behålla bladen under en tid för att styrka arbetstiderna vid en kontroll. Var tredje månad ska bladen lämnas in och förvaras sedan per förare hos Busslink. I det *digitala* systemet har varje förare ett smart card med sina uppgifter och företaget samlar upp motsvarande data direkt från fordonet. Busslink har f.n. inte utrustning för att tolka data från digitala färdskrivare men förvarar data så att det är tillgängligt för myndigheter.

Färdskrivare är obligatoriska utom vid lokaltrafik. Då gränsen går vid 50 km linjelängd omfattas Norrtälje av kravet. De flesta fordonen i Norrtälje har analoga färdskrivare.

Eftersom färdskrivarens huvuduppgift är att registrera arbets- och vilotider är övrig information inte så detaljerad. Det gäller särskilt analoga färdskrivare som ritar ett varv på färdskrivarbladet varje dygn. Det är ändå användbart som referens- och kontrollmaterial.

Norrtälje har en stor volym av extratrafik

Enbart för april månad 2009 tog området emot 169 resgruppsanmälningar om mellan 9 och 167 personer. Av dessa avsåg 63 anmälningar linje 676 (direktbuss Norrtälje Stockholm). För dessa grupper planerades 57 extrabussar och 51 fakturerades.

Dessutom fakturerades 118 extrabussar på linje 676 pga. resandeefterfrågan utefter linjen. Utöver detta kördes ett antal extrabussar som ingår i det förplanerade trafikuppdraget (4 st. en vanlig vardag).

Intäkterna för extratrafik var under samma månad ■■■ tkr varav ■■■ tkr avsåg linje 676 (före indexuppräknings).

Extratrafikens inverkan alltså på områdets ekonomi. Genom att priset är kilometerbaserat och linje 676 har en extremt hög medelhastighet (67 km/h) har i synnerhet denna extratrafik en stor betydelse för resultatet.

Rutinerna

Resgrupperna är väldokumenterade

Resgruppsanmälningarna görs direkt till trafikområdet i Norrtälje via fax, e-post eller telefon. Varje anmälan dokumenteras och sparas.

Resgrupperna förs sedan upp i ett register med dokumenterade beslut om att sätta ut extrabussar eller att erbjuda plats i ordinarie vagn. Besluten tas med ledning av resgruppens storlek och kännedom om normalt resande på respektive avgång med målet att alla resande ska beredas plats; på motorvägslinjer försöker man också att erbjuda sittplats.

I de fall en extrabuss är planerad förs denna in i HASTUS för att bli utförd.

Hanteringen av resgrupper är mycket noggrant dokumenterad. Resgruppsregistret stämmer mycket väl överens med mottagna och dokumenterade anmälningar. Det har kommit fram att ”interna” resgrupper (en större grupp anställda vid trafikområdet eller verkstaden) kan köras utan att finnas med i resgruppsregistret, dock finns ingen sådan noterad under revisionsperioden.

Under april månad finns 169 resgrupper registrerade, några omfattar byten så totala antalet restillfällen var 193. Vid 12 tillfällen kunde resgrupper kombineras med varandra och 30 erbjöds plats i ordinarie buss. 157 extravagnar planerades.

Det förekommer anvisning till ordinariebuss för resgrupper upp till 30 personer, i ett par fall ända till 40 (linje 650) och ett fall 60 (linje 620). Extrabussar har satts ut för resgrupper ner till 15 personer, men därunder har alltid ordinariebuss använts.

För linje 676 var antalet resgrupper 63 varav 5 kunde kombineras och 5 erbjöds plats i ordinarie vagn. 57 extravagnar planerades och 51 är registrerade som utförda och fakturerade.

Revisorns slutsats är att resgrupperna är väl dokumenterade och att trafikområdet har tagit rimlig hänsyn till såväl resande som utnyttjande av extravagnar vid planering och genomförande av extratrafik för resgrupper. Se även slutsatserna beträffande den detaljstuderade perioden 1-10 april.

Det finns flera rutiner för extra förstärkningstrafik

Antalet resande varierar kraftigt på många linjer i Norrtäljeområdet. Det gäller inte minst linje 676. Området har därför flera rutiner för att sätta in extratrafik.

Förberedd extratrafik kan vara planerad av området i sådana relationer där man på förhand vet att det är många resande och därmed stor risk för att extratrafik behövs. Förare och buss finns då tillgängliga och sätts in utan särskilda beslut.

Det finns också förfogandevagnar i samband med trafiktoppar, t.ex. storhelger. Dessa kan sättas in efter beslut av trafikledare på plats eller genom RTL.

Vid vissa tillfällen, då förare ska köra tomt mellan Stockholm och Norrtälje, kan föraren ha i uppgift att bevaka en viss avgång. Om det behövs förstärkning kontaktar föraren RTL som beslutar om förstärkningsinsats.

Även vid andra tillfällen uppmanas förare att erbjuda extratrafik vid behov.

