

VERKLIGHETEN PÅ SPÅRET

Rapport om villkoren för anställda
och resenärer i Stockholms tunnelbana

Av **Johan Rydstedt**

Rapporten "VERKLIGHETEN PÅ SPÅRET"
utgiven av Arbetarrörelsens Tankesmedja i januari 2012
Författare: Johan Rydstedt
Tryckning: LO-tryckeriet Stockholm 2012

VERKLIGHETEN PÅ SPÅRET

Rapport om villkoren för anställda och resenärer i Stockholms tunnelbana

| | |
|---|------|
| 1. INLEDNING: Rapport från Stockholms t-bana | s.5 |
| Intervjuer som metod | s.5 |
| Rapportens upplägg | s.6 |
| 2. BAKGRUND: SL Tunnelbanan – från egen regi till beställare | s.7 |
| SL90 – nya styrsystem och ägandeformer i kollektivtrafiken | s.7 |
| 2000-talet – privatisering till varje pris? | s.8 |
| MTR tar över t-banan och SLs roll renodlas | s.9 |
| 3. ARBETSVILLKOREN: Tunnelbanan som arbetsplats | s.11 |
| "Entreprenören skall erbjuda goda arbetsförhållanden" | s.11 |
| Olika försök att minimera bemanningen | s.12 |
| Krav på ökad flexibilitet | s.14 |
| Innovativ lönedumpning | s.15 |
| Förändrade arbetstider | s.17 |
| Tidspress och mindre inflytande | s.18 |
| För många aktörer skapar arbetsmiljöproblem | s.20 |
| Riskfyllda och trånga arbetsmiljöer | s.22 |
| Vad händer med meddelarskyddet? | s.24 |
| Misstro och oro hos personalen | s.25 |
| Viktigt att tillvarata personalens kunskaper | s.27 |
| Sociala kostnader av slimmade organisationer | s.28 |
| 4. RESENÄRERNA: Hur påverkas resenärerna? | s.30 |
| Inställda avgångar och längre väntetider | s.30 |
| Säkerheten och trängseln | s.31 |
| Behov av samordnad information | s.33 |
| Illusionen om en ren tunnelbana | s.34 |
| Slöseri med skattemedel? | s.35 |
| 5. SLUTDISKUSSION: Mot en tunnelbana i samhällets intresse | s.38 |
| Pressad personal ger sämre verksamheter | s.38 |
| Tre centrala frågor | s.39 |
| 1) Vad ska upphandlas? | s.39 |
| 2) Hur ska upphandlingarna göras? | s.41 |
| 3) Hur ska entreprenörerna kontrolleras? | s.42 |
| Fackliga strategier för en bättre tunnelbana | s.43 |
| Tunnelbanan – en medborgerlig angelägenhet | s.45 |
| NOTER | s.46 |

Förord

Kollektivtrafiken har ryckt fram som en allt mer central fråga, både i kommunalpolitiken och i rikspolitiken. Och spårbunden trafik – järnväg, tunnelbana, spårvagn, pendeltåg – tillmäts allt större vikt i debatten. Det har, givetvis, att göra med klimatfrågorna och nödvändigheten att minska utsläppen från trafiken. Men det finns andra aspekter också: väl utbyggda kollektivtrafiksystem är en förutsättning för fungerande regionala arbetsmarknader, som i sin tur har betydelse för sysselsättningsnivån. Och i storstäderna driver själva framkomlighetsproblemen på för utbyggd kollektivtrafik. Även traditionellt bilvänliga partier, som Stockholmsmoderaterna, inser att det inte går att ha hur mycket bilar som helst på stadsgatorna, som ju inte blir bredare bara för att invånarna (och bilarna) blir fler.

Spårbunden trafik handlar om sammansatta system, där teknik och mänskliga arbetsinsatser av mycket varierat slag måste samverka för att trafiken ska fungera säkert, smidigt och effektivt. Det innebär i sin tur att arbetsorganisation och arbetsvillkor har stor betydelse, inte bara för de anställda utan lika mycket för resenärerna. Den rapport som Arbetarrörelsen Tankesmedja här lägger fram är en specialstudie av arbetsvillkor och arbetsvillkor inom tunnelbanan i Stockholm, med den koppling de frågorna har till hur den viktiga delen av kollektivtrafiken över huvud taget fungerar. Rapporten ger flera exempel på hur arbetsmiljöproblem i praktiken också kan bli problem för effektivitet och säkerhet i själva trafiken.

Rapporten tar också upp frågor som har anknytning till den pågående diskussionen om upphandlingssystemet, vilka problem som uppstår och vad som måste uppmärksammas av dem som står för själva upphandlingarna. Till de frågorna hör mycket tydligt frågorna kring arbetsorganisation och arbetsmiljö.

Stockholm i januari 2012

Anne-Marie Lindgren

Utredningschef, Arbetarrörelsens Tankesmedja

1. INLEDNING: Rapport från Stockholms t-bana

Stockholms tunnelbana är i ropet. I takt med att Stockholm växer ökar dess betydelse för varje år, och antalet resor med tunnelbanan är i dag rekordstort.

Om Stockholmsregionen ska kunna klara en allt större befolkning krävs det kraftfulla satsningar på en miljömässigt hållbar och kapacitetsstark kollektivtrafik. Flera röster – såväl forskare som en politisk opinion från vänster till mitten – menar att en utbyggnad och modernisering av tunnelbanan är brådskande.

Men en aspekt som märkligt nog ofta förbises när behovet av kollektivtrafik och infrastrukturens satsningar diskuteras, är arbetstagarnas roll och betydelse. För att Stockholms tunnelbana ska kunna gå runt behövs det personal som kan göra ett bra jobb. I dag finns det närmare 3 000 LO-arbetare som på olika sätt bidrar till att hålla igång Stockholms tunnelbanesystem: spärrexpeditörer, lokalvårdare, kundservicevärdar, tågförare, biljettkontrollanter, banarbetare, vagnstädare, reparatörer, rangerare, vagnarbetare, administrativ personal, med flera.

I spåren av en ökad belastning på tunnelbanan, ett allt mer fragmenterat system och privata vinstintressens intåg i kollektivtrafiken har arbetsvillkoren försämrats för flera av dessa grupper. Detta är i sig ett tillräckligt argument för att lyfta arbetstagarnas perspektiv. Men det finns också samband mellan personalens villkor och verksamhetens kvalitet – alltså vad resenärer och skattebetalare får ut av tunnelbanan.

Den här rapporten visar att om Stockholms tunnelbana ska kunna möta de krav som den ställs inför, så räcker det inte att tala om behovet av utbyggnad och modernisering. Det behövs ett helhetstänkande kring kollektivtrafikens framtid där personalens villkor och betydelse tydligt framhålls. På det sättet kan tunnelbanan bli bättre, både som arbetsplats och som kollektivt färdmedel.

Intervjuer som metod

Rapporten bygger huvudsakligen på intervjuer med anställda och fackligt förtroendevalda i Stockholms tunnelbana. Totalt har ett 20-tal intervjuer gjorts utifrån ambitionen att intervjua samtliga LO-yrkesgrupper i tunnelbanan. Vid urvalet av intervjupersoner har också viss spridning i fråga om kön, ålder och etnicitet eftersträvat.

Intervjupersonernas namn återges inte i rapporten, vilket är ett medvetet val från rapportförfattarens sida. Bakgrunden är att flera av de intervjuade har bett om att få vara anonyma av rädsla för att deras arbetsgivare ska försöka spåra uppgiftslämnare. Anonymiteten har bidragit till att intervjuerna har blivit mer öppenhjärtiga.

Intervjuerna har gjorts i form av ett fritt samtal, men där vissa områden alltid behandlats. Dessa områden har varit beskrivning av arbetsuppgifter och arbetsförhållanden, för- och nackdelar med SLs utveckling och entreprenadsystemet samt tankar om vad som behöver göras för att tydliggöra personalens betydelse för tunnelbanans kvalitet och framtid.

Nästan samtliga intervjuer har spelats in, vilket betyder att de citat som finns i rapporten i hög grad återger vad som faktiskt sades vid intervjutillfället. I några fall har språkkorrigeringar gjorts, men aldrig på ett sätt som förvränger innehållet.

Syftet med rapporten är inte att ge en heltäckande eller objektiv bild av förhållandena i tunnelbanan. Även om kontakter har tagits utanför arbetstagarsidan i syfte att bredda bilden, är det i första hand de anställdas perspektiv och uppfattningar som står i fokus här.

Dessa perspektiv och uppfattningar kan vara byggda på mer eller mindre fullständig information eller vara tillspetsade för att framhäva vissa värderingar. Detta innebär dock inte att intervjuernas värde som informationskälla ska förminska. Intervjuerna ger en direktkontakt med tunnelbanearbeters vardag som sannolikt är svår, om inte omöjlig, att förmedla med andra metoder. Det finns i dag mycket litet statistik och utredningsmaterial att tillgå kring Stockholms tunnelbana som arbetsplats.

Det ska också framhållas att det inte ligger i rapportförfattarens intresse att peka ut enskilda företag som ”dåliga” eller ”bra” arbetsgivare. Ambitionen är att identifiera återkommande perspektiv, uppfattningar och exempel som kan ha bäring för en diskussion om hur en bättre tunnelbana uppnås. Som påpekas i rapporten är det de politiska beslutsfattarna som bär det yttersta ansvaret för att åstadkomma förändring, inte enskilda entreprenörer.

Flera av de frågor som tas upp har även relevans utanför Stockholms tunnelbana. Den problematik som beskrivs i tunnelbanan kan ofta relateras till vad som händer i dagens arbetsliv i stort, samt till konsekvenserna av 1990-talets avregleringar och privatiseringar.

Utöver intervjuerna bygger rapportens framställning på diverse skriftligt material, såsom politiska styrdokument, revisionsrapporter, fackligt material, tidningsartiklar och forskning.

Rapportens upplägg

Rapporten är indelad i fem delar. I nästa del ges en bakgrundsbild av hur Stockholms tunnelbana drivs i dag. I fokus står SLs utveckling, från att en gång ha haft all kollektivtrafik i egen regi till att bli en renodlad beställarorganisation. I den tredje delen, rapportens huvuddel, behandlas tunnelbanan som arbetsplats. Med avstamp i intervjumaterialet diskuteras hur arbetsförhållandena ser ut och har förändrats för dem som arbetar i Stockholm tunnelbana. Därefter, i del fyra, skiftas perspektivet till resenärernas. Flera exempel visar att det ofta finns ett samband mellan hur tunnelbanan styrs, personalens arbetsvillkor och vad resenärerna får ut. I den sista delen summeras några centrala iakttagelser som förtjänar uppmärksamhet i den fortsatta diskussionen om Stockholms tunnelbana och kollektivtrafik.

2. BAKGRUND: SL tunnelbanan – från egen regi till beställare

Stockholms tunnelbana drivs i dag enligt modellen beställare/utförare. Det betyder att det landstingsägda bolaget AB Storstockholms Lokaltrafik (SL) äger infrastrukturen och beställer trafiken, medan det Hong Kong-baserade företaget MTR Stockholm AB ska svara för drift, planering och underhåll.

Rollfördelningen sjösattes den 2 november 2009 när MTR tog över tunnelbaneverksamheten efter en gigantisk trafikupphandling. En tydlig skillnad mot SLs tidigare tunnelbaneavtal är att entreprenören ska ha ett ”helhetsansvar” för driften av tunnelbanan.

Upphandlingen av Stockholms tunnelbana 2007-2009 rönt stor uppmärksamhet i media och framhölls av flera som ovanligt lyckad, om än något utdragen och kostsam. MTR utlovade ”en tunnelbana i världsklass” och SL fick pris för årets upphandling vid tidningen Upphandling 24s årliga gala i Stockholms stadshus.

Det omfattande uppdraget beräknas vara värt 35 miljarder kronor och gäller i åtta år med möjlighet till förlängning i ytterligare sex år – alltså till 2023 om SL är nöjt med MTRs utförande. I uppdragsavtalet mellan SL och MTR betonas affärens avgörande betydelse för Stockholmsregionens kollektivtrafik:

”Eftersom tunnelbanesystemet är grundstommen i den kollektiva trafiken i Stockholm är Uppdraget och Entreprenörens förmåga att utföra detta av mycket stor betydelse för SLs vision och övergripande mål.”¹

Varför har man då valt att utöka det privata inslaget i Stockholms tunnelbana? För att svara på den frågan är det nödvändigt att blicka bakåt i SLs historia och placera Stockholms tunnelbana i ett politiskt sammanhang. 2009 års upphandling är nämligen bara ytterligare en pusselbit i en utveckling som inleddes i slutet av 1980-talet. En utveckling vars motiv kan diskuteras.

SL90 – nya styrsystem och ägandeformer i kollektivtrafiken

År 1990 inledde SL en omfattande omorganisation vid namn SL90.² Verksamheten delades upp i en beställarorganisation med ett antal helägda dotterbolag som skulle sköta driften av trafiken. Företag som SL Buss och SL Tunnelbanan såg dagens ljus. Kort därpå började man successivt att utsätta de egna driftbolagen för anbuds-konkurrens genom att låta privata företag vara med och tävla genom upphandling. De första upphandlingarna ägde rum 1992 och resulterade bland annat i att SL Buss förlorade trafikuppdraget på fyra av sju konkurrensutsatta områden.

Att konkurrensutsätta tunnelbanan var emellertid inte lika självklart som busstrafiken. Tunnelbanan uppfattades som en del av SLs ”själ” och det fanns få privata företag som kunde konkurrera om den relativt komplexa tunnelbanetrafiken. Tunnelbanesystemets tydliga struktur med en blå, en grön och en röd linje med separata spår och trafikledningscentraler gjorde det dock möjligt att upphandla en linje i taget.

Ett centralt argument för genomförandet av SL90 var kraftigt stigande kostnader under 1980-talet. 1989 uppgick den skattefinansierade delen av SLs verksamhet till 70 procent, vilket var den högsta andelen sedan SLs bildande 1967.

Men beslutet att marknadsutsätta trafikverksamheten kan ses i ett bredare perspektiv än så.

En viktig omständighet var 1988 års bolagisering av SJ, vars resultat bar tydliga likheter med hur SL kort därpå kom att omorganiseras. En ny myndighet, Banverket, fick ansvaret för infrastrukturen, medan SJ skulle driva trafiken. Därtill skärptes de affärsmässiga kraven på verksamheterna.

En annan händelse var förändrade regler för linjetrafik. Fram till den 1 juli 1989 behövde trafikhuvudmännen ett särskilt tillstånd för att bedriva sådan trafik. En omreglering möjliggjorde konkurrensutsättning genom upphandling och har haft stor betydelse för framför allt den regionala busslinjemarknadens utveckling.

Kollektivtrafiken var inte heller ensam om att genomgå förändringar mot ökad marknadsutsättning under 90-talet. Förutom spår- och busstrafiken togs stora kliv mot avregleringar av bland annat tele-, el-, post-, inrikesflyg- och taximarknaderna.

Den officiellt uttalade drivkraften bakom denna liberalisering var ofta, precis som i SLs fall, mål om effektivitetsvinster och kostnadsreduceringar – drivkrafter som blev allt viktigare i takt med att 90-talets ekonomiska kris fick fäste.

Man ska dock inte underskatta betydelsen av en allmänt ökad tilltro på marknadslösningar bland styrande politiker och makthavare. En ideologisk förskjutning som medförde att avregleringarnas positiva effekter ibland togs för givna utan att motiven bakom besluten behövde preciseras och effekterna utredas.

I utredningen *Liberalisering, regler och marknader* (SOU 2005:4) konstateras att 90-talets liberaliseringsprocess i Sverige skedde successivt och ofta planlöst:

*”Liberaliseringsprocessen har präglats av s.k. muddling through, dvs. steg-för-steglösningar. Det finns ingen enskild utredning, inget programdokument, ingen proposition eller något riksdagsbeslut till vilket liberaliseringen av marknaderna kan härledas.”*³

SL fortsatte under hela 90-talet att renodla sin roll som beställare av trafiktjänster. Skepsisen inför att konkurrensutsätta tunnelbanetrafiken visade sig dock vara berättigad. 1996 hade samtliga tre tunnelbanelinjer inklusive depåer upphandlats, men varje gång med SL Tunnelbanan som segrare. Det egna driftbolaget tycktes klara sig väl i konkurrensen såväl ekonomiskt som kvalitetsmässigt. Ändå skulle SLs roll som trafikoperatör i Stockholms tunnelbana snart vara historia.

2000-talet – privatisering till varje pris?

Den 4 maj 1999 valde SLs styrelse att överlåta trafikuppdraget inom tunnelbanan till det fransköpta bolaget Connex AB (CGEA Transport AB). Överlåtandet skedde utan en regelrätt upphandling och innebar även att aktiemajoriteten i SL Tunnelbanan såldes. Connex köpte 60 procent av aktierna i SL Tunnelbanan under 1999 och resterande innehav under 2002.

Ett motiv bakom försäljningen uppgavs vara att politikerna i SLs styrelse var ense om att SL Tunnelbanan inte hade klarat av sina uppgifter. Under 1998-99 drabbades resenärerna av ett flertal stopp, rälsbrott och signalproblem i tunnelbanetrafiken.⁴

Andra källor menar att problembilden var överdriven och att det framför allt var ideologiska drivkrafter hos den moderatledda SL-styrelsen som ledde fram till beslutet.

Det sätt på vilket privatiseringen genomfördes tyder på att försäljningen inte var brett förankrad. Den 30 mars 2000 polisanmäldes den dåvarande ordföranden i SLs styrelse, trafiklandstingsrådet Elwe Nilsson (M), av Trafikantföreningen i Stockholms län. Föreningen hade uppmärksammats på att ledamoten Jan Strömdahl (V) och suppleanten Gertrud Brorson (MP) informerats om den förestående Connex-affären först en timme före styrelsemötet. Anmälan ledde till att Nilsson dömdes till böter i både tingsrätt och hovrätt för brott mot aktiebolagslagen. Enligt lagen ska samtliga styrelseledamöter ha tid att sätta sig in underlaget.⁵

Parallellt med att Connex tog över tunnelbanedriften pågick en upphandling av pendeltågen i Stockholms län. Pendeltågen hade körts av SJ, men landstingspolitikernas övertygelse om att konkurrensutsättning skulle leda till avsevärt bättre kvalitet till lägre pris fick dem att lägga ut verksamheten på entreprenad. Den vinnande anbudsgivaren, Citypendeln, lovade att köra pendeln med 123 förare mot SJs 214. Men succén uteblev: Citypendelns övertagande vid årsskiftet 2000 inleddes med att trafiken stod still i flera dagar på grund av personalbrist. År 2005 sade SL upp avtalet med Citypendeln.⁶

För Connex i tunnelbanan gick det något bättre. 2004 förlängdes avtalen utan upphandling i ytterligare fem år.

Ansvarsförhållandena mellan tunnelbaneoperatören och SL såg dock något annorlunda ut än under tiden med SL Tunnelbanan. Connex ville inte inkludera depåerna i avtalet med SL, vilket resulterade i att ett nytt underhållsbolag, Tågia, bildades 2000 med ansvar för de fyra depåerna i Vällingby, Rissne, Nyboda och Högdalen samt huvudverkstaden i Hammarby. Tågia samägdes av SL, Connex och vagnverkaren Bombardier.

Connex gjorde fler försök att renodla sitt trafikuppdrag. Bland annat lades all städning ut på underentreprenader. År 2006 bytte Connex namn till Veolia.

MTR tar över t-banan och SLs roll renodlas

Under det första halvåret 2007 inleddes arbetet med den största, och mest seriösa, upphandlingen av tunnelbaneverksamheten i SLs historia. Efter bakslaget med Citypendeln och ett visst missnöje med den dåvarande tunnelbaneentreprenören Veolia, försökte SLs styrelse och affärsenhet prova nya vägar.

En skillnad var att fackets önskemål om ett mer enhetligt tunnelbanesystem hörsamades. I stället för att låta driften, underhållet och lokalvården skötas av olika bolag skulle allt hädanefter ligga under en och samma entreprenör och ett avtal. Därtill anammade SL att kontraktperioden skulle vara lång och att all personal skulle få följa med över med minst bibehållna villkor.⁷

Efter sex seriösa anbud stod till slut MTR som vinnare. Deras anbud var i jämförelse med det som kom tvåa 273 miljoner kronor dyrare per år, alltså cirka 2 200 miljoner kronor för en åttaårsperiod och drygt 3 800 miljoner kronor dyrare totalt om kontraktet förlängs. Motivet var att MTR på flera punkter bedömdes kunna erbjuda en bättre kvalitet än konkurrenterna.

En annan iakttagelse är att MTR visserligen tog över de verksamheter som tidigare skötes av Veolia och Tågia, men att ett särskilt dotterbolag bildades för att sköta underhållet, Tunnelbanan Teknik (TBT). Detta bolag ägs till 50 procent av det norska bolaget Mantena AS.

