

Utvärdering Stationsvårdsprojektet EFASV



Innehåll

1. BAKGRUND	2
2. ORGANISATION	3
3. SAMVERKAN	4
4. STATISTIK	4
5. STATIONSVÄRDARNA NYTTA/KONKRETA EXEMPEL	6
6. SUICID	6
7. ALTERNATIV 1	7
8. KOSTNADSBERÄKNINGAR	10
9. ALTERNATIV 2	11
10. SAMMANFATTNING UTVÄRDERING	11

Trafikverket

Postadress: Gibraltargatan 7, 211 18 Malmö

E-post: trafikverket@trafikverket.se

Telefon: 0771-921 921

Dokumenttitel: Utvärdering Stationsvårdsprojektet

Författare: Christel Larsdotter Olander Efasv, Sanna Knifström HRk, Jim Milerud Gdks

Dokumentdatum: 2019-02-06

Diarienummer: TRV 2019/39526

Version: 0.1

Kontaktperson: Christel Larsdotter Olander Efasv

1. Bakgrund

Resenärer och kunder upplever på senare tid en försämrad och mer otrygg miljö vid olika bytespunkter inom kollektivtrafiken. Flera samhällsaktörer behöver samverka för att komma tillrätta med problemen vilka spiller över mellan samhällsaktörernas ansvars och uppdragsområden, pga begränsade resurser. Det finns risker för, om inte aktörerna agerar gemensamt eller enskilt, att resenärer och kunder överger eller byter till andra transportslag vid utsatta bytespunkter.

Med denna bakgrund beslutade TRV att förstärka de trygghetsskapande åtgärder som idag finns genom stationsvärdar på utvalda bytespunkter. Detta görs genom ett projekt NY stationsvärdar mellan 2017-2020 vilket innebär att 60 stationsvärdar rekryteras genom Moderna Beredskapsjobb i Staten. Dessa värdar skall etableras på 10 utvalda bytespunkter. Beslutad budget är 30 miljoner fördelat på projekttiden varav 10 milj per år då projektet först startades upp 2018. Beslut TRV 2017/65031

Den 20 december meddelade riksdagen att man antagit KD/Moderaternas budget för 2019 vilket innebär att Moderna Beredskapsjobb inte kommer att beviljas fr 1 januari 2019. Detta innebär att finansiering saknas för projektet framöver. Dock gäller de beslut om Moderna Beredskapsjobb som är fattade innan den 1 januari 2019. Detta innebär att TRV får kreditering från Arbetsförmedlingen tills de individuella besluten löper ut under 2019.

De första anställningarna börja löpa ut i början av mars 2019 det är där av kort tid innan organisationen börjar reduceras och TRV behöver skyndsamt fatta beslut om projektets framtid. Beakta att stationsvärdar är ett av de tre ben som ligger i TRV trygghetssatsning varav de andra är kameraövervakning samt ordningsvakter.

2. Organisation

Organisationen består idag av 29 stationsvärdar varav en vakant tjänst i Västerås, samt enhetschef, projektledare Syd och projektledare Nord.

Etablerade stationer är:

Orter	Antal värdar	Etablering	
		2018	2019
Malmö	9	jan-mars	
Helsingborg	6	maj	
Stockholm	6	sep	
Västerås	(1 vakant)6	sep	
Lund	2	okt	
Hässleholm	1		jan
Totalt	30		

Utvalda stationer för kommande etablering är Uppsala, Göteborg, Örebro, Eskilstuna, Hallsberg samt Kristianstad. Stationerna har valts ut i samråd med Stationsförvaltarna och hänsyn har även tagits till projektorganisationens etablering dvs i norr och syd. Det har även förts en dialog med Jernhusen och SJ angående etableringar.