Det är en strävan från både trafikområdet och från RTL att ge förarna ett stort ansvar för genomförandet av trafiken. Det innebär att förare av förfogandevagnar kan ha befogenhet att själva besluta om att gå i trafik som extravagn. Det sker vid tider då Tekniska Högskolan respektive Norrtälje Busstation inte är bemannade av trafikledare. Föraren rapporterar då till RTL som bekräftar och dokumenterar beslutet.

Från både trafikområdet och RTL för man fram att förarna gärna kontaktar den lokala driften i Norrtälje i stället för RTL. Det innebär att dokumentationen inte blir samlad.

Revisorns slutsats är att det finns fungerande rutiner för att sätta ut extratrafik. Då det finns flera vägar att ta beslut och att dokumentera dessa finns en risk för mindre överlagda beslut och att man inte utnyttjar den överblick som finns hos framförallt RTL. Det leder också till att kvalitén på dokumentation och rapporter blir sämre. Se även slutsatserna beträffande den detaljstuderade perioden 1-10 april.

Bussförare premieras med biobiljetter

Sedan år 2004 premieras förare med biobiljetter när de tar initiativ till och utför uppdrag utanför den ordinarie tjänsten. Det infördes för att göra personalen mer intresserade att ta tillvara resenärernas intressen särskilt i samband med behov av förstärkningstrafik.

När syftet var uppnått upptäcktes systemets nackdelar. Det fanns förare med en tjänstgöring som ofta gav möjlighet till biopremier och en risk att extravagnar blev körda med allt för litet resande.

Premiering med biobiljetter används för flera ändamål, t.ex. efter beröm från kunder. Premiering för utförd extratrafik finns formellt kvar, men är, enligt områdeschefen, under avveckling och används idag restriktivt efter prövning av enhetschef. Trafikområdet för ingen förteckning över utdelade biobiljetter men har uppfattningen att det numera är vid få tillfällen. Enligt bokföringen köper trafikområde

Norrtälje 800-1000 biobiljetter per år till ett värde av omkring 70 kSEK och det har varit samma nivå de sista fyra åren. En del av dessa biobiljetter kan ha använts på annat sätt än utdelning till förare.

Revisorns uppfattning är att premier kan vara ett verksamt sätt att förändra attityden till förändringar eller för att premiera för särskilt förtjänstfulla insatser men att det också finns risker med en allt för generös utdelning. Hur systemet används idag är svårt att bedöma då dokumentation saknas.

Förvaring och utdelning av värdehandlingar kräver en god ordning och en ordnad redovisning. Biobiljetter är också förmånsskattepliktiga, åtminstone om det för en person kommer över ett värde av 400 kr/år (inkl. t.ex. julklapp) och det kräver också en förteckning över till vem de har delats ut.

BussPC har ett stort bortfall

BussPC är i första hand till för att samla in realtids-information för trafikantinformation och trafikledning. Det är också en användbar källa för uppföljning trafikplanering. Under revisionsuppdraget har BussPCs data (MobileStatistics) varit en viktig källa för kontroll av utförd trafik.

Bortfallet i BussPC är stort. Vid den undersökta perioden var det omkring 8% av den ordinarie trafiken. Bortfallet var större för extratrafik och störst för extratrafik för resgrupper.

Bortfallet har olika orsaker. Särskilt beträffande resgrupper är det vanligt att inte skylta med linjenummer. Det uppges bero av att man inte vill vilseleda resenärer efter vägen men det är naturligtvis också bekvämt att köra en fullsatt buss direkt till destinationen.

En orsak som upprepas är också att det inte finns något bra sätt att informera om att det finns en efterföljande buss, t.ex. med texten ”Fullsatt”, därför undviker många förare skyltning med linjenummer på fullsatta bussar.

Det förekommer också handhavandefel, t.ex. fel omloppsnummer och liknande. Det finns i materialet ett exempel där en extravagn på linje 676 haft fel linjenummer då den kom från linje 637.

En del av bortfallet kan också bero av tekniska orsaker. Det indikeras av att några bussindivider inte är registrerade i BussPC under en längre tid, ibland flera veckor. Av sannolikt tekniska skäl finns också enstaka noteringar vid platser där fordonet rimligen inte kan ha varit vid tidpunkten, men dessa är få och lätta att bortse ifrån.

Områdesledningen uppger att de har uppmanat förarna att skylta på rätt sätt, dvs. alltid med rätt linjenummer, men säger samtidigt att det är svårt att motivera en del av förarkåren. Vid samtal med några av förarna är man inte helt införstådd med behovet av inloggning i BussPC och korrekt skyltning. Förutsättningarna för detta förändras genom införandet av det nya biljettsystemet.

Revisorns slutsats är att BussPC kan vara en bra källa för avstämning och för att avgöra kvaliteten i annan rapportering men att bortfallet gör materialet opålitligt även för systemets huvudsyfte. Körningar som är registrerade i BussPC uppfattas dock som ett bevis för att körningen utförts enligt registreringen, ibland med passagerarantal från ATR.