SL har under de två senaste decennierna gått från att vara en trafikoperatör med i det närmaste total monopolställning inom Stockholms län, till att bli en beställarorganisation som upphandlar såväl trafik som andra tjänster. Det betyder att även flera verksamheter som angränsar till tunnelbanan successivt har outsourcats till olika bolag.

Till exempel har underhållet av infrastrukturen konkurrensutsatts. I juli 2003 såldes 60 procent av dotterbolaget Svensk Banproduktion AB till det holländska järnvägs-teknikföretaget Strukton Railinfra. Även Infranord AB, tidigare Banverket produktion, har hand om visst spårunderhållsarbete i tunnelbanan.

Andra verksamheter som har lagts ut är bland annat underhållet av spårbundna maskiner som sedan 2009 utförs av EuroMaint Rail AB, biljettkontrollen som numera sköts av Securitas AB, kundtjänsten som drivs av företaget GoExcellent AB och underhållet av hissar och trappor som i dag ligger på Kone AB.

Tanken är att SL ska fortsätta lägga ut fler av koncernens verksamheter i privat drift och ytterligare renodla sin beställarroll. En omfattande omorganisation håller på att slutföras med målet att SL ”ska bli en tydligare och effektivare beställare och strateg med hög kompetens”.⁸

Figur 1. SLs upphandlingar av tunnelbanan 1993-2009

| Trafik/linje* | År | Antal bud | Vinnare | Trafikstart |
|--------------------------------|------|-----------|---|---------------|
| Tunnelbana 3, inkl. depå | 1993 | 3 | SL Tunnelbanan AB | 1994 augusti |
| Tunnelbana 2, inkl. depå | 1994 | 2 | SL Tunnelbanan AB | 1995 augusti |
| Tunnelbana 1, inkl. depå | 1995 | 1 | SL Tunnelbanan AB | 1996 augusti |
| Tunnelbana 1, 2, 3 | 1999 | 1 | CGEA Transport AB (Connex AB/Veolia AB) | 1999 juli |
| Tunnelbana 1, 2, 3 + underhåll | 2007 | 6 | MTR Stockholm AB/ Tunnelbanan Teknik AB (TBT) | 2009 november |

* Tunnelbana 1 = Hägsätra/Farsta Strand/Skarpnäck – Hässelby Strand (gröna linjen)
Tunnelbana 2 = Norsborg/Fruängen – Mörby/Ropsten (röda linjen)
Tunnelbana 3 = Kungsträdgården – Hjulsta/Akalla (blå linjen)

3. ARBETSVILLKOREN: Tunnelbanan som arbetsplats

Tunnelbanan är på flera sätt en speciell arbetsplats. Den är ett maskineri som ska hållas igång dygnet runt, som ställer höga krav på säkerhet och där varje del måste fungera så att inte nästa del sinkas och förseningar uppstår.

För att Stockholms tunnelbana ska kunna gå runt behövs det personal som kan göra ett bra jobb. I dag finns det närmare 3 000 LO-arbetare som på olika sätt bidrar till att hålla igång Stockholms tunnelbanesystem: spärrexpeditörer, lokalvårdare, kundservicevärdar, tågförare, biljettkontrollanter, banarbetare, vagnstädare, reparatörer, rangerare, vagnarbetare, administrativ personal, med flera.

Intervjuer med olika yrkesgrupper och fackliga företrädare pekar på att det finns starka skäl att fundera över vilka arbetsplatser som personalen i Stockholms tunnelbana erbjuds i dag, och om man i tillräcklig utsträckning tar tillvara deras kunskaper och erfarenheter.

”Entreprenören skall erbjuda goda arbetsförhållanden”

Under den senaste upphandlingsprocessen av Stockholms tunnelbana 2007-2009 fick personalens arbetsförhållanden en större betydelse än vid någon av SLs tidigare upphandlingar. Från fackligt håll var man överraskade, men positiva till vad man upplevde som ett ökat intresse för fackets synpunkter från såväl SLs styrelse som från de olika anbudsgivarna.

Tidigare entreprenadövergångar hade inneburit försämrade villkor för arbetstagar- na. Den största förändringen skedde 2001 när avtalen försämrades, framför allt vad gäller pensionsvillkoren och antalet semesterdagar. Enligt tidigare avtal fick man 31 dagars semester när man fyllde 40 år och 32 dagar när man fyllde 50. Sedan 2001 har nyanställda endast rätt till 25 semesterdagar.

Under upphandlingen 2007-2009 gav fackets delaktighet resultat. I slutet av upphandlingsprocessen uppstod till och med något av en huggsexa mellan anbudsgivarna kring vem som kunde lova mest, där arbetsförhållandena utgjorde en viktig del. MTR drog det längsta strået. I uppdragsavtalet mellan SL och MTR Stockholm finns god arbetsmiljö med som ett så kallat generellt krav. Bland annat kan man läsa att ”Entreprenören skall erbjuda goda arbetsförhållanden och skall systematiskt arbeta med förbättringar av arbetsmiljön”.⁹

Men i dag finns det flera frågetecken kring i vilken utsträckning entreprenören följer överenskommelsen.

Hösten 2010 anlät MTR institutet Great Place to Work för att göra en undersökning om hur personalen uppfattar företaget som arbetsgivare. MTRs mål var att hamna högt på institutets lista över Sveriges bästa arbetsplatser, men resultatet visade tvärtom ett utbrett missnöje bland personalen.¹⁰

Störst var missnöjet med ledningens agerande i fråga om trovärdighet och respekt gentemot personalen. Endast 26 procent av de anställda tyckte att företagsledningen agerade på ett trovärdigt sätt och blott 23 procent instämde i påståenden om att led-

ningen visar respekt för dem som arbetar i företaget. Mot bakgrund av de löften som MTR gav under upphandlingsprocessen var responsen till påståendet om att ”Ledningen håller vad den lovar” särskilt iögonfallande: Bara 16 procent av de anställda tyckte att ledningen hade hållit vad den lovat.¹¹

En rapport från SEKO, *När säkerheten kommer i andra hand*, från december 2010 ger en liknande bild. Rapporten bygger på 402 telefonintervjuer med SEKO-medlemmar arbetande i tunnelbanan och visar att besvikelsen med MTR är stor. Nära hälften av de intervjuade uppger att arbetsmiljön har varit sämre det senaste året jämfört med tidigare år.¹²

Nu bör resultatet av dessa undersökningar tolkas med viss försiktighet. Entreprenören var vid undersökningstillfällena relativt ny i Stockholms tunnelbana och ska måhända inte dömas alltför hårt.

Samtidigt sätter undersökningarna fingret på en känsla som flera yrkesgrupper i tunnelbanan, nästan oavsett arbetsgivare, vittnar om i de intervjuer som Arbetarrörelsens tankesmedja har gjort. Känslan är att entreprenörernas löften inte hålls utan att företagets drivkrafter, alldeles oavsett ursprungliga utfästelser och intentioner, i slutänden handlar om att försöka pressa kostnaderna. En kostnadspress som ofta drabbar personalen.

Olika försök att minimera bemanningen

Det finns olika sätt för ett företag att försöka pressa personalkostnaderna. I MTRs fall ges flera exempel på hur företaget har försökt att reducera, eller åtminstone hålla tillbaka, antalet anställda.

Våren 2010 ville MTR införa så kallade delade turer bland tågförarna. Det kan innebära att man börjar klockan 7 och slutar klockan 20 med ett längre obetalt uppehåll i mitten av dagen. Arbetsgivarens tanke är att koncentrera bemanningen till rusningstiden på morgon och kväll, men slippa kostnaderna för personalen däremellan. En idé som måhända rimmar väl med arbetsgivarens intresse – upp emot 50 heltidstjänster beräknades kunna sparas in i MTRs fall – men som tar liten hänsyn till dem som ska utföra arbetet. När arbetsdagen styckas upp suddas gränsen mellan arbete och fritid ut, och det blir svårare att få arbetstiden att stämma överens med affärers och barnomsorgens öppettider.

SEKO-klubbarna lyckades stoppa införandet av delade turer, men det kan inte uteslutas att liknande försök kommer att göras igen. En tågförare blickar tillbaka på de senaste 20 åren och konstaterar att arbetsgivarna har haft en strävan att dela upp arbetsdagen och förlänga omloppstiden:

”Det började på 90-talet och när Connex kom för vi ännu mer utför. Som förare skulle man sitta ännu mer på tåg. Du fick kanske 3,5 timmes rast mitt i, obetald. Alltså, man kunde lägga på 3,5 timmes obetald rast mitt i en tjänst och det ökar ju omloppet. Du var kanske borta på jobbet i 13 timmar, men egentligen så jobbade du 8 timmar effektiv tid. Sen fick vi bort de delade tjänsterna 2002, men MTR försöker ju. De fick med sig både ST och Saco-T7 på att återinföra delade tjänster förra året, men vi lyckades stå emot.”

Mer generellt menar flera av intervjupersonerna att MTR inte tillsätter tillräckligt med personal i tunnelbaneverksamheten. Flera intervjuade tar upp bemanningen på de tre trafikledningscentralerna som exempel. Trafikledningscentralerna är de

enheter som styr och bevakar trafiken på respektive tunnelbanelinje. Trafikledarna kommunicerar med förarna, styr växlarna och förfogar över radiobilar som ska rycka ut vid brand eller olyckor.

Efter en brand i en tunnelbanevagn i Rinkeby våren 2005, där tolv personer fick föras till sjukhus, hamnade trafikledningen i fokus. Statens Haverikommission kritiserade underbemanningen i trafikledningscentralen, där en panikslagen trafikledare ensam hade fått ansvara för situationen.¹³ Följden blev att SL skärpte kraven på bemanning i trafikledningen. Varken Veolia eller MTR har dock gått i bräsch för att nödvändiga personalresurser uppfylls, menar flera intervjuade.¹⁴ En facklig representant uttrycker frustration över entreprenörernas förhållande:

”Det står i kontraktet att MTR ska ha dubbelbemanning, men det hade de inte under nästan ett års tid. Och vi visste ju om det och påtalade det till våra högsta chefer. Det fanns en massa mejlkonversation där flera hade påpekat att ’ska vi inte ha dubbelbemanning?’. Men ingen brydde sig. Och vi hade ingen på SL som vi kunde berätta det för. Till slut läckte någon det till media och MTR fick betala 2,7 miljoner i böter.”

Under årens lopp har de anställda ofta förbryllats av arbetsgivare som hävdar att det finns en övertalighet av personal i tunnelbanan. Paradoxala situationer har uppstått där arbetsgivaren å ena sidan påtalar övertalighet och vill göra sig av med anställda, å andra sidan får beordra övertid och ringa in folk för att kunna klara SLs beställningar.

Tågförarna har drabbats av denna motsägelsefullhet. Under våren 2011 stängdes en sträcka på gröna linjen, Gullmarsplan-Hagsätra, av för renovering. Inför avstängningen hävdade MTR att övertalighet skulle uppstå bland förarna och att uppsägningar kunde bli nödvändiga. Facket protesterade och menade att ett tillfälligt bemanningsöverskott gick att lösa med frivilliga åtgärder från de anställda och ansträngningar från företagets sida.

De fackliga protesterna gav resultat, vilket med facit i hand visade sig vara bra för såväl de anställda som för företaget. Problemet var nämligen inte att tågförarna var för många – snarare var de för få. På MTRs intranät skriver företaget i september 2011 om ett ”ansträngt personalläge bland förarna”. En förklaring som ges är att ”prognosen på förartillgången inte blivit helt korrekt”.

Men underbemanningen är ingen ny företeelse. En tågförare berättar att man under lång tid inte har utbildat tillräckligt med förare för att ha reserver. I stället bygger man verksamheten på att människor kan ställa upp på sin fritid:

”När vi sitter och kör, det här händer dagligdags, så ropar dom på radion ’Det finns jobb, det finns jobb. Ni måste hjälpa till! Har ni fri dag imorgon, så finns dessa tjänster, ni kan välja och vraka!’. Sådana saker händer aldrig på SL-tiden.”

En annan grupp i tunnelbanan som tampas med underbemanning är lokalvårdarna. Sedan MTRs övertagande har dessa skurits ner från 200 personer till knappt 170. Utvecklingen har inte bara varit negativ eftersom flera av dem har fått nya arbeten som spårrexpeditörer och kundservicevärdar – yrkesskiften som tidigare har varit näst intill omöjliga att göra för lokalvårdare. Samtidigt har arbetssituationen hårdnat för de lokalvårdare som finns kvar. En 50-årig man

”Under årens lopp har de anställda ofta förbryllats av arbetsgivare som hävdar att det finns en övertalighet av personal i tunnelbanan. Paradoxala situationer har uppstått där arbetsgivaren å ena sidan påtalar övertalighet och vill göra sig av med anställda, å andra sidan får beordra övertid och ringa in folk för att kunna klara SLs beställningar.”

som har städad tunnelbanans stationer i nästan 20 år försöker förstå hur företagsledningen resonerar:

”Om man tar bort så många så betyder det antingen att de som är kvar får jobba mer eller att det städas mindre. Konstigare än så är det ju inte när det handlar om städning.”

Krav på ökad flexibilitet

MTR har motiverat neddragningen av personal inom lokalvården med att ett nytt städssystem, INSTA 800, har införts i avtal med SL. I det tidigare systemet ansvarade en lokalvårdare för ett område på två, max tre, tunnelbanestationer. Den nya modellen innebär att en grupp på 4-5 lokalvårdare ska städa ett område på upp emot 20 stationer. Modellen med gruppstädning har delvis redan införts och ska på sikt, om arbetsgivaren får styra, bli norm i hela tunnelbanan. Facket är kritiskt, men har lite att sätta emot eftersom arbetsgivaren har rätten att leda och fördela arbetet.

När arbetsområdena förstoras blir tillvaron ofta oviss och slitsam för den som ska utföra arbetet. Med kort varsel kan en lokalvårdare få börja sin arbetsdag i en ände av tunnelbanesystemet och sluta i en annan, varpå hemresan kan bli oväntat lång. Förändringarna innebär också att lokalvårdarens enskilda ansvar blir otydligare. I stället för att ha en tydligt avgränsad tjänst knuten till ett par stationer blir städaren en utbyttbar del av en större grupp:

”Förut hade du ansvar för ditt jobbområde. Om någon ville klaga kunde dom klaga på dig. Och det är ju enklare för företaget också – om det blir fel så vet dom vem som har gjort felet. Nu vill dom att vi ska städa i grupp i ett större område. Det betyder att man som lokalvårdare inte vet vilken station som man ska städa på eller vad man ska göra: städa, spola eller köra maskin... Man har ingen aning.”

Kraven på ökad flexibilitet har också fått andra konsekvenser. Under våren 2011 uppdagades det att MTR tog lokalvårdare från tunnelbanan för att använda dessa i externa uppdragsarbeten. En lokalvårdare berättar:

”Det har förekommit att några har fått städa i ett privat garage vid Fridhemsplan, där MTR hyr platser för sina bilar. Dom plockade två lokalvårdare från varje område som i tre dagar fick städa med högtryckstvätt. På det sättet kunde företaget tjäna extrapengar. Men dom täckte inte dom personer som dom tog bort i tunnelbanan. Om man är fyra personer och tar bort två så är det bara två personer kvar som ska städa ett stort område. Dom är jättevettiga och det är ett tufft jobb för dom.”

Att bemanningen anpassas efter arbetsgivarens kortsiktiga behov märks också i att lokalvårdarna blir ombedda att arbeta extra. Man har även noterat en ökning av andelen osäkra anställningar. Tidigare var det ovanligt med tidsbestämda anställningar bland lokalvårdarna, men i dag finns det en grupp på 10-15 personer som befinner sig i permanent otrygghet. För en lokalvårdare kan det vara svårt att hävda sig gentemot arbetsgivaren, speciellt om man som flera har utländsk bakgrund och begränsade kunskaper i det svenska språket:

”Vi har börjat få problem med osäkra anställningar. Det finns folk som jobbat sedan juni förra året. De började som sommarpersonal och fick sen frågan om de ville fortsätta. Då fick de två månader till, sen en månad till... Man förlänger kontraktet lite i taget. Det har nu pågått i nästan ett och ett halvt år. En person har haft åtta kontrakt.”

Flera intervjuade menar att MTR, medvetet eller omedvetet, har hamnat i en situation där man ständigt har ont om folk. För den som tvingas hanka sig fram på tillfälliga kontrakt blir vardagen tuff:

”Problemet är att dom inte meddelar dom i förväg att det är slut. Dom kan säga på fredag att du inte behöver komma på måndag. Sen har dom ont om folk, så då blir det ändå en månad till. Men folk blir oroliga och tänker ska jag anmäla mig som arbetslös på Arbetsförmedlingen eller inte. Man mår inte bra av det.”

Utvecklingen mot ökad flexibilitet och att göra personer utbytbara hittas även på TBT, underhållsbolaget i tunnelbanan med närmare 300 LO-arbetare. Två i personalen berättar att arbetsledningen steg för steg ändrar specifika yrkestitlar till det mer allmänt hållna begreppet ”medarbetare”. På det sättet uppges det bli enklare för arbetsgivaren att flytta runt personalen mellan olika arbetsuppgifter och underhållsdepåer:

”Du kan ha din fasta arbetsplats i Hammarbyverkstaden och vara verkstadsarbetare, vilket innefattar att göra en viss typ av arbetsuppgifter på den arbetsplatsen. Men nu är tanken att man när som helst ska kunna bli ivägskickad utan någon som helst ersättning till någon annan depå och att som ’medarbetare’ utföra helt andra arbetsuppgifter. Personalchefen går in och ändrar i alla dokument och skriver medarbetare i stället för arbetstagare för att slå sönder det som egentligen är kollektivavtalsreglerat.”

Innovativ lönedumpning

Flera entreprenörer i tunnelbanan försöker också sänka personalkostnaderna genom att hålla tillbaka de anställdas löner.

I januari 2010 tog Securitas över uppgiften att kontrollera biljetter i tunnelbanan från SL. På företagets hemsida kan man läsa att ”När du arbetar för att trygga våra kunder vill vi erbjuda DIG trygghet. Vi erbjuder alla våra medarbetare de konkurrenskraftiga löner, goda arbetsförhållanden och stabila anställningsvillkor som man kan förvänta sig från ett globalt storföretag. Vi lyssnar och vi tar medarbetarnas synpunkter på allvar”.¹⁵

Det finns anledning att ifrågasätta om entreprenören lever upp till sin framtoning. Intervjuer med biljettkontrollanter på Securitas pekar på försök från företagets sida att byta ut ”kostsam” och obekvämt personal mot billigare arbetskraft. En biljettkontrollant berättar att företaget kort efter övertagandet började hävda arbetsbrist och ville säga upp 25 personer. Efter att facket hade granskat skälen halverades antalet:

”Från början ville dom säga upp 25 stycken – men SEKO krävde att få det redovisat och då fick dom bara ner det till 12 – så det där med 25 var säkert bara det som dom behövde för att göra en viss vinst, men dom kunde inte motivera det.”

Biljettkontrollanterna ser ekonomiska drivkrafter hos företaget. Bland de kontrollanter som följde med från SL och som har arbetat i branschen sedan 1990-talet har flera kommit upp i en grundlön på 25 000 kronor. Ingångslönen för en nyanställd biljettkontrollant ligger på 17 000 kronor. När de uppsagdas företrädesrätt till anställning går ut, misstänker flera att företaget kommer att börja nyanställa:

”Har dom bara en massa nyanställda så kommer dom att ligga nästan 10 000 kronor mindre i lön mot vad vi har. Det kan dom spara per kontrollant. Men det är ju inte bara här. Vi märker på parkeringsvaktsidan att man anställer väldigt unga människor i dag. Och är dom under 26 så får man ju rabatt på arbetsgivaravgiften också.”

Strävan att hålla tillbaka löner märks även hos MTR. Under löneförhandlingarna våren 2010 var företaget bara villiga till löneökningar om tågförarna gick med på att införa delade turer. När det stod klart att det inte skulle bli några delade turer blev resultatet i princip det centrala avtalet rakt av. Tidigare har de lokala förhand-

lingarna oftast landat något över. MTR har inte heller utvecklat ett system för försäljningsprovision till de anställda, trots att det förordas i avtalet med SL.¹⁶

Återhållsamheten kan tyckas vara rimlig mot bakgrund av att MTR Stockholm gjorde en förlust på -27,5 miljoner kronor år 2010. Alla tog dock inte samma ansvar. Bolagets årsredovisning visar att MTRs dåvarande vd, Torborg Chetkovich, fick 562 000 kronor i bonus under det första halvåret 2010. Därefter bytte hon jobb. Under 2010 utbetalades totalt 2,2 miljoner kronor i lön till vd-posten.¹⁷

En grupp som har haft särskilt svårt att få upp sina löner är lokalvårdarna. Till omständigheterna hör att de är den enda SEKO-organiserade grupp på MTR som har individuell lönesättning. Tågförare, kundservicevärdar, spärrexpeditörer med flera har alla tarifflöner. Denna ordning är inte ny utan en kvarleva från SLs regi. Samtidigt är lokalvårdarna den grupp som har lägst grundlön. En lokalvårdare berättar om sina erfarenheter av individuell lönesättning:

”Vi vill att vi ska få samma som dom andra, men vi har fått nej. Vi kräver varje år att vi ska få tarifflöner, men MTR vill införa individuell lönesättning för alla. Och det betyder ju bara att om du är kompis med arbetsgivaren så får du mer. Är man kritisk och säger vad man tycker får man bara några hundra kronor. Jag har jobbat i lokalvården i 16 år och jag är en av dom som får minst. Jag har nu 19 200 kr. Det finns dom som bara har varit anställda i två år och tjänar 20 000 kr och gör precis samma jobb som jag.”

