

**Tjänsteutlåtande**  
Utfärdat 2021-04-12  
Diarienummer

Handläggare: Johan Sävhave  
Telefon: 031-3684620  
E-post: johan.savhage@gsl.goteborg.se

## Framtidens verkstadstjänster för Göteborgs Stads fordon

### Förslag till beslut

Styrelsen för Göteborgs Stads Leasing AB beslutar att:

1. Detta är ett inriktningsbeslut som säger att bolaget fortsatt kommer att bedriva eftermarknadstjänster kring fordon men att en del tjänster under närmaste femårsperiod kommer att upphandlas.
2. Bolaget ska genom digitalisering, teknikutveckling, upphandling, färre arbetade timmar och förändring av tjänsteutbudet minska påslaget för den operationella leasinghanteringen med minst 25% senast 2025.
3. VD får i uppdrag att senast i oktober 2021 återkomma med en plan för hur målet ska uppnås samt med indikatorer för måluppfyllelse.
4. Bolaget ska vara kvar i befintliga lokaler så länge det är möjligt utifrån praktiska och ekonomiska skäl. Senaste besked från fastighetsägaren Älvstranden för sista utflyttningsdatum är 2025-12-31.
5. Fram till 2026 ska bolagets eftermarknadstjänster och fordonsuthyrning vara av sådan omfattning att den utan risk för fördyringar kan flyttas till annan befintlig fastighet som finnes lämplig för ändamålet.

### Sammanfattning

Ärendet avser hur eftermarknadstjänster för stadens fordon ska bedrivas på 5 års sikt.

GSLAB har vetat sedan 2018 att verksamheten kommer att behöva flytta, då var sista datum för utflyttning 2022-12-31. En ny detaljplan ska tas fram för Frihamnen, etapp 2, men är just nu pausad.

Stadens fordonsflotta ska vara fossilfri senast 2023 och då är målet 800 elbilar av stadens totala flotta om 2300 fordon och andelen kommer att öka ytterligare. Bolaget ser också att stadens egenägda fordonsflotta succesivt kommer att minska samtidigt som andelen elbilar blir allt fler. Övriga fordon kommer att drivas av biogas, HVO100 eller vätgas.

El och vätgasbilar har avsevärt färre komponenter och har därför ett mindre servicebehov, därför kommer behovet av arbetade timmar och lokalyta att bli mindre.

Dagens verksamhet har behov av stora ytor för framförallt parkering. Genom att succesivt anpassa verksamheten de kommande fem åren förbereder bolaget sig för en enklare omlokalisering.

Det finns en påtaglig risk för att det inte kommer att finnas tillräckligt med fordonstekniker som har kompetens på marknaden. Genom att både upphandla viss del av service och se till att det internt utbildas och attraheras rätt kompetens minskar vi denna risk.

Den ekonomiska och ekologiska risken minskar även den då bolaget väljer att fokusera på befintlig fastighet så länge som möjligt istället för att bygga nya lokaler.

Att behålla delar av eftermarknadstjänsterna i syfte att kunna hålla igång fordon för stadens verksamheter med så låga kostnader som möjligt anses nödvändigt efter att ha benchmarkat med andra motsvarande offentliga aktörer. Den privata marknaden ska användas där den har högre kvalitet och är mer kostnadseffektiv samt vid egen resurs- eller kompetensbrist för att utföra delar av eftermarknadstjänsterna.

Detta är ett inriktningsbeslut som avser att minska risken på sikt för stadens verksamheter, både för deras drift och ekonomi. Samtidigt anger denna inriktning ett så lågt klimatavtryck som möjligt.

## **Bedömning ur ekonomisk dimension**

Den benchmark som gjorts med hjälp av både externa och interna utredningar pekar på framförallt på två saker.

- Omsättningen för eftermarknaden kommer att gå ner med 30–40%. Övergången till elektriska fordon samt högre säkerhetsstandarder för nya bilar ger färre servicetimmars och färre installationstimmars.
- Att upphandlade tjänster kan bli något dyrare än egna men att det skiljer beroende på fordonsmodell och leverantör.

### **Personella resurser**

Teknologiutvecklingen, digitalisering och utvecklingen inom mobila lösningar kommer att påverka behovet av arbetade timmar i eftermarknaden för stadens fordon trots en växande befolkning och ett ökat servicebehov i Göteborg.

Den enhet som främst berörs, Service och Utveckling, sysselsätter idag 26 personer. En del av denna verksamhet kommer fortsatt att bedrivas i egen regi men en del av eftermarknadstjänsterna kommer att upphandlas. Samtidigt pågår ett teknologiskifte med alltfler elbilar som har ett mindre servicebehov. Då transformationen beräknas pågå under 5 år kommer behovet av antalet arbetade timmar att succesivt minska.

### **Samhällsnyttan**

Bolaget ska tillföra samhällsnytta och som en internserviceleverantör gör man just detta. Detta ärende handlar om att maximera samhällsnyttan.

De investeringar bolaget kommer att göra under kommande år ökar digitaliseringsgraden och ger fler möjligheter för förvaltningar och bolag i Göteborgs Stad att påverka. Samhällsnyttan ökar både i form av att mindre skattemedel går till mobilitet samtidigt som klimatpåverkan kommer att bli mindre.

Den ekonomiska dimensionen kan också kopplas till den ekologiska. Att inte investera i nya lokaler är för verksamheten ekonomiskt positivt och att använda lokalerna i Frihamnen så länge som möjligt. Detta ger också minst klimatavtryck.

## Bedömning ur ekologisk dimension

En mer cirkulär ekonomi nås endast om vi kan minska insatsen av varor och använda befintliga resurser mer. Staden har som mål att vara en av EU:s första klimatneutrala städer. I det nya klimat och miljöprogrammet är ett av delmålen att minska klimatpåverkan från transporter och dessutom är GSLAB ansvariga för att driva en av sju strategier i programmet, cirkulär ekonomi.

GSLAB:s verksamhet bidrar till mindre påverkan på miljön ju färre fordon som körs i stadens verksamheter. Det är också tydligt att resursutnyttjandet för en del av stadens fordon måste öka. För att kunna driva en klimatvänlig mobilitet så behöver bolaget både vara innovativa och kunna adaptera nya lösningar som kommer fram på marknaden. MaaS (Mobility as a Service) för stadens anställda kan ge nya möjligheter att förflytta sig på. Digitala lösningar och IoT(Internet of Things) ger fler möjligheter att ha behovsstyrda insatser som ersätter de idag mer frekvensstyrda.

Det är då viktigt att åstadkomma så bra verksamhet som möjligt med befintliga resurser. Lokalerna i Frihamnen på Ringön där GSLAB har sin nuvarande verksamhet ska användas så länge som möjligt. Att sedan bygga en särskilt avsedd lokal för eftermarknad är inte ekologiskt hållbart då denna tjänst kan upphandlas på marknaden. Vissa delar av eftermarknadstjänsten bör fortsätta att bedrivas om lämpliga lokaler för ändamålet kan hyras.

## Bedömning ur social dimension

Ärendet bedöms ej ha någon större påverkan på den sociala dimensionen. Den verksamhet inom bolaget som föreslås bli upphandlad har inte anställda med särskilda behov. Bolaget avser att ställa särskilda sociala villkor i kommande upphandlingar där det är möjligt. Sedan tidigare har man god erfarenhet inom detta område.

## Samverkan

Bolaget har samverkat med de fackliga organisationerna, Kommunal, Vision och Ledarna vid ett antal tillfällen som finns protokollförda. Företrädarna har även deltagit vid de styrelsesammanträden där detta diskuterats.

- 9/2 Samverkansmöte om utredningen
- 15/2 Styrelsemöte med Ekan Management som redovisar utredningen.
- 12/3 Fackliga företrädare får tillgång till utredningsmaterialet löpande.

Dessutom har bolaget haft informationsmöten för personalen vid följande tillfällen:

- 24/2 Hela personalen får via Teams information om utredning Framtida verkstadstjänster. Ekan Management föredrog utredningen.
- 25/2 Personalmöte med VD och enheten Service & Utveckling, där personalen fått möjlighet att ställa frågor.
- 2/3 Personalmöte med Styrelseordförande och enheten Service & Utveckling, där personalen fått möjlighet att ställa frågor.

## **Bilagor**

1. Utredning Ekan Management
2. Komplettering utredning Ekan Management

## Ärendet

I ägardirektivet för Göteborgs Stads Leasing AB (GSLAB) står det i paragraf 1 att "hela staden-nytta och helhetssyn ska genomsyra bolagets verksamhet. Till detta hör att aktivt följa och agera på förändring och utveckling kopplat till uppdraget, i syfte att förbättra verksamhet och arbetsformer." GSLAB har utrett hur verkstadstjänster för kommunens fordon ska bedrivas och utvecklas de kommande 5 åren. Bakgrunden är den snabba teknologiska utvecklingen och behovet av nya lokaler för verksamheten.

Förslaget innebär att en viss andel av service och reparation av stadens fordon kommer fortsättningsvis att bedrivas och vissa delar kommer att upphandlas.

## Beskrivning av ärendet

Stadens fordonsflotta ska vara fossilfri senast 2023 efter ett beslut av kommunfullmäktige 2019. Detta innebär bl.a. att andelen elbilar kommer att vara 40% eller minst 800 st.

Staden har i egen regi men under olika huvudmän servat fordon på Ringön sedan mitten av 1900-talet. Denna plats kommer inom ett antal år att användas till bostäder och det kommer inte att vara möjligt att fortsatt bedriva verksamhet där för GSLAB och verksamheten behöver flytta till andra lokaler.

Teknikutvecklingen inom mobilitet och fordon går mycket fort framåt vilket kommer att ställa nya krav på lokaler, kompetens och utrustning. Tjänstefiering, automatisering och digitalisering kommer också att förse marknaden med nya lösningar för stadens medarbetares behov och möjlighet att transportera sig.

GSLAB:s styrelse beslöt att söka nya lokaler 2018 och sedan att inleda en förstudie om nybyggnation hösten 2020 efter att styrelsen fått ett förslag om en tomt av HIGGSLAB. Parallellt har det gjorts ett arbete i bolaget med att utreda hur eftermarknaden ska bedrivas på 5 till 10 års sikt. Detta för att veta vilken typ av lokal som behovet avser.

Allt sammantaget gör att GSLAB behöver finna kompletterande lösningar för att serva och underhålla de fordon som de äger.

## Historik

GSLAB är stadens interna servicebolag som ska förse staden med transporter, fordon och maskiner samt finansiering av lös egendom. Detta sker genom operationell eller finansiell leasing. Bolaget startades 1992 som Kommunleasing GSLAB och den huvudsakliga sysslan var då finansiell leasing av lös egendom.

Verksamheten kring fordon och transporter har pågått under lång tid i staden men renodlades när dåvarande Gatubolaget omvandlades och teknikdelen blev kvar. 2016 skedde en fusion med dåvarande Kommunleasing som då flyttade in i lokalerna på Ringön, Gjutjärnsgatan.