Revision av perioden 1-10 april

I syfte att avgöra kvaliteten på rapportering och fakturering av utförd trafik har all extratrafik på linje 676 under perioden kartlagts genom att jämföra olika system.

- Resgruppsregister
- Dagrappporter från RTL
- HASTUS
- Utbudsrapportering/fakturering
- BussPC
- Färdskrivare (i några fall)

Kartläggningen omfattar extrafrik som inte är definierade i trafikbeställningen. Beställda extraturer har undersöks för att dessa ska kunna tas bort genom hela kedjan av system.

Perioden har valts för att ligga före den tidpunkt då anklagelser om felaktigheter i förstärkningstrafiken blev kända. De tio dagarna täcker delar av två kalenderveckor och avslutas med långfredagen. Det är en omfattande extratrafik i samband med fritidsresor i Roslagen, i synnerhet torsdagen 9 april.

Materialet omfattar 83 extraturer utöver förbeställda turer.

- 25 pga. resgrupper
- 58 pga. resefterfrågan

De olika källorna skiljer sig åt och det finns bortfall i alla systemen. Bäst stämmer resgrupperna, men det sker förändringar under genomförandet som inte alltid blir riktigt dokumenterade.

I materialet finns en extratur fakturerats men som inte har utförts. Det är

- 2009-04-01 17:10 från Norrtälje: Det finns två redovisade extrabussar på denna avgång. Den ena finns registrerad av RTL och är dokumenterad genom alla system inklusive BussPC (24 passagerare), den andra finns enbart i UR. Troligen en dubbelregistrering beroende av att olika rapporter har lämnat olika avgångstider för samma körning.

Det finns också en tur som fakturerats men där dokumentationen av att den är körd är motsägelsefull.

- 2009-04-03 från Tekniska Högskolan 17:12: Det finns två extravagnar, men den ena är noterad som inställd i HASTUS. Den andra är registrerad i HASTUS, UR och BussPC. Körningen är noterad i UR som en resgrupp, men ska enligt området vara resefterfrågan. Den inställda vagnen har enligt området ersatts av yttre trafikledare men inte rapporterats och det saknas dokumentation av att den körts.

Det finns 3 turer som har utförts utan att faktureras

- 2009-04-03 från Tekniska Högskolan 17:15: Finns registrerad i BussPC och i RTLs dagrapport. Trolig orsak är misstag vid utbudsrapporteringen.
- 2009-04-08 från Gustavslund 14:36 till Tekniska Högskolan. Finns registrerad i BussPC och i RTLs dagrapport. Trolig orsak är misstag vid utbudsrapporteringen.
- 2009-04-09 från Norrtälje 12:30: Enligt BussPC har turen körts från Norrtälje till Gillinge (sista påstigningshallplats). Bussen har kört förstärkning från Norrtälje men var troligen utan resenärer vid Gillinge varvid turen avbröts och föraren fortsatte till Tekniska Högskolan. Resandet har missbedömts men uppdraget är utfört.

Det finns 4 extraturer som inte har fakturerats, men i dessa fall är det inte dokumenterat att de har körts på ett sätt som skulle ha fakturerats.

- 2009-04-02 från Norrtälje 15:15: Finns registrerad i BussPC (33 passagerare), däremot finns inte ordinarieturen registrerad i BussPC. Körningen är inte heller dokumenterad i Busslinks system och det är därför oklart om det rör sig om en dubbling.
- 2009-04-02 från Tekniska Högskolan 16:20: Finns registrerad i BussPC, även ordinarieturen är registrerad. 38 passagerare medföljde extrabussen. Ordinarieturen 16:15 omdisponerades till en annan linje och ordinarieturen 16:20 flyttades till 16:15 (men var registrerad i BussPC med för tidig avgång). Enligt anteckningar i HASTUS sattes en förfogandevagn från Råsta in på 16:20-avgången (dock utan registrering i vare sig HASTUS eller BussPC, föraren fick dock 1 timme övertidsersättning). Extravagnen 16:20 har körts och behovet av förstärkning styrks av att en av bussarna rapporterade fullsatt vid Danderyds sjukhus 16:35.
- 2009-04-09 från Tekniska Högskolan 12:50: Finns registrerad i HASTUS men är inte utbudsrapporterad och ej registrerad i BussPC och det är därför inte dokumenterat att den körts. Enligt trafikområdet har den körts men har blivit missad i rapporteringen.
- 2009-04-09 från Tekniska Högskolan 13:35: Tre extrabussar var planerade och utsatta för en resgrupp om 167 personer men endast två av dem är registrerade i UR och fakturerade. Ingen av dem finns registrerade i BussPC. Alla tre extravagnarana har körts enligt trafikområdet men av misstag har endast två blivit rapporterade. Det är inte dokumenterat att den tredje körts.