I spåren av ett mer fragmenterat tunnelbanesystem kan man också notera hur identiska arbetsuppgifter kan värderas olika högt beroende på arbetsgivare. Plockstädningen av tunnelbanespåren var initialt en del av SLs organisation, men lades i slutet av 90-talet ut på Strukton. I dag har SL låtit MTR ta över plockstädningen av spåren. Det innebär att ett mödosamt och riskfyllt arbete, som tidigare sköttes av relativt välbetalda banarbetare, numera görs av lokalvårdare med betydligt sämre villkor. En facklig företrädare på Strukton blev kort efter överlåtandet uppringd av en nyanställd lokalvårdare på MTR:

”Vi skötte städningen på spåren förut. Vi hade ett gäng som körde varje natt i innerstan. Sen tog MTR över det där och då ringde en kille som hade fått jobb som städare nere på spåren och berättade att han hade fått 16 000 kr i månadslön. Vi hade 26 000 kr för exakt samma jobb, plus att vi hade nattersättning. Dom fick bara ob-tillägg. Så dom hamnade under 20 000 och jobbade ständigt natt.”

För att få utföra arbete på spåren krävs det särskild spårbehörighet. Denna behörighet får man genom att gå en särskild utbildning i SLs regi. Tidigare fick de banarbetare som hade hand om plockstädningen på spåren ett kompetenstillägg på cirka 500 kronor efter genomförd utbildning. Städarna på MTR har hittills nekats ett sådant kompetenstillägg, berättar en frustrerad lokalvårdare:

”Det är tre-fyra grupper från vår sida som plockar på nätterna: tidningar och allt annat plock som finns på spåret. Och då vill vi ha kompetenstillägg för dom som har gått kursen och fått spårbehörighet. Det handlar om säkerhetstänk och man måste också göra en hälsoundersökning. Men MTR vill inte ge oss något kompetenstillägg.”

”I spåren av ett mer fragmenterat tunnelbanesystem kan man också notera hur identiska arbetsuppgifter kan värderas olika högt beroende på arbetsgivare.”

På sikt kan motviljan få negativa konsekvenser för företagets möjligheter att sköta sitt uppdrag. Den intervjuade lokalvårdaren vittnar om ett ointresse bland flera arbetskamrater inför att arbeta nere på spåren.

Förändrade arbetstider

Det är svårt att undvika nattarbete i tunnelbanan. Tunnelbanesystemet är igång hela dygnet med undantag för några timmars paus på vardagsnätterna. Det betyder att många tunnelbaneanställda är tvungna att arbeta på obekväma arbetstider för att kunna utföra den samhällsservice som stockholmarna efterfrågar.

Även om nattarbete i sig är påfrestande för den som ska göra jobbet, kan det finnas fördelar med att en del av arbetet i tunnelbanan utförs nattetid. Till exempel kan det vara svårt att städa stationerna på ett bra sätt när perrongerna är fyllda av människor. Därför har det mesta av lokalvårdarnas arbete i tunnelbanan traditionellt utförts nattetid. En liknande situation gäller för banarbetarna i Stockholms tunnelbana. Intill tunnelbanerälsen finns det en strömskena som är livsfarlig att komma nära. Av den anledningen utförs allt banarbete numera mellan klockan 01-05 då strömskenan kan stängas av.

När arbetstiderna sträcker sig över hela dygnet är det viktigt att tjänsterna är utformade på ett sätt som gör det möjligt för arbetstagaren att kombinera arbete och fritid. Försöken att införa delade tjänster bland tågförarna visar att den förståelsen inte alltid finns från arbetsgivarnas håll.

Samtidigt har arbetstiderna blivit bättre för några yrkesgrupper. Tidigare hade de som arbetade med värd- och informationsarbete på stationer och plattformar oftast deltidstjänster, men sedan MTRs övertagande har nästan samtliga så kallade kundservicevärdar kunnat gå upp till heltid.

En annan förbättring, som flera intervjuade tar upp, är att de så kallade natttjänsterna har återinförts för spärrexpeditörer. Natttjänster fanns på SLs tid, men togs sedan bort och ersattes av tjänster som sträckte sig långt in på natten alternativt påbörjades vid femtiden på morgonen. Det betydde ofta stora påfrestningar för spärrexpeditören som kunde ha svårt att ta sig till och från arbetet på tider när kollektivtrafiken stod still. Arbetstiderna var också diskutabla utifrån de anställdas säkerhet. Facket har därför stridit för att få tillbaka mer sammanhållna natttjänster, vilket hör sammans av MTR.

Dagens natttjänster för spärrexpeditörer innebär att arbetspasset börjar klockan 22 på kvällen och slutar klockan 06 på morgonen. Under de timmar när tunnelbanetraffiken är reducerad utför spärrexpeditören enklare städuppgifter på stationen. Det nya tre skiftschemat har haft positiva effekter för de flesta, berättar en spärrexpeditör:

”Jag tycker att det är en positiv förändring för ingen vill komma till jobbet 04.40. Nu kommer man mellan 06.00 och 07.30. Och det tycker jag är en stor förbättring. Och sen finns det ingen som behöver jobba till 01.20-01.30, utan 24.00 senast. Då kan man åka hem på ett vettigt sätt. Och är man nattarbetare så är man riktig nattarbetare. Innan var både morgontjänsten och kvällstjänsten i stort sett nattarbete. Man fick gå upp klockan tre på natten för att börja jobba. Nu kan man gå upp vid fem, det är mer normalt.”

Men alla yrkesgrupper i tunnelbanan är inte lika förtjusta i ett utökat nattarbete. Bland dem som sköter underhållet av tunnelbanans vagnar, personalen på TBT, märks en irritation över att det mesta av arbetet numera utförs nattetid. Fackliga företrädare vittnar om att arbetstidens förläggning i princip har spegelvänts under de senaste 20 åren. På 1980-talet arbetade 90 procent av underhållspersonalen dagtid måndag till fredag – i dag uppges 90 procent arbeta skift.

Tidspress och mindre inflytande

Till skillnad från i lokalvårdarnas och banarbetarnas fall finns det inga självklara argument till varför TBTs arbete lämpligast utförs på natten – åtminstone inte utifrån personalens perspektiv. Så länge inte alla vagnar är i trafik samtidigt är det möjligt att göra merparten av arbetet på dagtid. Men pressade kostnadsmarginaler har förändrat villkoren. Underhållsarbetare på TBT berättar att entreprenören hyr så få vagnar som möjligt av SL för att hålla tillbaka kostnaderna:

”Det här med att man jobbar skift hos oss, det bygger på att de ska hyra så få vagnar som möjligt. Det ska vara minimalt. Och då måste man serva dom när dom inte är i trafik, alltså på natten. Så man lägger det tunga underhållet på helger och natt. Tidigare gjorde vi alltid det tunga, eller farliga som vi säger, arbetet på dagtid för man är mer alert då. Men nu har man ändrat.”

Företagets inställning bekräftas av ett mail som underhållschefen på TBT skickade ut till samtliga anställda den 21 oktober 2011. Av mailet framgår att företaget vid tillfället valde att inte hyra 22 av de äldre tunnelbanevagnarna, så kallade Cx-vagnar, som SL har i sin vagnpark. Samtidigt innebär färre trafikklara vagnar böter till SL med 3 135 kronor per vagn och dag. ”Anledningen till att hyran fungerar på det här sättet är att vi skall få ett incitament att bli effektivare – vi sänker kostnaderna genom att hyra färre vagnar. Men det kostar mycket att överutnyttja”, förklarar underhållsledningen i mailet.

Valet att hyra färre vagnar uppges ha fungerat någorlunda under våren och sommaren 2011, när delar av tunnelbanesystemet var tillfälligt avstängt. Men sedan den 20 oktober är trafiken igång på alla banor, något som direkt ledde till att TBTs kostnader för överutnyttjande steg markant.

För en utomstående betraktare skulle kanske det rimliga vägvalet för TBT vara att hädanefter hyra fler vagnar av SL. Men TBTs ambition är att fortsätta hyra så få som möjligt. ”Det är absolut möjligt för oss att göra det, men det kräver att alla är på tå och att vi agerar så fort vi har vagnar avställda”, lyder uppmaningen i utskicket.

Framtiden ser inte heller ut att innebära några utökade marginaler, tvärtom. Underhållschefen skriver att ”För information så är vår plan att gå ner i vagnshyra med ytterligare 16 Cx-vagnar från 2012-01-01. Det kommer att vara en riktig utmaning och vi har just påbörjat arbetet med att planera för hur vi skall nå dit”. Budskapet från företagsledningen är tydligt: ”Jag hoppas att det här mailet tydliggjort hur avtalet fungerar och vad det innebär för oss. Samt tydliggjort att det här är en oerhört viktig fråga för oss ekonomiskt”.

Den stegrade kostnadspressen innebär att det utbredda nattarbetet kommer att fortsätta, tror de intervjuade i personalen på TBT:

”Det står i avtalet att nattiden ska minimeras, men så har det inte blivit. De säger att de blir så längre fram när man har kommit ikapp, men så kommer det inte att bli. För de vill ju inte ha fler vagnar som kostar pengar, utan ligga på det minimala. Och då kommer vi aldrig att minimera nattarbetet.”

Entreprenörens strävan att hela tiden sänka kostnaderna påverkar även arbetets innehåll. När situationen ”kräver att alla är på tå” betyder det att arbetstempot skruvas upp för de anställda:

”Tidspressen ökar hela tiden. Att smörja dörrar på en vagn tar åtta timmar eller fyra timmar om man är två. Men då kan de komma ut och fråga ’Är ni klara med vagnen?’. Nej, vi har

precis börjat och det här kommer ta ungefär 4 timmar.’ Lovar ni det? Är ni klara då?’ Det vet vi inte. Hittar vi fel någonstans så måste vi åtgärda det.’ Ja, men, är ni klara då, så att vi kan skicka ut vagnen i trafik?’. Den stressen är det hela tiden.”

En intervjuad kundservicevärd gläds åt senare års satsningar på kundservicevärdar i form av fler heltidstjänster, men är också orolig för hur schemana har börjat läggas. En arbetsdag för en kundservicevärd kan innebära att hon förflyttar sig mellan fyra stationer. Det behöver i sig inte vara ett problem, men på sistone har förändrade scheman gjort att man ofta har mindre tid att ta sig från en station till en annan. Det är inte ovanligt att arbetsdagens raster går åt till att förflytta sig mellan olika stationer. När tidsmarginalerna är små blir också arbetsdagen beroende av att tågen kommer i tid, annars spricker schemat.

Även tågförarna vittnar om tidspress i arbetet. Tidigare hade tågförarna ett andrum i samband med att tågen skulle vändas vid ändstationerna. Ett tiotal minuter gav en välbehövlig paus eller en möjlighet att ta igen eventuella förseningar. Med denna tid har successivt kortats ned till mellan 3-6 minuter. Enligt SEKOs undersökning från december 2010 uppger 9 av 10 förare att för lite tid att vända tågen vid ändstationer är ett allvarligt arbetsmiljöproblem.¹⁸

En annan grupp som har känt av hur SLs mål kan påverka entreprenörens drivkrafter är spärrexpeditörerna. SL kräver i dag ständig bemanning i spärrlinjen, vilket MTR lovade att uppfylla. De flesta spärrexpeditörer uppges ha förståelse för SLs ambition, men upplever att avtalet mellan SL och MTR saknar flexibilitet. Ett problem är att möjligheterna till toalettbesök på arbetstid har begränsats. En spärrexpeditör berättar:

”Det var ju det man gick ut med från MTR: ’Vi ska ha så mycket folk att vi kan ha avlösning för pauser’ och allt det där. Men det finns ingen att lösa av. Nu ska man ringa upp chefen och be om avlösning, men man kan ju inte ringa upp och säga att ’om en halvtimme vill jag gå på toaletten’. Så fungerar man ju inte.”

Arbetsgivaren kan inte neka spärrexpeditören att gå på toaletten även om ersättare saknas, men många drar sig för att ringa. Efter ett toalettbesök måste spärrexpeditören skriva en frånvarorapport och många känner att ledningen inte gillar om man lämnar spärran:

”Man måste ringa först och många vill ju inte ringa. Jag vet en som har blivit uppkallad till chefen för att dom fått för sig att han har varit väldigt mycket på toaletten och ringt mycket. Och det vill man ju inte. Då ifrågasätter dom ifall man kan jobba på en sån station om man är själv. Och det håller ju inte.”

Förklaringen hittas i SLs sanktionssystem som ger entreprenören tydliga ekonomiska incitament att hålla spärran bemannad. Om MTR anmäler en obemannad spärr kostar det företaget 2 000 kronor. För en obemannad spärr som inte har anmälts blir kostnaden 5 000 kronor.

I dag uppges många spärrexpeditörer känna sig isolerade och mindre tillfreds med sitt arbete. En spärrexpeditör blickar bakåt i tiden och konstaterar att yrket har blivit mer enahanda sedan han började arbeta på SL i början av 1990-talet:

”Förr var det bara att skriva upp sig på listan och gå. Då skulle man ju vara ute i biljetthallen och jobba, hjälpa trafikanter och sätta på rulltrappor. Man kunde till och med hjälpa en gammal dam ner för rulltrappan, det var inte fel att göra det.”

För många aktörer skapar arbetsmiljöproblem

I slutet av 80-talet var SL en gigantisk arbetsgivare med avdelningar för varje upp-tänklig del av kollektivtrafikssystemet. Förutom att organisationen svarade för all drift och underhåll, så hade man bland annat ett eget snickeri, måleri, glasmakeri, urmak-eri, sadelmakeri och gjuteri. SLs utveckling från helhetsleverantör till beställare-organisation syns tydligt i antalet anställda. Mellan 1988 och 2011 minskade antalet anställda på SL från 13 500 personer till mindre än 600.

En konsekvens av ett mer fragmenterat system är att flera personalutrymmen som tidigare var gemensamma, till exempel toaletter och matrum, i dag används av en specifik entreprenör. Detta påverkar ofta arbetsmiljön för personalen hos de mindre entreprenörerna i tunnelbanan.

En banarbetare på Strukton, som i arbetet rör sig i hela tunnelbanesystemet, beskri-ver en tydlig skillnad i jämförelse med hur det fungerade på SLs tid:

”På SLs tid kunde vi ha en matlåda med oss och gå in i vilken spärr som helst och äta. Vi kunde utnyttja SLs toaletter och såna grejer. Men direkt när Veolia kom så det första dom gjorde var att byta alla lås så att bara Veoliapersonal kom in. Och MTR kör med samma hållning.”

SL, som fortfarande äger alla lokaler i tunnelbanan, har lovat att de som arbetar för Strukton ska få tillgång till några av utrymmena.¹⁹ Enligt personal har situationen blivit något bättre under senare år, men det är fortfarande inte ovanligt att banarbe-tare, oavsett var i Stockholm de arbetar, är hänvisade till företagets kontor i Sickla om de behöver uppsöka en toalett.

Liknande berättelser ges av biljettkontrollanter i tunnelbanan. Efter att Securitas tog över biljettkontrollen har kontrollanterna inte längre nycklar till SLs lokaler. Det be-tyder att biljettkontrollanter ofta får hålla till godo med att låna toalett på till exempel McDonald's.

Samtidigt har delar av tunnelbanesystemet åter blivit mer sammanhållet, åtminstone på pappret. Enligt avtal ska MTR planera och driva tunnelbanan som en integrerad och sammanhållen verksamhet.

Men huruvida så sker i praktiken kan diskuteras. Under upphandlingsprocessen ac-cepterade MTR till slut SLs krav på att ha lokalvården i egen regi. Men när dotter-bolaget TBT skulle ta över städningen av vagnarna, vilken sköttes av företaget Reneriet, gick det trögare, berättar personal på TBT:

”Allting skulle tas över den 2 november 2009, men man har förhalat det i två år vad gäller städ. MTR tog över alla städarna, men i TBT tog det tid. Den förra vd:n från Norge ville inte ha en städorganisation. Men nu fick man backa, för vad skulle andra säga som var med och lade anbud om dom såg det här. Ett av kraven var ju att allting skulle vara eget.”

Övergången från Reneriet till TBT är fortfarande inte helt glasklar. Bland annat kommer Reneriet att behålla arbetsledningen för den personal som går över till TBT. En lösning som kan bli problematisk utifrån personalens synvinkel, inte minst ur ar-betsmiljösynpunkt:

”Det blir ju ett problem för oss och dom, om man har en arbetsledare från ett annat företag som man hyr in för att leda den här gruppen. Vi ser ju jätteproblem med det här rent juridiskt, om det blir arbetsskador, arbetsjukdomar... vad har dom för delegering? Vi har tjuvat om det sen Tågia-tiden att vi vill se alla delegeringar från vd och ner.”

Ett annat exempel på hur ett fragmenterat system drabbar anställda hittas i Hammarbyverkstaden, den största av underhållsverkstäderna i tunnelbanan. Där arbetar minst fyra olika företag med egen arbetsledning och vd. Enligt SLs avtal med MTR ska SL ha samordningsansvaret i depån, men efter omorganiseringar har förutsättningarna ändrats. SL har nämligen outsourcat ”rollen att utföra arbetsmiljöuppgifter för depåerna Hammarby och Slakthuset” till företaget Manpower Business Solutions. Facket är kritiskt och hävdar att detta otydliggör arbetsmiljöansvaret i verkstaden.²⁰

Även ansvaret för att tömma soprummen på stationerna är otydligt. Lokalvårdare menar att soptömningen på flera håll är bristfällig, vilket ger upphov till råttor. Frågan bOLLAS mellan SL, kommunen och MTR utan att redas ut ordentligt.

Det finns dock en större försiktighet inför att anlita underentreprenörer i tunnelbanan än tidigare. Flera vittnar om en attitydförändring efter 2003 då det avslöjades att Connex anlitat underentreprenörer som använde sig av papperslösa städare.²¹ I uppdragsavtalet mellan SL och MTR står det att entreprenören alltid skall inhämta SLs skriftliga godkännande vid anlitan- de av underentreprenörer.²²

Intervjuer med anställda i tunnelbanan och fackliga företrädare pekar på att avtalet följs i stort, men att det kan finnas anledning att vara på sin vakt. En lokalvårdare berättar om en händelse vid Fridhemsplan som väcker frågor:

”Det var några som städade hissen, vilket ju ingår i lokalvårdarnas jobb. Vi frågade dom ’Är ni från MTR?’ och dom sa ’Nej’. Men de ville inte säga var dom kom ifrån. ’Men, vad gör ni här? Reparerar ni hissen?’, fortsatte vi. ’Nej, vi städar hissen på kontrakt’, sa dom. Det är en annan firma som kommer in, men vi vet inte vilken firma. Vi har påpekat till arbetsledningen, men de påstår att de inte visste om det där. Hur kan dom inte veta?”

Det är särskilt viktigt att hålla ett öga på förhållandena mellan huvudman, entreprenör och underentreprenörer vid tillfälliga arbetstoppar. När belastningen plötsligt ökar fattas det ofta snabba beslut, där fackets insyn kan vara begränsad och de samordningsrutiner som finns sätts ur spel.

En typisk arbetstopp kan vara ett akut behov av snöröjning. Här finns det utvecklade rutiner hos Strukton, det företag som anlitas för att hålla spåren fria från snö. Men under de senaste årens kraftfulla vintrar har det uppstått situationer där ansvarsförhållandena har varit otydliga. SL har gett MTR ett utökat ansvar, vilka i sin tur har trott att det är TBT som ska sköta snöröjningen, och därför inte kontaktat Strukton. Följden har blivit att Strukton inte har beställt snöröjningslok i tid från EuroMaint, som är den entreprenör som har hand om underhållet av sådana maskiner. Därmed har hela processen blivit fördröjd och till slut har hastiga manövrer krävts.

