A picture containing outdoor, road, sky, way

Description automatically generated

2022



November

**Diarienummer 0260/22  
2022-12-16**

MÅNADSRAPPORT

A picture containing text, outdoor, sky, road

Description automatically generated



Innehållsförteckning

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Inledning**    1. Syfte    2. VD sammanfattar | **2.** |
| 1. **Övergripande leveranser**    1. Resandeutveckling    2. Nöjdkundindex (resenärer)    3. Trafikservicegrad    4. Punktlighet    5. Hållbart medarbetarengagemang (HME)    6. Kvalitet    7. Resultatrapport    8. Ekonomiska nyckeltal | **3–18.** |
| 1. **Stödjande avdelningars leveranser**    1. Ledning och kommunikation    2. SKIP och förbättring    3. HR och kultur | **19–39.** |
| 1. **Operativa avdelningarnas leveranser**    1. Marknad och produkt    2. Trafikledning och information    3. Infrastruktur och driftsäkring    4. Fordon och driftsäkring    5. Trafikpersonal och service | **40–62.** |

Månadsrapport 2022

## Syfte

Månadsrapporten handlar om en uppföljning av Göteborgs Spårvägars (GS) verksamhet i syfte att kunna informera interna och externa intressenter om vad som har hänt den senaste månaden. Här visar vi en översiktlig och kortfattad bild av bolagets leveranser, ekonomiskt resultat, löpande utveckling under året samt analys och åtgärd i förhållande till uppkomna avvikelser.

# 1. Inledning



## 1.2 VD sammanfattar

November månad har passerat och har inneburit att vår trafikproduktion har varit normal och vår övergripande leverans lite högre än normalt, detta trots att vi har haft en hel del incidenter på stan som har lett till störningar i trafiken. Vi har med mycket gott engagemang och planering lyckats leverera en högre leverans än normalt.

Punktligheten går även ner lite och detta är starkt kopplat till ökat resande och ökade framkomlighetsproblem i staden. Resandeutvecklingen ökar markant och i november 2022 så är siffran 11,1 miljoner delresor vilket är 10 procent ökning mot november 2021. Detta innebär att vi kommer att hamna på cirka 119 miljoner delresor om vi estimerar på helåret, vilket är mer än 11 miljoner fler delresor än budget som ligger på 108 miljoner. Vi ser ett ökande i resor och våra kollisioner ligger på en något högre nivå än föregående år ackumulerat.

Vi har valt SIQ Managementmodell som kvalitetsmodell. Den ska stötta oss i vårt arbete mot förbättrade resultat och en ständigt pågående hållbarhetsinriktad och kunddriven verksamhetsutveckling.

Under 2022 drivs SIQ-projektet som ska säkerställa införandet av SIQ Managementmodell vilket är en förutsättning för att nå vårt mål att bli ett av Europas bästa spårvägsbolag 2027. På väg mot detta mål vill vi delta i Utmärkelsen Svensk Kvalitet som är Sveriges mest prestigefyllda kvalitetsutmärkelse för framgångsrika organisationer.

Det ackumulerade resultatet efter november månads bokslut visar knappt 4 mkr för helheten, vilket är en försämring jämfört med oktober månad med ca 11 mkr. Det är framför allt Trafikavtalet som visar en negativ utveckling under november med högre kostnader kopplat till material för spårvagnsunderhåll samt personalkostnader. Prognosen är för Utförandeentreprenadavtalet oförändrad med -15 mkr och för Trafikavtalet något försämrad prognos till 20 mkr för helåret.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

Månadsrapport 2022



# 2. Övergripande leveranser

## Nedan presenteras slutgiltig resandestatistik som Västtrafik kommunicerar som det officiella resandet. Anger totalt antal delresor. Detta baseras både på kundräkningssystem (KRS) och antal sålda biljetter som inte går att härleda till en specifik linje. Västtrafik och GShar ett gemensamt målav 108 miljoner delresor totalt för 2022.

## 2.1 Resandeutveckling

*Källa: Västtrafiks kundräkningssystem och sålda biljetter*

**Analys:**

Resandet ökar markant eftersom bland annat Corona-restriktionerna togs bort i mitten av februari. Resandet fortsätter att återhämta sig, i november är antal delresor 11,1 miljoner. Antal delresor för november 2022 har ökat med drygt 10 procent i jämförelse med november 2021. Ackumulerat antal delresor jan-nov är 108,8 miljoner, det innebär att målet om 108 miljoner delresor totalt för 2022 har uppnåtts och blir dessutom med god marginal över målet. Ackumulerat antal delresor jan-nov 2022 är drygt 30 procent mer än jan-nov 2021.

**Åtgärd:**

Göteborgs Spårvägars produktstrategi för 2022 visar att linjenät, trafikmiljö, depåer och fordonsflotta behöver säkras och moderniseras på ett koordinerat sätt framöver. Ytterligare 20 nya spårvagnar av typen M34 beställdes av Västtrafik i maj månad 2022.

Nöjdkundindex, eller kundnöjdhet ombord (KNO), som Västtrafik genomför ombord på spårvagnarna, är en enkät med frågor som resenärerna får fylla i via surfplattor som delas ut av intervjuare. Det går även att besvara enkäten i egen mobiltelefon via QR-kod. Undersökningen startade 1 april 2022 efter uppehåll på grund av Corona pandemin och rapporteras från Västtrafik i mitten av juli för kvartal 2. Ingen data finns för kvartal 1 eller för hela 2021. Anger medelbetyg mellan 1 och 5.