Vid 4 tillfällen har ordinarieturen felaktigt blivit registrerade som extrabussar i BussPC. Vid inget av dessa tillfällen har körningarna fakturerats som extrabussar.

- 2009-04-05 från Norrtälje 17:00:
- 2009-04-05 från Tekniska Högskolan 18:20:
- 2009-04-09 från Tekniska Högskolan 9:05: Extrabussen körde i stället för ordinarieturen, som hade vagnfel.
- 2009-04-10 från Norrtälje 13:15:

För följande extraturer är faktureringen riktig men det finns avvikande dokumentation:

- 2009-04-03 från Norrtälje 07:55:
Förstärkningsvagnen har haft i uppgift att köra en resgrupp om 30 personer från Norrtälje-Tekniska Högskolan. Den är i BussPC registrerad för att ha gått i trafik endast från Gillingebanan. Slutsatsen är att resgruppen är medtagen från Norrtälje men att bussen skyltats ”Abonnerad”. Vid Gillinge (08:27) skyltades bussen med linjenummer och ytterligare passagerare togs ombord. Faktureringen är i så fall riktig men uppdraget inte korrekt utfört
- 2009-04-08 från Danderyds sjukhus 19:23. Är registrerad i BussPC från Tekniska Högskolan 19:16 till Universitetet. Bussen kommer från Cityterminalen (Kapellskär) och det är vanligt att de vid behov förstärker utan att passera Tekniska Högskolan. Denna extrabuss är dokumenterad hos RTL (från Danderyds sjukhus 19:23). Registreringen i BussPC är troligen felaktig, bussen har gått i trafik tidigast från Universitetet. Oklart varför den inte finns i BussPC *efter* Universitetet.
- 2009-04-09 från Norrtälje 14:51 samt från Norrtälje 15:15: Den första är registrerad i BussPC medan den andra är registrerad i HASTUS och i UR. Däremot stämmer inte noteringarna om vilken buss som kördes som förstärkning 15:15 då den samtidigt hade ett annat uppdrag enligt BussPC (Färdskrivarbladet för denna buss har förkommit). Slutsatsen är att registreringen i BussPC är riktig och att det har blivit en förväxling i rapporteringen. Faktureringen är riktig men avgångstiden ska vara 14:51 i stället för 15:15.
- 2009-04-10 från Tekniska högskolan 10:10: Turen finns dokumenterad i HASTUS och UR, men i BussPC är den registrerad som ordinarietur. Det finns två bussar på samma omlopp, varför den ena är en dubblering. Slutsatsen är hanteringsfel i BussPC och faktureringen är rätt.

Det finns, förutom de två liknande fallen ovan, ytterligare ett fall där en utsatt extravagn har ställts in:

- 2009-04-09 från Tekniska Högskolan 11:23:
Orsaken är inte dokumenterad. Ytterligare en extrabuss var utsatt vid samma tid och kördes enligt dokumentation i HASTUS och UR. Körningen är inte fakturerad.

Under den kontrollerade perioden saknas ett stort antal extrabussar i MobileStatistics (se även avsnittet om BussPC):

- 21 pga. resgrupper (av 25)
- 18 pga. resefterfrågan (av 58)

Några av de bussindivider som saknas i BussPC har ingen registrering alls de angivna dagarna. Vid denna tid finns flera bussar vars registreringar uteblivit under en längre tid.

Samtliga extraturer som saknas i BussPC har kontrollerats om de har registrerats för något annat uppdrag under samma tid och, där det är möjligt, kontroll av att körsträckor och tidsnoteringar gör det möjligt att uppdragen verkligen har utförts. Endast ett fall visar misstämme och det ingår i de specificerade avvikelserna ovan.

Som en extra kontroll har färdskrivarblad efterfrågats i 5 fall med ofullständig dokumentation. I två fall styrker färdskrivarnoteringarna de utförda uppdragen, i ett fall har färdskrivarbladet förkommit och i två ytterligare fall har bussen varit utrustad med digital färdskrivare (som inte kan läsas av av Busslink). Det förkomna bladet är kommenterat ovan och har ingen påverkan på faktureringen.

Revisorns slutsatser är att materialet inte visar på några systematiska överdebiteringar under den undersökta tiden. Det styrks av att de avvikelser som finns har tillkommit på olika sätt och att de fakturerade körningarna i övrigt har ett dokumenterat underlag, i många fall finns också resgruppsanmälningar eller beslut dokumenterade i RTLs dagrapporter. Trafikområdet har också i flera fall låtit bli att rapportera extra-körningar där bussar har satts ut enligt förväntade behov som sedan inte infriats.

Materialet visar på att rutinerna för att fånga upp avvikelser inte fungerar tillfredställande. Det gäller indragna extraturer men framförallt oplanerad extratrafik där lediga resurser har satts in antingen genom förarens initiativ eller via RTL.