## Nuvarande verksamhet inom fordon

GSLAB har idag ca 2300 fordon under 3,5 ton varav ca 65% är rena personbilar och ca 35% är s k verksamhetsfordon som är anpassade av något slag. GSLAB har idag hand om hela processen från upphandling av fordon, rådgivning till stadens verksamheter kring typ av fordon och utrustning, säkerhetsförebyggande arbete och utbildning av förare till avyttring av fordon. Under leasingperioden ser GSLAB också till att fordonen servas, repareras, blir besiktade, skiftar däck, rekond mm. I den operationella leasinghyra som verksamheterna betalar ingår även ersättningsbil vid t ex service.

Det som idag sker hos upphandlade leverantörer är glas, plåt och lackarbeten samt en stor del av garantireparationerna. Leverantörer finns även upphandlade för att avropa när det är en stor volym av framförallt reparationer.

Två enheter, Fordon & Maskin samt Service & Utveckling, arbetar med detta och är idag 37 personer anställda.

### **Flytt av verksamheten**

Lokalerna är belägna i Frihamnsområdet, etapp 2 ur stadsplaneringssynpunkt. Lokalerna ägdes tidigare av Renova AB men såldes till Göteborgs Frihamns GSLAB som ägs av Älvstranden Utveckling och övertogs 2020. Lokalerna kommer att rivras för att bl.a. ge plats åt bostäder. Renova AB avser att flytta den verksamhet man bedriver under 2022 och GSLAB har fram till 31/12 2025 på sig att flytta till andra lokaler.

GSLAB:s styrelse gav 2018 lokalsekretariatet ett uppdrag att söka nya lokaler. Uppdraget var också att söka lokaler där även Göta Lejon inbegreps i lokalbehovet samt ett antal olika scenarier av verksamhetens storlek. Lokalsekretariatet har presenterat några olika lösningar men ingen har passat in på de krav som ställts. Parallellt har kontakt tagits med flera bolag och förvaltningar för att undersöka möjlighet till samlokalisering. Under 2020 togs direktkontakt med HIGGLAB och de fann en tomt i Partihallarnas område som skulle kunna fungera utifrån de grundkrav som fanns. Dock var ytan begränsad och detta innebär en minskning av nuvarande yta. Dock har GSLAB:s styrelse valt att inleda en förstudie för nybyggnation när man bestämt hur eftermarknaden ska bedrivas.

### **Fossilfri fordonsflotta 2023**

2019 beslutade Kommunfullmäktige att Göteborgs Stads kommunala fordonsflotta ska vara fossilfri 2023. Beslutet innebär att innan slutet av 2023 kommer stadens verksamheter endast framföra fordon som drivs på el, gas eller HVO100. I tillägg till KF beslutet så har Staden inom ramen för kategoristyrning av Lätta Fordon antagit målet om att minst 800 av stadens fordon ska utgöras av elfordon,

### **Däckverksamheten upphandlas**

Som en konsekvens av en kommande flytt och önskemål från verksamheterna har det sedan tidigare tagits beslut om att däckverksamheten upphör inom två år. Denna upphandlas under 2021 av INK och i upphandlingen ingår både inköp och däckservice. För de fordon som GSLAB äger kommer detta fortsatt att administreras centralt av GSLAB. För våra kunder kommer detta att innebära en fördel då de kan vända sig direkt lokalt till en av staden upphandlad partner. Denna åtgärd ska minska både transporttid och antal km för flertalet av verksamheterna.

## **Extern utredning utförd av Ekan Management - sammanfattning.**

Ekan Management fick efter en förnyad konkurrensutsättning bland stadens upphandlade leverantörer uppdraget att utreda fyra olika alternativ till hur eftermarknaden kring eftermarknadstjänster ska bedrivas på 5–10 års sikt med följande syfte och mål, denna finns som bilaga 1 och 2):

“Konsultuppdraget består i att genomföra en utredning kring Göteborgs Stads Leasing GSLAB (GSLAB) framtida verkstadstjänster. Utredningen syftar till att kartlägga hur verkstadstjänster bäst bedrivs, sett ur ett ”hela-staden” perspektiv (ekonomisk nytta och smidighet för Stadens verksamheter) och med hänsyn till framtida lokaler, teknologisk utveckling och kompetensförsörjning inom fordonsteknik. Utredningen skall resultera i en rapport med rekommendationer. Målet är att

bolagsledningen ska ha ett beslutsunderlag för att kunna ta ett väl avvägt beslut kring hur eftermarknaden för stadens fordon i framtiden ska bedrivas.”

Uppdraget utfördes under november till februari med en del efterföljande kompletteringar i mars månad 2021.

Konsulten har i arbete genomfört ett antal analyser för de olika alternativen. En s k SWOT-analys (Styrkor, Svagheter, Hot och Möjligheter) har tillsammans med miljöanalys och ekonomisk analys samt en riskbedömning gjort att man kommit fram till ett antal slutsatser. Ett antal kundintervjuer har genomförts samt intervjuer med Malmö och Stockholms Stad. En omvärldsbevakning har också bidragit till dessa slutsatser.

De alternativ som undersöktes var.

1. Verkstad i egen kommunal regi.
2. Kundmottagning och ”snabbplatta” (för ”enklare” jobb) hos GSLAB i kombination med extern verkstad
3. A. “Kundmottagning/Alt Kontaktcenter” och extern verkstad, med lånebilar och transporter hos GSLAB.  
B. “Kundmottagning/Alt Kontaktcenter” och extern verkstad

## **Summering av omvärldsanalys**

### UTMANINGAR

- Minskande antal reparationer och service. Intäkter kommer att gå ner med cirka 30%.
- Större andel reparationer där specialist (märkesverkstad) måste göra jobbet genom ett dubbelt teknologiskifte med elektrifiering och ökat mjukvaruinnehåll.
- Stödsystem av olika slag blir standard eller finns i ordinarie sortiment vilket tar bort behov av verkstad för montering av till exempel ISA system. Fler stödsystem som på sikt tar ner karosskador.
- Nya spelare på marknaden kommer att paketera mobilitet på nya sätt så att man inte köper in fordon på samma sätt längre.
- Stora investeringar krävs för att klara av teknikutvecklingen. Både fysiska och kompetensmässiga utmaningar.

### POTENTIAL OCH OMRÅDEN DÄR NYA VÄRDEN KAN SKAPAS.

- Nya typer av fordon behöver tagas om hand och underhållas. Flera av dessa har en lägre tekniknivå än de nya bilar som vi ser i kommande 5 års period.
- Nya transportkedjor skapar behov av mobila reparationsteam. Cyklar, scootrar mm tar sig inte till en gemensam reparationspunkt.
- En ny roll när nya mobilitetsleverantörer skall upphandlas och hanteras inom staden.
- Även transporter av gods inom staden kommer att påverkas och ger nya möjliga synergier.

### NEUTRALT

- Inga av de trender vi studerat påverkar byggnationen av arbetsfordon/skåp. Möjligen att trenden med ”Internet Of Things” kan ge mer service på distans och därmed minska transportbehov.

## Rekommendation

Ekan rekommenderar alternativ 3B –drift av verkstad i extern regi –eftersom det innebär:

1. Lägst risk i förhållande till hur fallande intäkter kan hanteras och oklarheter i framtida kompetensbehov.
2. Bästa utfall ekonomiskt, främst genom minskade kostnader för kompetensförflyttning och investeringar.
3. Samma nivå på miljöpåverkan och kundservice som alternativ 1.

Om alternativ 3B beslutas behöver:

- Service, reparation och lånebilar inkluderas i kommande fordonsupphandlingar
- Det utredas hur kundstöd ska fungera i samband med service, reparation och fordonsadministration m.m. så att service till staden ska bli så bra som möjligt.
- Det utvärderas hur dagens resurser kan användas för att stödja omställning till nya fordonstyper inom mobility management.
- Tidplan och lokalbehov utredas vidare och förändringen projektledas.

En fortsatt drift av befintlig verkstad i egen regi ”1” kan i ett kortare perspektiv ske utan en större ekonomisk påverkan på hela staden. Men teknikutvecklingen kommer att bli en tilltagande utmaning och medföra investeringar. I plan ligger även en flytt till nya lokaler som sannolikt blir dyrare än dagens och tvingar fram ytterligare investeringar. I samband med en omställning där mer av dagens arbete läggs externt rekommenderas ett nytt starkare fokus på kärnuppdraget inom mobilitet och miljö.

Alternativ 2 och 3A genererar nya kostnader och koordinationsuppgifter utan att leverera större värde än alternativ 1 och 3B. Nuvarande alternativ 1 innebär stor risk och högre kostnader än alternativ 3B för att hantera framtida teknologi för många fordonstyper.

## Omvärldsbevakning och benchmarking

### Sveriges fordonsmarknad 2030

Fordonsindustrin är mitt uppe i en stor omställning till elektrifiering, biltillverkarna är eniga om att framtiden är elektrisk. Fler än hälften av tillverkarna som säljer fordon på den svenska marknaden har redan idag kommunicerat en total övergång till elektriska bilar. Volkswagen kommunicerade nyligen sin plan om att 70 % av deras försäljning 2030 kommer bestå av elbilar. Volvo Cars ska bli ledande inom elbilssegment i premiumklassen och kommer endast producera elbilar 2030. Nissan som introducerade elbilen på bred front redan 2010 planerar för att alla nyintroducerade bilar kommer vara elektriska i början på 2030-talet.

För att klara miljömålen fram till 2030 är elektrifieringen huvudstrategin, men andelen fordon drivna av biodrivmedel (t.ex. biogas) skulle även behöva öka. Enligt ACEA (European Automobile Manufacturers Association) utgör gasbilar dock mindre än en procent av den europeiska personbilsproduktionen, och inga biltillverkare har planer på att öka produktionen. I stället är elektrifiering den helt dominerande strategin.