3. Samverkan

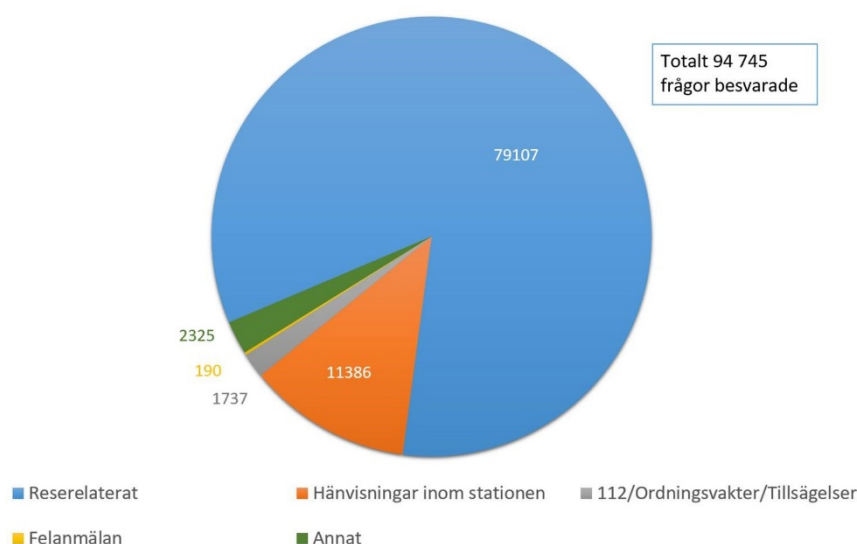
- Jernhusen. Regelbundna samverkansmöten där vi genomlyser våra verksamheter gällande möjligheter att samarbeta inom Trygghetsskapande åtgärder såsom stationsvärdar, kameraövervakning och ordningsvakter. Nyttjanderätt av Jernhusens pausutrymmen.
- Löpande dialog med SJ Kundservice ledning. Exempel: trafikomläggningar, utbildningar, upplåtande av pausutrymme.
- Vaktbolagen. Väl etablerat samarbete mellan vaktbolagen och stationsvärdarna vilket genererat snabbare ingripande vid incidenter.

4. Statistik

Stationsvärdarna för statistik över de frågor som hanteras varje arbetsdag/pass. Nedan redovisar vi antal frågor samt även typ av frågor som har hanterats under oktober-december på Stockholm C, Västerås C, Malmö C och Helsingborg C. Under denna period hanterade värdarna närmare 95.000 frågor varav 83% av frågorna är direkt reserelaterade i form av spårhänvisningar, biljettassistans, ersättningstrafik, lokalbussar samt taxi.

Antal frågor per kategori under 12 veckor

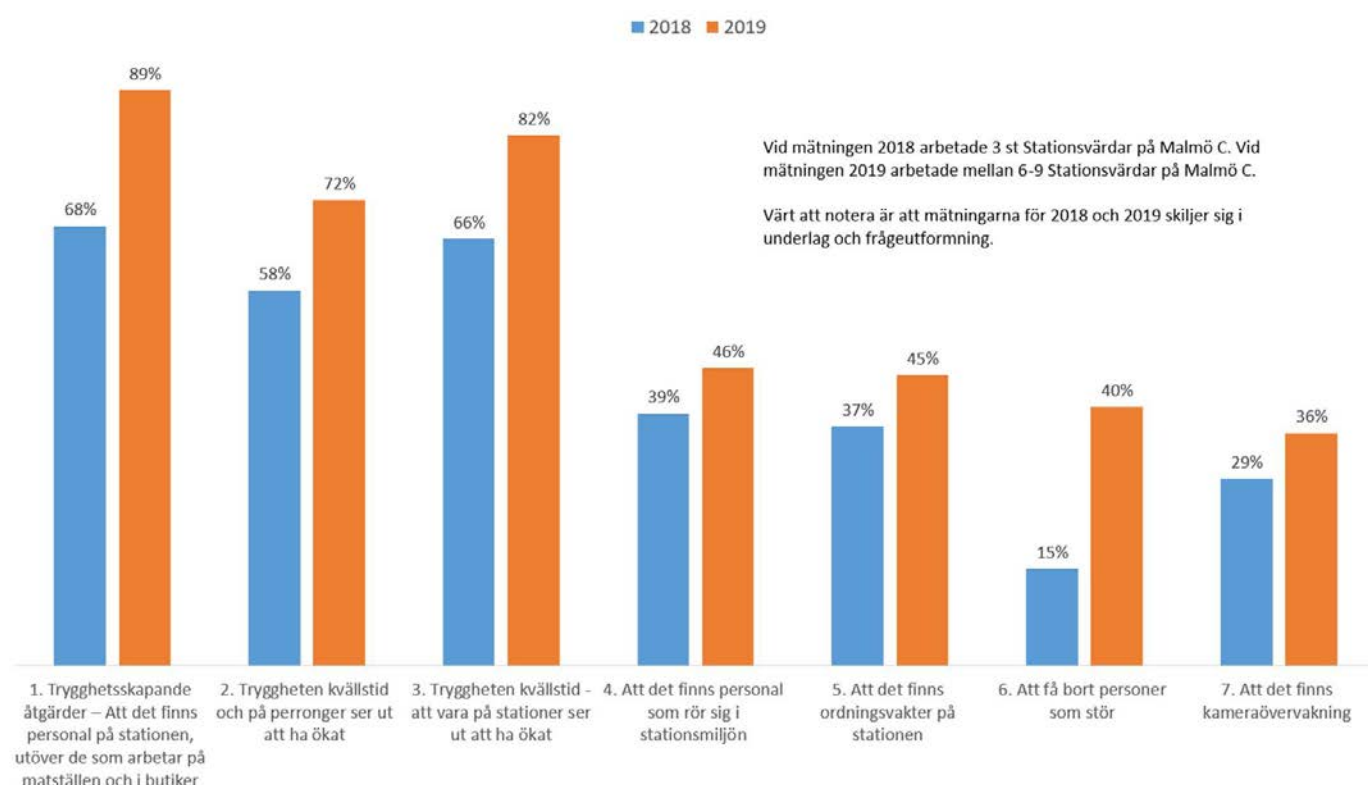
Resultat från Malmö C, Stockholm C, Helsingborg C och Västerås C