Av materialet går det inte att utläsa hur väl motiverade de olika extraturerna har varit. Resgrupperna är väl dokumenterade men för övriga förstärkningar är det sällan som beslutsunderlaget är redovisat direkt eller indirekt. Under perioden förekom åtminstone en stor trafikdag (Skärtorsdagen 2009-04-09) med omfattande fritidsresor till Roslagen. Det framgår tydligt av de körda

extraturerna, även om behovet av varje enskild tur inte är dokumenterat. I de fall det finns dokumentation finns genom trafikräkningar eller noteringar om fullsatta bussar (från RTL) är extraturerna motiverade, men det är för få fall för att ge mer än en indikation.

Redovisning av händelser som undersöks i revisionen

I detta kapitel redovisas dels händelser som utpekats skriftligt av en före detta förare och dels andra händelser som kommit fram under revisionen.

Utpekade händelser från en förare

En förare (här kallad förare A) har i ett brev pekat på tre tillfällen då han blivit inblandad i misstänkta oegentligheter:

- Ett fall där han blivit uppsatt på en körning samtidigt som han hade passning (reserv) i garaget
- Ett fall där han blev beordrad att inte köra tom hem eller att meddela att han kört förstärkning även om det inte utförts
- Ett fall där han blivit uppsatt på förstärkning utan att ha kört den.

Anklagelserna är allvarliga men de är inte preciserade i tid.

Brevet är skrivet 2009-05-19 och därefter har förare A av sagt sig all kontakt med Busslink. Han har nytt telefonnummer som inte lämnas ut av Telia och han har därför per brev uppmanats att hjälpa till med utredningen och åtminstone precisera de tre fallen i tid och om det var han själv som utsatts för dem.

Brevet, som samtidigt är en begäran om omedelbar uppsägning, ger intryck av att händelserna inträffat omedelbart innan. Förare A är inte registrerad för någon extratur på linje 676 under perioden 2009-04-01 – 2009-05-19.

Någon komplettering har inte kommit till Busslink, däremot har något som liknar en precisering kommit via SL (daterat 2009-09-01). Här tar han upp en annan händelse som är preciserad och som han känner till ”enligt uppgift”. Även andra uppgifter i detta brev refererar till ytterligare personer som är eller har varit anställda vid trafikområdet. De är kontaktade och ingår i redovisningen nedan.

Områdeschefen uppger att förare A, tillsammans med förare C, har tagit upp samma eller identiska händelser, som de tre först nämnda, vid ett möte 2008-10-30. Förarna ombads att precisera händelserna i tid och vem som varit utsatt för dem. Han fick ingen sådan precisering.

Det har inte gått att belägga de tre först nämnda händelserna, som bör ha inträffat före 2008-10-30. Däremot finns liknande berättelser från andra förare och det finns också uppgifter om att liknande berättelser cirkulerar bland förarpersonalen. En förare (förare C) säger sig ha upplevt ett fall identiskt med den första punkten för omkring 2 år sedan och identiskt med den andra punkten för omkring 1 år sedan. Han har uppmanats att precisera tidpunkten för händelser som han har upplevt med hjälp av kalendrar/anteckningar.

I brev 2 behandlas en särskild händelse 2009-03-21 som behandlas under en separat punkt.

Revisorns uppfattning är att det inte kan uteslutas att händelser enligt de tre första punkterna har inträffat under den tid som nuvarande ersättningssystem har gällt (sedan 1994) men att de påstådda händelserna inte går att belägga eller bemöta med tillgänglig information. Under revisionsperioden finns ingenting som visar att systematiska felaktigheter har förekommit, däremot finns felaktiga rapportuppgifter som både innebär överfakturering och underfakturering.

Utpekade händelser från annan personal

En tjänsteman, tjänsteman A, berättar att det under april 2009 har förekommit att extravagnar har körts i lägen där det varit så få resande att det enligt dennes bedömning inte har behövts och att förarna har kunnat få biobiljetter för besväret. Däremot har det enligt tjänsteman A:s kännedom inte förekommit rapportering av körningar som inte har utförts. Tjänsteman A har ombetts att, om möjligt, precisera händelserna.

En förare, förare D, säger att han känner till händelser men vill inte underlätta utredningen genom att berätta om dessa för Busslink. Han känner till de båda brev som förare A har skrivit till Busslink respektive SL.