## 2.2 Nöjdkundindex (resenärer)

| **Frågeförkortning** | **kvartal 1**  **2022** | **kvartal 2**  **2022** | **kvartal 3**  **2022** | **kvartal 4**  **2022** | **genomsnitt 2022** | **mål 2022** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Senaste resan | - | 4,0 | 3,9 |  | 4,0 | **4,3** |
| Helt, rent och städat | - | 3,7 | 3,8 |  | 3,8 | **3,9** |
| Behagligt klimat | - | 3,8 | 3,6 |  | 3,7 | **4,0** |
| Trevligt bemötande | - | 4,0 | 4,0 |  | 4,0 | **4,2** |
| Personalen uppmärksam | - | 3,8 | 3,9 |  | 3,9 | **4,0** |
| Körstil | - | 4,0 | 4,1 |  | 4,1 | **4,2** |
| Hållplatsinformation | - | 4,2 | 4,2 |  | 4,2 | **4,5** |
| Plats ombord | - | 3,6 | 3,6 |  | 3,6 | **3,8** |
| Litar på tidhållningen | - | 3,8 | 3,8 |  | 3,8 | **4,0** |
| Störningsinformation | - | 4,2 | 3,5 |  | 3,9 | **4,5** |
| Trygg ombord | - | 4,1 | 4,1 |  | 4,1 | **4,5** |
| Nöjd med Västtrafik | - | 3,7 | 3,7 |  | 3,7 | **3,9** |

*Källa: Västtrafiks Navet, Kundnöjdhet ombord / KNO*

**Analys:**

Kvartalsmätningar är huvudresultatet nöjd med senaste resan det vill säga Senaste resan, helhetsfrågan som resultat. Den har sänkts och det beror troligen på ökat antal trafikomläggningar under kvartal tre under juli/augusti/september. Vad siffrorna speglar är att förarna varit uppmärksamma och har haft ett trevligt bemötande. De har däremot inte hunnit med störningsinformation lika bra som under kvartal två då det var färre arbeten. Vi kommer att ha ett större antal omläggningar under tio år framåt på grund av Västlänken, de flesta kommer att planeras under sommarmånaderna. På sikt behöver vi bli ännu mer uppmärksamma på att informera resenärer om aktuella störningar. Det pågår två interna arbeten kring störningsinformation. Mätmetoden har förändrats, innan pandemin mättes siffrorna i procentsats samt att en intervjuperson klev fram till resenären och ställde frågorna. Nu mäts det, sedan kvartal två 2022, genom att resenären får en Ipad i handen och svarar själv på frågorna. De mäts från 0 till 5 i stället. Västtrafik har observerat från övriga trafikslag och partners att resenärerna svarar mer negativt när de svarar själva i sin Ipad.

**Åtgärd:**

Trafikservicegrad visar andel störningsfri trafik vilket anger hur väl GS har levererat trafiksäker, pålitlig och punktlig spårvagnstrafik enligt avtal. Anger medelvärde per månad totalt för alla GS linjer.

## 2.3 Trafikservicegrad

*Källa: Trafikservicegrad-rapport (Hastus; Händelseregistret). Genomsnitt avser samma månader 2021 & 2022 även om alla månader är med i tabellen för 2021.*

**Analys:**

Vår Trafikservicegrad når upp till 95,2 procent under november. En förbättring med 1,7 procentenheter jämfört oktober. Den främsta orsaken till en bättre trafikservicegrad i november är färre räls- och växelfel än i oktober. Räls- och växelfel har dock även i november en negativ påverkan. Den främsta orsaken till störda/avkortade turer är fortfarande förseningar och hinder i trafiken. De mest frekventa orsakerna till störda turer per kategori i november enligt följande: externa faktorer – 1081 störda turer, fordon – 633 störda turer, medarbetare – 229 störda turer, infrastruktur - 213 störda turer, tillbud och olyckor – 98 störda turer.

**Åtgärd:**

Dialog med Västtrafik och Trafikkontoret om långsiktiga lösningar för framkomlighetsproblematiken, trafik-miljön och planering av spårunderhåll. Fortsatt arbetet med att minska antalet fordonsfel i trafiken.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Punktligheten mäts varje gång en spårvagn avgår från en reglerhållplats. En reglerhållplats är en utvald hållplats där GS följer upp leveransen på olika sätt och punktlighet är en av de indikatorerna. Om avvikelsen mellan planerad och verklig avgångstid är mindre än 0,5 minut är avgången tidig, om avvikelsen är lika eller längre än 3 minuter då är den sen, om avvikelsen är mellan 0,5 och 2 minuter 59 sekunder är den i tid. Nedan diagram anger medelvärde per månad totalt för GS alla linjer.

## 2.4 Punktlighet

*Källa: Trafikservicegrad-rapporten (Västtrafik I4M Traffic Studio). Genomsnitt avser samma månader 2021 & 2022 även om alla månader är med i tabellen för 2021.*

**Analys:**

Punktligheten är fortsatt låg. Under november ser vi dock en liten förbättring jämfört oktober. November 74 procent och oktober 73,4 procent. Punktligheten och antal störda turer pga. förseningar och hinder i trafiken har så klart ett samband. Den positiva resandeutvecklingen innebär en stor belastning på kapaciteten i linjenätet och påverkar punktligheten negativt.

**Åtgärd:**

Fortsatt arbete med Göteborgs Spårvägars produktstrategi. Se över möjligheten till snabbare dörrstyrning /hantering för att minska hållplatstiden.

Hållbart medarbetarengagemang (**HME**) är ett totalindex som beräknas utifrån resultaten för tre delindex:  motivation, ledarskap och styrning. **Motivation** mäter nivån på medarbetarens engagemang. **Ledarskap** utvärderar chefens förmåga att skapa förutsättningar för engagemang hos medarbetaren och delindexet. **Styrning** mäter organisationens förmåga att ta tillvara engagemanget och att skapa förutsättningar för ett ökat engagemang.  Göteborgs Spårvägar mäter detta index i sin stora medarbetarundersökning som genomförs årligen i februari månad.

## 2.5 Hållbart medarbetarengagemang (HME)

HME 2022 för Göteborgs Spårvägar var 72 i ett spann på 0 – 100. Det är att jämföra med Göteborgs Stads totala HME för 2021 som var 78.

*Källa: Medarbetarundersökning*

## 2.6 Kvalitet

SIQ Managementmodell är den kvalitetsmodell som ska stötta oss i vårt arbete mot förbättrade resultat och en ständigt pågående hållbarhetsinriktad och kunddriven verksamhetsutveckling.

Under 2022 drivs SIQ-projektet som ska säkerställa införandet av SIQ Managementmodell. GS har som mål att bli ett av Europas bästa spårvägsbolag 2027. För att nå dit behöver vi jobba med vår verksamhetskvalitet och skapa struktur och systematik i våra arbetssätt. Detta hjälper SIQ Managementmodell till med.