En banarbetare på Strukton berättar att företaget fick ta in bemanningsföretag för att klara snöröjningen vintern 2010/2011, vilket inte var helt enkelt att hantera. Flera av de inhyrda hade inte fått genomgå en ordentlig utbildning i SLs regi:

”Dom hade gått nån lightutbildning. Man fick skrika till dom att lämna spåret och det blev en massa incidenter. Dom var dåligt klädda och kom i lågskor. Man kan väl lära sig vissa saker teoretiskt, men man måste också få testa lite på spåret innan det blir skarpt läge. Jag menar, hoppar man på fel sida så blir man kanske mosad. Och förarna

”Även ansvaret för att tömma soprummen på stationerna är otydligt. Lokalvårdare menar att soptömningen på flera håll är bristfällig, vilket ger upphov till råttor. Frågan bOLLAS mellan SL, kommunen och MTR utan att redas ut ordentligt.”

på MTR tycker att det är jävligt otrevligt när folk springer som yra höns. Dom blir ju jätterädda för att köra på. Dom mår dåligt och ringer in och klagar.”

Turerna kring snöröjningen visar vilka komplikationer som kan uppstå i ett fragmenterat system. Vidare sätter det fingret på en annan viktig aspekt, nämligen att de som har tunnelbanan som arbetsplats arbetar i miljöer där ett grundligt säkerhetstänkande är nödvändigt.

Riskfyllda och trånga arbetsmiljöer

Tunnelbanan är på flera sätt en riskfylld arbetsplats. Många anställda lever dagligen med risken att utsättas för hot och våld, framför allt när man utför arbetet ensam och på sena tider.

Flera berättar om vardagstrakasserier från besvärliga resenärer. Tågförare får tampas med resenärer som skriker ”öppna för helvete” när dörrarna till tåget stängs. Spärrexpeditorer försöker utföra sina arbetsuppgifter samtidigt som resenärer tränger sig före i kön och ryter irriterat ”stämpla min biljett under tiden!”. Ibland tar sig hoten ännu värre uttryck. En lokalvårdare minns en obehaglig upplevelse en natt på jobbet:

”När jag städade trappan på en station så kom en kille och ställde sig några trappsteg upp och började kissa. Jag sa ’Snälla du, jag håller på att städa här’. Då tog han upp ett pistolliknade föremål från fickan och riktade de mot mig. ’Vad vill du?’, frågade han.”

Att arbetsmiljöerna i tunnelbanan är riskfyllda bekräftas av SEKO:s statistik. Närmare hälften av förarna och fyra av tio spärrexpeditorer i tunnelbanan har blivit utsatta för våld eller hot. Hela 64 procent uppger att det är ”mycket viktigt” att komma till rätta med dessa problem (se figur 2).²³

Från tågförarnas håll finns det krav på utökade vaktresurser nattetid, framför allt vid ändstationerna och på helgerna.

Bland spärrexpeditorer är många kritiska till att SL genomför förändringar som, upplever man, gör tunnelbanan trängre. En förändring är att stationer byggs om för fler kommersiella lokaler. Ombyggnaden av spärren vid Hornstulls södra stationsände nämns som ett varnande exempel på hur avsmalnade spärrområden leder till ökad trängsel och uppretade stämningar. I kombination med högre taxor, nya höga glasspär-rar och allt fler resenärer skapas en påfrestande miljö. I ett sådant klimat kan det vara tufft att som ensam spärrexpeditor företräda SL gentemot resenärerna.

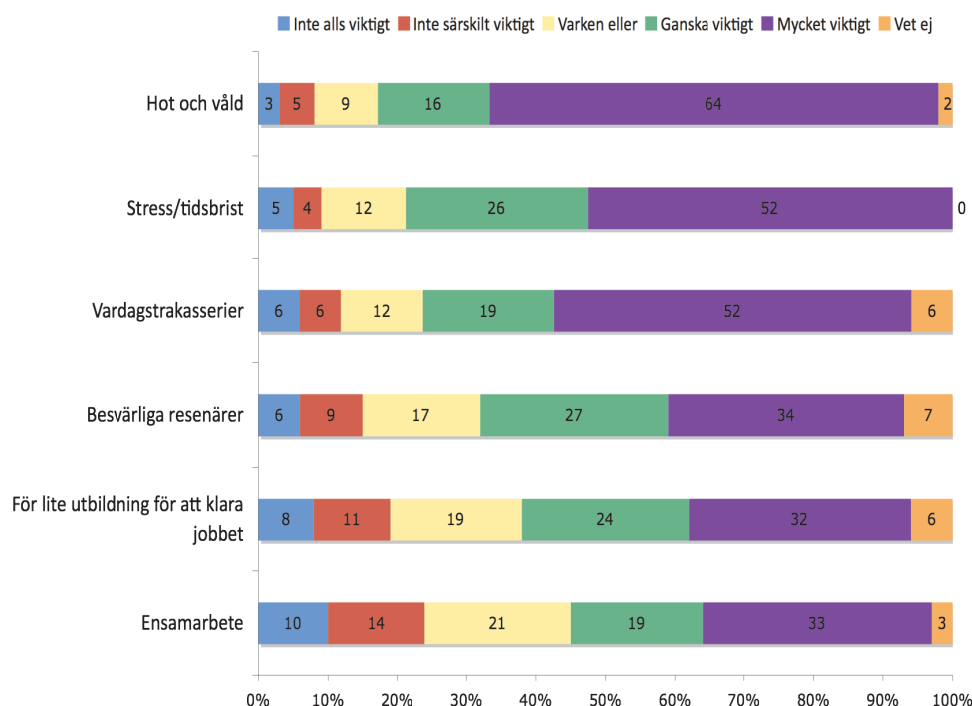
Men det har också genomförts förbättringar för att stärka personalens trygghet. En förbättring är införandet av slutna kassasystem, iCash, i spärrikskerna. Tidigare skulle personalen låsa in dagskassan i ett skåp, men några sådana fanns sällan till hands. I stället valde flera att ta hem dagskassan. En tidigare spärrexpeditor berättar att hon kunde cykla hem med 20 000 kronor klockan halv fyra på helgnätter. Med dagens slutna system har hanteringen av lösa kontanter nästan helt upphört.

Även kundservicevärdarna har fått möjlighet till ökad trygghet. Varje värd har i dag en handdator för att kunna utföra nödvändigt rapporteringsarbete. Genom att kundservicevärderna loggar in på handdatorn kan chefer och kollegor se var hon befinner sig och kontakta varandra om något skulle hända. Men ett problem är att handdatorerna inte används korrekt. Flera i personalen låter bli att logga in utan att arbetsledningen reagerar. Kundservicevärdarna har även en radio till sitt förfogande, men också den slarvas det med. En kundservicevärd är frustrerad:

”Det borde vara en bättre styrning från företaget. Antingen ska vi använda dessa på samma sätt eller också ska vi inte ha dom.”

Figur 2. Arbetsmiljöproblem bland SEKO:s medlemmar i tunnelbanan

Intervjufråga: Hur viktigt är det att komma till rätta med följande arbetsmiljöproblem?



Källa: SEKO (2010) *När säkerheten kommer i andra hand*

Men riskerna i tunnelbanan handlar inte bara om hot och våld. Det finns också flera andra arbetsmiljöproblem som de anställda lyfter fram. Dessa handlar bland annat om att lokalvårdarna får ont i rygg och ben av de handdrivna städmaskiner som numera används i tunnelbanan, om stress när tidspressen ökar och om att tungt underhållsarbete utförs nattetid. Det behövs också resurser för att utveckla skydd och system för att minska framförhoppning och inträde i tunnlar och spår. Varje år begår i snitt 13 människor självmord i tunnelbanan, vilket tar hårt på de tågförare som drabbas.²⁴

En annan arbetsmiljöfråga rör kvaliteten på luften i tunnelbanan. Forskare vid KTH har hittat nanopartiklar i luften i Stockholms tunnelbana – partiklar som är så små att de inte fastnar i vanliga ventilationsfilter. Totalt har 35 skadliga ämnen identifierats, däribland höga halter av järnoxid, mangan, koppar, krom och nickel. Hur skadliga dessa ämnen är för hälsan är oklart, men luften i Stockholms tunnelbana kan vara farligare än man tidigare trott.²⁵ För en kundservicevärd som kan få arbeta 2,5 timme i sträck på samma plattform, ofta utan möjlighet att gå ifrån för en kort paus, är frågan inte betydelselös.

Även riskerna vid tvätt av tunnelbanevagnar kan diskuteras. Sommaren 2011 krävde Arbetsmiljöverket åtgärder från TBT för att hindra att personer drabbas av hälsofarliga ämnen vid tvätt av tunnelbanevagnar i Nybodadepån. När tunnelbanevagnarna tvättas sprids ofta en dimma som innehåller tvättmedel cirka tre meter utanför tvätthallen. På området passerar bland annat förare som ska hämta tunnelbanetåg.²⁶

Efter en incident ville skyddsombuden att tvätten av tunnelbanevagnar skulle stoppas. Men en depåtekniker kände sig tvungen att få ut vagnarna så fort som möjligt, berättar personal på TBT:

”Det är stress att få ut vagnarna, och ingen vill vara den kuggen som stoppar. En depåtekniker tog ett eget drastiskt beslut, som han skrev i tillbudsrapporten. Jag blev duschad ett visst antal minuter med medlet och jag kunde konstatera att det inte tog på mig, så vi beslutade oss för att fortsätta tvätta vagnarna, annars hade vi inte fått ut dom.”

När riskerna är stora måste det finnas fungerande rutiner för hantering av arbetsmiljöproblem och arbetsskador. Ett skyddsombud på MTR blickar tillbaka på tiden när Veolia drev tunnelbaneverksamheten och konstaterar att det under en period gjordes vissa förbättringar. Bland annat kom man igång med ett felrapporteringsystem, som innebar att de anställda enkelt kunde följa ett ärende från anmälan till åtgärd.

Men två år innan Veolia försvann hände något. Flera intervjuade menar att Veolia kände på sig att de skulle förlora upphandlingen av tunnelbanan, vilket påverkade företags sätt att driva tunnelbanan. Den kortsiktiga kostnadspressen ökade:

”Plötsligt lade man ner en massa saker, bland annat felrapporteringsystemet. Man ville inte lägga pengar på något. För det var saker som dom själva stod för och inte sånt som fanns med i infrastrukturen som SL står för.”

Samtidigt fick de anställda nytt hopp under upphandlingen av tunnelbanan 2007-2009. Det intervjuade skyddsombudet berättar att facket och MTRs konsulter tillsammans satte upp rutiner och mål för ett stärkt arbetsmiljöarbete. Två år efter MTRs övertagande har dock mycket lite hänt, enligt skyddsombudet. Det finns utarbetade rutiner, men dessa följs inte i tillräcklig utsträckning.

Vad hände med meddelarskyddet?

En viktig arbetsmiljöaspekt handlar också om de anställdas möjligheter att larma om missförhållanden. I dag har offentliganställda en grundlagsfäst rätt att, med vissa undantag, lämna ut uppgifter till media och författare för offentliggörande. Denna meddelarfrihet innefattar friheten att föra vidare uppgifter till massmedia, att vara anonym som uppgiftslämnare samt det så kallade efterforskningsförbudet, vilket innebär att myndigheter inte har rätt att efterforska vem det är som har fört vidare uppgifter och information till pressen eller andra aktörer.

Privata företag omfattas däremot inte av efterforskningsförbudet. Därför kan privatanställda hamna i en situation där de inte fritt kan uttrycka sin åsikt utan att riskera att betraktas som illojala mot sitt företag.

Just en sådan händelse inträffade 2004 när spärrexpeditören Yohanna Munoz avslöjade att Connex anlidade papperslösa för städning i tunnelbanan. Connex anklagade henne för att vara illojal mot sin arbetsgivare.²⁷

En liknande situation uppstod i samband med branden i en tunnelbanevagn i Rinkeby 2005. När Per Johansson, klubbordförande för tågförarna, berättade för media om säkerhetsbristerna i tunnelbanan fick han sparken av Connex. Avskedandet väckte stor uppmärksamhet och SEKO valde att driva fallet till Arbetsdomstolen. Det blev dock Connex som segrade. Enligt Arbetsdomstolen hade företaget rätt att avskeda Johansson på grund av illojalitet.²⁸

Det är enkelt att tänka sig ett annat scenario. Om Stockholms läns landsting hade låtit bli att privatisera tunnelbanan i slutet 1990-talet hade Per Johansson varit skyddad av

meddelarfriheten och uppsägningen förmodligen varit olaglig. Efter fallet med Johansson uppstod en politisk debatt om nödvändigheten av att stärka meddelarskyddet i skattefinansierad privat verksamhet, men lite har hänt.

I dagens tunnelbana finns det flera exempel på hur bristen på meddelarfrihet drabbar anställda. Särskilt utsatta är biljettkontrollanterna. Efter att Securitas tog över biljettkontrollen dröjde det inte länge innan flera av kontrollanterna blev uppmanade av sina chefer att rapportera in fler utförda kontroller än vad som gjordes. Kontrollerna centrerades också till tunnelbanans utpasseringsspärrar, där många kontroller kan göras, i stället för att fördelas i hela trafiksystemet som avtalet föreskriver. Enligt avtalet med SL får Securitas extra ersättning vid ett högt antal biljettkontroller.²⁹ En biljettkontrollant berättar:

”Jag har varit med om arbetsledare som har sagt till mig när jag har lyckats kontrollera 60 stycken vid en utpassering och sagt att det blev inte fler än så, så har den här personen sagt att du kan sätta en etta framför det där.”

Flera vittnar om att de som inte ställde upp på att överdriva antalet kontroller ofta kallades in för samtal hos chefen och utsattes för reprimander. Samtidigt saknade de anställda möjlighet att rapportera om missförhållandena. De kontakter som togs med SL visade sig sällan stärka de anställdas ställning, tvärtom:

”Det är så mycket bedrägeri och därför är det så viktigt att vi får informera SL när vi ser att det händer saker. För hur ska SL annars få veta, utan att vi riskerar vår anställning? Hittills har inte kontakten med SL varit bra. Så fort någon har hört av sig till mellanhanden på SL, så har den rapporterat vidare till Securitas. Och det är lite läskigt, tycker jag. Han borde ju ta till sig det och kolla upp saken, utan att skvallra till Securitas om att den och den personen har hört av sig. För dom råkar illa ut.”

Till slut kom uppgifter om fusk med biljettkontroller ut i media varpå SL tillsatte en utomstående granskning av Securitas efterlevnad av ingånget avtal med SL. Granskningsrapporten bekräftade misstankarna om fusk i Securitas inrapportering av antalet kontroller och pekade även på stora arbetsmiljöproblem.³⁰

Intervjuer vittnar om att uppmärksamheten inte var välkommen av företaget.³¹ En biljettkontrollant berättar om hur personalen bestraffades, mer eller mindre subtielt, för att uppgifterna om kontrollfusket hade kommit ut i media:

”Kanske en löjlig sak, men förut fick vi biobiljetter av arbetsgivaren när vi fyllde år. Men helt plötsligt drog dom in det. Och vi frågade ’varför?’ Det är ju inte avtalat eller nåt, utan något vi hade. Men då förklarar dom att ’sen ni gick till media, så har vi dragit in det.’”

Personal på TBT vittnar om liknande erfarenheter. Efter att information om bristande underhåll av tunnelbanevagnar nått media, märkte anställda att personer i ledningen gjorde eftersökningar för att ta reda på om uppgifterna kom inifrån företaget.

Misstro och oro hos personalen

Sammantaget väcker utvecklingen inom tunnelbanan flera viktiga frågor om hur personalen i de olika verksamheterna behandlas och tillvaratas.

Många intervjuade uttrycker en känsla av svikna löften från såväl SL som entreprenörerna. Det upplevs finnas ett stort glapp mellan vad aktörerna säger och vad som faktiskt händer i verksamheten.

Tunnelbaneupphandlingen 2007-2009 är kanske det tydligaste exemplet. Under processens gång fick flera fackliga företrädare löften om att den nya entreprenören skulle genomföra flera genomgripande förändringar som på olika sätt skulle höja verksamhetens kvalitet och förbättra personalens arbetssituation.

En facklig företrädare som deltog under upphandlingen berättar att MTR lovade att införa regelbundna arbetsplatsmöten. Facket förhöll sig till en början skeptiskt till löftets rimlighet. I en verksamhet med spridda arbetstider och ett utbrett ensamarbete krävs det stora resurser för att lyckas med något sådant. Efter ett tag började man dock tro att entreprenören menade allvar:

”MTRs konsulter som vi träffade sa att ’Vi ska ha arbetsplatsmöten varje månad’ och upprepade det mantrat varje gång vi träffade dem. Till slut så började vi nästan tro att kanske har dom en lösning. Vi har ju förklarat att det inte går, men dom säger ändå att det går. Nu har dom drivit tunnelbanan i två år. Jag har varit på ett eller två arbetsplatsmöten under den tiden.”

Ett annat löfte handlade om en stor utbildningssatsning. Kompetensnivån skulle höjas genom hela personalen med målet att göra tunnelbanan säkrare och mer resenärstillvänd. Bland annat skulle lokalvårdarna utbildas i säkerhet och språk. Två år senare har mycket lite av denna utbildningssatsning genomförts. De personer som skulle arbeta med satsningen har hittills arbetat med andra frågor.

En person som tidigare satt i MTRs ledning bekräftar att flera av de satsningar som utlovades har skjutits upp eller runnit ut i sanden. Den främsta anledningen uppges vara att ekonomiska mål snabbt tog överhanden. Att skapa förutsättningar för kontinuerliga arbetsplatsmöten eller att satsa på utbildning kräver stora resurser, vilket företaget hittills inte har varit berett att prioritera.

Men utfallet uppges också bero på en brist på långsiktighet i organisationen. Sedan MTR tog över tunnelbaneverksamheten den 2 november 2009 har företagets personalomsättning på ledande poster varit hög. Företaget är nu inne på sin tredje vd, sin tredje personalchef och hela ledningsgruppen på nio personer har hunnit bytas ut. På den röda linjen har fyra chefer passerat under två år.

Enligt personen med erfarenhet från MTRs ledning har det funnits olika viljor i företagsledningen. Några har varit väl införstådda i vad som har utlovats och arbetat för en förändrad tunnelbana. Andra har varken läst MTRs ansökan eller uppdragsavtalet mellan MTR och SL, utan prioriterat kortsiktig kostnadspress. Den senare gruppens inriktning ledde till att MTR har gjort ett par ”strategiska självmål” som skapat ”onödig misstro” mellan personal och ledning. Ett exempel var när man inledde förhandlingar med tjänstemannafacken om delade turer utan att involvera SEKO-klubbarna, menar den intervjuade personen.

Misstro mellan personal och arbetsgivare kan också få näring av att flera av entreprenörerna anlitar externa konsulter med uppgift att effektivisera verksamheten. Personal på TBT berättar att företaget tar hjälp av dyr konsulthjälp för att pressa kostnaderna:

”Ett annat löfte handlade om en stor utbildningssatsning. Två år senare har mycket lite av denna utbildningssatsning genomförts. Den främsta anledningen uppges vara att ekonomiska mål snabbt tog överhanden.”

”Man har ju tagit in en konsult för väldigt dyra pengar. Han sitter fortfarande kvar. Det finns rykten som säger att det är närmare 300 000 kronor i månaden som han lyfter. Han är till för att hitta dom här delarna i kontraktet som genererar pengar – och som egentligen försämrar för arbetstagarna som utför det verkstadsnära underhållet.”

Att företag försöker effektivisera är i sig knappast något att förundras över. Vad som är olyckligt är att anställda kan känna sig bevakade och misstänkliggjorda. En biljettkontrollant på Securitas beskriver en känsla av att ständigt vara kontrollerad av arbetsgivaren:

”Dom har haft en konsult anställd som har haft spanare som har spionerat på oss. De har kollat hur långa pauser vi tar, hur långa matraster, hur vi arbetar eller hur vi inte arbetar. Om vi står och pratar med varandra eller i mobiltelefon.”

Oro hos personalen kan också handla om att man arbetar i verksamheter som då och då befinner sig under upphandling. Den senaste tunnelbaneupphandlingen innebar verksamhetsövergång och en relativt lång kontraktstid, men så småningom kan man nå en ny upphandlingssituation med oviss utgång. Inom vissa verksamheter är man där redan i dag. Nästa år kommer SLs spårbanor att läggas ut på upphandling, berättar en facklig företrädare på Strukton. Väntan på besked om vad som ska gälla skapar en oro hos framför allt den äldre personalen:

”Det som vi är oroliga för nu det är ju att nästa år ska alla SLs spårbanor ut på upphandling. Så Saltsjöbanan, Nockebybanan, Lidingöbanan och Tvärbanan är ett paket. Sen är Roslagsbanan en del. Och sen är tunnelbana 1, 2 och 3 en klump. Och om vi missar en av dem där klumparna då blir det ju permitteringar.”