NRI Mätning Novus 2018 feb samt 2019 jan

I februari 2018 genomförde Novus en undersökning på Malmö C angående Trygghetsrelaterade åtgärder där frågor om stationsvärdar ingick. Det fanns 3 nyanställda värdar på plats vid mätdatumet. I slutet av januari 2019 utfördes en ny mätning. Värt att notera är att mätningarna 2018 och 2019 skiljer sig i frågeunderlag och utformning.

Novus trygghetsmätning på Malmö C Fokus i mätningen är Stationsvärdar/Trygghetsskapande åtgärder



Slutsatser mätning

- ✓ Ett större antal resenärer och kunder har noterat att det finns personal på stationen.
- ✓ Den upplevda tryggheten kvällstid och ute på perrongerna har ökat rejält, vilket i sin tur ökar förutsättningarna för att fler ska fortsätta och/eller börja åka kollektivt.
- ✓ Tack vare att olika typer av personal syns i stationsmiljön bidrar detta till en upplevelse av ökad trygghet.

5. Stationsvärdarnas nytta/konkreta exempel:

I Helsingborg visade en ung kvinna upp ett annorlunda beteende från andra resenärer. Stationsvärdarna uppmärksammade detta, gick fram till henne och frågade hur hon mådde men fick svaret att kvinnan ville vara ifred. Efter en stund försvann hon ner på spåret, stationsvärdarna sprang efter. De hittade henne gömd bakom en pelare, där hon väntade för att hoppa framför nästa tåg och avsluta sitt liv. De lyckades lugna henne och tillkalla ordningsvakter som ringde polis och såg till att kvinnan fick sjukvård.

I Lund satt en man i sin rullstol och rullade ut mot spåret för att avsluta sitt liv. Han hade fått en stroke och fann sig inte i att leva i rullstol. Stationsvärdarna hann fram i tid för att stoppa honom och ringde 112 för att se till att han fick hjälp.

I Västerås efter lunchrasten på väg tillbaka till stationsbyggnaden ser stationsvärden en man som irrar omkring på stationen. Han går fram och hälsar på honom. Mannen berättar att han tänker ta livet av sig. Stationsvärden frågar hur han tänker. Han får då svaret att han tänker hoppa framför tåget. Han samtalar med mannen och försöker få honom på andra tankar. Han får veta att mannen har ont i magen och gjort 4 operationer men inget har hjälpt. En kollega ansluter och förstår via ett tecken att han bör ringa Polisen. Polis kommer till platsen och tar över ärendet. Mannen har kommit tillbaka och tackat stationsvärdarna för deras insats. Han åker då och då med tåget till Stockholm.

