

<b>Id:</b> FOR-3150	<b>Version:</b> 1.0	<b>Dokumenttyp:</b> Formulär	<b>Typ av styrning:</b> Stödjande
<b>Framtagare:</b> Kristoffer Durys	<b>Godkännare:</b> Hakon Möller	<b>Datum:</b> 2020-05-05	

## GST: Månadsrapport

# Månadsrapport GS Trafikantservice

2021 augusti



## Innehåll

GS TRAFIKANTSERVICE.....	3
STYRKORT.....	3
RESULTATRÄKNING GS TRAFIKANTSERVICE.....	9
UPPFÖLJNING AV RISKER.....	10
HINDER OCH MÖJLIGHETER FÖR LEVERANS.....	11

## GS Trafikantservice

### Styrkort

	Mätetal	Ack. utfall period	Mål år	Ack. utfall föreg. år
Kund	Genomförda kundmöten som fokuserar på levererad kvalitet	27	50	35
	Nöjd beställarmätning	-	Metod och mätetal tas fram våren 2021	-
Ekonomi	Mätetal	Ack. utfall period	Mål år	Ack. utfall föreg. år
	Lönsamhet	2,7%	4,0%	7,0%
Verksamheter och processer	Mätetal	Ack. utfall period	Mål år	Ack. utfall föreg. år
	Sjukfrånvaro korttid (juli)	3,2%	3,0%	3,6%
	Sjukfrånvaro långtid (juli)	6,8%	4,0%	4,3%
	Antal revisionsanmärkningar	1	0	2
	Antal utfasnings-/hormonstörande ämnen	0	0	0
Medarbetare	Mätetal	Ack. utfall period	Mål år	Ack. utfall föreg. år
	Andel utsatta för kränkande särbehandling/trakasserier	0	0	0
	HME	-	85	85

### Analys och kommentarer

#### Kund

##### Hållplatservice

Vi har haft ett etableringsmöte med Västtrafik kring nya avtalet "Service av Hållplatsinformation" som kommer starta den 28 september. Vi har bra dialog med Västtrafik kring etableringen och kommer ha ett slutmöte i september där återstående detaljer kommer att lösas. I övrigt så är trenden fortfarande mindre antal beställningar gällande information vid trafikomläggningar. I avtal gällande "Drift och underhåll av hållplatsutrustning" så fortsätter vi ha bra dialog och samarbete med beställaren, finns fortsatt bra med arbete.

##### Skyltverkstaden

Stort jobb internt för GS, foliering skyltar till Fordons-/Hjulverkstaden. Detta var ett stort jobb som pågått sedan våren med mycket arbete med korrektur. Hållplatsmaterial var mycket denna månad på grund av arbeten med omskyltning till nya färger för områdesbuss samt tabellbyte i augusti.

##### Resurspoolen

Etableringen av schemalagda informatörer har trappats upp i samarbete med avtalsansvarig på Västtrafik. Tanken är att de schemalagda informatörerna ska bestå av både personalplanerare och informatörer. Spårarbete Botaniska var ett stort informatörsuppdrag

i augusti med 731 bemannade timmar. 760 timmar var beställda och därmed lyckades 96,18% av uppdraget att bemannas då 5 informatörer blev flyttade till ett akut uppdrag den 9/8 som berodde på ett totalstopp i spårvagnstrafiken.

## **NET**

Fortsatt arbetet med infrastrukturen, vilket medför att personalen är fortsatt fokuserade och pålästa för att ge kunden bästa service. Personalen har gjort ett fantastiskt bra jobb som grupp med tågersättningarna under juli månad, resenären över lag har varit så tacksamma för hjälpen de fått.

Fler resenärer i rörelse både på Åkareplatsen, Nils Ericson Terminalen samt Centralen området. Infoborden med broschyrer i Terminalen är uppfräschade med ny stripning och nya broschyrer inför hösten är beställda och utlagda.