Viktigt att tillvarata personalens kunnande

Känslan av misstro och oro påverkar personalens yrkesstolthet. De flesta som har intervjuats framhåller att de i grunden uppskattar sitt arbete och kan känna stolthet över att vara en del av Stockholms tunnelbana. Men i dag finns det en utbredd uppfattning om att ledningarna, såväl för entreprenörerna som för SL, saknar både verksamhetskompetens och ett genuint engagemang för att driva tunnelbanan. Flera upplever att intresset är begränsat för att lyssna in personalens synpunkter och göra dem delaktiga i förändringar.

Ett exempel var när MTR valde att ta bort den lokala personalledningen som fanns på de sex platskontoren i tunnelbanesystemet. Numera är personalplanerarna stationerade på Stockholms centralstation. En facklig företrädare menar att förändringen väckte förvåning bland de anställda och har resulterat i att personalkännedomen mellan personal och ledning har blivit mindre. Därmed har planeringen fungerat mindre smidigt än tidigare:

”Det finns ingen som man har kontakt med längre, ingen som man kan gå och träffa. Innan hade man ju sitt specifika område med 170 till 250 personer. Då kände man varandra och visste var folk bodde. Man tog inte någon som bodde på Tyresö-Haninge-linjen och lät dem öppna på Hag-sätra-linjen, för då var det en nattbuss tidigare för den som skulle jobba. Det finns inga sådana hänsyn nu.”

Men kanske straffar det sig att göra för hastiga förändringar. Enligt den fackliga företrädaren pågår det nu en diskussion om att återdecentralisera delar av personalledningen till platskontoren.

Vidare berättar en lokalvårdare om hur procedurerna vid inköp av sopmaskiner har förändrats. Tidigare användes huvudsakligen åkbara modeller av sopmaskiner inom lokalvården, men den nya ledningen har valt att i stället köpa in handdrivna modeller. Det kan innebära att lokalvårdaren får gå runt med en maskin i 15-20 kilometer under en dag, vilket är påfrestande för ben och rygg. Därför bör sådana förändringar genomföras med varsamhet och god kännedom om för- och nackdelar med olika maskiner:

”Innan dom skulle köpa nya maskiner så sa jag till städdirektören att vi har många kunniga personer här. På SLs tid brukade man fråga dom som hade sakkunskaper innan man köpte nya maskiner. Så jag gav namnet och deras kontaktuppgifter till ledningen. Men dom brydde sig inte. Dom köpte sina maskiner och gjorde risk- och konsekvensanalys på dom utan skyddsombud och facklig medverkan.”

Ett annat moment där personalen tidigare hade inflytande var vid planering av större evenemang. På Globenområdet äger 150-200 evenemang rum varje år, vilket innebär stora påfrestningar när evenemangsbesökarna ska hem. Tidigare löste man detta genom att ha extra personal för information och biljettförsäljning. I dag får resenärerna oftast hålla till godo med en ordinarie spärrkiosk, som tar längre tid än tidigare på grund av det nya kontanthanteringssystemet. Därutöver finns det sex biljettautomater, men flera av dessa var trasiga under 2011. Stationspersonalen är kritisk till den nya ordningen som skapar kaos, men känner att ingen längre efterfrågar deras kunskaper:

”Vi som har jobbat med det här under flera år vet ju nästan precis hur mycket folk som kommer. Tidigare fick vi planera det här och se till så att alla hade biljetter, det skötte vi. Nu är det mer att finns det folk på kvällen så sätter man in, finns det inga så låter man bli. Att vi är ett gäng på 7-8 personer som har skött dom här evenemangen dom senaste 15 åren, det är det ingen som bryr sig om. Det är ingen som vill ta vara på den kunskapen.”

På TBT har några av de mest erfarna underhållsarbetarna tröttnat på villkoren och på att deras kunnande inte tillvaratas. Några av dem har i stället börjat arbeta på spårvagnslinjen mellan Norrmalm och Djurgården.

Sammantaget efterlyser flera ett mer långsiktigt helhetstänkande kring tunnelbanan i vilket personalens erfarenheter och kompetens tas tillvara. Det handlar om att bli tillfrågad och lyssnad på vid förändringar, om att resurser avsätts för gemensamma sammankomster på arbetstid, om att personalen erbjuds utbildningsmöjligheter och om att de löften som utlovas från ledningen hålls. I dag upplever många anställda att de snarare har blivit en utbytbar del i ett system där kostnaderna ska pressas till varje pris.

Sociala kostnader av slimmade organisationer

Under de senaste 20 åren har det skett stora förändringar för dem som arbetar i Stockholms tunnelbana. En viktig aspekt är att många människor som tidigare hade en roll att fylla i verksamheten inte längre får plats. Flera som har följt SLs utveckling sedan 1980-talet menar att det tidigare fanns ett socialt ansvarstagande hos SL som har gått förlorat i dagens slimmade entreprenader.

En pensionerad facklig företrädare med ett långt förflutet inom SL berättar hur människor som inte alltid platsade på den reguljära arbetsmarknaden fick en roll i företaget:

”Det fanns en social bit som inte finns längre. SL tog ett visst socialt ansvar. Många av dom här tjejerna och killarna som fick lite anpassade jobb, de gjorde sånt som blir lite guldkantat. Sånt som inte hinns med annars. Dom här livarna kunde gå där och plocka och fixa lite. Men framförallt den sociala biten: att dom faktiskt fick ett jobb med lön. Och i stället för att bli en belastning för samhället blev de snarare en tillgång.”

”På TBT har några av de mest erfarna underhållsarbetarna tröttnat på villkoren och på att deras kunnande inte tillvaratas. Några av dem har i stället börjat arbeta på spårvagnslinjen mellan Norrmalm och Djurgården.”

Men i takt med att luften försvann i organisationerna förändrades situationen. I dag

har dessa människor försvunnit eller blivit en nagel i ögat för företagen. Många har haft svårt att klara av de organisationsförändringar som har skett, samtidigt som omplaceringsmöjligheterna har blivit färre i ett fragmenterat system. En facklig företrädare på TBT beskriver hur en kollega inte längre klarar av förändringstrycket:

”Vi har en som har blivit sjuk. Det har varit för många förändringar, så han har bara blivit sjukare och sjukare rent psykiskt. Och det har slagit omkull hela hans liv. Han var ganska normalfungerande tidigare. Lite långsammare än genomsnittet kanske, men det funkade. Men med allt fler krav så blev han till slut så dålig att han inte kunde jobba.”

Utvecklingen är dock inte bara utmärkande för SL. Sedan 1990-talet har det skett en ökad utslagning från arbetslivet, vilket framför allt har drabbat grupper som kan ha svårt att hävda sig på den reguljära arbetsmarknaden.³²

En del av SLs organisationsförändringar kan också ha varit rimliga, menar flera. Det SL som fanns innan 1990-talet hade få effektivitetskrav på sig och ofta stora friheter för personalen. Intervjuade vittnar om att det fanns personal ”överallt” och att det var ”lite Sovjet över det hela”. Det var inte helt ovanligt att spärrexpeditörer bjöd in släkt och vänner i spärren.

Samtidigt väcker iakttagelserna viktiga frågor om vilka ”kostnader” som SLs utveckling egentligen har kommit åt. Utifrån ett samhällsperspektiv kan det inte uteslutas att många människor som tidigare hade en roll att fylla i dag står utanför arbetsmarknaden, mår dåligt och kostar samhället minst lika mycket som tidigare.

4. RESENÄRERNA: Hur påverkas resenärerna?

Mycket av den problematik som beskrivs i föregående kapitel kan också betraktas utifrån resenärernas synvinkel. Ekvationen är enkel: Det sätt på vilket tunnelbanan sköts, följderna för personalens villkor och verksamhetens kvalitet är knappast separata områden utan många gånger tätt sammanflätade.

Enligt SLs strategiska plattform ska Stockholms länstrafik kännetecknas av enkelhet, pålitlighet, helhetssyn och hållbarhet. Nöjda resenärer, eller ”kunder” som SL säger, framhålls ofta av SL som ett centralt mål och styrde i hög grad utgången av tunnelbanepupphandlingen 2007-2009.

SL gör regelbundna mätningar av den upplevda kundnöjdheten och kunde mellan 2000 och 2010 uppvisa en positiv utveckling. Men sedan 2010 har trenden varit vikande. Enligt SLs kvartalsrapport till trafiknämnden i oktober 2011 framgår det att andelen nöjda kunder i tunnelbanan har sjunkit från 79 procent 2010 till 74 procent.³³

Hur stor betydelse dessa upp- och nedgångar ska tillskrivas kan diskuteras. Det är inte självklart vad som inbegrips i ordet ”nöjd” eller vad mätningarna säger om de faktiska förhållandena i Stockholms tunnelbana.

Vad som dock är tydligt är att arbetstagarnas intressen i flera fall går hand i hand med resenärernas intressen.

Inställda avgångar och längre väntetider

En aspekt där personalens och resenärernas intressen i hög grad sammanfaller är bemanningen i tunnelbanan. Om de anställda ska kunna göra ett bra jobb och ge resenärerna god samhällsservice måste det finnas tillräckliga personalresurser. Som framhölls i kapitel 3 är det tveksamt om detta villkor uppfylls i dag. Flera anställda vittnar om arbetssituationer som i bästa fall ligger på gränsen till underbemanning – i värsta fall lider av akut brist på personal.

Ett tydligt exempel är bristen på spärrexpeditörer vid större evenemang, vilket skapar långa väntetider och frustration hos såväl personal som resenärer.

Även tågförarnas arbetssituation är utmärkande. Under senare år har man brottats med ett konstant personalpusslande för att få trafiken att flyta. Personal har ringts in och många har beordrats övertid. Ibland har personalbristen varit så akut att arbetsledare har fått hoppa in och köra tåg.

Oftast fungerar pusslandet någorlunda. SLs statistik visar att andelen inställda avgångar är relativt få i förhållande till den stora mängd tunnelbanetrafik som beställs. Vad gäller punktligheten, definierad som andel kunder i tid, låg den på 89 procent under perioden januari-augusti 2011. Målet är 96 procent.³⁴

MTRs incitament att få trafiken att fungera är tydligt. I den mån MTR inte uppfyller avtalet får de kvalitetsbristavdrag.

Men bakom statistiken döljer sig en oviss och slitsam vardag för många tunnelbaneanställda, vars långsiktiga hållbarhet kan ifrågasättas. Inte minst om man, som MTR uttrycker det, vill skapa ”världens bästa tunnelbana”.

Det finns också flera fall när personalpusslandet inte fungerar. Statistik från MTR visar att tåg ställs in nästan dagligen på grund av personalbrist. Ibland blir situationen direkt kaosartad.

En nerdykning i statistiken för september månad 2011 visar att brist på personal kan ge märkbara trafikstörningar. Den 8 september ställdes åtta tåg in under rusningstrafik på gröna linjen på grund av personalbrist. Den 20 september drogs sju tåg in av samma skäl och den 24-25 september totalt 23 tåg.

De indragna tågen innebär längre väntetider, missade anslutningar och ökad trängsel för tusentals resenärer.

En annan notering är att de tre trafikledningsbilar, som ska vara i beredskap vid händelse av en olycka, inte alltid är fullt bemannade. Det kan innebära att personal behöver vänta längre på hjälp om något skulle inträffa, vilket i nästa led försenar trafiken och drabbar resenärerna.

En sådan incident inträffade den 25 september i Husby på den blå linjen. Klockan hade precis passerat 19:00 när tågföraren såg en person på spåret. När föraren kallade på hjälp hade trafikledningsbilen för tunnelbanans nordvästra område, där Husby ligger, dragits in på grund av personalbrist. I stället fick de två andra bilarna från City respektive Söderort kallas in, vilket fördröjde hela räddningsprocessen med några minuter och därmed stoppet i trafiken.

Även fragmentisering av tunnelbanan kan få konsekvenser för hur länge resenärer får vänta. Turerna kring snöröjningen mellan MTR, TBT, Strukton och EuroMaint är ett exempel på hur otydligheter i ansvarsförhållanden kan göra processer mindre effektiva och drabba tredje man i form av inställda avgångar och längre väntetider.

Säkerheten och trängseln

Underbemanning, tidspress, fragmentisering och kortsiktighet i tunnelbanearbetarnas arbetssituation kan också leda till bristande säkerhet för resenärerna. SEKO-statistik från december 2010 pekar på att det finns underhållsbrister i Stockholms tunnelbana som påverkar verksamhetens kvalitet och säkerhet. Nästan sex av tio av de anställda på TBT och MTR uppger att det finns stora brister i underhållet generellt och över hälften av TBT-personalen vittnar om att det förekommer att tåg som är mer slitna än vad regelverket tillåter skickas ut i trafik.³⁵

Frågetecken kring säkerheten i tunnelbanan väcktes också i samband med en kontroll av en tunnelbanevagn den 21 mars 2011. TBT upptäckte då att det fanns en spricka i tunnelbanevagn nummer 2007, som var en av elva vagnar i en relativt nyinköpt serie. Sprickan hittades i infästningen av den led som sammanbinder de tre delarna i C20-vagnarna, den så kallade semitrailerleden.

Upptäckten ledde till att SL tillsatte en oberoende revision med uppdrag att granska MTRs och TBTs förmåga att underhålla och kvalitetssäkra C20 till avtalade leveransnivåer. Flera av revisionens slutsatser var kritiska mot entreprenörens säkerhetsrutiner. Bland annat påpekade man att det var för lätt att klassificera skador på vagnarna som ”uppskjutet underhåll”. En sådan klassning kan innebära att det är svårt att se om ett fel åtgärdats och att det saknas tidsgräns för när felet ska vara uppkälat. Re-

”Underbemanning, tidspress, fragmentisering och kortsiktighet i tunnelbanearbetarnas arbetssituation kan också leda till bristande säkerhet för resenärerna.”

visionen riktade också kritik mot brister i entreprenörens egendokumentation, vilka hade försvårat granskningen.³⁶

Efter upptäckten med vagn 2007 har man hittat fler brister i vagnserien. Totalt har skador påträffats i fem av de elva vagnarna.

MTR har nu lovat att skärpa rutinerna för underhållssystemet, framför allt vad gäller dokumentation och klassificering av fel. I ett pressmeddelande berättar underhållschefen på TBT att man drar lärdomar av revisorernas rapport och fastslår att ”Säkerhet är vår högsta prioritet och vi sätter aldrig en vagn med kända säkerhetsbrister i trafik”.³⁷

Samtidigt går det inte att bortse ifrån att entreprenörerna har tydliga ekonomiska drivkrafter att hyra så få tunnelbanevagnar som möjligt av SL, få ut vagnarna i trafik och köra dem så mycket det går. Frågan är hur förenliga dessa drivkrafter är med ett långsiktigt säkerhetstänkande. I revisionsrapporten konstaterar man avslutningsvis att ”Avdrag på ersättning gällande utebliven produktion kan motverka sitt syfte”. Anställda på TBT är mer direkt kritiska och ser hur ett system skapar en hetsig ”lappa-och-laga-kultur” som går ut över de anställda och, i nästa led, riskerar att påverka resenärerna säkerhet.

Även resenärernas säkerhet på stationer och plattformar kan diskuteras. I takt med att Stockholms befolkning växer blir resenärerna allt fler, vilket skapar trängsel i hela tunnelbanesystemet. Enligt SLs kundundersökning 2011 är trängelsituationen i dag ett problem för många resenärer. Värst är situationen i tunnelbanan där 35 procent säger sig vara missnöjda med trängseln.³⁸

När många stressade människor trängs på trånga spärrområden och smala perronger ökar irritationen och risken finns att någon knuffas omkull, halkar till eller, i värsta fall, hamnar på spåren.

Därför är det viktigt att den personal som rör sig på stationsområdena har rätt förutsättningar att kunna göra ett bra jobb och främja säkerheten i tunnelbanan.

Flera anställda och fackliga företrädare framhåller MTRs satsning på kundservicevärdar i tunnelbanan som ett lovligt initiativ för att öka resenärernas säkerhet, men är samtidigt kritiska till hur satsningen har fallit ut i praktiken. Några menar att kundservicevärdarna i allt för stor utsträckning får arbeta som spärrexpeditörer när de egentligen borde röra sig bland resenärerna. En kundservicevärd tycker även att möjligheterna att ta korta pauser i arbetet måste bli bättre. Ett arbetspass på 2,5 timme, stående på samma plattform, kan kännas långt och efter ett tag tappar man lätt i koncentration:

”Jag ska inte stå på plattformen, vara kissnödig, hungrig och trött. Jag ska ju vara alert så att jag kan se och undanröja olyckor.”

Det faktum att tunnelbanesystemet har blivit mer fragmenterat till följd av SLs omvandling har också påverkat förutsättningarna för hur olika yrkesgrupper kan agera vid

riskfyllda situationer. En biljettkontrollant blickar tillbaka på tiden när det mesta drevs i SLs regi och konstaterar att det fanns en större flexibilitet i det dåvarande systemet som ofta var till gagn för resenärerna. I dag är det ofta vattentäta skott mellan de olika entreprenörerna och inget företag utför mer än vad som exakt har avtalats med beställaren:

”Flera anställda och fackliga företrädare framhåller MTRs satsning på kundservicevärdar i tunnelbanan som ett lovligt initiativ för att öka resenärernas säkerhet, men är samtidigt kritiska till hur satsningen har fallit ut i praktiken.”

”Tidigare kunde biljettkontrollanterna kommenderas att hjälpa till vid trängsel eller när någon hade råkat illa ut. Nu sköter alla sitt och biljettkontrollanter som till exempel tar hand om en kund som har snetänt får reprimander av arbetsgivaren.”

Behov av samordnad information

Enligt SLs strategiska plan ska det vara enkelt att åka med SL-trafiken. Trafikutbudet ska vara lätt att använda och alla delar ska hållas samman i en attraktiv helhet. All information och kommunikation ska vara enkel att hitta, enkel att förstå och enkel att använda.

Detta mål kan tyckas vara djärvt mot bakgrund av utvecklingen inom SL. I ett mer fragmenterat system med olika utförare och ständiga förändringar blir det knappast enklare att samordna informationen till resenärerna, snarare tvärtom.

En kundservicevärd berättar om arbetssituationen i samband med att tunnelbane-linjen mellan Hagsätra och Gullmarsplan stängdes av under ett halvår för renovering. Avstängningen innebar att det uppdelade ansvaret ibland blev mycket tydligt, vilket kunde vara påfrestande för personal och resenärer:

”Nu under avstängningen på linje 19 så var det alltså... Kundcenter är ett bolag, sen har du Veolia som kör tvärbanan, sen har du MTR som kör tunnelbanan, sen har du kanske Securitas som kommer upp och gör någon kontroll. Och sen har du Keolis som kör bussarna. Det är i alla fall minst fem olika bolag och ingen har kontakt med den andra. Om tvärbanan helt plötsligt stoppar, som den gjorde vid något tillfälle, så får man inget besked om det längre. Om det går någon ersättningsbuss eller annan information. Och då står vi där och har 'Värd' på ryggen och ska veta allting.”

Enligt kundservicevärderna var det enklare att hantera den typen av situationer för bara ett par år sedan när SL fortfarande hade kundtjänsten i egen regi och samma entreprenör hade hand om driften av tunnelbanan och tvärbanan:

”Ja, då var kundcenter vårt eget. Våra arbetskollegor jobbade där och man kunde gå in och fråga. Allt var samma och behövde man någon slags information så fick man det från Veolia, dom körde ju både tunnelbanan och tvärbanan, det var inga bekymmer. När dom hade avstängt en helg så var det ju vi som informerade om hela det köret också.”

Några av de intervjuade menar att det föreligger något av en paradox i SLs agerande. Å ena sidan förespråkas enkelhet för resenären, å andra sidan ges inte personalen i de utförande företagen rätt förutsättningar för att uppfylla SLs mål.

Följden blir att resenärerna ofta saknar tillräcklig information om hur systemet fungerar, vilket vållar irritation både hos personalen och resenärerna. Ett exempel är att spärrexpeditorer inte får stämpla om felstämplade biljetter numera, utan att allt ska skötas via kundcenter. Spärrexpeditorerna i tunnelbanan har inte heller samma tillgång till busstidtabeller som tidigare eftersom bussarna körs av en annan entreprenör. Flera fruktar att den nya kollektivtrafiklagen (2010:1065), som ger bussföretagen frihet att starta egna busslinjer, kommer att förvärra situationen ytterligare.

Bland de anställda finns också en kritik mot att SL ”inte vill uppfostra kunden”, något som de menar inte bara drabbar dem själva utan också resenärerna. Om SL informerade resenärerna om att de kan få räkna med att stå två minuter i kö eller att ett nytt, lite långsammare betalningssystem har installerats i spärrarna, skulle ett bättre klimat uppstå än i dag. I brist på information reproduceras en hetsig kultur i

tunnelbanan som ligger långt ifrån hur kunderna i till exempel livsmedelsaffären eller på banken beter sig, menar flera.

Personalens förutsättningar att möta resenärerna hade också kunnat stärkas genom kompetensutveckling. MTR lovade innan övertagandet att de anställda skulle utbildas i bland annat kundbemötande, säkerhet och språk. Här kvarstår fortfarande mycket att göra, som skulle kunna stärka såväl personalens yrkes stolthet som resenärernas reseupplevelse.