I Malmö kom en blåslagen kvinna gående förbi stationsvärdarna. Hon hade ramlat i centrum och ingen hade hjälpt henne, hon blödde i ansikte, på knän, axlar och händer. Stationsvärdarna tog hand om henne, plåstrade om henne och följde med henne till sitt tåg så hon kunde komma hem. Vi var de första som hjälpte henne och hon kommer förbi och tackar värdarna nästan varje dag.

På Malmö C har våra värddar fått mycket uppskattning från äldre som har svårt med den digitala tekniken som nu vågar resa då de kan få personlig hjälp. Vi bryter isolering för de äldre och även för språksvaga.

I Stockholm kom en dam i 70-årsåldern med ett försenat tåg från Uppsala och missade sitt SJ-tåg mot Malmö. Hon var andfådd, upprörd och mådde dåligt (hade en hel del bagage). Stationsvärden gav henne vatten och följde sedan med henne till SJ kundtjänst. Sedan fick hon även eskort till Apoteket och vidare till SJ-tåget. SJ kundtjänst var mycket tacksam för att vi visade damen till dem så de kunde boka om hennes biljett. Den äldre damen var så tacksam för all service hon hade fått och kunde nu fullfölja sin resa till Malmö.

En äldre dam vågade inte åka ensam i hissen. Stationsvärden åkte då med henne. Hon började gråta och gav stationsvärden en stor kram när de klivit ut ur hissen. Resenären bad om stationsvärdens namn för att hon ville skicka sin tacksamhet till Trafikverket.

6. Suicid

Behov av stationsvärdar för att rädda liv

Enligt regeringens hänsynsmål så ska antalet omkomna och allvarligt skadade inom järnvägstransportområdet fortlöpande minska. Detta är ett uppdrag vi har att förvalta inom Trafikverket. År 2012 beslutade dåvarande GD ett mål att antal dödade ska halveras till år 2020, jämfört med antal omkomna 2010. Detta ledde till att halveringsmålsprojektet startade och framför allt stängsling på utpekade sträckor, där det förekommit personpåkörningar, har satts upp. Utöver det har även larmande kameror

införts i systemet som ett komplement till stängsling där det varit mycket problem med obehöriga i spår. Det finns även långsiktiga mål för Trafikverket där vi strävar efter att ingen ska skadas eller dödas inom transportsystemet. En fortsatt halvering av antalet omkomna till 2030 utifrån ett snitt på antal dödade 2018-2020, har utgått ifrån i kommande nationella plan.

Totalt sett så handlar dödsolyckor inom järnvägstrafik mest om personpåkörningar, och av dessa är den största andelen självmord. Under en tioårsperiod har en resande omkommit. I halveringsmålsprojektet ingår att förebygga alla personpåkörningar inklusive självmord. Det som Trafikverket kan göra är att begränsa att suicidala använder järnvägen som en självmordsmetod. Strategin är att begränsa tillgången till spår genom att stängsla samt att övervaka med larmande kameror för att kunna agera. Fysiska barriärer är bra men har sina begränsningar och utöver dessa behöver även andra åtgärder sättas in, men här har vi inte kommit så långt som man gjort i andra länder. **I utvärdering av stationsvärdar framgår exempel på livsavgörande agerande som har förändrat tre liv på kort tid. Jämfört med vad som beräknas som teoretiskt sparat liv utifrån x km stängsling, är detta en effektiv åtgärd. Stationsvärdar behöver utökas och inte minskas eftersom personpåkörningar är ett stort problem för Trafikverket och har ökat under 2018 (jämfört med 2017).** Inom järnvägstrafik i till exempel Holland och England har man erfarenhet av stationsvärdar och man har sett att det har avgörande betydelse att det funnits observanta personer på plats. En brittisk vetenskaplig studie har gjorts för att samla erfarenheten från stationsvärdar som har agerat, och mycket tyder på att det handlar mer om en känsla när de ska ingripa/ta kontakt än objektiva tecken. Därför är det av stor vikt att samma stationsvärdar får en fortsatt anställning så Trafikverket inte tappar viktig erfarenhet. Att ha stationsvärdar är förhållandevis enkelt jämfört med att bygga och ändra kring järnvägen, som ofta är en tidskrävande process. Att dessutom kunna sprida trivsel och stötta resenärer i olika situationer bidrar till många positiva effekter för hela systemet. Antal resenärer ökar och personer som rör sig på stationerna likaså, därför är det viktigt att Trafikverket har observanta personer som kan hjälpa till.