På väg mot detta mål vill vi delta i Utmärkelsen Svensk Kvalitet som är Sveriges mest prestigefyllda kvalitetsutmärkelse för framgångsrika organisationer. Vi har därför under 2022 genomfört ett antal förbättringsarbeten tillsammans med deltagare från verksamheten, skickat in en nuläges- samt verksamhetsbeskrivning till SIQ för bedömning av våra arbetssätt och resultat.

SIQ:s examinationsteam utförde under vecka 45 platsbesök hos oss. Platsbesöket liksom den återföringsrapport som vi kommer att få av examinationsteamet under december månad, där de beskriver GS styrkor och förbättringsområden, är otroligt värdefullt för oss och kommer att underlätta struktureringen och planeringen av vårt fortsatta förbättringsarbete.

Under 2023 och framåt kommer kvalitetsarbetet med stöd av SIQ Managementmodell att fortsätta, med syfte att bli en ännu mer hållbarhetsinriktad och kund/resenärsdriven verksamhet.

**Ekonomiskt resultat totalt bolaget november 2022**

## 2.7 Resultatrapport (1|3)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(Mkr)** | **Utfall** | **Budget** | **Avvikelse** | **Samma period Fg år** |  | **Årsbudget** | **Prognos** | **Avvikelse** |
| LINJETR & ÖVR TR TJ AO SPÅR | 898,1 | 897,3 | 0,8 | 827,3 |  | 978,8 | 979,3 | 0,4 |
| BAN- & LEDINGSUNDERHÅLL | 175,7 | 178,8 | -3,1 | 182,1 |  | 195,0 | 181,5 | -13,5 |
| SÅLDA TJÄNSTER | 0,2 | 2,1 | -1,9 | 16,5 |  | 2,3 | 0,7 | -1,6 |
| TILLVERKN EGNA ANLÄGGN | 0,1 | 0,0 | 0,1 | 0,8 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| ÖVRIGA INTÄKTER | 33,1 | 19,9 | 13,2 | 28,0 |  | 21,6 | 36,7 | 15,1 |
| **SUMMA INTÄKTER** | **1 107,1** | **1 098,1** | **9,0** | **1 054,7** |  | **1 197,7** | **1 198,1** | **0,4** |
| DRIFT MATERIAL TJÄNSTER | -241,3 | -203,3 | -38,0 | -249,8 |  | -223,4 | -251,5 | -28,0 |
| LOKALKOSTNADER | -76,2 | -71,3 | -4,9 | -66,3 |  | -77,8 | -88,5 | -10,8 |
| ÖVRIGA KOSTNADER | -104,4 | -79,3 | -25,1 | -96,9 |  | -86,2 | -107,3 | -21,1 |
| PERSONALKOSTNADER | -664,1 | -721,9 | 57,8 | -644,3 |  | -787,5 | -726,8 | 60,8 |
| AVSKRIVNINGAR | -17,2 | -20,7 | 3,5 | -18,2 |  | -22,8 | -18,6 | 4,2 |
| **SUMMA KOSTNADER** | **-1 103,2** | **-1 096,4** | **-6,7** | **-1 075,6** |  | **-1 197,7** | **-1 192,6** | **5,1** |
| **RES FÖRE FINANSIELLT NETTO** | **3,9** | **1,7** | **2,2** | **-20,9** |  | **0,0** | **5,5** | **5,5** |
| FINANSIELLA INTÄKTER | 0,7 | 0,1 | 0,6 | 0,4 |  | 0,1 | 0,8 | 0,7 |
| FINANSIELLA KOSTNADER | -0,1 | 0,0 | 0,0 | -0,1 |  | 0,0 | -0,1 | -0,1 |
| **RES FÖRE BOKSL DISP & SKATT** | **4,6** | **1,8** | **2,8** | **-20,6** |  | **0,1** | **6,2** | **6,1** |

**Analys:**

Göteborgs Spårvägar redovisar efter november ett resultat på 4,6 mkr efter finansiellt netto, vilket är 2,8 mkr högre än budgeterat.Prognos för helåret uppgår till 6,2 mkr. Personalkostnaderna avviker totalt med 60,8 mkr i prognosen efter november månad. Avvikelsen finns både inom Trafikavtalet och Utförandeentreprenadavtalet och det är flera olika faktorer som förklarar avvikelsen 1) svårigheter att rekrytera in personal inom Infrastruktur, vilket i stället ger högre kostnader för inhyrd personal 2) lägre trafikproduktion än budgeterat, vilket ger lägre bemanningsbehov och lägre personalkostnader 3) eftersläpning av rekrytering av vakanta tjänster 4) färre spårvagnselever i utbildning än budgeterat 5) hög sjukfrånvaro under kvartal 1 vilket gett positiv effekt på personalkostnaderna.

Bolaget visar fortsatt negativ prognos gällande drift, material och tjänster. Under november månad har kostnaderna för uttag material kopplat till spårvagnar ökat, vilket bidragit till att prognosen försämrats för dessa kostnader. Inom ramen för Utförandeentreprenadavtalet finns höga kostnader för inhyrd personal, vilket avspeglas i en negativ prognos inom driften. Ytterligare faktor som skapar en negativ prognos inom avtalet är lägre prognostiserade intäkter, vilket har signalerats till Trafikkontoret. Beaktande har tagits gällande den höga inflationen, vilket skapat högre kostnader för inköp kopplat till spårvagnarna men också högre kostnader för drivmedel hos Infrastruktur. Med bakgrund av den höga inflationen kommer även bolagets pensionskostnader att öka med 4 mkr vilket har beaktats i prognosen.

Bolaget har fått ta del av covid-relaterade statliga bidrag om ca 5,7 mkr vilket också bidrar till en positiv avvikelse för bolaget som helhet.

Resultaten för Trafikavtalet och Utförandeentreprenadavtalet kommer vid årets slut att regleras mellan GS och Västtrafik samt GS och Trafikkontoret.

**Åtgärd:**

Arbetet med rekrytering av personal och utbildning av förare pågår. Bolaget arbetar med personalstrategier för att behålla, attrahera och rekrytera nya medarbetare. Upphandling fordonsdelar sker med god framförhållning för att säkerställa bättre pris. Dialog pågår med Trafikkontoret gällande den negativa avvikelsen inom Utförandeentreprenadavtalet.