Den mest centrala informationen som många resenärer tycks ha missat handlar dock inte om vem som har rätt att stämpla om biljetter eller var tidtabeller finns, utan om vilka som fattar beslut över kollektivtrafiken. Som anställd i tunnelbanan kan man känna frustration när irriterade resenärer klagat över dålig information, förklarar en kundservicevärd:

”Det är politikerna som har bestämt att det ska vara fem bolag i den här biljetthallen. Fråga dom ifall dom vill ha det så här, brukar jag säga.”

Illusionen om en ren tunnelbana

Ett av de mest centrala löftena från MTR i samband med upphandlingen var att Stockholms tunnelbana skulle bli renare. Detta löfte följdes också upp till en början. Efter 2009 gjordes en omfattande uppfräschning av stationsområdena.

I dag råder det dock delade meningar kring hur väl städningen i tunnelbanan fungerar. Enligt lokalvårdare och fackliga företrädare har MTR sett möjligheter att utifrån gällande avtal och incitament, baserade på städsystemet INSTA 800, kunna sänka ribban för städningens kvalitet. En lokalvårdare berättar om nya riktlinjer för hur städningen ska skötas:

”De säger att vi bara ska städa 75 procent och lämna en yta på 25 procent smutsig för att det är godkänt enligt INSTA 800 och avtalet med SL. Det kan i praktiken betyda att man kan låta bli att städa dom vita linjerna på plattformen. Städar man resten så är det okej. Men vi vet ju inte hur vi ska mäta. Ska vi mäta ut 75 procent på varje yta?”

Lokalvårdarna ska även bli mer synliga för resenärerna. När städchefen på MTR presenterade den nya städorganisationen för 2011 var en punkt att ”I större utsträckning än idag ska arbete utföras när det finns resenärer i systemet”. Motivet är att ”Närvaro ger positiva resultat på kundnöjdheten”.³⁹

Flera lokalvårdare är kritiska till förändringarna, inte minst ur resenärernas synvinkel. Att bli uppmanad att lämna smutsiga ytor ostädade är ett hårt slag mot yrkes stoltheten. Det är också påfrestande att behöva städa på tider när många resenärer befinner sig i systemet. Möjligheterna att arbeta noggrant blir sämre. Även utvecklingen mot ambulerade städpatruller kan få effekter på kvaliteten. En lokalvårdare menar att det är enklare att hålla stationerna rena om man ansvarar för ett fast område om två-tre stationer.

Går det då att säga något om hur kvaliteten på städningen i Stockholms tunnelbana har utvecklats? Om detta finns det olika bud.

Enligt SLs mätningar av kundnöjdhet är resenärerna mer nöjda med städningen både på stationer och i tunnelbanevagnar än tidigare. Hösten 2009 var 63 procent av resenärerna nöjda med städningen av stationer och 64 procent nöjda med invändig städning av vagnar. Våren 2011 låg motsvarande siffror på 66 procent respektive 67 procent.⁴⁰

Samtidigt ger avtalskontrollerna för städningen på framför allt stationerna en annan bild av läget. Figuren nedan visar resultaten av de kontroller som har gjorts på stationer

mellan det första kvartalet 2010 till det andra kvartalet 2011. Vid tre av tillfällena har ingen av totalt 20 kontrollerade stationer klarat kvalitetskraven.⁴¹

Figur 3. Resultat av kontroll av stationsstädning 2010-2011

| Tid för kontroll | Totalt kontrollerade stationer | Antal godkända stationer |
|------------------|--------------------------------|--------------------------|
| 2011 kvartal 2 | 20 | 0 |
| 2011 kvartal 1 | 20 | 1 |
| 2010 kvartal 4 | 20 | 0 |
| 2010 kvartal 3 | 20 | 0 |
| 2010 kvartal 2 | 20 | 1 |
| 2010 kvartal 1 | 20 | 1 |

Källa: Detectum AB (2010-2011)

De undermåliga resultaten har fått följder för entreprenören. Sommaren 2011 hade MTR fått betala totalt 9 miljoner i viten till SL för bristfällig städning. Samtidigt pågår det en diskussion mellan MTR och SL om ifall kontrollerna utförs på korrekt sätt. Kritikerna menar att kraven är för högt satta och aldrig går att uppfylla helt.

Andra menar att problemet snarare är att det finns entreprenörer som lyckats anpassa sin verksamhet efter SLs kontroller och därmed fått bättre resultat än förtjänat. En ombudsman på SEKO:s förbundskontor berättar om ett möte med personal från Renieriet, det företag som städar vagnar på depåerna:

”Städarna på Renieriet berättade att när SL utför kontroller kommer det dit en massa extrapersonal samma dag. Man känner alltså till den dagen när SL ska ha uppföljning. De hade ett exempel på ett pass när man normalt var fyra-fem städare, men dagen SL är där och genomför kontroller är man tolv av en slump..”

Summerat väcks flera frågor om hur städningen fungerar i Stockholms tunnelbana. Det finns skäl att reda ut hur sambanden mellan kvalitetsincitament och kvalitetsutfall ser ut. Inte minst kan man ifrågasätta betydelsen av kundnöjdhet i detta fall: Är illusionen om en ren tunnelbana viktigare än den faktiska renhållningen?

Slöseri med skattemedel?

Ett motiv för SLs utveckling mot en renodlad beställarorganisation har varit att den skulle leda till effektivitetsvinster och kostnadsreduceringar. Mot den bakgrunden kan man diskutera vad resenärer och medborgare får ut av de biljettavgifter och skatter som går till tunnelbanan i dag.

Under 1970- och 1980-talen drogs SL med ökande underskott i verksamheten och blev allt mer beroende av skattefinansiering. I början av 70-talet finansierades SL till cirka 40 procent av skatteintäkter, medan resten bestod av intäkter från biljettförsäljning. 1989 hade förhållandena ändrats, så att 70 procent utgjordes av skattefinansiering.

Under 1990-talet bröts denna utveckling. Enligt SLs årsberättelse 1996 uppges SL ha minskat sina kostnader med cirka 1 miljard kronor mellan 1989 och 1996 samtidigt som utbudet av trafik ökade med 15 procent. Därmed kunde skattefinansieringsgraden minskas från 70 procent till 55 procent i mitten 1990-talet. I dag ligger den på 51 procent.⁴²

Utvecklingen talar för att vissa administrativa effektiviseringar kunde genomföras i SLs organisation i början av 1990-talet. Det är också möjligt att pressade personalkostnader resulterade i ett bättre budgetresultat för SL-koncernen. Samtidigt finns det flera frågetecken kring effektiviteten i SLs nuvarande organisation.

Mellan åren 1991 och 2011 höjdes priset på ett månadskort i SL-trafiken från 270 kronor till 790 kronor. Om utvecklingen hade följt konsumentprisindex skulle ett SL-kort ha kostat cirka 370 kronor i dag.

Den minskade skattefinansieringsgraden handlar således inte enbart om att SL har sänkt sina kostnader, utan också om att resenärerna har fått betala mer för att åka kollektivt. En prisökning som kan ifrågasättas, inte minst ur ett fördelningspolitiskt perspektiv. Medan skatter betalas i förhållande till vad man tjänar är biljettpriset samma för alla. Höjda priser slår hårdast mot låginkomsttagare. Prisökningar kan också leda till minskat kollektivt resande.⁴³

SLs senaste prishöjning handlade i hög grad om att täcka skenande kostnader. År 2010 gick SL back med 420 miljoner kronor och även 2011 års budget beräknas spricka. Landstingsrevisorerna var i sin granskning av 2010 års bokslut kritiska till underskottet och underkände såväl SLs avtals- och projektstyrning som inre kontroll. Bland annat påpekar man att det saknas tillräckliga rutiner för uppföljning av trafikavtalen för att säkerställa att SL fått levererat det man betalat för.⁴⁴

Revisorernas kritik är talande för de utmaningar i fråga om styrning och kontroll som följer med utvecklingen mot en beställarorganisation. Flera olika källor framhåller att SL i dag ofta saknar den kompetens och verksamhetsförankring som krävs för att kunna granska utförarnas arbete. I stället har stora delar av den mest kunniga och erfarna personalen hamnat hos entreprenörerna. Följden blir att SL kan ha svårt att bedöma riskaspekter och rimligheten i vissa kostnader, samtidigt som entreprenörerna ofta har ett intresse av att utföra minsta möjliga i förhållande till vad affärsavtalet föreskriver.

I revisionen av MTRs första år i Stockholms tunnelbana, *Högre kvalitet och fler resenärer? – första året med det nya tunnelbaneavtalet*, är Landstingsrevisorerna kritiska till att SL saknar dokumentation över tunnelbanans kostnadsutveckling över tid.⁴⁵

Till bilden hör också att upphandlingsprocesser är dyra i sig. Under tunnelbaneupphandlingen 2007-2009 engagerades totalt cirka 130 personer inom SL. Projektledare och även vissa delprojektledare rekryterades externt. Totalt avsattes ungefär 31 000 tim-

mar intern tid för projektet och de externa konsultkostnaderna motsvarade cirka 32 miljoner kronor.⁴⁶

Det kan också vara både svårt och dyrt att säga upp ingångna avtal. Att bryta ett avtal kan leda till överklaganden och få kostsamma juridiska konsekvenser.⁴⁷

Vidare kan man ifrågasätta kostnadseffektiviteten i ett fragmenterat och ständigt föränderligt system. Övergången från egen

”Den minskade skattefinansieringsgraden handlar således inte enbart om att SL har sänkt sina kostnader, utan också om att resenärerna har fått betala mer för att åka kollektivt. En prisökning som kan ifrågasättas, inte minst ur ett fördelningspolitiskt perspektiv.”

regi till privat utförare kan medföra störningar i produktionen. En reparatör på Kone AB, som tog över underhållet av hissar och rulltrappor från SL, berättar att outsourcingen till en början innebar minskad produktivitet. I dag uppges underhållet fungera på tidigare nivåer igen, men under en period stod fler hissar och rulltrappor still.

”Det finns också frågetecken kring incitamenten i avtalen. Securitas fusk med biljettkontroller skulle knappast ha inträffat om det inte hade funnits möjlighet till bonus vid fler utförda kontroller än avtalat.”

En annan aspekt tas upp av en banarbetare på Strukton, som menar att det fragmenterade systemet leder till ständiga avbrott och därmed onödiga kostnader:

”Så fort man ska ha med sig en traktor från en annan firma eller nån kille som ska bryta strömmen då tar ju allting mycket längre tid än om man sköter det där själv. Man ska kontakta den där traktorföraren och göra upp med honom. Och dom från Uniflex (bemanningsföretaget, min anm.) kanske kommer felklädda och får åka tillbaka och byta om. Och då går det en timme där. Och vad kostar en timme när man är femton man och det inte händer någonting? Det blir en ganska dyr timme.”

Även effektiviteten i olika ansvarsfördelningar bör diskuteras. En kundservicevärd berättar om dagliga konflikter kring vilket företag som ansvarar för viss utrustning:

”En chef kom på för ett tag sedan att biljettautomaten längst bort i biljetthallen tillhör Veolia. Så den ska inte vi felanmäla längre. Likaså har dom diskuterat ifall en hiss hör till tunnelbanan eller tvärbanan. Vi fortsätter att anmäla den, men det finns många sådana grejer som inte är klarlagt.”

Det finns också frågetecken kring incitamenten i avtalen. Securitas fusk med biljettkontroller skulle knappast ha inträffat om det inte hade funnits möjlighet till bonus vid fler utförda kontroller än avtalat.

En liknande historia inträffade 2009 när Busslink, en av SLs bussentreprenörer (numera under namnet Keolis), ertappades med att skicka in falska fakturor för ersättningsbussar till SL. Enligt avtalet fick Busslink extra ersättning varje gång ersättningsbussar sattes in.⁴⁸

Fusk och ineffektivitet leder till ett onödigt slöseri med skattemedel. Enligt SvDs granskning har biljettkontrollen blivit avsevärt dyrare över tid. Kontrollerna kostade SL 54,6 miljoner kronor 2010, vilket var över 50 procent mer än fem år tidigare. Securitas grundersättning från SL uppgår till 46 miljoner kronor per år.⁴⁹

Sammantaget är det oklart vilka effektivitetsvinster och kostnadsreduceringar som SLs uppsplittring egentligen har resulterat i. Mycket talar för att både personal och resenärer, eller skattebetalare om man så vill, får betala ett onödigt högt pris för hur Stockholms läns kollektivtrafik sköts i dag.

5. SLUTDISKUSSION: Mot en tunnelbana i samhällets intresse

Avslutningsvis är det lägligt att lyfta fram några centrala iakttagelser, som kan ha bäring för en diskussion om hur Stockholms tunnelbana ska bli bättre för både arbetstagare och resenärer.

Om vi väljer att betrakta tunnelbanan som en medborgerlig angelägenhet är det tydligt att det behövs motkrafter till, och ökad kontroll av, de kortsiktiga intressen som i dag tillåts styra i Stockholms tunnelbana.

Det är möjligt att vissa privata entreprenörer har goda intentioner när de ger sig ut på en offentligt finansierad marknad, men som flera intervjuade har fått erfara är det sällan omsorgen om medborgarna eller de anställda som sätts i främsta rummet när prioriteringar görs. I slutänden handlar det om att företaget måste generera vinst, vilket i praktiken betyder att försöka driva verksamheten till en lägre kostnad än de intäkter som genereras via den offentliga finansieringen.

De möjligheter som står till buds är dock oftast begränsade. Det finns sällan några mirakelrecept för kostnadsreduceringar, utan i de flesta fall blir företagets lösning att skjuta upp långsiktiga investeringar och försöka pressa personalkostnaderna.

Pressad personal ger sämre verksamheter

I kapitel 3 berättade fackliga företrädare och anställda på olika arbetsplatser i Stockholms tunnelbana om olika uttryck som de privata aktörernas kostnadspress kan ta sig, såsom försök till minskad bemanning, ökade krav på flexibilitet, tillbakahållna löner, nedprioriterat arbetsmiljöarbete och ökad tidspress.

Exempel från andra branscher visar att mönstret inte på något sätt är unikt för Stockholms tunnelbana. Arbetslivsforskaren Tommy Nilsson har i en rad studier visat hur de anställda inom buss- respektive järnvägsbranschen har påverkats av de senaste tjugo årens omorganiseringar och privatiseringar. Nilssons slutsatser pekar på att utvecklingen under 1990-talet tenderar att ha medfört en generell försämring av arbetsvillkoren inom båda branscherna, och gått i motsatt riktning till vad man brukar definiera som ”det goda arbetet”.

I bussförarnas fall drar han slutsatsen att många upplever den nya situationen som otrygg och oförutsägbar och att effekterna av en allmänt pressad arbetssituation blir dålig kundbehandling. Nilsson påpekar att stress och krav förvisso under vissa förhållanden kan skärpa uppmärksamheten och öka motivationen, men att för höga krav och låg egenkontroll ger upphov till negativ stress. Detta kan tillsammans med ohälsa leda till mental överbelastning och ta sig uttryck i en minskad förmåga att lära nytt och hantera olika arbetssituationer.⁵⁰

Liknande resultat framkommer i en studie som Tommy Nilsson har gjort om en grupp anställdas erfarenheter av bolagiseringen av järnvägen. Många järnvägsanställda uttrycker en förståelse för att vissa förändringar i verksamheten var nödvändiga, men är också kritiska. De negativa dragen innefattar minskad anställningstrygghet, reducerat inflytande, ett mer auktoritärt ledarskap, bristande information, rykten och ökad oför-

utsägbarhet inför den framtida arbetssituationen. Nilsson lyfter fram att många upplever en uppgivenhet i förhållande till både det egna arbetet och till resenärer. Det finns ofta ett glapp mellan personalens erfarenheter av vad resenärer efterfrågar och det som serviceutvecklare anser att resenärer vill ha. Ett glapp som varken leder till en bra arbetsmiljö eller stimulerar till att uppnå ett bra serviceklimat.⁵¹

Flera av de arbetsvillkor som fackliga företrädare och anställda i Stockholms tunnelbana berättar om kan också sättas i relation till en mer övergripande utveckling mot ett hårdnade arbetsliv – framför allt för arbetare, kvinnor och personer med utländsk bakgrund.

LO-utredaren Sten Gellerstedt beskriver i rapporten *Trender i arbetsmiljön 2007 – Klass och kön* hur villkoren har försämrats för stora grupper av arbetare och lägre tjänstemän sedan 1990-talets början. SCB-statistik visar att det främst är möjligheten att påverka det egna arbetet som försämrats, men också andelen som arbetar på udda tider ökar liksom de med riskfyllt ensamarbete. Arbetet blir även hetsigare och fler anger att de är uttröttade varje vecka.⁵²

En annan LO-rapport, *Fler arbetare måste få utvecklande jobb – inte digital Taylorism*, pekar på att andelen med utarmade och utbytbara jobb har ökat starkt bland arbetare och lägre tjänstemän de senaste 20 åren. Allt fler upplever att de har för enkla arbetsuppgifter och att de ständigt upprepar samma arbetsmoment.⁵³

Om ambitionen inför framtiden är att höja kvaliteten på Stockholms tunnelbana är det rimligt att försöka motverka utvecklingen mot ett hårdnande arbetsliv. Pressade arbetsförhållanden och lågt inflytande leder inte bara till stress, ohälsa och lidande för den enskilda människan. Sådana villkor kan också bli ett produktions-, kvalitets- och säkerhetsproblem som drabbar resenärerna.

Tre centrala frågor

Det bör framhållas att långt ifrån alla missförhållanden i Stockholms tunnelbanan har sin förklaring i de privata driftsformerna. Allt var knappast bättre under SLs tid, och lyfter vi blicken mot hela arbetslivet är det uppenbart att det går att hitta exempel på både bra och dåliga arbetsgivare i offentlig regi.

Samtidigt är det tydligt att flera av de problem som de intervjuade tar upp hänger samman med tunnelbanans styrning och entreprenörernas drivkrafter. En slutsats som kan dras är att politikens roll och ansvar för tunnelbanan måste tydliggöras. Det är till syvende och sist de politiska beslutfattarna, inte de privata entreprenörerna eller SLs tjänstemän, som har makten över hur Stockholms tunnelbana ska utvecklas.

Utifrån denna utgångspunkt framstår tre frågor som grundläggande för politiken att ta ställning till framöver. Dessa är 1) Vad ska upphandlas? 2) Hur ska upphandlingarna göras? 3) Hur ska entreprenörerna kontrolleras?

1) Vad ska upphandlas?

Enligt SLs strategidokument ska allt fler egna verksamheter outsourcas och renodlingen mot en beställarorganisation fortsätta. Det finns dock flera anledningar att ifrågasätta denna utveckling.

Det är exempelvis viktigt att syftet med varje upphandling tydligt framgår. Detta har långt ifrån varit fallet i SLs historia hitills.

Mycket pekar på att konsekvenserna av SLs utveckling mot en renodlad beställarorganisation bör utvärderas. Det är möjligt att SL i början av 1990-talet var i behov av en genomgripande effektivisering, men därefter finns det flera frågetecken kring drivkrafterna bakom den fortsatta utvecklingen. Vilka motiv har föranlett SLs upphandlingar av trafik och andra tjänster genom åren? Vilka resultat har kunnat uppvisas?

I dag finns det flera erfarenheter som talar för att en ökad försiktighet inför fortsatta upphandlingar.

Utifrån personalens perspektiv finns det risker för en försämrad arbetsmiljö i ett fragmenterat system, pressade villkor och dåligt resursutnyttjande av den kompetens och erfarenheter som finns bland de anställda. Ständiga upphandlingar kan också skapa oro hos personalen och misstro mellan anställda och arbetsgivare när löften från entreprenören inte hålls.

Utifrån resenärernas perspektiv kan ogenomtänkta upphandlingar leda till ett mindre sammanhållet, och därmed mindre användarvänligt, tunnelbanesystem. Olika aktörer i tunnelbanan och kortsiktiga vinstintressen kan innebära sämre säkerhet, onödiga avbrott och bristfällig service och information.

Utifrån ett samhällsperspektiv bör nyttan av varje ny upphandling vägas mot vad upphandlingsprocessen i sig kommer att kosta. Det kan också diskuteras hur möjligheterna till insyn, kontroll och ansvarsutkrävande påverkas om gränserna mellan privat och offentligt blir mindre tydliga. Vidare kan man ifrågasätta hur politikens möjligheter att samordna verksamheter, prioritera vissa mål framför andra och uppnå kostnadseffektivitet påverkas om det finns en uppsjö av aktörer som enbart ser till den egna avgränsade verksamheten.

SLs upphandlingar av kundservice, biljettkontrollen och hiss- och rulltrappsunderhållet väcker här flera frågetecken. Men kanske även, sett över en längre tidshorisont, driften och underhållet av tunnelbanan.