Elektrifieringen är en global trend som är driven av att vi behöver ställa om samhället bort från fossila energikällor. EU och Sverige har höga ambitioner och ligger långt framme inom detta område, bland annat genom att stimulera omställningen. En starkt bidragande orsak till att elektrifieringen tagit fart i



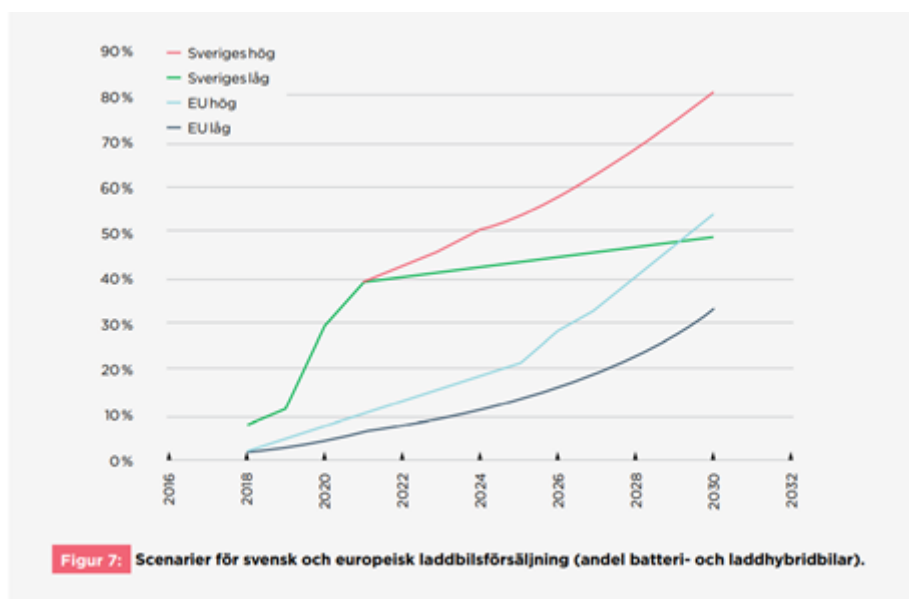
EU är de krav som EU ställt på tillverkarna, samtliga tillverkare är tvungna att se till att de genomsnittliga koldioxidutsläppen för de fordon de säljer inom EU ligger under vissa gränser, annars väntar mycket dryga böter.

Fordonstillverkarna planerar att bygga upp produktionskapacitet för såväl laddbara fordon som batterier för enorma summor. Enbart redan tillkännagivna investeringsplaner omfattar omkring 300 miljarder euro globalt under den närmaste tioårsperioden, varav ungefär hälften i Europa.

Produktion och försäljning av laddhybrider ses som en övergångsning för att klara EU:s fordonskrav 2021 och framför allt 2025. I takt med att elmotortekniken utvecklas, batterikostnaderna faller och utsläppskraven blir hårdare så förväntas batteribilarna dominera allt mer över laddhybriderna.

Under 2020 ökade nyregistreringarna av laddbara bilar (el och laddhybrider) i Sverige rekordstort med hela 132 %. Andelen laddbara personbilar av nyregistreringarna utgjorde totalt 32,2%. Sverige utmärker sig med högst andel laddbara bilar bland nyregistreringarna i EU och är trea i Europa. Ett trendbrott 2020 var att försäljningen av laddhybrider nu är större än dieselbilarna.

Baserat på tillverkarnas planer och strategier samt på EU:s fordonskrav så har BilSweden i sin rapport ”Färdplan Lätta Fordon” formulerat ett spann av scenarier för den europeiska och svenska marknaden för försäljningen av laddbara bilar 2020–2030. Osäkerheten blir förstås större ju längre fram i tiden man tittar. För att ändå ringa in ett sannolikt spann har BilSweden konstruerat ett hög- och ett låg-scenario som motsvarar sannolika övre och nedre gränser för laddbilsförsäljningen. Sannolikt är att den verkliga utvecklingen kommer att vara någonstans mellan dessa.



Graf: BilSweden

Branschens bedömning är att Sverige även framöver kommer ha en klart högre försäljningsandel laddbara bilar än övriga Europa. Det beror i första hand på att tillverkarna för att nå EU-kraven måste sälja mycket laddbara fordon på de marknader som är relativt mogna, och där ligger Sverige tvåa, näst efter Norge. Att den svenska marknaden för laddbara fordon förväntas fortsätta växa starkt relativt övriga Europa beror i sin tur på flera faktorer: svenska konsumenters preferenser, stark politisk vilja manifesterad genom en rad styrmedel, samt hög BNP/capita och därmed hög köpkraft.

Om den svenska efterfrågan på laddbara bilar kommer vara så hög som prognostiseras är svårt att svara på i nuläget. Efterfrågan påverkas i hög grad av skatter, exempelvis drivmedelsskatter och Bonus-Malus, skatteregler (exempelvis förmånsvärdesregler) och kanske framför allt tillgång på laddinfrastruktur. Bedömningen är dock att laddbara bilar kommer stå för mellan ca 50–80 % av nybilsförsäljningen år 2030.

### **Onlineförsäljning**

Med pandemin har bilhandlarna snabbt behövt finna nya vägar för att möta kunder och sälja bilar. Nya trender och beteenden har därför framkallats på rekordtid i bilindustrin och bilhandeln.

Samtidigt förstärks trenden av biltillverkare som har digital direktförsäljning, där Tesla var pionjären och nu följer andra biltillverkare efter. Volvo Cars har som exempel gått ut med att deras globala ambition är att 50 procent av försäljningen ska vara online 2025.

Den digitala revolutionen har i grunden förändrat hur vi hittar och köper produkter och tjänster. Amazon, och liknande företag, har förflyttat ribban för detaljhandeln, varumärken och tillverkare. Då beteenden och vanor hos dagens moderna kunder förändras i en exponentiell takt så kan fordonsbranschen inte längre sitta still.

Snart kommer den största gruppen bilköpare bestå av millennials. Det är konsumenter som har växt upp med sociala medier, smartphones och att handla på deras egna villkor. I takt med att demografin dessutom förändras kommer de utgöra majoriteten av bilköparna på marknaden. Detta ställer biltillverkarna inför stora frågor och utmaningar.

Digitaliseringen minskar behovet av traditionella bilhandlare. 2025 beräknas antalet återförsäljare ha minskat eller transformerats med mellan 30–50%.

Försäljning av tjänstebilar till företag, kommuner, regioner och myndigheter kommer fortsatt utgöra en viktig kundgrupp för biltillverkarna. Här skiljer sig inköpsförfarandet åt jämfört med privatpersoner, då det erfordras upphandlingar. Vår bedömning är att den ökade trenden av onlineförsäljning inte kommer påverka kommuner och myndigheters möjligheter att upphandla fordon likt idag.

### **Nya standarder för fordon**

Göteborgs Stad har många gånger varit före sin tid när man infört trafiksäkerhetskrav. Att utveckling och tillverkning för en av världens säkraste bilar ligger i staden har säkert betydelse. Då flera lösningar såsom ISA och alkoholås ej varit standard i många fordon har GSLAB själva installerat detta i stadens bilar. ISA är installerat på merparten av stadens fordon. EU parlamentet har beslutat att ISA ska vara standard i alla nyintroducerade modeller (personbilar/lätta lastbilar/tunga fordon och bussar) som säljs från och med maj 2022 samt i existerande modellserier från maj 2024. Detta innebär att GSLAB på sikt inte kommer behöva montera en extern ISA utrustning på fordonen då det blir standardutrustning från fabrik.

Förutom ISA införs fler lagkrav på säkerhetssystem 2022/2024 som t. ex trötthets- och uppmärksamhetsvarning, körfältsassistans, backkamera, krav på förberedelse/ kompatibilitet för alkoholåsinstallation och ”svart låda” (event/accident data recorder).

GSLAB och Trafikkontoret är i slutfasen med Stadens nya styrande dokument avseende Miljö- och Trafiksäkerhetskrav för Stadens fordon. Där föreslås att det skall bli ett krav på att alla nya fordon i den kommunala fordonsflottan ska utrustas med alkoholås eller knytas till ett alkoskåp där föraren får blåsa i ett alkoholås för att kunna hämta ut bilnyckeln. Det styrande dokumentet ska upp i KS och KF under sommaren 2021.

## **Utvecklingen inom mobilitet**

Mobilitet är en förutsättning för ett urbant samhälle, med utmaningar som miljöpåverkan, trängselproblematik, tid och kostnad. Forskningen fokuserar idag på nya fossilfria fordonstyper, på självkörande teknik och på nya sätt att dela resande istället för att äga en bil. Det kommer leda till en ofantlig förändring för samhälle och näringsliv de kommande decennierna.

Kombinerad mobilitet eller MaaS (Mobility as a Service) kommer att få en stor betydelse i den kommande utvecklingen där det ska vara möjligt att kombinera olika lösningar för persontransporter. Det är nödvändigt att finna lösningar där vi använder befintliga resurser mer för att både minska klimatavtrycken men också trängseln i städerna.

Behovet av att förflytta sig kommer att minska för många yrkesgrupper. Genom att vi kan övervaka en viss verksamhet, mäta genom sensorer etc. så kommer fler tjänster kommer att utföras vid behov istället för med en viss periodicitet. Pandemin har "tvingat" fram en ny mötesstruktur där det digitala ersätter det fysiska mötet i en del fall.

Robotiseringen gör också att en del tjänster försvinner, historiskt sett har detta ofta varit tunga, fysiskt krävande arbeten men nu försvinner också exempelvis receptionsarbeten eller också går en del av dessa arbeten att utföra från hemmet.

Det alltmer påtagliga hotet mot vårt klimat gör att vi forcerar framtagandet och användandet av fler delade lösningar. Inom en tioårsperiod kommer vi att få se fler lösningar där man delar fordon mellan privat/jobb/offentliga aktör m fl.

Den demografiska utvecklingen där vi får en allt större grupp av äldre människor i förhållande till yrkesarbetande gör att dagens ekonomiska utrymme kommer att krympa, framförallt för den offentliga sektorn. Detta kommer också att göra att det kommer nya lösningar på den service som en kommun tillhandahåller idag. Att förflytta sig tar tid och kostar pengar.

Totalt sett så kommer vi att få ett minskat behov av mobilitet, till nytta för både klimat och ekonomi.

## **Eftermarknaden för fordon 2030**

### **Konsolidering**

Under de senaste åren har den svenska marknaden för bilverkstäder mer delats upp i tre block. I det första blocket är det verkstäder kopplade till anläggningar med bilförsäljning och inte sällan då så kallade märkesverkstäder. Ofta men inte alltid är det samma ägare både till bilförsäljningen och verkstaden.

Det andra blocket är verkstäder knutna till en större aktör där den enskilda verkstaden drivs i någon franchiseform. Här ser man större kedjor som bland annat Meca, Mekonomen, Mechanum, BDS, AD Bildelar & Verkstad. Det finns flera anledningar till varför man väljer att ansluta sig i franchiseform och det behöver inte alltid vara samma för den enskilda verkstaden. Det man får hjälp med är marknadsföring och andra administrativa tjänster, men framförallt får man tillgång till ett stort utbud av reservdelar till klart mer fördelaktiga priser än den enskilda verkstaden förmodligen kan få. Dessutom ett rikstäckande nät med snabba leveranser till var den enskilda verkstaden befinner sig. Detta gynnar säkerligen kunderna som får snabb och effektiv service och reparation utförd på sin bil.

Det tredje blocket består av enskilda fristående verkstäder som inte tillhör någon bilhandlare eller någon av dom större kedjorna. Andelen av dessa har minskat samtidigt som kedjorna växt. Här finns det olika anledningar till att man vill vara sin "egen", man kanske har bra priser på reservdelar eller något annat som gör att man inte känner ett behov att ändra på konceptet. Vad gäller tillgång till det som behövs för

att serva- och reparera bilar så kan man klara sig själv utan hjälp av andra med hänsyn till vad gruppundantaget medger, se det separata stycket om det.