*Källa (gäller för hela 2.7): Navision*

fordonsdelar sker

**Ekonomiskt resultat Utförandeentreprenadavtalet november 2022**

## 2.7 Resultatrapport (2|3)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(Mkr)** | **Utfall** | **Budget** | **Avvikelse** | **Samma period Fg år** |  | **Årsbudget** | **Prognos** | **Avvikelse** |
| LINJETR & ÖVR TR TJ AO SPÅR |  |  |  |  |  |  |  |  |
| BAN- & LEDINGSUNDERHÅLL | 187,3 | 192,5 | -5,2 | 192,6 |  | 210,0 | 196,5 | -13,5 |
| SÅLDA TJÄNSTER | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,2 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| TILLVERKN EGNA ANLÄGGN | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| ÖVRIGA INTÄKTER | 19,9 | 14,1 | 5,8 | 19,4 |  | 15,4 | 16,1 | 0,6 |
| **SUMMA INTÄKTER** | **207,2** | **206,6** | **0,6** | **213,2** |  | **225,4** | **212,5** | **-12,9** |
| DRIFT MATERIAL TJÄNSTER | -100,0 | -74,7 | -25,3 | -100,7 |  | -81,6 | -100,9 | -19,4 |
| LOKALKOSTNADER | -9,7 | -9,2 | -0,4 | -9,7 |  | -10,1 | -11,3 | -1,3 |
| ÖVRIGA KOSTNADER | -32,1 | -28,9 | -3,2 | -32,2 |  | -31,6 | -33,8 | -2,2 |
| PERSONALKOSTNADER | -72,5 | -87,6 | 15,1 | -71,8 |  | -95,9 | -76,5 | 19,4 |
| AVSKRIVNINGAR | -4,5 | -5,7 | 1,2 | -4,7 |  | -6,3 | -4,9 | 1,4 |
| **SUMMA KOSTNADER** | **-218,8** | **-206,2** | **-12,6** | **-219,1** |  | **-225,4** | **-227,5** | **-2,1** |
| **RES FÖRE FINANSIELLT NETTO** | **-11,6** | **0,4** | **-12,0** | **-5,9** |  | **0,0** | **-15,0** | **-15,0** |
| FINANSIELLA INTÄKTER | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| FINANSIELLA KOSTNADER | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **RES FÖRE BOKSL DISP & SKATT** | **-11,6** | **0,4** | **-12,0** | **-5,9** |  | **0,0** | **-15,0** | **-15,0** |

**Analys:**

Resultatet för Utförandeentreprenadavtalet för november är -11,6 mkr vilket är 12,0 mkr lägre än budgeterat.

Prognosen för Utförandeentreprenadavtalet redovisar ett negativt resultat om 15 mkr, vilket är en oförändrad prognos mot föregående månad. Den negativa utvecklingen avser i huvudsak köpta tjänster, men även diskrepanser kopplat till debiterbar tid. Svårigheter att rekrytera ordinarie personal har varit ett bekymmer under året, vilket bidrar till högre kostnader i och med att personal behöver hyras in. Vidare har flera yrkeskategorier identifierats som inte debiteras fullt ut, vilket skapar en negativ budgetavvikelse. Intäktssidan är inom Utförandeentreprenadavtalet problematisk. Detta på grund av att beställning av projekt och arbeten för innevarande år sker löpande under året (är inte förutbestämt). Denna systematik skapar osäkerhet i bemanning och dialog mellan parterna. I dialoger konstaterar båda parter att bättre framförhållning är en förutsättning för planering och bemanning.

**Åtgärd:**

Göteborgs Spårvägar och Trafikkontoret har en pågående dialog gällande avtalsfrågor och principen om självkostnad. Parterna är överens om att prognostiserat negativt utfall täcks för bolaget. Á-priser för nästkommande år är fastställda. Vidare kommer en ny ekonomistyrningsmodell lanseras för att bättre följa upp arbetstimmar och prismodeller i form av för- och efterkalkyler. Ekonomiarbetet kommer renodlas för att skapa tydlighet och bättre uppföljningsmöjligheter. Rekrytering pågår för att minska konsultberoendet framöver.

**Ekonomiskt resultat Trafikavtalet november 2022**

## 2.7 Resultatrapport (3|3)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(Mkr)** | **Utfall** | **Budget** | **Avvikelse** | **Samma period Fg år** |  | **Årsbudget** | **Prognos** | **Avvikelse** |
| LINJETR & ÖVR TR TJ AO SPÅR | 898,1 | 897,3 | 0,8 | 827,3 |  | 978,8 | 979,3 | 0,4 |
| BAN- & LEDINGSUNDERHÅLL | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| SÅLDA TJÄNSTER | 62,0 | 72,2 | -10,2 | 73,9 |  | 77,6 | 76,0 | -1,6 |
| TILLVERKN EGNA ANLÄGGN | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,8 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| ÖVRIGA INTÄKTER | 30,7 | 22,2 | 8,6 | 28,5 |  | 24,0 | 38,5 | 14,5 |
| **SUMMA INTÄKTER** | **990,9** | **991,7** | **-0,9** | **930,5** |  | **1 080,5** | **1 093,8** | **13,3** |
| DRIFT MATERIAL TJÄNSTER | -154,2 | -143,3 | -10,9 | -162,9 |  | -158,0 | -166,6 | -8,7 |
| LOKALKOSTNADER | -82,0 | -76,2 | -5,8 | -74,0 |  | -83,1 | -92,6 | -9,5 |
| ÖVRIGA KOSTNADER | -130,3 | -108,6 | -21,7 | -119,6 |  | -118,0 | -137,0 | -18,9 |
| PERSONALKOSTNADER | -596,2 | -647,5 | 51,4 | -575,6 |  | -704,8 | -663,4 | 41,4 |
| AVSKRIVNINGAR | -12,7 | -14,9 | 2,2 | -13,5 |  | -16,6 | -13,7 | 2,9 |
| **SUMMA KOSTNADER** | **-975,4** | **-990,5** | **15,1** | **-945,5** |  | **-1 080,5** | **-1 073,3** | **7,2** |
| **RES FÖRE FINANSIELLT NETTO** | **15,5** | **1,2** | **14,3** | **-15,0** |  | **0,0** | **20,5** | **20,5** |
| FINANSIELLA INTÄKTER | 0,7 | 0,1 | 0,6 | 0,4 |  | 0,1 | 0,8 | 0,7 |
| FINANSIELLA KOSTNADER | -0,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | -0,1 | 0,0 |
| **RES FÖRE BOKSL DISP & SKATT** | **16,2** | **1,3** | **14,9** | **-14,7** |  | **0,1** | **21,2** | **21,1** |

**Analys:**

Trafikavtalet visar för november ett resultat före finansiellt netto på 15,5 mkr. Resultatet är 14,3 mkr högre än budget.