Augusti har varit en lugn månad vad gäller tågersättningar. Vi har använt denna tid att förbereda oss och gå igenom hur vi kan förbättra oss inför de kommande stora ersättningarna framöver. Vi har medverkat på möte med Trafikverket "Trafikkoordinatorer" som vill ha en stående punkt "Nils Ericsson Terminalen" på framtida möten.

## **Hittegods**

Godsen har ökat i samband med att resandet har ökat och kan jämföras med innan Covid-19 Återlämningsfrekvensen har gått ner till 49% vilket är ett resultat av att arbetsbelastningen för medarbetarna har ökat. Vi har haft avtalsmöte med Västtrafik och vi har fått en ny kontaktperson from oktober.

## **Ekonomi**

### **GST gemensamt**

#### **Ackumulerat:**

##### Intäkter:

Sålda tjänster: VD:s kostnader samt intern OH fakturerad enligt utfall respektive budget. Från och med juni är VD anställd direkt i moderbolaget, och kostnaden faktureras ej längre vidare, därav avvikelsen.

Övriga intäkter: Ersättning sjuklönekostnader avseende dec - juni totalt 292 tkr.

Vidarefakturerade kostnader för utförda tjänster åt moderbolaget något över per. budget.

Hyresdebitering till GSB enligt budget.

##### Drift/material/tjänster:

Fakturor från Visma samt kostnader för Filemaker (vidarefaktureras till Västtrafik).

##### Lokalkostnader:

I nivå med budget.

##### Övriga kostnader:

Kostnader för konsulttid i samband med försäljning 700 tkr. Även överdrag på detta ansvar avseende revision (-81 tkr), dock ligger budget på andra ansvar.

##### Personalkostnader:

Utbetalning av sparad semester påverkar kostnaden. Timanställd personal budgeterad t om mars, men fortsatt arbete till och med juli. Del av kostnaden för timanställd fakturerad till GSK.

Kostnaden för sociala avgifter var för hög till och med april, men har korrigerats i maj. VD är från och med juni anställd i GSK, vilket påverkar gör att avvikelsen mot budget minskar från

och med juni. Ack juli ligger personalkostnaden i nivå med budget. I augusti gjordes en ny avstämning av sociala avgifter, vilket innebar sänkta personalkostnader.

### **Hållplatservice**

#### **Ackumulerat:**

##### Intäkter:

Totalt 593 tkr över budget, varav 548 tkr avser vidarefakturerade materialkostnader. Det omfattande tidtabellsbytet i december gav mer jobb även i januari, vilket genererade högre intäkter än budget. Även gott utfall avseende väderskyddsbyten i samband med årsskiftet. Fortsatt bra med beställningar av INFO-jobb från VT i februari. April och majs utfall något lägre än budget på grund av svag indexutveckling i avtalet med Västfastigheter, samt färre beställningar från Västtrafik avseende informationshantering. Över sommaren låg försäljningen till Västfastigheter i nivå med budget, men under i avtalet med Västtrafik. Ett nytt tilläggsavtal som gäller de nya hållplatserna vid Nordstan tillkom i augusti, vilket kommer att ge högre intäkter under resten av året.

##### Drift/Material/Tjänster:

Totalt 669 tkr över budget. Fler beställningar hos GLC än i budget. Detta hänger ihop med de väderskyddsbyten som gjordes runt årsskiftet, bla har GLC fraktat uttjänta delar till Renova för destruktion. Kostnaderna för GLC faktureras vidare till kund. Till och med juli har kostnader på ca 550 tkr vidarefakturerats till kund. En del av dessa kostnader ligger i denna kontogrupp. I juli och augusti har bemanningen delvis täckts upp av inhyrd personal. Kostnaden för denna ligger här.

##### Lokalkostnader:

Totalt 182 tkr över budget. Högre kostnader för avfallshantering i samband med väderskyddsbyten (vidarefakturerat till kund). Avvikelsen omfattar även kostnader för brandskydd som inte var budgeterat (23 tkr).