En annan förare, förare E, berättar om flera aktuella händelser som rör förstärkningsturer som körts den senaste tiden utan att det varit befogat med antalet resande. Han säger att det är vanligt att förare kör förstärkningsturer med få resande och får biobiljetter för besväret. Han berättar också om resgrupper som inte har kommit och har då själv vid några tillfällen på eget initiativ avbrutit eller avkortat körningen. Några av händelserna är någorlunda preciserade och har varit möjliga att kontrollera:

- 2009-08-29 hade han trafikreserv vid Tekniska Högskolan och fick först köra två turer som han ansåg befogade (Från Tekniska Högskolan 10:10 respektive från Norrtälje 11:52). I samband med att trafikreserven skulle sluta blev han beordrad att förstärka från Tekniska Högskolan 15:50, men vägrade då ordinariebussen var halvsatt och han ansåg att det inte behövdes. Extravagnen blev rapporterad av RTL, upptagen i utbudsrapporteringen och fakturerad till SL. Den är inte registrerad i HASTUS eller BussPC. **Trafikledaren vid RTL har inget direkt minne av händelsen men säger att det ibland är diskussion med förarna om extravagansbehovet, men att det då oftast är föraren som vill köra trots få resenärer. Områdeschefens uppfattning är att föraren är trafikledningens ögon på plats och att förarens bedömning ska väga tungt vid beslut om extratrafik. Vid utbudsrapporteringen har trafikområdet utgått från RTLs rapport.**
- 2009-09-10 körde han en extrabuss på linje 676 från Norrtälje 10:20 i tron att det var ordinariebussen. Någon förstärkning behövdes inte enligt hans bedömning, men ordinarieföraren sade att det var vanligt med förstärkning på just denna tur. **Denna extrabuss är beställd av SL, ingår i grundbeställningen och ska köras varje måndag-fredag.**

Förare E har också lämnat uppgifter om ett par liknande fall där extrabussar körts utan tillräckligt resande, men de har inte gått att identifiera med hjälp av redovisade och fakturerade extraturer. De påvisade fallen från förare E handlar alla om extrabussar som enligt hans uppfattning inte var motiverade, inget fall handlar om extraturer som har redovisats utan att ha körts (även om fallet 2009-08-29 ser ut att vara ett sådant). Förare E har lovat att lämna mer detaljer, men sådana har ännu inte kommit in.

Andra tips som kontrollerats i samband med revisionen är:

- 2003-05-16 hade tjänstemannaklubben en vårfest i Stockholm omkring 20:00-24:00. Deltagarna från Norrtälje anlände med buss. **Utbudsrapporteringen är kontrollerad och det finns ingen rapporterad extratrafik som motsvarar denna körning. Slutsatsen är att det är korrekt hanterat visavi SL.**
- 2009-05-29 hade verkstaden i Norrtälje en kick-off i Stockholm och beställde en ”förlängd resgrupp” från Norrtäljegaraget 12:30 med hämtning från Slottet 24:00. Trafikområdet uppger att resan genomförts som ”charter” (internabonnemang). Det finns inga motsvarande extraturer rapporterade. **Slutsatsen är att det är korrekt hanterat visavi SL.**

Revisorns slutsats är att uppgifter om att extrakörningar har körts utan att vara motiverade förekommer från flera personer och det även är rykten bland förarpersonalen. Det är ofta kopplat till premiering genom biobiljetter och från flera håll uppger man att det finns ett tryck att sätta in extravagagnar i tveksamma situationer. Tillsammans med att beslutsunderlaget är dåligt dokumenterat och att besluten om extravagagnar inte följs upp (behandlas på annan plats) innebär det en stor risk för dåligt underbyggda beslut.

Det är tydligt att ryktena förstärkts genom att det förekommer extrakörningar med få resande och genom att förarna inte fullt ut känner till avtalsförhållandena mellan Busslink och SL.

Extratrafik 2009-03-21

En tidigare anställd förare (förare A) har anmält att ”enligt uppgift” har en extratur som kördes 2009-03-21 inte utförts korrekt. Den skulle ha framförts med några personer från Norrtäljegaraget som passagerare och till en plats i södra Stockholm.

Den aktuella turen har kontrollerats i tillgängliga register och det har gått att bekräfta att den utpekade föraren (förare B) har kört en extratur på linje 676 med den angivna bussen i ungefär det angivna tidsläget. Turen finns endast registrerad i HASTUS och i UR men saknas i BussPC (”176 missing days” i Mobile Statistics). Resgruppen finns inte i resgruppsregistret och det finns ingen resgruppsanmälan. Färdskrivarbladet har, enligt föraren, förkommit.

Efter intervjuer med flertalet inblandade är händelseförloppet klarlagt:

En buss med förare B som förare kördes från Norrtäljegaraget omkring 15:30 med 4 tjänstemän som passagerare. En femte plockades upp under resan som gick som ett abonnemang till en fest i Hägersten. Gruppen hämtades sedan av samma förare strax efter 22:00; tre av deltagarna klev av i Stockholm City och två följde med till Norrtälje. Mellan de två körningarna körde föraren en extratur från Cityterminalen till Kapellskär.

Dessa två körningar har bokförts i HASTUS som extraturer på linje 676 av en av deltagarna på resan. Som en följd av något som liknar ett administrativt misstag (liknande dem som inträffat under revisionsperioden) har totalt tre extraturer bokförts i UR och fakturerats SL. Grunden var att avresan 15:30 varit planerad till 15:45, som ställdes in och flyttades. Den inställda turen låg kvar i HASTUS men var noterad som ”Inställd” (helt riktigt). Den som utförde rapporteringen i UR var inte med på resan och säger att han rapporterat med ledning av uppgifterna i HASTUS.