Budgetavvikelsen på kostnadssidan är positiv och uppgår till 15,1 mkr. Avvikelsen består huvudsakligen av lägre personalkostnader men också högre drift-, material och tjänster, lokal- och övriga kostnader mot budget.

Total prognos för helåret pekar mot 21 mkr. Den positiva prognosen för personalkostnader kan huvudsakligen förklaras av lägre bemanning än planerat (viss del kan förklaras med lägre intäkter kopplat till Regionen), lägre produktion av spårvagnstrafik, hög frånvaro under första kvartalet samt att planerade aktiviteter såsom hälsoundersökningar ännu inte genomförts men som det finns budget för.

Drift, material och tjänster samt kostnader för lokaler är högre än budget och visar en större avvikelse i helårsprognosen. Orsaken till hög avvikelse i prognos inom dessa poster är bland annat de åtgärder som genomförs av spår i depå Majorna, vilket bolaget också får en intäkt för. Även tillkommande 8 mkr i merkostnader för utrangering M28 samt underhåll kopplat till M33 är med i prognosen.

Regeringen fattade under november månad beslut om att ge stöd kopplat till höga energipriser. Inom el-område 3 kommer bidraget att bli 50 öre per kWh för motsvarande ett års elförbrukning. Det motsvarar ca 27 mkr (om inga begränsningar kommer att införas för företag) för Göteborgs Spårvägar totalt, varav Trafikavtalet står för merparten av elförbrukningen. Bidragets storlek är inte klart och därför tas bidraget inte med i årets prognos.

**Åtgärd:**

Planering och rekryteringsaktiviteter pågår för att bolaget ska kunna tillgodose behoven av trafik- och fordonspersonal och spårvagnselever. Upphandling fordonsdelar sker med god framförhållning för att säkerställa bättre pris.

### Totala kostnader GS per tågkilometer

## 2.8 Ekonomiska nyckeltal (1|7)

Tabellen visar bolagets ackumulerade externa kostnader genom antalet producerade tågkilometer för redovisad period och år. Visar på bolagets kostnadsutveckling per producerad kilometer.

*Källa (gäller från 2.8.1 till 2.8.7): Västtrafik, QlikView, Infor EAM, Hastus.*

**Analys:**

Novembersutfall ligger 2 kr över budget. Kostnadsutfallet -22 är 2 procent lägre mot budget -22. Det beror på framför allt på lägre personalkostnader vilket väger upp ökade i kostnader för ban- och vagnsunderhåll.   
Från juni månad har antal km reducerats med 1,3 procent pga. spårabeten vilket också driver kostnadsökning. Om prognosen fortsätter med samma kilometerutveckling landar GS kostnad per producerat km på 85 km vilket är 1 kr mer än budgeterat.

**Åtgärd:**

För verksamheten är det viktigt att vi säkrar personalläget och fyller de vakanta tjänster som finns. Att materialtillgång och priser säkras samt en god framförhållning gällande infrastrukturarbeten ger en bättre prognos och färre avvikelser. Reducering av den befintliga underhållsskulden på fordon skulle minska de avhjälpande kostnader samt underlätta kostnadsbedömningen. För att öka km antalet behöver vi säkra att rälsen kvalitén och planerat underhåll utförs i en takt som minskar oplanerat rälsunderhåll vilket generera färre antal km.

### Trafikavtalskostnader per tågkilometer

## 2.8 Ekonomiska nyckeltal (2|7)

Västtrafikkostnader per tågkilometer är externa kostnader inom trafikavtalet genom antal producerade kilometer under samma tidsperiod. Visar på kostnadsutvecklingen för trafikavtalets del av bolaget per producerad kilometer.

**Analys:**

Från och med augusti ligger produktionskostnad per km i enlighet med budget för avtalet. För 2022 har antalet tåg km varit i fas med budget fram till maj, men under hösten har antal km reducerats med i november börja stiga totalt -1,3 procent pga. spårabeten. Verksamhetskostnaderna har i stort sett legat under budgeterat värde för merparten av det fiskala året beroende på vakanta tjänster vilket till vis del väggs upp av ökade underhållskostnader. Jämfört med utfallet oktober 2021 så ligger antalet tågkilometer och kostnader 4 procent lägre än samma period 2022.

**Åtgärd:**

Fordon med varierande ålder och underhållsbehov i vår fordonsflotta samt brist på fordon. Planering av underhåll i god tid för ökad tillförlitlighet av fordonsflottan för garanterat driftsäkerhet, funktionssäkerhet och underhållmässighet. Leverans av nya vagnar M33 möjliggör full trafik, bedömningsvis december 2022.  
Personaltillsättnings åtgärder behöver tas fram för att säkerställa leverans av trafik.

### Underhållskostnader spårvagn per tågkilometer

## 2.8 Ekonomiska nyckeltal (3|7)

Underhållskostnader spårvagn per tågkilometer är externa kostnader för spårvagnsunderhåll genom antal producerade kilometer under samma tidsperiod. Visar på förändring över tid i underhållskostnader för spårvagnar per producerad kilometer.

**Analys:**

Utfallsvärdet per november 22 är högre än budget pga. släpande underhåll trotts att tågkilometrar ligger 1,3 procent lägre jämfört mot budget, vilket förklaras med spårabeten samt indragen linje. M32 -C revisionen var inte budgeterad vilket får en konsekvens på utfallet. Underhållskostnaderna för M29 har ökat som en konsekvens av den befintliga underhållsskuld, broms-fel är en stor kostnadsdrivare samt uppgradering för drift till 2026. Obsolet material för de äldre flottorna driver också kostnader. Jämfört med utfallet oktober 2021 så ligger antalet tågkilometer 4 procent lägre men kostnader 2,2 procent högre än samma period 2022.