##### Övriga kostnader:

Totalt 446 tkr över budget. Inköp av material som vidarefakturerats utgör större delen av överdraget. Konto 5440 (förbrukningsmaterial) innehåller även inköp av eget förbrukningsmaterial. Till och med juli har kostnader på ca 550 tkr vidarefakturerats till kund. En del av dessa kostnader ligger i denna kontogrupp.

##### Personalkostnader:

Totalt 223 tkr över budget. I början av året kunde verksamheten bedrivas utan att ersätta sjukskriven personal, men i slutet av perioden har ersättare satts in.

### **Skyltverkstaden**

#### **Ackumulerat:**

##### Intäkter:

I nivå med budget. Färre beställningar än förväntat under våren. Budget för perioden ligger något högre än utfall föregående år, då det heller inte var några sedvanliga Göteborgs-evenemang under våren. Utfall över budget i juni och juli pga stora beställningar ihop med Hållplatservice med Västfastigheter som kund.

##### Drift/Material/tjänster:

Totalt 197 tkr över budget. Kostnaden för material faktureras alltid vidare till kund. En del material hålls på lager, men kostnaden läggs i den månad då inköpen görs.

Lokalkostnader:

I nivå med budget. Enheten bär sin andel av hyra och andra omkostnader för lokalerna på Hilledalsgatan.

Övriga kostnader:

Totalt 157 tkr över budget. Här ligger enhetens andel av koncern-OH och IT, men även kostnader för telefon mm. Här ligger även en del av materialkostnaderna som sedan vidarefaktureras. Avvikelsen i perioden beror på inköp av material, men även inköp av en golvmaskin (22 tkr) och programvara (20 tkr).

Personalkostnader:

Totalt 106 tkr under budget. Januari belastas med timlöner och övriga avvikelser från december. Dessa poster bokas sedan bort vid nästa årsbokslut. Löpande under året är det alltid föregående månads timlöner och avvikelser som syns i en period. Periodens lägre kostnader beror på att en budgeterad tjänst tillsattes först i slutet av perioden.

**Resurspoolen****Ackumulerat:**Intäkter:

Totalt 3 265 tkr över budget. Uppdraget att bemanna med träningsvärdar var inte budgeterat, och innebär högre intäkter än förväntat i början av året. Uppdraget avslutades i mars, och intäkterna i april och maj ligger något under budget. I juni behövdes ett stort antal informatörer runt Centralen och Hisingsbron och i samband med spårarbeten på Linnégatan, vilket gav Resurspoolen ytterligare intäkter utöver budget. Juli och augusti landade på budget.

Drift/Material/Tjänster:

Totalt 1 689 tkr över budget. Här ligger en fast debitering för intern OH. Den största posten avser dock inhyrd personal från bemanningsföretag. En ökning av intäkterna innebär även en ökning av bemanningskostnaderna eftersom dessa faktureras vidare till kund. Faktureringen från bemanningsföretagen släpar efter, och en uppbokning av upparbetade kostnader görs för att intäkter och kostnader ska matcha varandra i en period.

Övriga kostnader:

Totalt 41 tkr över budget. I denna kontogrupp ligger huvudsakligen kostnader för koncern-OH, men även en andel av koncerngemensamma IT-kostnader. Överdraget i perioden avser en kostnad till arbetsgivarorganisationen som inte var budgeterad, samt en kostnad för IT-system som var underbudgeterad.

Personalkostnader:

Totalt 670 tkr över budget. Resurspoolens affärsidé är att hyra ut personal, både egen och inhyrd. En del av den egna personalen arbetar också med resursplanering. Det uppdrag som har tillkommit i början av året, Träningsvärdar, har i högre grad bemannats med egen personal på grund av god kompetens inom området. Kostnader för timavlönade bokförs med en månads eftersläpning.

**NET****Ackumulerat:**Intäkter:

Totalt 521 tkr över budget. Intäkterna består av en fast andel och en rörlig, som beror på hur många timmar som kunden (Västtrafik) beställer. Ökningen i perioden kan hänföras till den del av verksamheten som hanterar störning.