Revisorns uppfattning är att körningen och faktureringen är helt utredd. Det finns uppgifter om försök att dölja det riktiga händelseförloppet för revisionen, bl.a. gav föraren först en falsk beskrivning av händelseförloppet.

Trafikområdesledningens reaktion på anklagelserna.

Från trafikområdesledningen och vid den lokala driften känner man väl till de berättelser som cirkulerar bland förarpersonalen

Det är vanligt att förare reagerar starkt på att behöva köra extraturer som är uppenbart onödiga och det bygger under uppfattningen om att Busslink sätter ut och tar betalt för onödig trafik. Det rör sig då om beställda extraturer för t.ex. skolor där man med lokalkännedom vet att det inte kommer några resande.

Man framhåller också att förarna inte alltid har den överblick som RTL och driftledningen har. En beordrad extratur från t.ex. Danderyds sjukhus kanske inte fyller en buss men kan ändå rädda resenärer från att vänta till nästa buss alternativt ståplats till Norrtälje om man har kännedom om att den efterföljande ordinariebussen har fullsatt.

I övrigt tar områdes- och driftledningen starkt avstånd ifrån att extraturer skulle sättas ut enbart i vinstsyfte eller att turer i samma syfte skulle bokföras utan att köras. Man understryker att man försöker att se till resenärernas intresse av en bra resa och undviker ståplatser på motorvägen men att bedömningen självklart kan bli felaktig i båda riktningar.

Någon systematisk uppföljning görs inte av extraturer i meningen att avgöra om extravagnsinsatser varit befogade eller inte.

Revisorns slutsats är att områdesledningen inte stödjer ett oetiskt agerande men att nuvarande utformning kan leda till för stor hänsyn till det ekonomiska resultatet. Mot det står att ingen person i den lokala arbets- eller driftledningen har någon personlig vinning av eventuella oegentligheter utan tvärtom skulle ta stora personliga risker genom oegentligheter.

Det är också uppenbart att kontroll och uppföljning inte är tillräckligt utvecklat.

Den omfattande extratrafiken och de omständigheter som är redovisade riskerar att leda till befogade eller obefogade rykten liknande dem som cirkulerar bland personalen i Norrtälje.

Det saknas en bra uppföljning av träffsäkerheten i utsättningen av extravagnar utöver den regelbundna uppföljning som utförs mellan SL och Busslink. Trafikanträkningarna (ATR) är för grovmaskiga för att erbjuda något stöd.

Rekommendationer

Revisorns uppfattning är att hanteringen av extratrafik i Norrtälje behöver förbättras på flera sätt, men att också personalens (inklusive förarnas) kunskap om, och förståelse för, trafikavtalet behöver förbättras.

Vare sig de rykten som finns, om framförallt extrabussar som körs i onödan, grundas på fakta eller på missförstånd så skapar de sämre arbetsförutsättningar i trafikområdet.

De föreslagna förbättringarna syftar i första hand till en säkrare dokumentation av den trafik som utförs, inklusive de beslut som tas om extrainsatser. Bättre uppföljning bidrar också till bättre underbyggda beslut och högre kvalitet i genomförandet av trafiken.

Åtgärderna bör också dämpa ryktesspridningen om onödiga insatser. Trafikområdet kan också behöva beskriva trafikuppdraget samt regelverk och rutiner på ett sätt så att alla inom området förstår och bidrar inte bara till ett korrekt utfört uppdrag utan också till en systematisk verksamhetsutveckling.

Följande punkter är endast förslag för att visa revisorns uppfattning om vilka förbättringar som behövs. Förslagen behöver bearbetas ytterligare och arbetet kan leda fram till andra och bättre åtgärder.

Förbättrade rutiner

Rutinerna kring utsättning av oplanerade extravagnar behöver förbättras.

- Färre beslutsvägar och en enhetlig dokumentation av all extratrafik utöver beställda extraturer och resgrupper (där det redan finns en dokumentation). Ett sätt är att all extrautsättning och alla ändringar av resgruppsvagnar dokumenteras i RTLs dagrapport. Om den kan kombineras med resgruppsutsättningen (som redan idag skickas till RTL) blir dokumentationen samlad på ett ställe. *(Trafikavdelningen/RTL/Ny drift)*
- UR är nödvändigt för rapportering och fakturering och är ett system som är föråldrat och behöver förnyas. Tills vidare innebär det dubbelregistrering men överväg att registrera all information endast en gång och att hålla all rapportering samlad *(Trafikavdelningen/Uppdraget för incidentrapportering)*
- Dokumentation av underlaget för beslut om extra-insats. Det behövs ingen omfattande beskrivning men en notering av om det varit fullsatt, om föraren begärt hjälp eller om extravagnsföraren bedömt ett behov ger ett bättre underlag för redovisning och uppföljning *(Trafikavdelningen/RTL)*.