**Åtgärd:**

Långsiktig planering av underhåll i god tid för ökat tillförlitlighet av fordonsflottan för garanterat driftsäkerhet, funktionssäkerhet, underhållmässighet samt kostnadseffektivisering. Infasning av nya vagnar kommer att leda till en mer kostnadseffektivitet och ökat störningsfri trafik. Utrangering av M32 kommer att sänka KM priset per körd km.

### Underhållskostnader bana per rälskilometer (Betalplan och ÄTOR)

## 2.8 Ekonomiska nyckeltal (4|7)

Underhållskostnader för bana genom antal rälskilometer bana som underhålls. Visar på förändring över tid, (främst december-siffrorna).

**Analys:**

Utfallet ligger i linje med plan men då fokus har legat på annat i verksamheten har ytterligare analys skjutits på framtiden.

**Åtgärd:**

Långtidsplanering och underhållsplan för banan som en förutsättning ger möjlighet att utveckla verksamheten med god framförhållning och god ekonomisk planering.

### Trafikproduktionskostnad per körtid

Trafikproduktionskostnad per förare är kostnad för trafikproduktion genom antal timmar i trafik. Ackumulerade värde visar på kostnadsutvecklingen över tid.

**Analys:**

Utfall -22 mot budget -22 är 2 procent lägre per november. Pga. förarbrist, har befintlig personal behövts tas i trafik och utbildningar samt personalärenden har skjutits på framtiden vilket medfört obalans i utfall gentemot budget, vilket kommer fortlöpa under det fiskala året. Risk finns att detta fortlöper 2023.  
Jämfört med utfallet november 2021 så ligger antalet förartimmar 4,4 procent lägre men kostnader 2 procent högre än samma period 2022.

**Åtgärd:**

En gemensam långsiktig bemanningsstrategi för att täcka förarbehovet 2023 och framåt behöver tas fram, förankras och implementera i verksamhetens berörda avdelningar. Vi ser att det finns ett förarbehov som inte täckas trotts de förarutbildningar som idag genomförs.

* + 1. Västtrafikkostnader per delresa

## 2.8 Ekonomiska nyckeltal (5|7)

Kostnad per delresa avser total kostnad inom trafikavtalet fördelat på antalet delresor. Utvecklingen av kostnad per resa påverkas av hur mycket resandet ökar i förhållande till kostnadsutvecklingen.

**Analys:**

Utfall -22 mot budget -22 är 3,6 procent lägre per november. Kostnaderna för 2022 är 3 procent högre än samma period 2021 dock har antalet delresor ökat med 30 procent. Den markanta ökningen i antal delresor och konsekvensen av personalbrist är de primära anledningarna till reducering av kostnaderna per delresa. Konsekvensen av personalbristen är att personalaktiviteter som utbildning och hälsosatsningar har skjutits på framtiden för att personalen behövts i driften.

**Åtgärd:**

Göteborgs Spårvägar har reviderat produktstrategin som ska bidra till ett ökat resande som kommer att leda till lägre västtrafikkostnad per delresa. En bemanningsstrategi ska kunna tillgodose behoven av trafik- och fordonspersonal och spårvagnselever.

*7*

* + 1. Trafikkontorskostnader per delresa

## 2.8 Ekonomiska nyckeltal (6|7)

Kostnad per delresa avser total kostnad inom utförandeentreprenadavtalet fördelat på antalet delresor. Utvecklingen av kostnad per resa påverkas av hur mycket resandet ökar i förhållande till kostnadsutvecklingen.

**Analys:**

Resandet har ökat markant. Ackumulerat antal delresor jan-nov 2022 är drygt 30% mer än jan-nov 2021, vilket gör att västtrafikskostnader per delresa blir lägre trotts 12% ökning i kostnader. Ytterligare analys behöver göras framgent.

**Åtgärd:**

Med långtidsplanering och underhållsplan för banan ger det goda förutsättningar att utveckla verksamheten, vilket ger en god ekonomisk planering.

### Fakturavärde

## 2.8 Ekonomiska nyckeltal (7|7)

Fakturavärde från upphandlade leverantörer som använts under respektive månad. Målet är att minimera värdet från avtalslösa leverantörer, dvs. använda 100 procent upphandlade leverantörer.

**Analys:**

GS ligger i snitt under 2022 mellan 70 - 80 procent upphandlade leverantörer i stort, men i vissa avdelningar kan det avvika något mer vilket tyder på att det dels kan kopplas till produkter och tjänster som inte omfattas av ramavtal.

**Åtgärd:**

Som en del av åtgärderna behöver vi i första hand se över i vart avvikelserna är som störst med fokus på avdelningsnivå. Vi behöver föra dialog med de mest frekventa beställarna och arbeta med utbildnings-insatser och öka kunskaperna kring avtal, ramavtal och beställningsrutiner. Utbildningar i processer från behov till ekonomisk uppföljning har skett och i dagsläget sker även utbildningsinsatser kopplat till övergång till stadens inköps- och fakturahanteringsverktyg.

Vi behöver dessutom tillgängliggöra aktiva avtal och ramavtal genom kontinuerlig dialog med frekventa beställare. Ett förslag som är aktuellt är att skapa ett inköpsforum med frekventa avtalsanvändare och därigenom informera om aktuella avtal. Uppföljning är nödvändig på års- och halvårsbasis med fokus på att fånga upp tankar och förbättringar kring ramavtalsinnehållen så att det passar verksamhetens dagliga behov.



# 3. Stödjande avdelningars leveranser

### Begärda allmänna handlingar

## 3.1 Ledning och kommunikation (1|2)

Nedan två diagram anger antal utlämnande av allmänna handlingar inom 1 dag, 2 - 3 dagar eller mer än 3 begärandearbetsdagar (med besvärskommentar), samt antal och andel utlämnande, delvis avslag och avslag av allmänna handlingar. Det visar hur GS följer offentlighetsprincipen. Offentlighetsprincipen är central i den svenska rättsordningen. Den innebär att allmänheten, ofta enskilda individer och företrädare för media, har rätt till insyn i och tillgång till information om statens och kommunernas verksamhet (*Källa:* [*Offentlighetsprincipen - Regeringen.se*](https://www.regeringen.se/sa-styrs-sverige/grundlagar-och-demokratiskt-deltagande/offentlighetsprincipen/)). Målet är 100 procent korrekt utlämnande ska ske inom 3 begärandearbetsdagar.