2019-02-07 Helena Rådbo, PhD Sakkunnig Enhet Trafiksäkerhet Järnväg.

7. Alternativ nr 1

TRV Anställer in befintliga värdar i eget projekt/egen regi. Finansiering genom arbetsmarknadsåtgärder, samverkanspartners samt egna medel.

Arbetsmarknadsåtgärder som delfinansiering:

Fördelar:

Vi tar vårt samhällsansvar och når den målgrupp som idag befinner sig långt ifrån arbetsmarknaden, bidrar till etableringen samt ökar mångfalden på TRV.

Vi får en kreditering för handledning och utveckling av medarbetare i arbete på TRV.

Nackdelar:

Arbetsförmedlingen ligger under ett stort varsel vilket innebär att vi riskerar att inte få anvisningar av nya kandidater samt att administrationen också fallerar.

Omfattande administration. En beskrivning följer nedan:

Ansöka om bidrag och bevaka att vi får öka på bidraget, innan vi kan ordna anställningsbeslut på Trafikverket. Påminna Arbetsförmedlingen i de fall besluten dröjer (gäller både nyanställningar och förlängningar) Här är ett problem att vissa Arbetsförmedlingar väntar in i det sista med att fatta beslut om bidrag, även om vi är ute i god tid. Detta resulterar i att vi inte får någon tid kvar för vår interna process med beslutskrivning, vilket gör att personerna "trillar" ur våra system eftersom det styrs av besluten. Arbetsförmedlingen ska få en kopia på anställningsbeslutet.

Arbetsförmedlingen vill att beslutet skickas till respektive persons handläggare och det är svårt för oss att ha koll på vem som är handläggare på AF. Vi har också märkt att många byter handläggare ofta. Även om samarbetet med Arbetsförmedlingen oftast fungera väldigt bra, märker vi av deras höga arbetsbelastning.

Löneadministratörerna registrerar alla rekvisitioner digitalt (veckovis), Arbetsförmedlingen gör utbetalningar en gång i månaden och Ekonomi gör omföring av pengarna som kommer in varje månad till respektive kostnadsställe. Det är fördröjningar i utbetalningar och mycket tid läggs på att söka vart utbetalningarna är vilket är väldigt tidskrävande. Dessutom har Arbetsförmedlingen utifrån GDPR beslutat att från årsskiftet ta bort namn och personnummer från rekvisitionerna och det står endast födelsedata. Detta gör det svårt för lön samt ekonomi att verifiera att det är rätt person.

Valmöjligheter arbetsmarknadsåtgärder är:

Introduktionsjobb

Syftet med introduktionsjobb är att stimulera anställningar av personer som har svårt att få ett arbete utan stöd. Den anställde går under Arbetsgivarverkets "kollektivavtal VASA". Anställningstiden är undantagen från LAS.

Det går inte att omvandla befintliga stationsvärdar till introduktionsjobb

Arbetsförmedlingen har en karenstid på sex månader efter att personen varit anställd hos oss med lönebidrag (ex. modernt beredskapsjobb).

Nystartsjobb

Nystartsjobb är för en person som har varit utan arbete en längre tid eller är ny i Sverige. Den anställde går under Trafikverkets affärsverksavtal och anställningstiden är LAS-grundande. Det är möjligt att anställa befintliga stationsvärdar på nystartsjobb.

Förslag 1 Nystartsjobb Befintliga värdar

TRV anställer in den befintliga personalen (som idag fungerar) via arbetsmarknadsåtgärd Nystartsjobb. Vi ger fyra värdar mer ansvar i form av samordningsansvar av befintlig och ersättningsrekryterad personal. Detta är den möjlighet som vi har att behålla befintlig personal i dagsläget.

Fördelar:

Vi behåller kompetens och erfarenhet samt belönar medarbetare med fortsatt anställning. Samtidigt tar vi vårt samhällsansvar genom att rekrytera medarbetare som

står långt från arbetsmarknaden och bidrar till integration samt mångfald. TRV kan överlag bli bättre på mångfald och här har vi en möjlighet att nå den gruppen. För individen ger nystartsjobb en tryggare anställning då den omfattas av LAS och är a-kassegrundande.