Använd BussPC

Jag har övervägt om ett körordersystem skulle vara lämpligt att införa, dvs. att föraren alltid ska ha en skriftlig körorder så snart körningen ligger utanför ordinarie tjänster. Jag har kommit fram till att ett sådant system visserligen skulle förbättra dokumentationen men att priset är en ökad administration. Det blir en ökad kontroll men leder inte direkt mot en högre kvalitet i rapporteringen. Det skulle inte heller ha förhindrat den allvarligaste av de undersökta händelserna (2009-03-21). Däremot utesluter jag inte att en tillfällig körorderhantering, där föraren signerar utförd körning och noterar antal resande, skulle vara en väg att återskapa ett förtroende och göra det tydligt för alla inblandade (arbetsledning och förare) vad som gäller.

Huvudsyftet för BussPC är realtidsinformation men systemet finns och ger en god möjlighet till uppföljning och avstämning förutsatt att det används och fungerar. Genom möjlighet till avstämning mot BussPC har Busslink möjlighet att verifiera tveksamma insatser eller otydliga rapporter innan de faktureras. Jag förordar därför att BussPC används regelmässigt och att Norrtälje får tillgång till MobileStatistics.

- Identifiera och åtgärda eventuella tekniska fel och brister (*Busslink Kontrakt och Försäljning tillsammans med SL, eventuellt även Teknik*).
- Se till att förarna loggar in på rätt sätt (*Område Roslagen*).
- Inför en ”plikt” för förarna att göra en felanmälan (lämpligen via RTL) om det inte går att registrera rätt linje och omlopp vid körning. (*Område Roslagen/RTL*)

Följ upp extrainsatserna

Ett system kan bara bli bättre genom att det följs upp och genom ett systematiskt förbättringsarbete. Det som är svårt med extratrafiken är att avgöra hur stort det verkliga resandet är. Det som är lättast att följa är när resenärer behöver lämnas och det alltså saknas extrabussar medan beslut om för stora resursinsatser inte ger sig till känna. Betrakta varje utsättning av en extrabuss som ett beslut som i princip ska följas upp i syfte att fatta bättre beslut nästa gång.

Det är knappast möjligt, med nuvarande teknik, att verkligen värdera utfallet av varje utsättning, men sök en metod som kan användas återkommande för att antingen stickprovsmässigt eller som kampanjer ta reda på det verkliga antalet resande och använda det till att ge drift- och trafikledare bättre beslutsunderlag.

Ett sätt kan vara att trafikledarna då och då ropar upp ordinarie och förstärkningsbuss och noterar antalet resande. Ett annat kan vara att använda ATR-bussarna (de är troligen för få) på ett sådant sätt att det går att fånga det totala antalet resande på en avgång. (*Trafikavdelningen/Ny drift*)

Försök att engagera all personal, även förarna, i uppföljningen och stimulera till att delta i förbättringsarbetet. Ge också en återkoppling om villkoren i uppdraget för att öka förståelsen för uppdragets utformning och villkor. (*Område Roslagen*)

Övriga förslag

Under revisionen har det kommit upp ytterligare förbättringsmöjligheter som inte direkt har bäring på revisionen men som ändå berör revisionens huvudpunkter.

Genom att underlätta anpassningen av beställda extraturer till det verkliga resandet får alla parter ett större förtroende för att den trafik som körs är välmotiverade och det går också att minska resursförbrukning på marginalen. Det gäller främst möjligheten att dra in t.ex. onödig skoltrafik utan en ekonomisk upppoffring. Det finns säkert redan möjligheter till detta men genom att komma överens om en smidig lösning behöver inte förarna uppfatta onödig extratrafik som ett problem (*Kontrakt och Försäljning*).

Se över skyltningen av extravagnar. Det finns idag olika hinder när det gäller skyltningen. Det finns lagregler som hindrar rullande eller blinkande text under körning och det finns självklart ett behov av tydlig information till resenärerna. Med en tydlig signal om att en ytterligare buss med plats strax anländer är det lättare att motivera förarna till korrekt skyltning och resenärerna får en korrekt information. (*Trafikavdelningen samt Kontrakt och Försäljning*)

Förvara värdehandlingar (biobiljetter) på ett skyddat sätt och upprätta en förteckning (gärna kvittenslista) över till vem de delas ut (och varför). Kvarvarande biobiljetter bör också inventeras och stämmas av mot in- och utleverans t.ex. en gång per år. (*Område Roslagen*).

Ompröva systemet för utdelning av biobiljetter, omfattningen och eventuella skattekonsekvenser. (*Trafikavdelningen och HR*).

Uppföljning av revisionen

Revisionen bör följas upp under första halvåret 2010.

Synpunkter från områdeschefen

Områdeschefen för Roslagen har beretts tillfälle att lämna synpunkter på rapporten men har inte haft något att tillägga.

Gert Gotin