*Källa: Diariet*

**Analys:**

Under november månad var det totalt 12st begäran om utlämnande av allmänna handlingar. En av dessa lämnades ut under dag 4, dvs en dag för sent, då handlingen kom för sent från avdelningen som begäran avsåg. Handlingar ska lämnas ut skyndsamt 1 - 3 dagar.

**Åtgärd**:

Fortsätta utbilda samt påminna avdelningar om allmänna handlingar och vid en begäran måste dessa prioriteras och hanteras skyndsamt.

### Mediainslag

## 3.2 Ledning och kommunikation (2|2)

Mediainslag är en uppföljning av hur ofta GS nämns av alla mediekanaler. Nedre diagram visar antal mediainslag delade i tre kategorier positiv, neutral och negativinnehåll samt andel negativa mediainslag per månad.

*Källa: Retriever Mediearkivet*

**Analys:**

Under november förekom Göteborgs Spårvägar ett fåtal gånger i medierapportering. Övervägande positivt om till exempel hjulmätning med laser och att våra förare ska stödja hemlösa. Under december förutspås flera positiva nyheter om till exempel julklappspårvagnen och andra evenemang.

**Åtgärd:**

Ingen åtgärd.

### Personuppgiftsincidenter

Europeiska unionen (EU) har beslutat om en förordning som utgör en ny generell reglering för personuppgifts-behandling. Den kallas dataskyddsförordningen. Nedre diagram anger andel korrekt hanterade personuppgiftsincidenter inom 72 timmar. Personuppgiftsincidenter ska hanteras inom 72 timmar enligt dataskyddsförordningen vilket betyder att GS mål är 100 procent.

*Källa: Diariet*

**Analys:**

Det finns inga inrapporterade personuppgiftsincidenter under november månad.

**Åtgärd**:

Att det inte varit några personuppgiftsincidenter beror sannolikt inte på att det inte skett några. Utan att medarbetare kanske inte tänker på vad som är en personuppgiftsincident eller hur man ska göra. Åtgärden blir att fortsätta påminna utbilda personuppgiftsincidenter.

**Analys:**  
xxx

**Åtgärd:**xxx

**Analys:**  
xxx

**Åtgärd:**xxx

### Trafiksäkerhet VTO – vägtrafikolyckor med annat fordon, per miljon tågkilometer

## 3.2 SKIP och förbättring (1|10)

Trafiksäkerhet VTO (vägtrafikolycka) visar antal vägtrafikolycka mellan spårvagn och annat fordon, per miljon tågkilometer. Målet är att minska antalet vägtrafikolyckor med annat fordon med 10 procent jämfört med 2021.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

*Källa (gäller från 3.2.1 till 3.2.4): Händelseregistret, QlikView Händelse.qvw, Västtrafiks kundräkningssystem och sålda biljetter*

**Analys:**

Antalet vägtrafikolyckor uppgår till 14st under november månad, jämfört med de 32st föregående år. Därmed har vi en ackumulerad sammanställning på 162 vägtrafikolyckor fram till november 2022. Trafik-miljön är fortfarande pressad av ett stort antal arbeten, både i spår och utanför spår där transporter fortfarande behöver röra sig inom infrastrukturen. Tyvärr drabbas andra olyckskategorier som   
till exempel ”Fall-i-vagn” och personolyckor negativt.

**Åtgärd:**

Vi fortsätter att ha ett fokus på vägtrafikolyckor, samt följer upp dessa tillsammans med tillbuden för att proaktivt komma med åtgärder vid utsatta områden. Vi fortsätter informera förare gällande utvecklingen och håller informationsträffar på Göta källare.

### Antal kollisioner

## 3.2 SKIP och förbättring (2|10)

Nedan diagram visar antal kollisioner vagn i vagn. Målet är nollvision.

**Analys:**

Den samlade antalet kollisioner under 2022 fortsätter hålla en hög nivå. Den större delen av antalet kollisioner är kopplat till trafikomläggningar, som genomförts till följd av spårarbeten, samt rangering av vagnar inom vagnhallarna. De kollisioner som inträffade i vagnhallarna har dock varit av mycket lindrig art. Vår målsättning är fortsatt nolltolerans, så vi ser allvarligt på de incidenter som sker.

**Åtgärd:**

Planerar att utöka närvaro inom depå samt Göta Källare för att tydligare kunna informera om utvecklingen gällande kollisioner. Uppmärksamma samtliga om de riskerna som uppstår i svårframkomliga miljöer, både ute i staden samt inom depåområden.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

### Antal fall ombord per miljon delresor

Nedan diagram visar antal fall ombord per miljon delresor vilket ingår fall i fordon, fall vid på- avstigning, fall vid av- el påstigning med rullstol, fall vid av- eller påstigning med hjälp av ramp. Antal fall ombord delas i antal olyckor och antal tillbud. Målet är att minska antalet fall ombord med 15 procent jämfört med 2021.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**Analys:**

Den negativa trend fortsätter inom spårvagnstrafiken där vi under november haft ytterligare 9st olyckor under kategorin fall-i-vagn. Antalet inrapporterade tillbud fortsätter tyvärr att vara låga. Informerar regelbundet om konfliktytor, snabbändrande trafikmiljöer samt problem med ryckig körning och kraftiga inbromsningar.

**Åtgärd:**

Arbete gällande övergripande tillbuds-rapportering har pågår, med mål att öka tillbudsrapporteringen övergripande över hela verksamheten.

## 3.2 SKIP och förbättring (3|10)

### Antal ordningsstörande händelser per miljon delresor

Med kategori ordningsstörande följer vi upp antal påverkade ombord, skadegörelse ombord, missbruk av nödbroms och nöddörröppnare, otillåtet resgods, förorening i spårvagn, klotter, utvändig otillåten medåkning. Vi exkluderar dock ordningsstörande vid hållplats eftersom det inte är under Göteborgs Spårvägars ansvar och påverkan.

Hot, våld och ordningsstörande händelser påverkar de drabbade och vår verksamhet hårt. GS ska verka för att hot, våld och ordningsstörningar ska minska med 10 procent jämfört med 2021.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Invändigt och utvändigt klotter utgör en betydande del av ordningsstörande händelser och därför visas dessa i separata diagram nedan, ingår alltså ej i antal ordningsstörande i graferna ovan.