Nackdelar:

Ersättningen för nystartsjobb är individuell och flera faktorer spelar in för att räkna ut bidraget och dessa faktorer har vi inte tillgång till gällande varje individ. Det är Arbetsförmedlingen som prövar om den anställde är berättigad till nystartsjobb, vilket gör att vi kan hamna i situationer där vi inte kan få fortsatt bidrag vid en förlängning av en anställning. Vi har inga möjligheter att få förhandsbesked. Detta gör att bidraget är svårt att beräkna.

Om vi utökar antalet stationsvärdar med andra arbetsmarknadsåtgärder behöver vi tydligt särskilja ansvar/arbetsuppgifter eftersom de i så fall går på olika kollektivavtal. Introduktionsjobb går under VASA-avtalet medan nystartsjobb följer TRAVA. Ett sätt är att nya personer börjar på introduktionsjobb för att sedan få ett nystartsjobb när han/hon kommit in i arbetsuppgifterna. Vi har högre krav på stationsvärdarna som har nystartsjobb än introduktionsjobb.

Förslag 2 Introduktionsjobb(4 medarbetare Nystartsjobb)

Behåller fyra medarbetare som vi anställer genom Nystartsjobb. Dessa värdar ger vi mer ansvar i form av samordning av befintlig och ersättningsrekryterad personal. På detta sätt behåller vi kunskap och kompetens som sedan kan överföras på nya medarbetare. Övriga medarbetare fasar vi ut och anställer in nya genom Introduktionsjobb.

Fördelar:

Lägre kostnad än förslag nr 1.
Bidragsnivån är ej individuell

Nackdelar:

Det finns en mycket stor risk att Arbetsförmedlingen inte kan leverera kandidater pga stort personalvarsel. Då kommer vi stå utan personal hösten 2019.

Vi får börja om på nytt i rekryteringsprocessen och starta upp stationerna på nytt. Vi tappar tid och värdefull kunskap.

Hur ser detta ut ur ett arbetsgivarprofileringsperspektiv? Att TRV anställer nya stationsvärdar istället för befintliga pga att de inte kvalificerar sig för högsta bidraget som är introduktionsjobb? Utifrån allmänhetens perspektiv kan det uppfattas som vi utnyttjar ”billig arbetskraft”? Eller tar vi ett samhällsansvar och ger chansen till de som står längst bort från arbetsmarknaden?

Delfinansiering via samverkanspartners

I möte med Jernhusens säkerhetschef Michael Englund den 12 februari framkom att det finns intresse för en samfinansiering. Då vi redan till viss del har en samfinansiering i

dag även med andra aktörer när det gäller stationsvärdar(dock ej inom Stationsvärdprojektet) kan det vara lämpligt att göra en genomlysning och utreda om det finns möjlighet att lägga alla stationsvärdar under TRV´paraply?

Förslag 3 TRV anställer in utan bidrag med tidsbegränsade anställning.

Fördelar:

Fördelarna är att vi själva kan välja vilka vi anställer och ha en öppen rekryteringsprocess där alla kan söka, inte bara de Arbetsförmedlingen anvisar. Vi kan ställa högre krav, följa vår kravprofil och få ett större urval.

Färre personalärenden, då vi rekryterar ur en bredare målgrupp. Rekryteringsprocessen skulle bli mer omfattande och och förhoppningsvis till att vi rekryterar ”mer rätt” från början. Vi skulle rekrytera mer på kompetens.

Vi kan göra besparingar genom att utföra en del lättare arbetsuppgifter som entreprenad på stationsförvaltningen idag utför.

Nackdelar:

Högre kostnad

8. Kostnadsberäkningar

	Eget	Nystartsjobb	Introduktionsjobb
30 värdar	Lön	23.000 /22.000	23.000 /21.000
		Befintlig personal	Ny personal
Lönekostnader inkl BAS	17 294 280,00	17 294 280,00	17 294 280,00 k
AF bidrag		5 655 600,00	7 062 180,00
Finansiering Samv			
Utbildning	155 000,00	75 000,00	155 000,00
Kläder	150 000,00	75 000,00	150 000,00
Ledning/drift*	2 090 880,00	2 090 880,00	2 090 880,00
Övriga kostnader*	1 560 000,00	1 560 000,00	1 560 000,00
Kostnad Totalt	21 250 160,00	21 095 160,00	21 250 160,00
Kostnad Netto efter bidrag		15 594 560,00	14 187 980,00

*Enhetschef samt en projektledare.