I detta tredje block finns GSLAB:s egna verkstad tillsammans med andra kommunala verkstäder runt om i Sverige. Lund, Skövde, Borås, Örebro, Gävle, Östersund för att nämna några. Även här är gruppundantaget en bra hjälp att kunna utföra sina arbeten, och vad gäller priser så är det naturligtvis upphandlingar det som avgör prisnivån på t.ex. reservdelar.

Hur det kommer att se ut 5 år framåt är givetvis omöjligt att veta. Men med tanke på hur de senaste årens trend har gått så är det troligaste scenariot en fortsatt förflyttning från enskilda verkstäder till att tillhöra en kedja. Vad gäller verkstäder i egen kommunal regi så ser tendensen ut att dessa kommer att fortsätta försöka hålla igång och hantera de egna verksamheternas fordon och dessutom utöka sina verksamheter till cyklar, maskiner eller något annat.

Verkstäder knutna till bilhandlare kan ha en mer osäker framtid. Om tendensen bland fordonstillverkarna fortsätter åt att försöka kapa mellanleden med återförsäljare så kan det bli en svår situation för dessa verkstäder, i all synnerhet om det är samma ägare.

### **Gruppundantaget**

Alla länder inom EU lyder under det så kallade gruppundantaget, EU-kommissionens förordning 461/2010. Förordningen syftar till att skapa konkurrens på lika villkor mellan fristående verkstäder och fordonstillverkarna. Den reglerar till stor del förhållandet mellan fordonstillverkare och verkstäder och vad en fristående verkstad kan komma åt. I nuvarande skrivning av gruppundantaget så erhåller en fristående verkstad i princip samma rättigheter och skyldigheter som en märkes- eller auktoriserad verkstad. En fristående verkstad har rätt att få full tillgång till både verktyg, utbildning, manualer mm och dessutom till samma pris som en av fordonstillverkarens egna. I gruppundantaget är det tydligt att alla verkstäder oavsett driftsform skall ha tillgång till allt man behöver utan fördröjning från den som äger produkten eller utbildningen. I princip kan vilken verkstad som helst göra arbeten på vilket fordon som helst, givet att man lägger ner tid och resurser på att skaffa det som behövs för att kunna utföra arbetet. Om man utför arbetet enligt tillverkarens rekommendationer och fyller i serviceprotokoll eller motsvarande så skall det inte heller bli någon skillnad för ägaren av fordonet vad gäller garantier.

31 maj 2023 löper nuvarande EU- förordning ut men kommer med att ersättas av en ny med en förlängning av gruppundantaget. Vad den kommer att innehålla är ännu inte helt klart då det fortfarande är under utformning. Några viktiga aspekter att ta hänsyn till i kommande undantag i förhållande till nuvarande är att tekniken på olika sätt gått framåt enormt under de ca 10 år som nuvarande förordning har gällt. Bland annat så har elbilarna utvecklats oerhört mycket under perioden och även förekomsten av "in-vehicle" data har ökat stort. Detta gör att det finns många nya parametrar att ta hänsyn till i de förhandlingar som pågår inom EU. Det bedöms dock att en ny förordning kommer att vara på plats den 1 juni 2023 och att den i stora stycken kommer att vara lik nuvarande. Detta då konkurrens på lika villkor är en väsentlig del av förordningen och EU ser det som viktigt att upprätthålla det. Detta skulle då innebära att fristående verkstäder fortsatt kommer att ha full tillgång till allt som behövs för att kunna fullgöra förpliktelser mot både fordonsleverantörer och kunder.

Hur länge kommande förordning kommer att gälla är ännu inte klart. Nuvarande kommer när den löper ut att ha gällt i ca 13 år med vissa justeringar. Förmodligen kommer nästa att gälla under ett flertal år och säkerligen sträcka sig fram till 2030 och kanske något år till.

### **Ekonomiska förutsättningar**

I takt med att elbilarna vinner inträde på marknaden kommer de ekonomiska förutsättningarna för verkstäder rent generellt att ändras. Detta då en elbil helt enkelt kräver mindre tid för service och att

förbrukningsdetaljer som olja och filter inte kommer att kunna faktureras kunderna, något som i dagsläget är en bra intjäning för verkstäderna. Beräkningar från t.ex. Norge och USA visar att intäkterna minskar med 30–40% när elbilarnas andel ökar på. Volkswagen räknar med ett tapp på 20–30% på grund av färre rörliga delar och slitage. Så att det kommer att bli en påverkan på verkstadsbranschen är bortom rimligt tvivel, frågan är bara hur stor och vad branschen kommer att hitta på för att kompensera upp sig. I nuläget så kan man se att det skiljer sig åt i serviceprotokoll för en fossilbil jämfört med en elbil där man lägger till punkter på elbilen som inte finns på fossilbilen. I längden kommer detta givetvis att uppmärksammas och man kommer att försöka hitta nya vägar för intjäning.

Många av verkstäderna sitter idag på relativt stora fastigheter som givetvis kommer att vara för stora i en framtid med många elbilar och behöver på något sätt antingen hitta andra användningsområden för delar av fastigheterna eller hitta sätt att fylla upp verkstaden. Anledningen till att lokalerna kommer bli för stora är att mängden bilar kommer vara relativt konstant men att tiden i verkstaden minskar. Med tanke på att dagens verkstäder är byggda för att hantera den mängd fordon som kräver mer tid för service borde detta bli effekten. Kopplat till en del som skrivs i avsnittet konsolidering och minskning av återförsäljarnätet så kommer även detta ge en effekt på verkstäderna och deras överlevnadsförmåga.

Givet att gruppundantaget löper på efter 1 juni 2023 kommer inte de så kallade märkesverkstäderna att ha någon konkurrensfördel att vara just en märkesverkstad. Tillgången på allt som behövs för en fristående verkstad att utföra arbete på samtliga fordon kommer att göra att det blir en överetablering inom några år. Gruppundantaget är också tydligt att man inte får diskriminera verkstäder som inte tillhör något märke med ett högre pris på vare sig utbildning, verktyg eller annat. Dock har ju marknaden en förmåga att hitta ett jämviktsläge, frågan är bara när detta kommer att inträffa. Så efter några års förändring kommer jämvikten att finnas och intjänandeförmågan kommer att vara så pass god att befintliga verkstäder kommer kunna ta ut ett för verksamheten skäligt pris.

Hur snabbt detta kommer att gå är givetvis i nuläget omöjligt att veta. Mycket hänger på i vilken takt och omfattning bilparken byts ut, från fordon med fossilbränslemotor till elbilar eller fordon med andra bränslen som t.ex. vätgas. I nuläget är det främst offentliga aktörer som driver på mot att byta ut sina fordon till elbilar. På den privata sidan är tempot på utbytet klart lägre och kostnaden för elbilen i kombination med en osäkerhet kring elförsörjning gör att det i nuläget ser ut att gå långsammare än förväntat.

En parameter som kan komma att driva på en utveckling mot högre kostnader är tillgången på utbildad och kompetent personal i kombination med att det kan råda brist på verkstadspersonal i allmänhet framöver. Det är redan idag en viss brist på mekaniker och framtiden ser inte bättre ut, se avsnittet om kompetens. För att locka nya personer till branschen kanske lönenivåerna behöver stiga något, men detta är något som kommer drabba alla som bedriver verkstad oavsett driftsform.

## **Kompetens**

En intervju har genomförts med två personer som arbetar med att utbilda morgondagens el- och elhybridtekniker.

Från hösten 2020 ingår el/elhybridteknik och system- och diagnosteknik i personbilsprogrammets grundutbildning. Detta styrs av Skolverkets läroplan. Tillvalsämne är numera flerbränslefordon, dvs fordon som drivs av t.ex. gas och bensen. Följdefekten är att det inom bara något år inte längre kommer betraktas som en spetskompetens att ha kunskaper om elbilar och allt som krävs för att arbeta med dem. Så vad gäller kompetenta mekaniker så kommer det att finnas. Det som är redan nu och kommer att vara under överskådlig tid är brist på mekaniker. I nuläget fylls inte de klasser som finns på gymnasieskolorna vilket gör att det inte ser bättre ut närmsta åren heller vad gäller att få tag på utbildade

mekaniker. Då det krävs kompetens i nya discipliner när förbränningsmotorerna minskar i antal, så måste hela branschen tänka om för att kunna attrahera personer till de lediga arbeten som finns.

Från ett läge där en mekaniker har arbetat med att göra service och byta olja och filter mm till ett läge där man skall vara kunnig i både dator teknik och el så är det mest troligt att arbetet i verkstäderna kommer att delas upp på olika personer med olika kunskaper. För att kunna få tillgång till utbildad personal har nu även de eftergymnasiala utbildningarna i dessa ämnen ökat markant. Det intressanta att se är att det inte bara är skolorna i sig som är intresserade att dra igång utbildningar. Till varje utbildning knyts ett antal aktörer som på ett eller annat sätt bidrar till utbildningen t.ex. via utbildningsmaterial i fråga om teoretiska produkter, eller för den delen hårdvara i fråga om fordon eller fordonsdetaljer. Volvo, Scania, ett antal bussaktörer, ett antal verkstäder är ännu så länge med i diverse utbildningssammanhang utöver de som man själv driver. Detta då man ser ett stort behov av kompetent personal framöver och inser att man inte själv kommer hinna utbilda i den takt och på de ställen där man senare behöver anställa.

Kompetent personal i olika discipliner kommer att finnas framöver, frågan är bara hur stor bristen kommer att vara och vad det kan ge för följdverkningar på ledtider i verkstäderna.

### **OTA (Over The Air)**

Framtidens fordon kommer att i än högre grad än idag att ha mer dator teknik och olika system kopplat till bilens alla system. Detta ger ett högre behov av att uppdatera de programvaror som finns ombord i bilen och som styr olika system. Redan i dagsläget sker en hel del nedladdningar OTA av varierande slag, främst kopplat till GPS, radio och annat icke säkerhetsrelaterat. Men även en del nedladdningar relaterad till både de aktiva och passiva säkerhetssystemen sker i nuläget. Aktiva system är t.ex. vindrutetorkare, kupéfläkt, passiva säkerhetssystem är sådana som träder in vid en olycka som t.ex. Airbag och säkerhetsbälten. Det finns många som tänker sig att mer och mer kommer att ske OTA, detta motsägs dock till stor del av SERMI.

SERMI, som står för "Forum for Access to Security-Related Vehicle Repair and Maintenance Information", kommer att införas som kontroll för att teknisk information inte kommer i orätta händer. SERMI är tänkt att fungera som en personlig e-legitimation eller USB-nyckel som ger användaren möjlighet tillgång till en europeisk verkstadsportal. Denna portal ger mekanikern mer tillgång på de vanligaste fordonstillverkarnas webbplatser för RMI (repair and maintenance information). Nyckeln ger exempelvis åtkomst till teknisk information kring bilens stöldskydd, trafiksäkerhetsystem, motorstyrning etc.