Tunnelbanesystemet bygger på hög komplexitet och kräver sammanhållning. En viktig aspekt vid en upphandling är därför hur fördelningen av kompetens mellan beställare och utförare påverkas. Om en upphandling innebär att merparten av verksamhetskompetensen flyttas till entreprenörerna kan den offentliga beställaren hamna i ett kunskapsunderläge gentemot utförarna och få minskade möjligheter att kontrollera hur uppdragen sköts. Upphandlaren tappar den naturliga kopplingen till verksamheten och helhetsansvaret blir otydligare. Utvecklingen inom järnvägen kan här tjäna som ett avskräckande exempel.⁵⁴

Det är också relevant att fundera kring hur upphandlingar i dagens globaliserade ekonomi påverkar ägarförhållandena i den gemensamma sektorn – ibland med smått paradoxala följder.

Det ideologiskt präglade beslutet om att Stockholms tunnelbana inte skulle drivas i offentlig regi innebar att den i stället kom att skötas av ett bolag med den franska staten som främsta ägare, Veolia. Därefter tog MTR över, vars moderbolag till stora delar är statsägt av Kina-tillhöriga Hongkong.

”SLs upphandlingar av kundservice, biljettkontrollen och hiss- och rulltrappsunderhållet väcker här flera frågetecken. Men kanske även, sett över en längre tidshorisont, driften och underhållet av tunnelbanan.”

2) Hur ska upphandlingarna göras?

Samtidigt som det finns anledning att ifrågasätta SLs utveckling mot en renodlad beställarorganisation måste man förhålla sig till den verklighet som föreligger. Det är knappast troligt att all verksamhet kommer att återgå i SLs regi under överskådlig framtid – i vissa fall kanske inte ens önskvärt. Därför måste de upphandlingar som görs blir så bra som möjligt. Tillämpning och regelverk för upphandling måste fungera på ett sådant sätt att de vidmakthåller och främjar sociala förbättringar i samhället.

Statsvetaren Tomas Bergström och miljöforskaren Jamil Khan konstaterar i en rapport om SLs hållbarhetsarbete att det har funnits en utveckling i SL upphandlingar – från ett påtagligt fokus på kostnader till att även beakta andra aspekter. Anbudsunderlagen har blivit betydligt utförligare med detaljerade krav på frågor rörande bland annat fordonen, personalen, trygghet, tillgänglighet och miljö.⁵⁵

Upphandlingen av tunnelbaneverksamheten 2007-2009 kan ses som ett led i denna utveckling. Den vinnande anbudsgivaren var avsevärt dyrare än det bud som kom tvåa i upphandlingen, men bedömdes kunna uppfylla en högre kvalitet. Den långa avtalsperioden, kraven på ett helhetsperspektiv från entreprenörens sida och dialogen med facket var andra faktorer som tydde på en ökad ambitionsnivå och ett mer långsiktigt synsätt.

Samtidigt finns det, som tidigare framgått, signaler om att upphandlingen till vissa delar var ett spel för galleriet från anbudsgivarens sida. Den utlovade kvalitetsförbättringen har långt ifrån genomförts och bland många anställda finns det en otillfredsställelse med arbetsituationen.

Flera andra upphandlingsprocesser väcker också frågor kring i vad mån SLs förhållningssätt har förändrats.

I november 2011 avslutade SL åter två gigantiska upphandlingar. För första gången upphandlades buss- och spårtrafik i ett paket. Från augusti 2012 tar Arriva Sverige AB över trafiken på Tvärbanan, Nockebybanan, Saltsjöbanan samt busstrafiken i Bromma, Solna/Sundbyberg och Sollentuna. Arriva vann också upphandlingen om att driva trafiken på Roslagsbanan och i bussområde Norrort från januari 2013.

En fördel med de kombinerade buss- och spårupphandlingarna är att de ger trafikutövaren bättre samordningsmöjligheter.

En oroväckande signal är dock att Arrivas bud i den senare upphandlingen låg hela 30 procent lägre än det som kom tvåa. Bland flera fackliga företrädare är oron stor för att det förhållandevis låga anbudet kan komma att betyda pressade arbetsvillkor. Lars-Henrik Larsson, trafikchef på Roslagståg AB, som förlorade upphandlingen, uttrycker liknande tvivel i en radiointervju i P4:

*”Det vi reagerar på är att deras bud ligger så väldigt lågt, jämfört med vårt och Keolis. Deras låg ungefär 30 % lägre. Vad det säger, det vet man ju inte riktigt men man kan ju undra. Vi har bedrivit trafiken på Roslagsbanan i snart tio år och vi känner väl var kostnaderna ligger någontans.”*⁵⁶

Professor Niklas Bruun och forskningsredaktör Kerstin Ahlberg har i rapporten *Upphandling och arbete i EU* jämfört hur olika länder tillämpar EUs regelsystem för upphandling. Deras slutsats är att Sverige, tillsammans med Storbritannien, är sämst i EU på att tillåta sociala hänsyn vid upphandlingar. Alltför ofta innebär en upphandling oacceptabla konsekvenser för de anställda i form av sämre arbetsmiljö, dåliga anställningsvillkor och sämre anställningstrygghet.

Bruun och Ahlberg tolkar det som att Sverige har drivit en radikal ”försiktighetslinje” i kombination med en brist på politisk vilja att utnyttja de möjligheter som finns. Enligt forskarna vore det bättre om kommuner och landsting ställde krav och sedan lät EU berätta var gränserna går.⁵⁷

Men det finns också tecken på att medbestämmandelagen och lagen om offentlig upphandling inte ger de fackliga organisationerna tillräcklig insyn och påverkansmöjligheter vid upphandlingar. Det framgår av ett gemensamt yttrande från TCO och LO till den upphandlingsutredning som regeringen tillsatte 2010.

TCO och LO pekar på att det förekommer att de anställda inte alls involveras i upphandlingsprocessen, vilket indikerar att MBL-sanktionerna är för svaga och behöver stärkas. Att arbetstagare saknar röst vid offentlig upphandling motverkar långsiktighet och gynnar kortsiktiga intressen, konstaterar de fackliga företrädarna. Ett minimikrav måste vara att privatanställdas rättsliga ställning när det gäller yttrandefrihet och meddelarskydd jämföras med offentliganställdas.⁵⁸

Det är också en allmän erfarenhet att det ofta uppstår arbetsrättsliga problem när underentreprenörer anlitas, särskilt om det sker i flera led. Därför måste kraven ställas så att de även omfattar eventuella underentreprenörer.⁵⁹ Här har SL blivit mer detaljerade i sina krav, men det finns fortfarande oroväckande uppgifter från anställda om sämre villkor på underentreprenörsnivå.⁶⁰

3) Hur ska entreprenörerna kontrolleras?

Det räcker inte att bara göra bra upphandlingar. Det är också viktigt att de krav som ställs vid upphandlingen följs upp.

Misskötseln av biljettkontrollen hör till de mer uppmärksammade fallen. Här bär entreprenören ett stort ansvar, men det finns också anledning att rikta blicken mot SLs avtalskontroll. Enligt SL bygger affärsrelationen till Securitas på ”förtroende”, vilket betyder att man länge inte kontrollerade de siffror som rapporterades in.⁶¹ Någon lärdom från Busslink, där ett liknande statistikfusk pågick, hade tydligen inte dragits.

Utifrån kontrollsynpunkt är det också allvarligt att biljettkontrollanternas uppgifter om fusk inte togs på allvar till en början, utan tillbakavisades av SL. Det finns också uppgifter om att det dröjde innan den granskningsrapport som SL till slut beställde förmedlades till politikerna i trafiknämnden. Först hade tjänstemän på SL krismöte med Securitas kring rapportens innehåll, uppger informanter.

I jämförelse med SLs avtal med Securitas är det kontrakt som föreligger med MTR betydligt mer detaljerat, med både piskor och morötter. I SLs åtagande ligger att ta emot, analysera och följa upp 56 avtalade rapporter från operatören. SL genomför även egna kvalitetsmätningar och leder en särskild grupp som samordnar SLs relation till operatören.

Revisionen av avtalets första år var dock kritisk på flera punkter. Enligt Landstingsrevisorerna finns det förutsättningar för styrning och intern kontroll av tunnelbanans uppdragsavtal, men den interna kontrollen var inte tillräcklig under 2010. Orsaken var bristen på en tillförlitlig trafikutbudsrapportering från entreprenören – alltså den årliga produktionen av trafikkilometer samt antalet timmar som stationer hålls öppna.

Till följd av detta har analys, åtgärdsplaner, uppföljning av övrig rapportering och arbetet med verksamhetsutveckling fått stå tillbaka.

Revisorerna är också kritiska till att systematiska riskanalyser saknas, till att bonus kan utgå till entreprenören utan att SLs mål uppfylls samt till bristen på dokumentation över tunnelbanans kostnadsutveckling över tid. Man riktar även kritik mot att fordonen inte kontrolleras tillräckligt och förordar fler slumpvisa granskningar.⁶²

Likväl kan man ifrågasätta om inte revisorerna är väl försiktiga i sin kritik. När de tar upp att personal inom TBT har slagit larm om att vagnar sätts i trafik utan tillräcklig kontroll, konstaterar de att den styrmodell som finns ”inom TBT” ska förhindra att sådana fel uppstår.

En ombudsman på SEKO är kritisk till revisorernas resonemang. Han menar att det präglas av en övertro på entreprenörens vilja att göra rätt och inte tar hänsyn till de ekonomiska incitament som gör att TBT vill få ut vagnarna till varje pris:

”Dom skriver att entreprenören har skyldighet att rapportera om brister i underhållet på tunnelbanevagnar i speciella system. Men det som har kommit till vår kännedom är att man inte skriver i systemet. Jobbar man som reparatör på natten så skriver man på en lapp till arbetsgivaren att den här är behäftad med det här och det här felet, och borde inte gå i trafik. Men på morgonen är lappen borta och det är inte inrapporterat i systemet.”

En generell slutsats är att beställare tar stora risker om incitamentsavtal med bonusmöjligheter inte följs upp med ordentliga kontroller. Ett ömsesidigt förtroende mellan beställare och utförare må vara viktigt, men är långt ifrån tillräckligt – beställaren måste också både vilja och kunna följa upp avtalet. Det är även grundläggande att larm från personal, oavsett om det handlar om arbetsvillkor eller verksamhetens kvalitet, tas på allvar och leder till fördjupade kontroller från den upphandlande myndighetens sida.

I ett stort trafiksystem kan det även finnas strategiska fördelar med att beställaren har kvar vissa utförande delar i egen regi. På så sätt kan en daglig kontakt med verksamheten bevaras och en bättre styrning bli möjlig. Den aspekten togs upp av den socialdemokratiska landstingsoppositionen i samband med att den borgerliga majoriteten valde att lägga ut SL kundtjänst på entreprenad 2010. Oppositionen framhöll att SL kundtjänst har en unik kontakt med resenärerna som behövs inom SL-organisationen. I stället för att lägga ut verksamheten skulle kundtjänsten kunna vara ett strategiskt verktyg i SLs kvalitetsuppföljning.⁶³

Fackliga strategier för en bättre tunnelbana

De fackliga organisationerna spelar en viktig roll för utvecklingen av Stockholms tunnelbana. I ett fragmenterat och föränderligt system kan facket stå för kontinuitet och den verksamhetsnära kunskapen.

Samtidigt innebär utvecklingen i tunnelbanan flera utmaningar för de fackliga organisationerna. När kollegor som tidigare arbetade inom samma företag plötsligt har olika arbetsgivare, eller när det arbete som tidigare gjordes på dagen ska utföras nattetid, kan det bli svårt att samordna och hålla igång det fackliga arbetet. Därför är det viktigt att facket arbetar strategiskt för att stärka sina förhandlingspositioner och sitt inflytande.

SEKOs påverkansarbete under tunnelbaneupphandlingen 2007-2009 gav tydliga resultat i form av ett mer sammanhållet system, en lång avtalsperiod, bibehållna av-

talsvillkor och verksamhetsövergång för personalen. Den fackliga mobiliseringen och bevakningen av ingångna avtal måste dock fortsätta.

Utifrån intervjuerna med fackliga företrädare för SLs entreprenörer i tunnelbanan framstår fyra strategier som särskilt angelägna framöver.

✓ **Dokumentera och följ upp**

I en arbetsmiljö präglad av återkommande upphandlingar, ständiga chefsbyten och organisationsförändringar är det viktigt att facket sparar protokoll, avtal och på olika sätt dokumenterar och följer upp utvecklingen. Flera intervjuade vittnar om att arbetsgivare vid oenigheter kan ignorera muntliga löften som tidigare har givits och lägga hela bevisbördan på facket. En facklig företrädare summerar läget:

”Om inte vi dokumenterar saker som har hänt, då har det aldrig hänt. Och därför försöker jag säga till mina kollegor att skriv, skriv, skriv!”

Det finns relativt lite statistik kring till exempel anställningsformer och arbetstider i tunnelbanan genom åren. Uppgifter som behövs för att tydligt kunna visa på förändringar över tid. Här skulle facket kunna göra mer för att ytterligare stärka sina förhandlingspositioner.

✓ **Fortsätt organisera**

Den fackliga organiseringsgraden är generellt mycket hög i Stockholms tunnelbana. På MTR/TBT ligger den på närmare 90 procent, vilket kan jämföras med en genomsnittlig organiseringsgrad bland LO-arbetare i Stockholmsregionen på drygt 50 procent. Även bland de andra av SLs entreprenörer i tunnelbanan förefaller den fackliga organisationen vara högre än genomsnittet.

Fortsatt prioritering av medlemsrekrytering är centralt. En ökad förekomst av bemaningsanställda och tillfälligt anställda – vilket det finns tecken på inom några yrkesgrupper i tunnelbanan – brukar ofta gå hand i hand med lägre facklig organisering.

✓ **Håll ihop de fackliga klubbarna**

I ett fragmenterat system med flera olika företag blir det svårare att samordna det fackliga arbetet. När yrkesgrupper som tidigare tillhörde samma fackliga gemenskap plötsligt får olika arbetsgivare kan kontakten dem emellan tunnas ut och gemenskapskänslan minska. När exempelvis SL lade ut hiss- och rulltrappsunderhållet på entreprenad innebär det att den medföljande personalen fick byta fackförbund, från SEKO till IF Metall avtal.

Det är därför viktigt att försöka hålla ihop de fackliga klubbarna och kvarhålla ett fackligt helhetsperspektiv på såväl tunnelbanan som på länets kollektivtrafik i dess helhet. Utvecklingen mot ett större avtal, som vid tunnelbaneupphandlingen 2007-2009, ger ökade möjligheter till det. På MTR och TBT har till exempel ett närmare samarbete mellan huvudskyddsombuden kunnat etableras.

✓ **Utveckla relationen till SL**

Ett gemensamt fackligt agerande kan också vara nödvändigt i förhållande till SL. Tidigare hade SL ett så kallat branschråd som träffades några gånger per år och som bestod av företrädare från såväl SL som från de fackliga organisationerna och entreprenörerna. Det kan vara motiverat att försöka få till stånd ett liknande samtalsforum på nytt, menar flera fackliga företrädare.

Genom ett branschråd skulle en mer samlad bild av problem och möjligheter inom SLs branschområden kunna åstadkommas. Rådet skulle kunna reda ut onödiga miss-

förstånd, klargöra ansvarsförhållanden samt tydliggöra vilka förväntningar som de olika parterna har på varandra. Framför allt skulle rådet kunna fungera som en kanal för att tillvarata den unika kompetens som finns hos personalen hos SL och hos SLs entreprenörer.⁶⁴

Tunnelbanan – en medborgerlig angelägenhet

Den här rapporten visar att om Stockholms tunnelbana ska kunna möta de krav som den nu ställs inför, så behövs ett långsiktigt helhetstänkande kring kollektivtrafikens framtid där personalens villkor och betydelse tydligt framhålls. På det sättet kan tunnelbanan bli bättre, både som arbetsplats och som kollektivt färdmedel. Om de politiska beslutsfattarna verkligen vill förbättra Stockholms tunnelbana finns det starka skäl att:

- Utvärdera SLs upphandlingar genom åren. Vilka motiv har föranlett SLs upphandlingar av trafik och andra tjänster? Vad har konsekvenserna blivit? Att SL saknar statistik över tunnelbanans kostnads- och produktivitetsutveckling över tid indikerar att det finns ett tydligt behov av klargörande studier.
- Stärka de fackliga organisationernas inflytande vid offentliga upphandlingar, så att framför allt arbetsmiljöfrågorna tydligare preciseras i avtalen.
- Garantera att anställda inom offentligt finansierad verksamhet har samma rättsliga ställning när det gäller yttrandefrihet och meddelarskydd som offentliganställda. Det är också viktigt att larm från personal tas på allvar och följs upp av den upphandlande myndigheten.
- Se över och skärpa SLs kontroll av nuvarande entreprenörer. Avtal som bygger på incitament med stora bonusmöjligheter för entreprenören får inte bara bygga på förtroende utan måste kontrolleras. Erfarenheter visar att bristfällig kontroll kan äventyra arbetsvillkoren, resenärernas säkerhet och användningen av skattemedel. En förutsättning för att kunna kontrollera entreprenörerna är att SL själva besitter tillräcklig verksamhetskunskap.
- Överväga att ta tillbaka en del strategiskt viktiga verksamheter i egen regi, till exempel SL kundtjänst. Detta för att möjliggöra en egen närvaro i trafiksystemet och därmed en bättre kontakt med såväl personal som resenärer. I andra fall kan det vara motiverat att SL åtminstone ställer upp med ett eget anbud vid upphandlingar. Detta för att få en egen bild av vad det kostar att driva en viss verksamhet.
- Arbeta för ett mer sammanhållet tunnelbanesystem. Samhällsnyttan av ett system där entreprenörerna enbart gör det affärsavtalet föreskriver för den egna avgränsade verksamheten, men ingen ansvarar för helheten kan – precis som i järnvägens fall – starkt ifrågasättas. I dagens fragmenterade system finns det också oklarheter kring arbetsmiljöansvar. Det borde vara en självklarhet att anställda har tillgång till toaletter och personalrum.
- Tydligare framhålla personalens betydelse för tunnelbanans utveckling vid policyutveckling och kommunikation. Är ambitionen att inför framtiden höja kvaliteten på trafiksystemet bör personalen i större utsträckning än vad som görs i dag ses som en integrerad del i detta system.
- Bygga ut och modernisera Stockholms tunnelbana. Den ökande trängseln är ett problem för både arbetsmiljön och resenärernas säkerhet och komfort.