*Vid utökning till 60 värdar tillkommer en projektledare kostnad 811.440kr inkl BAS

*Ingår NRI undersökning, intern.deb, personalaktivitet, resor personal, larm, riskanalyser

9. Alternativ 2 Utfasning och avslut

Fördelar:

- Låg kostnad.

Nackdelar:

- Vi har inlett samarbeten utifrån projektet angående etableringar på bytesplatser. Våra samverkanspartners har allokerat om enligt dessa planer vilket innebär att de hamnar i en svår situation. Hur kommer detta påverka framtida samarbete? Vi tar bort ett av tre ben i TRV's trygghetsatsning.

10. Sammanfattning Utvärdering

Vi anser att det finns saklig grund till att TRV skall bibehålla och utveckla Stationsvärds Projektet då det bidrar till både halveringsmålet antalet dödsfall inom trafiken samt ökad trygghet och service på våra bytesplatser. Hänvisar till uttalande av Helena Rådbo, PhD Sakkunnig Enhet Trafiksäkerhet Järnväg, NRI undersökning samt exempel på stationsvärdar nytta. Vi förespråkar val av alternativ 1, där vi anställer befintliga värdar genom nystartsjobb på en allmän visstidsanställning. Då vi tar tillvara den värdefulla kunskap och erfarenhet som dessa värdar innehar. TRV bidrar till samhällsnytta och mångfald när vi använder oss av en arbetsmarknadsåtgärd. Vi fortsätter att utveckla samarbetet med våra samverkanspartners för att uppnå optimal funktion och kostnadsansvar. Genom förslaget att visstidsanställa stationsvärdar finns tid till att utvärdera projektet år 2020 som tanken var från början. Då kan vi jämföra resultat (uppföljning på statistiken) för att få ett bättre underlag att fatta beslutet om stationsvärdarna ska finnas kvar eller inte.

Vi rekommenderar inte att avsluta befintliga värdar och ersätta dem med nyrekryteringar via Introduktionsjobb. Vi tappar kunskap och tid och anser att det är oetiskt att byta ut värdar mot högre bidrag från AF. Vi riskerar även att stå utan värdar då vi gör bedömningen att AF kommer ha mycket svårt med att anvisa många nya kandidater under 2019 på grund av deras personalvarsel och omorganisation.

Det är i dagsläget svårt att budgetera med nystartsjobb och därför utgår vi från att vi behöver budget för full finansiering av projektet, för att sedan kunna minska kostnader genom bidrag från Arbetsförmedlingen. Vi visar bidrag för 2019, då vi gör en uppskattning på maximalt bidrag för Nystartsjobb men vi reserverar oss för minskade bidrag vid förlängningar år 2020. Någon av stationsvärdarna kan ha uppnått tiden för hur länge Arbetsförmedlingen beviljar nystartsjobb. För personer under 25 år kan man få ersättning max ett år och för personer över 25 år kan man få ersättning max två år (nystarsjobb hos tidigare arbetsgivare räknas av). Förhoppningsvis tillkommer viss finansiering via samverkanspartners på sikt.

Stationsvärdsprojektet uppfyller nedanstående mål och visioner:

Stationsvärdar är tillsammans pålitliga, engagerade, modiga samt Räddar liv och bidrar till smidigt, grönt och tryggt resande.

Trafikverket

Postadress: Gibraltargatan 7, 211 18 Malmö

E-post: trafikverket@trafikverket.se

Telefon: 0771-921 921

Dokumenttitel: Utvärdering Stationsvärdprojektet

Författare: Christel Larsdotter Olander Efasv, Sanna Knifström HRk, Jim Milerud Gdks

Dokumentdatum: 2019-02-06

Diarienummer: TRV 2019/39526

Version: 0.1

Kontaktperson: Christel Larsdotter Olander Efasv