Icke-auktoriserade verkstäder kommer därmed inte att kunna läsa ut information via OBD-uttagen på fordonen. Från EU-kommissionens sida är SERMI ett sätt att minimera antalet svarta verkstäder. SERMI kommer även medföra kontroll av personal med fokus på säkerhet och rättigheter, exempelvis vilka anställda som är behöriga och som innehar rätt kompetens, kontroll av befintliga försäkringsavtal och bekräftelse på anställning.

En viktig anledning till att detta görs är för att förhindra obehöriga att kunna manipulera fordons säkerhetssystem vilket blir allt mer väsentligt, i all synnerhet nu när självkörande fordon kommer allt närmare en lansering. Så att verkstäderna skulle få mycket mindre arbete med att uppdatera fordonen i framtiden verkar kanske inte bli riktigt så, inte vad gäller dom uppdateringar som är kopplade till fordonens säkerhetssystem. SERMI skulle införts 1 september 2021, men är försenat så exakt när det kommer att införas fullt ut vet man i dagsläget inte. Bedömningen är dock någon gång 2022/2023. Som

med gruppundantaget så vet man ännu inte hur länge detta kommer att gälla, men väl infört är det svårt att tro att systemet tas bort, det kommer däremot utvecklas både fram till 2030 och därefter.

### **En fordonstillverkares syn på framtidens eftermarknad**

En intervju har också gjorts med en fordonstillverkare som sammanfattar sin syn på framtiden på detta sätt. Utgångspunkten är främst privat- och tjänstebilsmarknaden.

#### **Produkt och teknikutvecklingen**

- 2030 kommer hela nyförsäljningen vara elbilar
- Satsning på OTA (Over the Air) mjukvarunedladdning. Det innebär att vi kommer att genomföra mjukvarunedladdningar i bilen utan att verkstäderna är involverade. Vi ser till att bilarna är uppdaterade med senaste mjukvaran, håller dem i bättre skick och nya funktioner och säkrar ett bättre andrahandsvärde. Detta levererar även enkelhet för kunden och optimering av serviceverkstan. Kunden behöver inte åka in till verkstaden och de behöver inte tillhandahålla plats, resurser och tid för mjukvarunedladdningar.
- Bilarna kommer innehålla mer avancerad teknik (tex. AD) vilket kommer innebära behov av specialverktyg och annan/ny kompetens i verkstäderna som våra återförsäljare kommer att tillhandahålla.

#### **Service och tjänster**

- Elbilar kräver mindre service vid varje servicetillfälle dock kommer det finnas ett fortsatt behov av att byta slitagedelar och reparationer
- Vi ser stor efterfrågan på förenklat biläggande och paketerar därför in service med bilarna på olika sätt, t.ex. service inkluderat i bilpriset, helhetslösning, eller serviceavtal
- Med det minskade servicebehovet samt OTA (Over The Air) kapabiliteter ser vi att vissa servicetjänster kommer att genomföras på plats hos föraren eller på distans. Vi ser en större efterfrågan från kunder på tjänster som 'Hämta/lämna' eller mobil servicetekniker, m a o kunden vill undvika att åka till verkstaden så mycket som möjligt.

#### **Vem kommer få utföra service och vad behövs för det (kompetenser, nätverk)?**

- Våra nya produkter (elbilar, mer teknik i bilarna, AD) kommer att ställa ett annat krav på våra teknikers kompetens. Till exempel behöver vi för självkörande bilar säkerställa rätt underhåll och reparation av dem för att kunna garantera dess självkörandeförmåga ur ett säkerhetsperspektiv.
- För att skapa lättillgänglig och kostnadseffektiv service så utvecklar vi kontinuerligt vårt servicenätverk och kompletterar märkesverkstäderna med dels mindre serviceanläggningar närmre våra kunder, dels större industriella anläggningar med kostnadseffektiva flöden.
- Vi fokuserar på att digitalisera kundresan från köp tillservice och erbjuda en omni-channel upplevelse för att göra det enkelt att äga sin bil, se vilka tjänster som ingår och få hjälp med service och reparationer.

### **Jämförelse med andra kommuner**

Olika kommuner har valt olika sätt för att hantera verkstadstjänster för sin kommunala fordonsflotta och en del kommuner har förändrat hanteringen under årens lopp. Vi har intervjuat våra kollegor i Stockholm, Malmö, Halmstad, Lerum, Östersund, Gävle, Skövde, Borås och Lund och nedan följer ett sammandrag från respektive kommun.

#### **STOCKHOLM**

Stockholms Stad har ett helt annat upplägg för sin fordonsflotta än Göteborgs Stads Leasing. Men långt tillbaka i tiden hade Stockholm ett liknande upplägg som Göteborgs Stads Leasing, med hela fyra egna verkstäder. Men så togs ett politiskt beslut att man skulle upphandla ett privat leasingupplägg där

LeasePlan vann upphandlingen att sköta hela den operationella leasingaffären. Samarbetet varade dock bara i cirka fem år, då upplägget ansågs allt för dyrt.

Idag har Stockholm ett upplägg där Miljöförvaltningen har en enhet med Fleet managers som ser till att fordon finns upphandlade (via Kommentus), bil- och miljöbilspolicys och processer finns framtagna, finansbolag kontrakterade med mera. Man har upphandlat LeasePlan för biladministrationen och VW Finans används för finansiering (där momsen kan dras av köps fordonen in).

I Stockholm har man valt att erbjuda antal standardfordon med ett fåtal tillval. Verksamheten kan välja att teckna ett serviceavtal samt däckhotell och däckbyte. Serviceavtal ingår för den tid det går att teckna serviceavtal med återförsäljaren, vanligen 3–4 år. Om det inte går att förlänga serviceavtalen debiteras kunden servicekostnaderna löpande på faktura. Underhåll eller ersättningsbil ingår inte i avtalet till kund utan faktureras när behov uppstår via LeasePlan.

Verksamheterna sköter nästan allt själva kring sin fordonspark. Återförsäljaren utav bilen färdigställer fordonet (t. ex vid påbyggnader, installation av alkolås och digitala körjournaler). Verksamheten hämtar ut sitt fordon hos återförsäljaren och därefter hanterar verksamheten själva bokningar av service, reparationer, däckbyten, besiktningar och fordonsrelaterade frågor gentemot återförsäljaren och dess märkesverkstad. LeasePlan skickar dock ut kallelser för besiktningar och eventuella körförbud. Om behov av reparationer uppstår, kontaktar kunden återförsäljaren för att boka i tid för åtgärd. Återförsäljaren måste då kontakta LeasePlan och informera om förestående reparationsåtgärd och vad den kommer kosta. LeasePlan godkänner reparationen/kostnaden efter att ha gjort en kontroll mot garantier och rimligheten i kostnadsuppskattning. Kostnaden för åtgärden faktureras kunden via LeasePlan.

Stockholm har cirka 940 fordon och köper in cirka 120 fordon per år.

## **MALMÖ**

Malmö har ett liknande upplägg som Göteborgs Stads Leasing genom sitt kommunala bolag Malmö Leasing AB (VISAB). Man ger stöd och råd till verksamheterna gällande fordonsval, fordonsavtal och fordonsrelaterade frågor. Verksamheten både hämtar ut sitt nya fordon och återlämnar fordon hos Malmö Leasing.

Malmö Leasing har tidigare använt Malmös egen interna verkstad Kommunteknik för att utföra service och reparationsåtgärder på stadens fordonsflotta. Kommunteknik är en serviceenhet inom en förvaltning, som inte tillhör Malmö Leasing AB. Men för ett par år sedan (2013–2014) beslutade man sig för att upphandla eftermarknadstjänster. Orsaken till att man valde att upphandla eftermarknadstjänster var att det riktades mycket kritik mot den interna verkstaden. Man ansåg också att verkstaden jobbade med ”allt” (fordon, lastbilar och olika typer av maskiner) och var lagom bra på mycket, men innehade ingen spetskompetens. Man ansåg också att det var för kostsamt att ha utbildade fordonstekniker på den nivån som krävs. Dessutom skiftar fordonsmärken beroende på upphandlingar och avtalsuppdateringar vilket gör att det är många fordonsmärken att hantera.

Malmö upphandlar numera service och reparationer genom märkesåterförsäljaren, antingen som serviceavtal eller löpande servicekostnad (beroende på vad verksamheten önskar). För äldre fordon och för fordon med långa avtalstider där det inte går att förlänga serviceavtalet, så har man valt att utföra service och reparationer fortsatt på den interna verkstaden (t. ex de två sista åren på ett sjuårsavtal). Däckbyte, däckförvaring, ISA- och alkolåsmonteringar, enklare åtgärder som byte av torkarblad och lampor, skadebesiktning vid avtalsslut utförs fortfarande av Kommuntekniks verkstad.



Verksamheterna ansvarar själva för att boka och lämna in sina fordon för service och reparationsåtgärder hos återförsäljaren/märkesverkstaden. Önskar verksamheten en ersättningsbil anges detta vid bokning och ersättningsbil lämnas ut av märkesverkstaden. Malmö Leasing skickar kallelser till besiktning och kunden åker och besiktigar fordonet. Man har också handlat upp att aktuell märkesverkstad genomför förbesiktning av gastankar på gasfordon, och detta har fungerat bra.

Malmö Leasing upprätthåller kontroll över kostnader för reparationer genom en rutin där märkesverkstaden får lov att utföra reparationer i samband service till ett värde upp till 5 000 kr eller om det rör sig om säkerhetsmässiga reparationer, utan godkännande från Malmö Leasing. Reparationer över 5 000 kr ska godkännas av Malmö Leasing innan de får utföras.

På frågan hur Malmös verksamheter tycker det fungerar med att åka till externa verkstäder i stället för den interna verkstaden framhåller Malmö Leasing att många tycker det fungerar jättebra med extern verkstad. Dock har hemtjänsten känt sig tryggare med en intern verkstad då de känt en trygghet av att de har samma arbetsgivare. Det har heller inte varit något problem för verksamheterna att åka till olika märkesverkstäder då verksamheterna fått tydlig information om vart de ska lämna in respektive fordon. På frågan om verksamheterna har behövt anställa någon för att hantera de ökade ansvaret för bilarna, gör Malmö Leasing bedömningen att verksamheterna har klarat av att sköta detta inom ordinarie ram. De anser dock att GSLAB:s erbjudande är väldigt mycket mer innehållsrikt och känns mer professionellt än Malmös upplägg.

Malmö har nu haft externa verkstadstjänster sedan 2013–2014 och man upplever inte att det har blivit dyrare. Timdebiteringen hos Kommunteknik är lägre, men i gengäld debiterade de fler timmar för åtgärden, så slutsumman är likartad.