NOTER

- ¹ SL (2009) *Uppdragsavtal avseende Tunnelbaneverksamheten i Stockholm mellan AB Storstockholms Lokaltrafik och MTR Corporation Limited.*
- ² Den övergripande historieskrivningen i kapitel 2 bygger på intervjuer med fackliga företrädare samt på Alexandersson, Gunnar, Hultén, Staffan, Nordenlöw, Lena & Ehrling, Guy (2000) *Spåren efter avregleringen*. Kommunikationsforskningsberedningen 2000:25. Stockholm, Alfredsson, Björn & Berndt, Roland (2002) *Att tåla en jämförelse: SLs utveckling under 90-talet*. Storstockholms lokaltrafik: Stockholm, Bergström, Thomas & Khan, Jamil (2007) *SL och hållbara transporter*. Transportmistra: Stockholm
- ³ SOU 2005:4 *Liberalisering, regler och marknader*.
- ⁴ Alexandersson, Gunnar, Hultén, Staffan, Nordenlöw, Lena & Ehrling, Guy (2000) *Spåren efter avregleringen*. Kommunikationsforskningsberedningen 2000:25
- ⁵ SvD 2004-04-27 "Elve Nilsson dömd till böter"
- ⁶ DN 2004-12-20 "SL kastar ut Citypendeln"
- ⁷ SEKO Stockholm 2007-09-17 *Upphandling av tunnelbanan*. Brev till SLs styrelse och SL affärsenheten.
- ⁸ SL (2011) *SLs strategiska karta*.
- ⁹ SL (2009) *Uppdragsavtal avseende Tunnelbaneverksamheten i Stockholm mellan AB Storstockholms Lokaltrafik och MTR Corporation Limited*. Bilaga 3D.
- ¹⁰ Enligt affärsavtalet ska entreprenören godkännas av Great Place to Work Institute Sverige eller likvärdigt ackrediteringsorgan senast tre år efter driftstart. SL (2009) *Uppdragsavtal avseende Tunnelbaneverksamheten i Stockholm mellan AB Storstockholms Lokaltrafik och MTR Corporation Limited*. Bilaga 3C.
- ¹¹ Great Place to Work (2011) *MTR Stockholm*. Internt arbetsmaterial, MTR Stockholm.
- ¹² SEKO (2010) *När säkerheten kommer i andra hand*.
- ¹³ Statens Haverikommission (2009) *Brand i tunneltåg vid Rinkeby station, AB län, den 16 maj 2005*. Rapport RJ 2009:10
- ¹⁴ Se även SvT 2010-10-07 "ABC avslöjar: MTR bryter mot säkerhetskrav"
- ¹⁵ Securitas 2011-12-16 <http://www.securitas.com/se/sv/Jobba-hos-oss/Vi-bryr-oss-om-dig/>
- ¹⁶ SL (2009) *Uppdragsavtal avseende Tunnelbaneverksamheten i Stockholm mellan AB Storstockholms Lokaltrafik och MTR Corporation Limited*. Bilaga 6.
- ¹⁷ SvD 2011-05-27 "Förlust för t-banan i Stockholm", SvD 2011-05-29 "Guldregn över tunnelbane-vid"
- ¹⁸ SEKO (2010) *När säkerheten kommer i andra hand*.
- ¹⁹ Se Arbetarskydd 2007-05-07 "SL tillåter inte toalettbesök", Arbetarskydd 2007-06-01 "Nu får SL-anställda äntligen gå på toaletten"
- ²⁰ Utveckling har fått huvudskyddsombudet på TBT att reagera och skriva en framställan till Arbetsmiljöverket: Arbetsmiljöverket (2011) *Skyddsombuds begäran om ingripande enligt 6 kap 6a § arbetsmiljölagen Samordningsansvaret Tunnelbanan Teknik Stockholm Ab Johanneshov*. Dnr 2011/30908
- ²¹ SvD 2003-11-04 "Härva med svartjobb fick Connex att sparka städchef"
- ²² SL (2009) *Uppdragsavtal avseende Tunnelbaneverksamheten i Stockholm mellan AB Storstockholms Lokaltrafik och MTR Corporation Limited*.
- ²³ SEKO (2010) *När säkerheten kommer i andra hand*.
- ²⁴ Sveriges Radio, P4 Radio Stockholm 2010-06-02 "Åtgärder mot självmord i t-banan dröjer"
- ²⁵ DN 2011-08-24 "Skadliga nanopartiklar i tunnelbanan"
- ²⁶ Sveriges Radio, P4 Radio Stockholm 2011-07-21 "Hälsosfarliga ämnen vid t-banetvätt"
- ²⁷ Folket i Bild/Kulturfront 2004-12-31 "Connex anställde svartarbetare – men spärrvakten som avslöjade angräps"

- ²⁸ DN 2007-06-13 "AD: Inte fel sparka fackbas"
- ²⁹ Securitas höjde under våren 2011 målet per anställd från 240 kontroller per dag, som avtalet med SL säger, till 500 kontroller per dag. I avtalet utgår en grundersättning på 46 miljoner kronor för 3 miljoner utförda kontroller. Om Securitas gör fler kontroller än så får de en krona per extra kontroll. Securitas får också en 20-procentig provision på belopp som betalats till SL för utskrivna kontrollavgifter. SvD 2011-12-20 "Kontrollanter stämmer Securitas"
- ³⁰ I revisionen uppgav var tredje kontrollant att de medvetet skrivit för höga siffror under press från arbetsgivaren. Deloitte 2011-10-11 *Granskning av Securitas Sverige AB:s efterlevnad av ingånget avtal med AB SL avseende biljettkontrollverksamheten*. Beställd av AB Storstockholms Lokaltrafik.
- ³¹ Turerna kring Securitas har sedan fortsatt. SL har nu polisanmält Securitas för bedrägeri och trafiknämnden har beslutat att avtalet med företaget inte kommer att förlängas efter 2012-12-31.
- ³² Se t.ex. TCO (2005) *Jakten på superarbetskraften*. TCO granskar nr 16.
- ³³ Stockholms läns landsting (2011) *Trafiknämnden kvartalsrapport september 2011*.
- ³⁴ Stockholms läns landsting (2011) *Trafiknämnden kvartalsrapport september 2011*.
- ³⁵ SEKO (2010) *När säkerheten kommer i andra hand*.
- ³⁶ BMG Trada Certifiering 2011-09-09 *Revision av MTRS och dess underleverantör TBT med anledning av upptäckta sprickor i infästningen av semitrailerleden i C20 fordon 2007*. Beställd av AB Storstockholms Lokaltrafik.
- ³⁷ MTR Stockholm AB 2011-09-13 "MTR Stockholm presenterar åtgärdsplan för att förbättra tunnelbanans underhåll"
- ³⁸ SL (2011) *Upplevd kvalitet i SL-trafiken våren 2011*.
- ³⁹ PPT-presentation av nya scheman inom lokalvården 2011. Internt arbetsmaterial, MTR Stockholm.
- ⁴⁰ SL (2011) *Upplevd kvalitet i SL-trafiken våren 2011*.
- ⁴¹ Detectum AB (2010) *Kontroll 2010 Q1 INSTA 800 Tunnelbanan stationer*. Detectum AB (2010) *Kontroll 2010 Q2 INSTA 800 Tunnelbanan stationer*. Detectum AB (2010) *Kontroll 2010 Q3 INSTA 800 Tunnelbanan stationer*. Detectum AB (2010) *Kontroll 2010 Q4 INSTA 800 Tunnelbanan stationer*. Detectum AB (2011) *Kontroll 2010 Q1 INSTA 800 Tunnelbanan stationer*. Detectum AB (2011) *Kontroll 2010 Q2 INSTA 800 Tunnelbanan stationer*.
- ⁴² SL (1998) *SL Procurement of Bus and Railway Services 1990-1998*. Alexandersson, Gunnar, Hultén, Staffan, Nordenlöw, Lena & Ehrling, Guy (2000) *Spåren efter avregleringen*. Kommunikationsforskningsberedningen 2000:25. Stockholm, SL (2011) *SLs årsberättelse 2010*.
- ⁴³ Enligt en utredning som SL beställde av konsultföretaget WSP skulle prishöjningen till 790 kr för 30-dagarskortet leda till 5 procents minskat resande. SvD 2011-08-27 "Fler väljer bort bussen när SL höjer priset"
- ⁴⁴ Stockholms läns landsting (2011) *AB Storstockholms Lokaltrafik: Årsrapport 2010*. Landstingsrevisorerna
- ⁴⁵ Stockholms läns landsting (2011) *Högre kvalitet och fler resenärer? – första året med det nya tunnelbaneavtalet*. Landstingsrevisorerna. Projektrapport nr 21/2010
- ⁴⁶ Stockholms läns landsting (2010) *Tunnelbanan – upphandling av entreprenör*. Landstingsrevisorerna. Projektrapport nr 20/2009
- ⁴⁷ Se t.ex. Upphandling 24 2011-11-24 "Dyrt att slippa undan dåligt avtal"
- ⁴⁸ DN 2009-11-17 "Busslink skickade falska fakturor till SL", DN 2010-03-24 "733 bussar kanske aldrig kördes"
- ⁴⁹ SvD 2011-07-21 "Fuskanklagelser med biljettkontroll ska utredas"
- ⁵⁰ Nilsson, Tommy (2003) *Bussförarens upplevelser av förändrade verksamhets- och arbetsvillkor. Ett tillitsperspektiv*. Karlstad University Studies, Nilsson, Tommy (2006) *Marionetter i systemet? Bussföraryrket – ett yrke med lågt inflytande, höga arbetskrav och små möjligheter till lärande och utveckling*. Karlstad University Studies 2006:38
- ⁵¹ Nilsson, Tommy (2008) *Det nya järnvägsarbetet – En grupp anställdas erfarenheter av och tankar omkring bolagiseringen inom järnvägen*. Karlstad University Studies 2008:42

- ⁵² Gellerstedt, Sten (2008) *Trender i arbetsmiljön 2007 – Klass och kön*. LO, Arbetslivsenheten
- ⁵³ Gellerstedt, Sten (2011) *Fler arbetare måste få utvecklande jobb – inte digital Taylorism*. LO, Arbetslivsenheten
- ⁵⁴ Se t.ex. Nyberg, Mikael (2011) *Det stora tågrånet*. Karneval förlag: Stockholm
- ⁵⁵ Bergström, Thomas & Khan, Jamil (2007) *SL och hållbara transporter*. Transportmistra: Stockholm
- ⁵⁶ Sveriges Radio, P4 Radio Stockholm 2011-11-23 "Oro bland personalen när Arriva tar över"
- ⁵⁷ Ahlberg, Kerstin & Bruun, Niklas (2010) *Upphandling och arbete i EU*. Svenska institutet för europapolitiska studier 2010:3
- ⁵⁸ TCO & LO 2011-03-04 *TCO och LO:s referensgrupps ledamöters yttrande angående upphandlingsutredningens arbete med möjligheten att ställa sociala krav vid offentlig upphandling*.
- ⁵⁹ För en närmare genomgång av lönedumpning i underentreprenörsled, se Jonsson, Claes-Mikael, Pettersson, Thord, Löfgren, Håkan & Arvidsson, Kristoffer (2010) *När arbetskraftskostnaderna pressar priset – en genomlysning av offentliga investeringar i infrastruktur*. LO, Arbetslivsenheten
- ⁶⁰ Landstingsrevisorerna menar också att fullmäktiges upphandlingspolicy borde skärpas. I policyn framhålls att upphandlingar ska genomföras affärsmässigt, effektivt och etiskt. Det är dock inte definierat vad som avses med etiskt eller affärsmässigt och därmed inte tydligt om dessa begrepp innefattar svart arbetskraft. Stockholms läns landsting (2011) *Landstingsstyrelsen Årsrapport 2010*. Landstingsrevisorerna
- ⁶¹ SvD 2011-07-21 "Kontrollanter pressas till att fuska", SvD 2011-07-21 "Fuskanklagelser med biljettkontroll ska utredas"
- ⁶² Stockholms läns landsting (2011) *Högre kvalitet och fler resenärer? – första året med det nya tunnelbaneavtalet*. Landstingsrevisorerna. Projektrapport nr 21/2010
- ⁶³ SLs styrelse 2009-02-17, *Åtgärder för ett effektivare SL – SL kundtjänst*. Yrkande, ärende nr 10.
- ⁶⁴ Socialdemokraterna har väckt denna fråga, se Stockholms läns landsting 2011-03-17, *Motion av Helene Hellmark Knutsson (s) om att återuppta AB SL:s branschråd*.

Arbetarrörelsens Tankesmedjas

2012

Tunnelbanan 2.0 – (Två rapporter, nr 42/2012 och nr 43/2012)
Två Städer – borgerliga Stockholm och rödgröna Göteborg (Rapport nr 41/2012)
Ska Sverige gå med i Euro-pakten? (Snabbanalys nr 49/2012)
Arbetslinjen har inte stärkts (Snabbanalys nr 48/2012)

2011

Vad är ett riskkapitalbolag? (Snabbanalys nr 47/2011)
Finns det ett EU efter krisen? (Rapport nr 40/2011)
Den produktiva välfärden (Rapport nr 39/2011)
Blir skolorna bättre om de får dela ut vinst? (Snabbanalys nr 46/2011)
De senaste fem åren på arbetsmarknaden (Snabbanalys nr 45/2011)
EU-krisen, marknaden och facket (Snabbanalys nr 44/2011)
Att lära för arbetslivet (Snabbanalys nr 43/2011)
New Labour blir Blue Labour (Snabbanalys nr 42/2011)
Operation skademinimering en avledningsmanöver – om SNS (Snabbanalys nr 41/2011)
Massarbetslösheten har tagit ett fast grepp (Snabbanalys nr 40/2011)
Främlingsfientliga i motvind i Danmark och Norge (Snabbanalys nr 39/2011)
Reina rama dynamiten! – En SNS-rapport (Snabbanalys nr 38/2011)
Ingen euro – men euroobligationer (Snabbanalys nr 37/2011)
Systemskiftet redan ett faktum (Snabbanalys nr 36/2011)
När balternas sak blev vår (Snabbanalys nr 35/2011)
Samverkan, inte sammanblandning – LO och SAP (Rapport nr 38/2011)
Uppenbara brister i jobbgarantin (Snabbanalys nr 34/2011)
Jobbpolitiken åt fel håll (Snabbanalys nr 33/2011)
Sänkta löner är feltänkt (Snabbanalys nr 32/2011)
Ett grönt folkhem för 2010-talet (Rapport nr 37/2011)
Ekonomisk politik och full sysselsättning (Rapport nr 36/2011)
En föreställd maktlöshet (Rapport nr 35/2011)
Klimatpolitik och full sysselsättning (Rapport nr 34/2011)
Socialdemokratin och staten (Rapport nr 33/2011)
Sjukförsäkringen: Regeringens lilla reträtt (Snabbanalys nr 31/2011)
Finland – ett delat land? (Snabbanalys nr 30/2011)
De nya bidragstagarna (Snabbanalys nr 29/2011)
Socialförsäkringsutredningen (Snabbanalys nr 28/2011)
Arbetstiden och ett hållbart arbetsliv (Rapport nr 32/2011)
Den globala utmaningen, jämlikhetens grunder (Rapport nr 31/2011)
Är skatter skadliga? (Rapport nr 30/2011)
Någonting har hänt med våra arbetstider (Snabbanalys nr 27/2011)
Allt fler rödgröna kommunstyren (Snabbanalys nr 26/2011)
Arbetslöshetsförsäkringen – ett reformförslag (Rapport nr 29/2011)
Sänkta lägstalöner lösningen? (Snabbanalys nr 25/2011)

2010

Bostadsbubblan (Snabbanalys nr 24/2010)
Resultaten sjunker i svenska skolorna (Snabbanalys nr 23/2010)
Regeringen misstolkar utredning (Snabbanalys nr 22/2010)
Boulton – en studie i finanskapitalism (Snabbanalys nr 21/2010)
Vårdnadsbidraget: Lär av Norge! (Snabbanalys nr 20/2010)
Kollektivavtalsmodellen på spel också i Danmark (Snabbanalys nr 19/2010)
Den förbiåkta järnvägen (Snabbanalys nr 18/2010)
Riksrevisionen nagelfar jobbpolitiken (Snabbanalys nr 17/2010)

hittills utgivna rapporter

Regeringens attack mot LAS (Snabbanalys nr 16/2010)
Personlig assistans – eller RUT? (Snabbanalys nr 15/2010)
Ekonomipriset hyllning till regeringens jobbpolitik? (Snabbanalys nr 14/2010)
Förändra sjukförsäkringen! (Snabbanalys nr 13/2010)
Klyftorna ökar i Moderaternas Sverige (Snabbanalys nr 12/2010)
Frihet och ofrihet i framtidens Sverige (Snabbanalys nr 11/2010)
Ger jobbskatteavdraget nya jobb? (Snabbanalys nr 10/2010)
Hur skötte regeringen Saab-affären? (Snabbanalys nr 9/2010)
Leder fas 3 till arbete? (Snabbanalys nr 8/2010)
Regeringens jobbpolitik (Snabbanalys nr 7/2010)
Vad innebär ”arbetslinjen”? (Snabbanalys nr 6/2010)
Industriarbetarna förtjänar ny regering (Snabbanalys nr 5/2010)
Återskapa solidarisk a-kassa! (rapport nr 27/2010)
Erlander och välfärden (rapport nr 26/2010)
Ett kulturlyft för Sverige (rapport nr 25/2010)
Sjukförsäkringen (Snabbanalys nr 4/2010)
De andra 50 procenten, då? (rapport nr 24/2010)
Politikerna och medielogiken (rapport nr 23/2010)
Barnfattigdomen i Sverige (rapport nr 22/2010)
Vad kostar bostadsbristen? (rapport nr 21/2010)
Det andra Stockholm (rapport nr 20/2010)
Rundgång! (snabbanalys nr 3/2010)
Borgs dogmer (rapport nr 19/2010)
Vinstvarning! (rapport nr 18/2010)
Friskolor (snabbanalys nr 2/2010)
Rödgrön EU-politik (rapport nr 17/2010)
ROT och RUT (snabbanalys nr 1/2010)
Ögonbindlar och integritet (rapport nr 16/2010)

2009

Det måste finnas arbeten! (rapport nr 15/2009)
Jobben först – men hur? (rapport nr 14/2009)
Hur helig är blockpolitiken? (rapport nr 13/2009)
Makten över debatten – partiernas finansiering (rapport nr 12/2009)
Arbetsmarknadspolitik i förfall (rapport nr 11/2009)
Strukturuomvandlingen och trygghetssystemen (rapport nr 10/2009)
Framtidens hållbara skatter (rapport nr 9/2009)

2008

Ta tillbaka demokratin! (rapport nr 8/2009)
”Utanförskapet” statistikmissbruk (rapport nr 7/2008)
Gränslös miljöpolitik (rapport nr 6/2008)

2007

Lär från misstaget i Norge (rapport nr 5/2007)
Skatterapport från Tankesmedjan (rapport nr 4/2007)
Skapar a-kassan arbetslöshet? (rapport nr 3/2007)
Vägen till gröna folkhemmet? (rapport nr 2/2007)

2006

Ojämlighetens pris (rapport nr 1/2006)

Tankesmedjans rapporter för debatten framåt

Arbetarrörelsens Tankesmedja startades 2006 av LO, Socialdemokraterna och ABF. Tankesmedjans uppdrag är att stimulera debatten om uppgifter och utmaningar för arbetarrörelsen. Debatt ska föras självständigt och värderingarna om frihet och jämlikhet ska hävdas med utgångspunkt i sakliga analyser av utvecklingen.

Hittills har Arbetarrörelsens Tankesmedja givit ut 40 tryckta rapporter och 46 snabbanalyser, som finns att ladda ner i PDF-format på vår hemsida.

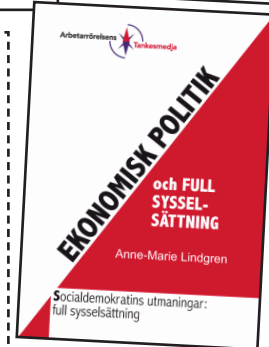


Under våren 2011 presenterade tankesmedjan sju rapporter i sex böcker under samlingsvinjetten

Socialdemokraternas utmaningar: Full sysselsättning

JA TACK! Jag beställer:

- ___ ex • **Den globala utmaningen och jämlikhetens grunder**
Av Örjan Nyström och Anders Nilsson
- ___ ex • **En föreställd maktlöshet**
Av Ingemar Lindberg
- ___ ex • **Arbetstiden och ett hållbart arbetsliv/
Någonting har hänt med våra arbetstider**
Av Daniel Gullstrand och Karin Ehlin Kolk/Johan Rydstedt
- ___ ex • **Socialdemokratin och staten**
Av Dan Andersson
- ___ ex • **Klimatpolitik och full sysselsättning**
Av Lena Sommestad
- ___ ex • **Ekonomisk politik och full sysselsättning**
Av Anne-Marie Lindgren



Bokpris:

125:- + porto.

Vid köp av 5 ex eller fler:

90:-/styck + porto

• Beställ via info@ts.lo.se

• eller beställ från vår hemsida

www.arbetarrorelsenstankesmedja.se

Gå till fliken "Publikationer" och sedan till "Köp böcker".

• Eller fyll i kupongen intill och skicka den till

Arbetarrörelsens Tankesmedja

Barnhusgatan 16, 3tr

111 23 Stockholm

• Eller ring 08-796 25 00

Namn: _____

Adress: _____

Postadress: _____

Telefon: _____ E-post: _____

För att Stockholms tunnelbana ska gå runt behövs det personal som kan göra ett bra jobb. I dag finns det närmare 3 000 LO-arbetare som på olika sätt bidrar till att hålla igång Stockholms tunnelbanesystem: spärrexpeditörer, lokalvårdare, kundservicevärdar, tågförare, biljettkontrollanter, banarbetare, vagnstädare, reparatörer, rangerare, vagnarbetare, administrativ personal, med flera.

I spåren av en ökad belastning på tunnelbanan, ett allt mer fragmenterat system och privata vinstintressens intåg i kollektivtrafiken har arbetsvillkoren försämrats för flera av dessa grupper. Detta är i sig ett tillräckligt argument för att lyfta arbetstagarnas perspektiv. Men det finns också samband mellan personalens villkor och verksamhetens kvalitet – alltså vad resenärer och skattebetalare får ut av tunnelbanan.

Den här rapporten, ”Verkligheten på spåret” författad av utredaren **Johan Rydstedt** på uppdrag av Arbetarrörelsens Tankesmedja och i samarbete med SEKO Stockholm, visar att om Stockholms tunnelbana ska kunna möta de krav som den ställs inför, så behövs ett helhetstänkande kring kollektivtrafikens framtid där personalens villkor och betydelse tydligt framhålls. På det sättet kan tunnelbanan bli bättre, både som arbetsplats och som kollektivt färdmedel.

Arbetarrörelsens Tankesmedja ger även inom ramen för tunnelbaneprojektet ihop med SEKO Stockholm ut rapport nr 43, ”Vart är vi på väg?” om hur tunnelbanan behöver byggas ut – något som inte skett under de senaste 18 åren.