Drift/Material/Tjänster:

Totalt 112 tkr över budget. Den största kostnadsposten i denna kontogrupp är intern OH, som fördelas ut enligt budget. Ca halva avvikelsen utgörs av kostnader för inhyrd personal som vidarefaktureras till kund.

Lokalkostnader:

Totalt 32 tkr under budget. I budget finns ett antagande om att enheten ska få tillgång till en ny lokal. Tillträdet till lokalen är dock försenat, vilket är orsaken till budgetavvikelsen.

Övriga kostnader:

Totalt 46 tkr över budget. Den största kostnadsposten i denna kontogrupp är koncern-OH, som fördelas ut enligt budget. It kostnader debiteras ut från moderbolaget enligt budget, med avräkning mot ny prognos varje kvartal. Resten av avvikelsen beror på datorinköp samt licenskostnader som var för lågt budgeterade.

Personalkostnader:

Totalt 347 över budget. Januari belastas med december månads kostnader avseende timavlönade, övertid, semester och andra "avvikelser". Löpande under året är det alltid föregående månads avvikelser som kostnadsförs i en period. I nästkommande december bokas sedan januari-siffrorna bort, och de aktuella decembersiffrorna läggs in. Den högre kostnaden hänger främst ihop med högre intäkter, då verksamheten på NET går ut på att sälja tjänster utförd av egen personal. Kostnaden för utbildning har blivit något högre än i budget.

**Hittegods****Ackumulerat:**Intäkter:

Totalt 145 tkr under budget. Enhetens intäkter utgörs av en fast del, som faktureras kunden per månad, och en rörlig del, som avser de avgifter som kunderna betalar vid uthämtning av upphittat gods.

Den fasta intäkten räknas upp med index några gånger per år. Avvikelsen i perioden är relaterad till index, som har fallit ut lägre än vad som antogs i budget.

Drift/material:

Totalt 220 tkr över budget. Budget innehåller kostnader för intern OH, samt kostnader för inhyrd personal från bemanningsföretag. Avvikelsen under perioden beror på att inhyrd personal arbetat i viss utsträckning istället för fast, se även avvikelsen på personal, som ligger åt andra hållet.

Övriga kostnader:

I nivå med budget. Budget innehåller kostnader för koncern-OH samt kostnader för fordon och diverse förbrukning. IT-kostnader debiteras ut från moderbolaget enligt budget, med avräkning mot verkliga kostnader varje kvartal.

### Personal:

Totalt 142 tkr under budget. Enheten bemannas både av egen och inhyrd personal, och vid avvikelser på personalkostnader bör man titta på dessa ihop med kostnaden för Drift/Material.

## **Verksamhet och processer**

### **Hållplatservice**

Verksamheten har fungerat bra under semesterperioden. Vi har haft mycket extrapersonal inne för att ersätta ordinarie. Haft några påkörningar av fordon som resulterat i en del försäkringskostnader, inga allvarliga olyckor utan mindre påkörningar inomhus i samband med parkering av fordon i vår lagerlokal. Sedan ett par månader tillbaka kör vi in samtliga fordon då vi haft ett flertal stölder i våra fordon.

### **Skyltverkstaden**

Vi har haft problem med printrarna efter datorbytet och nyinstallationen av RIP-programmet. Sign Com håller på att arbeta med felet för att vi sak kunna få ett normalt arbetsflöde och att allt ska fungera i produktionen. Genomfört arbetsmiljöromd 26/8. De punkter som Skylten skulle kolla på var: ögon dusch i lokal (beställd) och fordon (finns) samt egenkontroll av fordon är på gång och arbetsuppgiften ska fördelas på APT.

### **Resurspoolen**

Arbetsgruppen och gruppchefen har jobbat med det nya avtalet och tillsättningen av den fasta delen med Informatörer. Man har bland annat tittat på olika scheman för att få ett så kostnadseffektivt schema som möjligt. Vi har haft ett antal kundobservationer i sommar för att säkerställa kvaliteten i våra uppdrag, nu håller vi på att sammanställa och analysera resultatet.