Malmös flotta: 1 100 fordon (900 lätta)

## **HALMSTAD**

I Halmstad kommun har de stått inför en liknande situation som GSLAB. Kommunen (via kommunens serviceenhet) hade tidigare en egen verkstad för stadens fordon. För ett antal år sedan behövde Halmstad nya lokaler för sin verkstad, då lokalerna var otidsenliga. Man tittade då på detta ur ett framtidsperspektiv; vad talar för respektive emot en kommunal verkstad?

- fordonsutvecklingen, fordonen blir allt mer teknisk komplicerade
- fler elfordon
- mer digitalisering
- den egna verkstaden hade inte kompetensen för elbilar och mer komplexa fordon
- tillgång till utbildningar för fordonsteknikerna

Halmstad räknade med att nya lokaler för serviceenheten skulle kosta runt 30 miljoner att bygga. Ärendet om investering i nya lokaler gick upp till Kommunstyrelsen och politikerna beslutade att externa verkstadstjänster ska upphandlas. De var ej beredda att bygga ny verkstad för 30 miljoner.

För att förbereda för övergången arbetade Halmstad hårt med upphandlingsunderlagen, för att få så bra konkurrens och kontroll på kostnader som möjligt, så att leverantörerna inte prisar in sig på ”billiga” serviceavtal, men tar istället höga priser för reparationer och andra åtgärder som inte ingår i serviceavtalen.

Halmstad menar att alla verkstäder kan serva och reparera fordon med konventionella drivlinor, men alla kan inte hantera elhybrider, elbilar och gasbilar. Vad gäller prisnivå kunde märkesverkstäderna inte konkurrera prismässigt med fristående verkstäder (stor skillnad). Men fristående verkstäder kunde i gengäld inte lämna anbud på elbilar, elhybrid och gasfordon då de inte var certifierade. Därför har man

i Halmstad valt att göra service och reparationer hos märkesverkstaden under garantitiden samt även efter garantitiden på elbilar, elhybrid och gasbilar.

Kvaliteten på verkstadsåtgärderna har varierat mellan olika verkstäder, bättre hos vissa verkstäder och sämre hos andra. Det har varit en del problem med slarvigt utförda jobb och att verkstaden inte har hållit sig till avtalen. Men det har sett en kontinuerligt förbättrad och mer positiv attityd. Man hade också känslan i början av att en underleverantör till den upphandlade fristående verkstaden letade efter fel på fordonen för att kunna tjäna mer pengar. Därför valde Halmstad att stänga av den underleverantören. Den fristående verkstaden fungerar dock perfekt, de är intresserade och agerar professionellt.

Man har valt att *allt* gällande fordonen går via kommunens serviceenhet då man inte vill att verksamheterna ska hantera kontakter med och åka till externa verkstäder. Vid service och reparationer lämnar verksamheten in fordonet hos kommunens serviceenhet. Där det finns fortfarande en liten verkstad där det görs en snabb bedömning. Enkla brister kan åtgärdas på plats. Ska åtgärd göras, så får kunden en ersättningsbil och serviceenhetens personal bokar in åtgärd och transporterar fordonet till rätt verkstad.

Kommunen upprätthåller kontroll genom att serviceenheten bokar service och reparationer, skriver arbetsorder och håller koll på de externa verkstäderna. Kundmottagaren kan godkänna åtgärder upp till 8 000 kr (belopp därutöver ska godkännas av serviceenhetens tekniska koordinator). Fakturakontroll utförs där fakturerade åtgärder jämförs mot upphandlade priser och överenskommelser. Serviceenheten gör även stickprover på verkstädernas arbeten för att kontrollera att service och reparationer utförts på rätt sätt och som överenskommet.

Man har i dagsläget en fordonstekniker för akutåtgärder. Teknikern jobbar annars mestadels med tunga fordon, men man avser att även upphandla verkstadstjänster för tunga fordon.

Så här i efterhand, hur utvärderar Halmstad förändringen? Halmstad är nöjd med sitt val att upphandla verkstadstjänster, även om det varit en tuff process med omställningen. På frågan om de hade gjort förändringen om inte lokalerna inte varit ett problem, svarar man att de troligtvis hade kört på ett par år till med sin kommunala verkstad, men tills slut hade det ändå blivit extern verkstad då de anser att de inte skulle klara av att sköta stadens fordonsflotta via sin kommunala verkstad.

Den ekonomiska effekten av att gå från intern verkstad till externa verkstäder beräknar de till cirka två miljoner i ökade kostnader per år för service och reparationer.

Halmstad har mellan 500–600 bilar.

## **LERUM**

Lerums kommun var tidigare kund hos GSLAB, där de hyrde fordon från GSLAB med hämta/lämna avtal, vilket innebar att GSLAB:s personal hämtade och lämnade fordon hos Lerums kommun och såg till att deras bilar servades, reparerades och hade rätt däck för säsongen. På grund av att GSLAB fick nytt ägardirektiv fick GSLAB avsluta samarbetet med Lerums kommun.

Lerums kommun lovade verksamheterna att de skulle få fortsatt bra service och den då anställde fordonssamordnaren skulle stötta med inköp, avyttring och andra avtal för fordonen. Men stödet till verksamheterna blev inte som förväntat och de blev missnöjda. De var vana vid fullservice från GSLAB.

Fordonshanteringen i Lerum är i dagsläget decentraliserad, men dom har idag anställt en ny fordonssamordnare som är aktiv och framåtblickande (ytterligare en fordonssamordnare börjar till sommaren). När den nya fordonssamordnaren tillträdde genomförde han en genomlysning och djupintervjuade verksamheterna kring fordonshanteringen. Han identifierade att enheten Stöd och

Omsorg hade flest problem, och denna verksamhet önskar ha en kontakt när det blir problem och de önskar bli av med det praktiska såsom att boka service och reparationer och att transportera fordonen till och från verkstaden, likt hur de var vana vid när GSLAB var leverantör.

Förvaltningsledningen tog beslut i början av januari 2020 att fordonshanteringen i kommunen ska samordnas och man arbetar nu för att centralisera fordonshanteringen. Detta är nu i en uppbyggnadsfas. Fordonssamordnarna hjälper verksamheterna med rådgivning och fordonsavtal, handhar drivmedelskort och skadeadministration. Man avser också framåt att hjälpa verksamheterna att boka in service och reparationer hos de externa verkstäderna. De avser även bygga på med tjänster hos de externa verkstäderna, såsom hämta/lämna, tvätt och städ mm, för att ge verksamheterna en bättre serviceupplevelse.

Lerum ser att en centralisering och styrning av verkstäderna är nödvändig, då de upplevt att de lokala verkstäderna haft en förlegad syn på kommunens fordon. Den som lämnar in bilen betalar inte för åtgärderna på fordonet, vilket gjort att verkstaden har gjort extraåtgärder utan att kontakta fordonssamordnaren. Detta avser man nu styra upp med tydliga processer, rutiner och avtal.

Lerum har 200 fordon, varav 110 inom vård och omsorg ("ÄVO").

### **Sammanställning av intervjuer med några mellanstora kommuner**

Nedan följer en liten kort sammanställning av några synpunkter från ett antal kommuner som valt att ha verkstad i egen regi, helt eller delvis. De kommuner som har telefonintervjuats är Lund, Borås, Skövde, Gävle och Östersund. Alla dessa kommuner hanterar personbilar på sina respektive verkstäder och inte sällan kombinerat med annat som t.ex. lastbilar och maskiner. GSLAB har ställt ett antal frågor till personer i någon form av ledande ställning kopplat till verkstaden. Slutsatserna efter intervjuerna kan i kort brytas ner till fyra punkter som samtliga intervjuade på ett eller annat sätt har haft som argument för att inte upphandla hela verkstadsverksamheten. Att verksamheterna ser ut som de gör är alla fall av ett medvetet politiskt beslut.

Det första som nämns är ledtider. Alla säger att när man anlitar externa verkstäder så går ledtiderna direkt upp med följd att verksamheterna antingen får vara utan bil längre än om den egna verkstaden utfört arbetet, alternativt så får man använda ersättningsbilen längre. Men det var tydligt bland kommunerna att detta var något som alla upplevde. Som orsak till långa ledtider nämns bland annat att det först skall göras en felsökning som bokas in och efter den bokas en ny tid för att utföra åtgärden som skall till på fordonet. I den egna verkstaden gör man oftast det som behövs i samband med felsökningen i den mån det går beroende på behov av reservdelar. Därav kortare ledtider internt.

Det andra som nämnts är kostnaderna. Till skillnad från den egna verkstaden så ser man att det är dyrare och ibland klart dyrare att anlita externa verkstäder. Gävle nämnde att man såg att arbeten på sina fordon blev två till tre gånger dyrare i vissa fall jämfört med egen verkstad. Därför såg man det som oerhört väsentligt att behålla en egen verkstad och själva bedöma när och av vilken anledning ett fordon skall till en extern verkstad.

Det tredje som de intervjuade nämner som ett problem med externa verkstäder är alla diskussioner man är tvungen att föra angående inkommande fakturor. Man låter andra utföra en del arbeten på sina egna fordon av olika anledningar och nästa alltid blir det något som måste diskuteras. Enligt Gävle har man en överenskommelse om att alla åtgärder först skall få ett OK från kommunen, men det fungerar inte. I de intervjuade kommunerna är detta något som man själva från verkstadssidan hanterar och inte de

verksamheter som hyr eller leasar fordon. Om det inte sker centralt är uppfattningen att mycket hade slunkit igenom och kostnaden för kommunen blivit högre.

Den fjärde anledningen till att man avråder från att utföra allt i extern regi är att man ser att detta stjäl mycket tid från medarbetarna i kommunen och att det tar tid från de kärnuppdrag dessa har att utföra. Förutom ledtider så nämns att man får väntetiden när fordon lämnas in eller hämtas och att snabba jobb oftast inte är så snabba som förväntat och att man blir kvar länge på verkstaden.

Vad gäller ekonomi så säger till exempel Östersund att deras verkstad är billigare då man inte har ett vinstintresse, något som kommit igen bland dom andra kommunerna också. Genom att man har det mesta i egen regi men även externa verkstäder upphandlade så anser man sig ha bra möjligheter att kunna välja det mest ekonomiska alternativet vid varje tillfälle ett val behöver göras. Även de andra kommunerna nämner den fördyring man ser när man lämnar bort arbeten som ett väldigt bra argument att behålla det mesta i egen regi. Man känner att man har kontroll på kostnaderna. Till detta skall läggas att ingen av de intervjuade hade något utarbetat system för kontroll av utförda åtgärder när fordonet åtgärdats externt. Detta var dock något man ansåg sig vilja kunna göra i framtiden.

Östersund har sedan tre år tillbaka valt att ha en renodlad personbilsverkstad till mycket stor del tack vara de fyra punkter som nämnts ovan och ser inte någon anledning att gå tillbaka till hur det var tidigare. Utöver de fyra punkterna vill man ha in alla fordon en gång om året för att se över dessa för att behålla värdet på fordonen, ett arbetssätt som ligger i linje med det som GSLAB arbetar efter. På samma sätt som i Göteborg såg man också att hyrestagare inte såg till att boka in och utföra service i den omfattning som krävdes för att behålla både värde och garantier. I och med den egna verkstaden har detta problem minskat avsevärt.

I Lund, Skövde och Gävle har även politikerna beslutat att verkstadsverksamheten skall utvecklas och utökas. Det man tillfört som arbete till verkstäderna är service och reparation på ett antal av kommunernas maskiner och i Lund har man även inrättat en cykelverkstad för de kommunala cyklarna som används i till exempel hemtjänsten.

Samtliga intervjuade uppger att man likt Göteborg har problem med ett stort antal skador på de egna fordonen. Detta är något som man på olika sätt försöker att arbeta med för att få ner antalet men det är såväl i dessa kommuner som i Göteborg ett problem med ett stort antal användare där ansvar och skyldigheter tas på allvar. Östersund har långt framskridna planer på en egen skadeverkstad i syfte att minska både kostnader och ledtider.

## **Påverkan på andra förvaltningar och bolag i Göteborgs Stad**

### **KUNDINTERVJUER**

Kundintervjuer genomfördes med sju representanter från sex olika verksamheter samt två representanter från Stadens bud. Personerna som intervjuades har i olika omfattning erfarenhet av att arbeta med anskaffning och/eller underhåll av fordon i sina verksamheter.

Vi frågade våra kunder vad de tyckte fungerar bra idag och vilka förbättringar som kunde göras avseende kundmottagning, service och reparation, försäkringsärenden, snabbplattan samt besiktningar.

Kundmottagning fungera väldigt bra, man får bra bemötande och snabb service. Kunderna upplever ibland långa svarstider när de ringer på telefon. Vid service, reparationsärenden samt besiktningar uppskattar våra kunder lättillgängliga tider, snabb hantering och möjlighet att utföra flera ärenden på fordonet vid samma besök. Dock är det inte lätt att få däckbyte i samband med dessa besök.

Kundmottagningen hjälper också våra kunder att fylla i skadeanmälan vid försäkringsärenden. En kund upplever långa väntetider vid vissa reparationer. Tillgång till ersättningsfordon är viktigt och uppskattas hos våra kunder.

Flera verksamheter som intervjuades använder sig av eller planerar att använda hämta/lämna tjänsten. Enligt dem kan verksamheterna då fokusera sig på sina arbetsuppgifter och slippa lägga tid på att hantera sina fordon.

På frågan om vad kunderna tyckte fungerar bra idag och vilka förbättringar som kunde göras avseende snabbplattan så uppskattas denna mycket av våra kunder. En del kunder använder möjligheten ofta, andra några enstaka gånger per år. Det är lätt att få tillgång till snabbplattan och servicen utförs skyndsamt. Några av de intervjuade kunderna berättade att deras personal endast får fylla på spolarvätska, vid andra ärenden hänvisas till verkstad. De råder dock viss osäkerhet om vilka ärenden man kan få hjälp med på snabbplattan, därför önskas bättre kommunikation kring detta.

Vi frågade våra kunder om vad de skulle tycka ifall fordonen skulle lämnas in och serveras/repareras hos en extern verkstad. De flesta intervjuade kunder ser inga problem med detta och är till och med positiva till detta så länge man får information om vem man ska kontakta och vart man ska åka vid service och reparationsärenden.

Som en person uttrycker; "det spelar ingen roll var bilen ska servas, det viktiga är att det går så snabbt som möjligt". En annan person nämner att det skulle vara en fördel att ha en extern verkstad som ligger geografiskt nära verksamheten då det är krångligt att ta sig till Ringön. Flera kunder tror att det skulle till och med förkorta service och reparationstider på grund av bättre tillgång till reservdelar. Det är dock viktigt att externa verkstäder har bra kundmottagning, erbjuder ersättningsbilar samt kan ta hand om service och reparation av utrustning/påbyggnader.

På frågan om våra kunder ser några utmaningar med att behöva besöka olika externa verkstäder ifall man har många märken i fordonsflottan svarar de att man inte ser några problem med det så länge man får rätt information om vem de ska kontakta. Dessutom jobbar flera verksamheter internt med att styra mot en enhetlig fordonsflotta med samma märke. För verksamheter som har olika bilmärken skulle övergångsperioden kunna vara utmanande och ställa stora krav på GSLAB att informera, men man ser inga större problem.

På frågan om kunden skulle vilja ha direktkontakt med en extern verkstad eller om bokningen skulle koordineras via GSLAB så svarar de flesta intervjuade personer att direktkontakt med verkstad skulle föredras. Externa verkstäder anses vara experter på sina fordon, har detaljkunskap om fordonen och kundtjänsten kan ställa "rätt" frågor. Att använda GSLAB som mellanhand skulle kunna riskera att ärendet tar längre tid att utreda.

På frågan om vad personerna lägger mest tid på var svaren; skadeanmälan och skadebesiktningar, parkeringsfrågor, fakturering, samt frågor gällande körjournalssystem och bilpoolsystem. Avtalsrelaterade frågor är också tidskrävande enligt våra kunder. Beställning av fordon och inredning inklusive alla detaljer samt utredning av vilka elfordon som finns på marknaden som kan ersätta nuvarande fordonspark.

Flera digitala lösningar efterfrågas av våra kunder, påminnelse om när det är dags att serva fordonen, vilka åtgärder som har gjorts samt kostnaden för dessa. Det är mycket som hanteras i Excel och överblick över fordonsparken hade varit en steg framåt.

## **STADENS BUD**

Stadens Bud är garant för mattransporterna i staden vilket ställer höga krav i väldigt tidspressat schema där maten ska levereras till förskolor/skolor samt äldreboenden inom 1 timme enligt lag.

Stadens Bud är väldigt nöjda med närheten till verkstad och hanteringen av verkstadsrelaterade tjänster. Närhet till verkstad anses vara en förutsättning för att verksamheten ska kunna fungera på bästa sätt.

Stadens Bud ihop med verkstaden började med månadsöversyn på sina fordon i förebyggande syfte för cirka ett år sedan. Verksamheten noterade en stor minskning av driftsstörningar/driftsstopp på grund av översynen där större fel kunde upptäckas och åtgärdas i tid.

I Göteborgs Stads Leasings korttidsflotta finns i dagsläget 5–6 skåpbilar som kan ersätta Stadens buds fordon vid driftstörningar.

Vid behov används snabbplattan där Stadens Buds fordon prioriteras av verkstads-personalen. Personalen på verkstad kör också fordonen till besiktning.

Ett exempel på snabb hantering av Stadens Buds fordon var när alla nya alkoholås slutade fungera och flera fordon stannade. Bland annat taxibilar. Tack vare snabb och nära service kunde Stadens Buds fordonsflotta användas som vanligt.

Behov av att åka till en extern verkstad ser man på Stadens Bud som mindre miljövänligt, mer tidskrävande och dyrare då det krävs 2 personer för att åka och lämna fordonet.

Stadens Bud erbjuder stadens förvaltningar och bolag möjlighet till mobila anslagstavlor, med samhällsinformation till självkostnadspris. Vid stripning behöver fordonen stå inomhus i 24 timmar. Dessa förutsättningar finns just nu med tillgång till verkstadslokalen men ifall verkstadstjänster skulle läggas ut på en extern verkstad kan det medföra kostnadsökningar.

I en undersökning som gjordes av Stadens Bud hos andra åkerier/konkurrenter framkom det att på mer än 25 firmor hade samtliga egna verkstadsmöjligheter.

## **Bolagets bedömning**

Att planera för att Göteborgs Stads 56 000 medarbetare ska ha tillgång en god mobilitet även i framtiden är nödvändigt. GSLABs verksamhet förser idag staden med olika lösningar men utvecklingen av både produkter och tjänster inom området är mycket snabb. Därför krävs en organisation i framtiden som kan anpassa sig utefter nya förutsättningar.

Bolaget ser framför sig en minskande flotta av fordon med minst 10% fram till 2026. Flera faktorer talar för detta, minskade behov av mobilitet, färre egna ägda fordon och mer samutnyttjande och effektivisering bland staden verksamheter.

Den externa utredningen har under det senaste halvåret kompletterats med en mängd egna olika analyser och benchmarking, djupintervjuer med stadens verksamheter och andra kommuner.

Bolaget har undersökt ett flertal olika möjligheter till vägar framåt för eftermarknaden, hänsyn taget till ny lokalisering om ett antal år och teknikutvecklingen samt en minskande fordonsflotta.

Att behålla eftermarknaden i sin nuvarande form kommer inte vara möjligt då teknikutvecklingen kommer att kräva anpassningar, behovet av antal arbetade timmar för service och reparation kommer att minska. Behovet av nyare lokaler kommer då bolaget måste flytta verksamheten. Dagens ytor för parkering av verkstadsfordon och ersättningsbilar samt vissa lokaliteter har visat sig svåra att finna och det är kostsamt att bygga nytt. Därför behöver verksamheten under de kommande åren anpassas till en volym som gör det enkelt att finna andra lokaler när så krävs.

Att helt avveckla eftermarknadstjänsterna är möjligt men den sammanlagda utredningen visar också att det medför vissa risker såsom ökad kostnad för reparationer, risk för längre stillestånd vid användandet av externa verkstäder.

Därför är ett alternativ med anpassning av eftermarknadstjänsterna utifrån de utmaningar som finns, det bästa alternativet. Upphandling av vissa tjänster, en ökad grad av digitalisering och att verksamheten anpassas till att göra de mest nödvändiga och mest kostnadseffektiva tjänsterna i egen regi, allt sett ur ett hela-staden-perspektiv.

Det krävs en fortsatt analys av vilka tjänster som ska utföras i egen regi och vilka och i vilken omfattning upphandling ska ske, denna analys kompletterat med en handlingsplan sker fram till oktober 2021 och redovisas då för styrelsen.

### **Bolagets kommentar till den externa utredningen**

Den externa utredningen som genomförts av Ekan Management rekommenderar GSLAB att upphandla alla eftermarknadstjänster inom en femårsperiod. Detta utifrån en riskminimering. Man pekar framförallt på att omsättningen kommer att gå neråt för eftermarknadstjänsterna, fler elbilar och mer inbyggd säkerhet som standard är argumenten. Det finns inget som talar emot detta utan här krävs en anpassning i den egna verksamheten.

Konsulten har i sin utredning enligt bolagets bedömning inte tagit tillräcklig hänsyn till skillnaden mellan den privata marknaden och den offentliga marknaden. Skillnaden består i att fordonen i många fall har många olika förare och dessutom nästan uteslutande framförs i en tuff stadsmiljö. Detta ger fler fall av skador och handhavandefel.

Däremot pekar konsulten på ett antal saker bolaget måste ta fasta på.

- Vikten och tydligheten av kontroll måste öka, både i förhållande till bolagets kunder och leverantörer.
- Teknikutvecklingen kommer att bli en tilltagande utmaning och medföra investeringar. I planen för en bibehållen verksamhet (alt 1) ligger även en flytt till nya lokaler som sannolikt blir dyrare än dagens och tvingar fram ytterligare investeringar.
- Konsulten tydligt på behovet av en förändring kopplat till teknikutvecklingen men också kundernas behov av mobilitet.