### **NET**

Fortsatta utmaningar med Infrastrukturen i Västlänken i området. Gemensamma åtgärder är vidtagna i hopp om att fortsätta hjälpas åt att förbättra trafikmiljön inom Nils Ericson Terminalens område.

Pollare vid infarten fick vi ta ner i mitten av augusti då vissa busstyper ej klarade dessa. Vi har ersatt med Flaggvakt främst vardagar. Mot slutet av augusti kunde TK tillsätta även helg. Bussgatan ska byggas om för att få ett förbättrat flöde med start 6 september. En plan att utbilda egna Flaggvakter inom NET finns, då är det enklare för Trafikledarna att själva bevaka trafiken när bekymmer uppstår. Yttre Trafikledare är i närheten så mycket det går. Vi har kontakt med polisen som lovar att göra tillsyn.

Fortsatt problem med elsparkcyklar, på sikt försöka att få NET som ett område där elsparkcyklar ej är tillåtna.

Uppföljningar på Utrymningskontrollen samt Checklistor fortskrider.

### **Hittegods**

Personlarm med laddning i bilen för körtjänsten blev klart i juli. Vi ser över rutinen för återlämning av gods för att se om vi kan öka återlämningsfrekvensen även när det är mycket att göra. Underlag för utredning av kameraövervakning i expeditionen är klar och vi kommer nu att ta det vidare för att besluta om vi ska sätta upp kameror. Vi ser över våra körlistor för att få en så effektiv körväg som möjligt vid upphämtning av gods, detta på grund av att vissa Västtrafikbutiker har nya öppettider och det påverkar tiderna vi kan komma och hämta gods.



## **Medarbetare**

### **Hållplatservice**

Sommarvikarierna har varit mycket duktiga, tyvärr så är de flesta studenter så de har svårt att arbeta när skolan startat. Vi har lite ont om personal, håller på att utbilda nya timanställda för att kunna bemanna upp. 1st ordinarie är gravid och gjorde sista dag i början av september. Informerat personalen om varsel i samband med att vårt avtal löper ut, detta tillsammans med eventuell försäljning påverkar att personalen känner en oro. Vi har haft en person som slutat tidigare pga stress med att inte veta hur planen ser ut framöver. Förmodligen kommer någon mer att byta arbete framöver pga osäkerheten.

### **Skyltverkstaden**

Rullar på som vanligt.

### **Resurspoolen**

Vi ser över behovet av bemanning inför avtalsstart den 28/9.

### **NET**

Nya lokalen börjar ta form, möbler är beställda.

I samarbete med Resurspoolen har vi utbildat 4 personer från ett bemanningsföretag. Två trafikledare är färdigutbildade. För att lösa sjukluckor och julens ledigheter planerar vi utbildning för 4 nya terminalvärdar från Resurspoolen. Vi har börjat titta på framtida lämpliga störningskoordinatorer så vi har personal utbildade och redo för Västtrafiks schemaluckor och vakanser.

Plexiglasat mellan Trafikledarnas arbetsplatser kommer stå kvar, dessa håller ner ljudnivån

Distansarbete för Gruppchefer och Enhetschef har minskat. Det märks tydligt att personal uppskattar att verksamheten återgått till ett mer normalt läge.

Schemaplanering för hösten är klar.

Personalen fortsätter kämpa för att uppnå mål för 2021. Checklista för Terminalvärdarna och utrymningskontroll för Trafikledarna. Gruppcheferna planerar att under september ta nya tag att sporra personalen att uppnå målen.

Vi planerar inför APT i början av september.

### **Hittegods**

Rekryteringsbegäran ska lämnas in för två tjänster. En handläggare slutar den 30/9, under oktober och nov är dessa pass tillsatta med timpersonal.