### **Service och reparationer**

En viktig fråga för framtida verkstadstjänster är hur ofta fordonen behöver service och reparation. I den externa utredningen har två globala experter uttalat sig om att bilar i snitt är på verkstad en gång per ett och ett halvt år. Detta gäller för stora delar av privatbilsmarknaden. Det aktuella läget för GSLAB:s fordonsflotta är 3–5 gånger i snitt om året är varje bil på verkstad av olika anledningar. GSLAB har sedan tidigare valt att alla fordon skall in till verkstad för service en gång om året. Då kontrolleras samtidigt fordonens skick och skador tas om hand på rätt sätt för att dessa inte ska accelerera värdeminskningen. Fordonen är också i verkstaden av andra skäl såsom att byta en lampa, ladda upp för att 12 volts batteriet, reparationer av olika slag etc.

Till skillnad från en privat bil så används stadens fordon i en relativt tuff trafikmiljö, nästan bara stadskörning, det finns oftast ett antal olika förare på fordonen, det lyfts in och ur saker både inifrån fordonet likväl som från bagage- och lastutrymmen. Sammantaget gör detta att stadens fordon kräver fler verkstadsbesök än andra då slitaget är större. Under årens lopp har det gjorts utbildnings- och informationsinsatser för att komma till rätta med felhantering och körsätt. Detta har givit en lägre kostnad för reparationer och skador men nivån är fortfarande hög. Fortsatta och återkommande insatser krävs men fordonen kommer att vara mer frekventa i en verkstad än för t.ex. privatägda fordon. Detta är viktigt att ta med i beräkningen när man dimensionerar nivån på eftermarknadstjänster oavsett om service och reparationer sker i egen regi eller som upphandlad tjänst. Stadens medarbetare kommer fortsatt att behöva lägga tid på att köra fordonen till och från verkstaden i ungefär lika stor omfattning. Så för framtiden är det viktigt att ge medarbetarna förutsättningar så att dessa besök blir så korta och effektiva som möjligt och att en samordning av olika åtgärder genomförs så besöken ytterligare kan minska.

Priser på service och reparationsåtgärder skiljer sig åt beroende på fordonsmodell, leverantör och upphandling. Det behövs ytterligare analys vad skillnaden skulle vara mellan externa serviceavtal och reparationer kontra interna verkstadstjänster. Detta kommer att vara en viktig del för en fortsatt analys i avseende en effektivisering av eftermarknadstjänsterna.

### **Digitalisering och automatisering**

Kommunikationen mellan förare, beställare, kundtjänst m.fl. måste hanteras mer digitalt, därför kommer bolaget att undersöka dessa möjligheter.

I snitt är två tredjedelar av alla verkstadsbokningar oplanerade, effektiviteten blir därför svår för personalen att upprätthålla. Alltför många förare kommer in för enkla fel, dessutom ökar risken för detta när fordonen får allt fler valmöjligheter och mer elektronik.



Därför måste dels kunderna få mer utbildning och få möjlighet att chatta alternativt via FAQ eller annan lösning själva få möjlighet att fortsätta framföra sina fordon utan tidskrävande stopp i bolagets verkstad.

Önskemål om större insyn och mer automatisering i administrationen kring beställningar, fakturor, besiktningar, försäkringsärenden, reparationsärenden har framkommit vid djupintervjuer med olika kunder. Ett nytt leasingsystem som tas i drift under senare delen av 2021 kommer att ge vissa möjligheter. Bolaget undersöker också möjligheten att ersätta dagens system med ett mer övergripande s k "fleetsystem" där möjlighet till information och interaktion mellan bolaget och verksamheterna blir större.

### **GSLAB svarar fortsatt för stadens fordonsbehov och enkelhet**

Bolaget bedömer att det går att svara för Göteborgs Stads sammantagna behov av miljösmarta fordon, maskiner och varutransporter även om bolaget inte har alla eftermarknadstjänster i egen regi. Redan idag upphandlar bolaget bl a bilglas, plåt och lack, Detta inverkar inte på bolagets förmåga att svara för stadens behov av transporter till stadens verksamheter.

Det framkommer i det samlade utredningsmaterialet att det finns en risk för att driften för förvaltningar och bolag kan påverkas negativt om alla eftermarknadstjänster upphandlas. Antingen behöver man ha en större stående beredskap i form av egna ersättningsfordon eller så kan det fördyra verksamheten, eller både och.

Bolagets egen verksamhet, Stadens Bud, bedöms ha fortsatt behov av möjlighet till snabb reparationsverksamhet, s k snabbplatta, och återkommande tillsyn av vissa servicepunkter på sina fordon. Tillgängligheten på denna tjänst som införts sedan ett par år har visat sig öka leveransförmågan på mattransporter.

Därför bedömer bolaget att man fortsatt behöver ha en verksamhet som har möjlighet att serva och reparera en del av den gemensamma fordonsparken i Göteborgs Stad.

### **Utvecklingsmöjligheter för eftermarknadstjänster**

Med en verkstad utrustad med både verktyg och maskiner men inte minst med kompetent personal, finns det goda möjligheter att se över vad mer för uppdrag som kan utföras för att underlätta för stadens förvaltningar och bolag. Flera av dessa har fordon av olika slag och att kunna serva flera av dessa på ett ställe kan vara ett sätt att underlätta. Redan idag pågår en utredning för att se vilka möjligheter det finns. Ett exempel på fordon som skulle kunna hanteras i den interna verkstaden är så kallade golfbilar, mindre eldrivna fordon som på många sätt är uppbyggda som en bil. Det skiljer sig åt vad gäller batteriteknik och drivlina, men på många sätt skulle detta kunna vara ett komplement till nuvarande verksamhet. Denna typ av fordon ser dessutom ut att öka, då användningsområden och även utrustningen på dessa fordon mer och mer ser ut att kunna fungera även i den kommunala verksamheten.

Ett av GSLAB:s uppdrag är att delta i olika projekt rörande både maskiner och mobilitet. Då mycket av tekniken som kommer är ny och det inte finns så mycket vare sig kunskap eller kompetens hos externa parter, kan GSLAB:s egna verkstad vara en aktör att använda i dessa fall. Då många tester kanske kommer ske inom staden och med stadens medarbetare så finns en koppling och en snabb feedback mellan användande verksamheter och verkstad om något behöver ses över eller åtgärdas. GSLAB har vid ett antal tillfällen deltagit i olika projekt och försök och då har verkstadens tjänster redan kommit att användas. Ett exempel på det är det storskaliga försök med induktionsladdning av elbilar som

genomfördes för några år sedan där mekaniker var med och installerade utrustningen i de av stadens fordon som användes i projektet.

Som ett led att höja både kompetens och standard på den egna verksamheten har det genomförts en certifiering vilket innebär att GSLAB:s egna verkstad nu är ”Godkänd Bilverkstad”. Detta är något som inte krävs för en verkstad i offentlig regi, men genom denna certifiering så synliggörs kvalitet på ett tydligare sätt. Detta är t.ex. kvalitetsledningssystem samt även stickprovskontroller både på fordon som varit inne på verkstaden för service och reparation, men även i de administrativa delarna. Det stora arbetet kanske inte är att få certifieringen till stånd utan att behålla den, vilket kräver att alla medarbetare måste arbeta aktivt med detta dagligen. I certifieringen ingår ett antal oannonserade stickprovskontroller. Dessutom är en av grunderna för att kunna arbeta inom SERMI (se avsnittet om OTA på sidan 14–15) att verkstaden är certifierad och det kravet uppfyller nu GSLAB:s verkstad.

### **Krisberedskap och civilt försvar**

Styrelsen ansvarar för att arbetet med krisberedskap och civilt försvar bedrivs i enlighet med verksamhetens behov, utifrån Göteborgs Stadsplan för arbetet med krisberedskap samt civilt försvar och Göteborgs Stads riktlinje för krishantering.

Viss verksamhet har bolaget sedan tidigare identifierat som samhällsviktig, det är dock styrelsen som avgör detta då verksamheten lika gärna kan vara upphandlad. När olika städer jämförs så är det helt olika bedömningar som kommer fram.

Genom egen transportverksamhet och fordonsverkstad så har staden möjlighet att upprätthålla vissa funktioner under en längre tid vid en kris. Dock är även denna verksamhet beroende av externa leveranser såsom reservdelar.

Det har visat sig nu och tidigare att staden kan dra nytta av att ha viss verksamhet i egen regi, flyktingvågen 2015 och den nuvarande pandemin, ett antal uppdrag inom både person- och godstransporter har kunnat lösas på ett effektivt sätt genom detta.

När vi nu ser över verksamheten för att fungera bra och kostnadseffektivt under normala omständigheter så blir planeringen för en beredskapssituation eller samhällsstörning än viktigare.

I planeringen uppstår ett antal målkonflikter där det idag inte finns någon styrning ifrån samhället:

- Med en mindre verkstad kommer staden att vara mer beroende av upphandlade leverantörer både för tjänster men också för reservdelsleveranser, dock finns där idag ingen vägledning om hur man upphandlar utan “force majeure” klausul. Hur kan vi få företräde hos privata verksamheter?
- Transportverksamheten, Stadens Bud, är för en längre kontinuerlig drift beroende av möjlighet till service och reparationer. När kapaciteten sjunker t ex pga brist på reparationer, bränsle eller personal, vilken verksamhet prioriteras först?
- Vilken verksamhet i staden ska GSLAB serva först, vilken är viktigast?

Att ha verksamhet “stående i beredskap” är aldrig bra ur ett effektivitetsperspektiv men skulle öka beredskapsförmågan såväl under fredstida kriser som vid krigsfara och ytterst krig. En god planering och framförhållning är oavsett detta viktigt med tydliga prioriteringar och kommunikationsvägar. Vilken nivå på beredskap för stadens fordon ska ha kan inte GSLAB avgöra helt själva utan här krävs samverkan och att de verksamheter som är samhällsviktiga ställer krav, några sådana krav har ännu inte framställts.

Det finns heller inte finns någon nationell linje så kan GSLAB inte ta hänsyn till beredskapsfrågan när man planerar vilka verkstadstjänster man ska utföra i egen regi i framtiden.

### **Ärende av principiell beskaffenhet**

Bolagets bedömning är att ärendet påverkar eller påverkas ej av gällande ägardirektiv.

Samråd har skett med ett antal av stadens stora användare av eftermarknadstjänster på tjänstemannanivå. Stadens verksamheter kommer att ha tillgång till dessa oavsett om dessa bedrivs i egen regi eller upphandlas och därför föreligger ingen särskild risk i hur eftermarknadstjänster utförs i framtiden.

Ledningsgruppen för Göteborgs Stads Leasing AB  
genom

Johan Sävhage  
VD