## Resultaträkning GS Trafikantservice

(Tkr)	Utfall perioden	Budget perioden	Avvikelse	Utfall perioden föreg. år	Prognos (P8)	Budget helår	Bokslut 2020
<b>Intäkter</b>	43 003	38 757	4 246	44 663	60 896	56 662	72 101
<b>Kostnader</b>	-41 847	-36 416	-5 431	-42 201	-58 656	-54 214	-67 040
<b>Rörelseresultat</b>	1 156	2 341	-1 185	2 461	2 240	2 406	5 061
<b>Resultat i % av omsättning</b>	2,7%	6,0%		5,5%	3,7%	4,2%	7,0%

**Analys och kommentarer****Månad (operativt):**

Resultatet ligger för månaden på 767 tkr. Vilket ger en negativ avvikelse mot budget på 348 tkr och medför en nettomarginal för månaden på 15,3%.

**Ackumulerat (operativt):**

Vi ligger efter augusti månad på ett ackumulerat resultat på 1 156 tkr mot budgeterat 2 341 tkr. Detta innebär en negativ avvikelse mot budget på 1 185 tkr. Ackumulerad nettomarginal 2,7%.

Intäkter:

Sålda tjänster: VD:s kostnader samt intern OH fakturerad enligt utfall respektive budget. Från och med juni är VD anställd direkt i moderbolaget, och kostnaden faktureras ej längre vidare, därav avvikelsen.

Övriga intäkter:

Ersättning sjuklönekostnader avseende dec - juni totalt 292 tkr. Vidarefakturerade kostnader för utförda tjänster åt moderbolaget något över per. budget. Hyresdebitering till GSB enligt budget.

Drift/material/tjänster:

Fakturor från Visma samt kostnader för Filemaker (vidarefaktureras till Västtrafik).

Lokalkostnader:

I nivå med budget.

Övriga kostnader:

Kostnader för konsulttid i samband med försäljning 700 tkr. Även överdrag på detta ansvar avseende revision (-81 tkr), dock ligger budget på andra ansvar.

Personalkostnader:

Utbetalning av sparad semester påverkar kostnaden. Timanställd personal budgeterad t om mars, men fortsatt arbete till och med juli. Del av kostnaden för timanställd fakturerad till GSK.

Kostnaden för sociala avgifter var för hög till och med april, men har korrigerats i maj. VD är från och med juni anställd i GSK, vilket påverkar gör att avvikelsen mot budget minskar från och med juni. Ack juli ligger personalkostnaden i nivå med budget. I augusti gjordes en ny avstämning av sociala avgifter, vilket innebar sänkta personalkostnader.

**Prognos P8:**

Förväntad omsättning operativt totalt 60 896 tkr med ett resultat på 2 240 tkr. Medför en marginal på 3,7%. I prognosen är medtaget en kostnad för konsulter i samband med försäljning av GST om 700 tkr vilken inte var med i budget.

Hållplatservice förväntar sig ett resultat på 270 tkr mot budget 575 tkr. Skyltverkstadens resultat landar på -100 tkr mot budget 135 tkr. Resurspoolen räknar med en upphämtning och slutar på 1 205 tkr mot budget 14 tkr. NET förväntar sig en positiv ökning av resultatet med 200 tkr från budgeterat 1 319 tkr till 1 519 tkr till följd av fortsatta beställningar från Västtrafik Störning. Hittegods resultat förväntas minska från 362 tkr till 170 tkr. Resultaten kan till största delen hänföras till Coronarelaterade minskade beställningar från Västtrafik och Västfastigheter. Vi ser också sedan flera år en minskning i Västtrafiks beställningar i avtal "Service av hållplatsinformation".

**Uppföljning av risker**

Respektive verksamhetsansvarig enhetschef analyserar varje månad de ekonomiska förutsättningarna utgående från gällande avtal och månadens resultat. Identifierade risker omhändertas och analyseras enligt "Övergripande beskrivning: Leda och styra Trafikantservice" på Spåret.

**Hinder och möjligheter för leverans**

I "Övergripande beskrivning: Leda och styra Trafikantservice" hänvisas under Resursplanering och Operativ styrning till processerna "Förbereda och planera trafiknära tjänster" och "Personal- och kompetensförsörjning" för hur hinder och möjligheter hanteras.