## 3.2 SKIP och förbättring (4|10)

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**Analys:**

Antalet ordningsstörande har under 2022 legat på en relativt stabil nivå. November 2022 (14,1 händelser per miljon delresor) ligger i nivå med november 2021 (14,1 händelser per miljon delresor). Den största posten för november precis som för samtliga månader under 2022 (49,7 procent för november 2022 och i snitt 45 procent för 2022 fram till november) utgörs av kategorin ”påverkade ombord”.

Den näst största posten (25,8 procent av antalet för november 2022 och i snitt 26,8 procent av det totala antalet 2022) utgörs av kategorin ”förorening på spårvagn”. Enligt Svensk kollektivtrafiks Kollektivtrafik-barometer 2022 är ”bråkiga och stökiga personer” och ”otrevliga platser och fordon” en källa till otrygghet vilket innebär att vi i vårt systematiska trygghetsarbete bör ta ett samlat grepp och se vad vi kan göra för att minska antalet händelser för de kategorier som sticker ut. Målet för 2022 passades i och med november.

Antalet invändigt och utvändigt klotter minskar jämfört med augusti, september och oktober 2022 och utifrån 2021 års data ser vi ett mönster med ett ökat antal under vår och höst. 88 procent utgörs av invändigt klotter. Vi ligger fortsatt under antalet ackumulerade händelser för 2021 och även målet för 2022.

Antalet händelser med hot och våld sjunker ytterligare (1,4 händelser per miljon delresor) jämfört med oktober 2022 (1,9 händelser per miljon delresor). De kunskapshöjande insatser som vi genomfört under 2022 ser ut att ge resultat då antalet anmälda händelser för 2022 ligger väl under antalet för 2021 och väl under målet för 2022.

**Åtgärd:**

Fortsätta hög rapporteringsgrad. Stärka föraren i att vidta åtgärder för att minska antalet ordningsstörande händelser.

Fortsatt hög ambition utifrån kvalitetskrav. Öka polisanmälningsgraden för klotter och vidta åtgärder för att säkra video för klotterhändelser för att underbygga polisutredning.

Fortsätta arbeta med att minska risken för hot våld och konflikter genom att synliggöra och utbilda.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

### Antal genomförda riskanalyser

## 3.2 SKIP och förbättring (5|10)

Riskanalyser ska genomföras vid förändringar för att identifiera risker och på förhand kunna eliminera dem eller åtminstone skapa en plan för när de inträffar. GS verksamhet ser till att genomföra riskanalys enligt samt rapporterar till enhet Säkerhet. Antalet rapporterade påbörjade riskanalyser bör öka i takt med att GS fortsätter sitt proaktiva riskhanteringsarbete.

*Källa: Riskanalysjournal*

**Analys:**

Antalet rapporterade genomförda riskanalyser är för november 2022 11 stycken. Fordon och driftsäkring är den avdelning som genomför de flesta av riskanalyserna. Riskanalyser ska genomföras inför förändringar och slutsatsen är att behovet av att genomföra riskanalyser varit mindre under november månad.

**Åtgärd:**

Fortsatt information om när och hur man ska genomföra riskanalyser samt hur dessa ska dokumenteras och rapporteras.

### Andel genomförda skyddsronder och egenkontroller enligt plan

## 3.2 SKIP och förbättring (6|10)

Egenkontroller ska vara utförda innan den 15:e varje månad och skyddsronderna innan 30 april respektive 30 november. Syftet är att regelbundet kontrollera och följa upp hur väl våra miljö-, arbetsmiljö- och brandskyddsregler efterlevs. Med hjälp av täta kontroller får verksamheten en bättre överblick och kan snabbt sätta in förebyggande åtgärder på ett strukturerat sätt.

*Källa: HMS-kommittés rapport (Hälsa, Miljö, Säkerhet)*

*I ovan diagram visas bara de avdelningar som har skyddsronder eller egenkontroller inplanerade under månaden.*

**Analys:**

Antalet genomförda ronder enligt plan var färre för november 2022 än för november 2021 och under målet 100 % genomförda ronder enligt plan. Ronderna är ett viktigt verktyg för att undersöka vår verksamhet utifrån arbetsmiljö, miljö och säkerhet och hitta risker och brister. Det är därför viktigt att de utförs i tid samt med god kvalitet för att inte missa risker som kan åtgärdas för att undvika ohälsa och skada hos GS medarbetare. Att de inte utförs i tid handlar om planering från chefernas sida då planen för hela året kommuniceras vid årets början. En stor administrativ arbetsbörda för cheferna kan också vara en förklaring men som *Regler för egenkontroll och rond för miljö, arbetsmiljö och brand* också anger kan ronderna med fördel brytas upp i mindre delar och spridas ut under sex månader för att minska arbetsbördan just under april och november. En administrativ börda i form av besvärlig dokumentation i Excel kan också bidra till en tröskel att utföra egenkontroller och ronder.

**Åtgärd:**

Bättre planering och framförhållning från chefernas sida. Systemstöd som underlättar dokumentationen och uppföljningen av egenkontroller och ronder samt analysen av resultatet.

### Andel genomförda och godkända Trafiksäkerhets- och Trygghetskontroller

## 3.2 SKIP och förbättring (7|10)

Aktiviteter för att genomföra proaktiva åtgärder för Trafiksäkerhet och Trygghet anges i Trafiksäkerhet- och Trygghetsplan (TTP).

*Källa: Trafiksäkerhet- och Trygghetsplanen 2022*

**Analys:**

Trafiksäkerhet: 100 procent genomförda kontroller.

Trygghetskontroller: Inga punkter att rapportera för november.

**Åtgärd:**

Trafiksäkerhet: Inga åtgärder. Trygghet: Inga ytterligare åtgärder.

Trygghet: Inga ytterligare åtgärder.

### Antal tillbud och olyckor inom arbetsmiljö

Arbetsmiljörelaterade risker, tillbud och olyckor/skador rapporteras i systemstödet IA, som nås via Personec. Arbetet i IA påbörjades i april därför finns det inte statistik med från januari – mars för 2022.

Det finns sex olika händelsetyper i IA:

1. Riskobservationer: Ett fel, en risk eller en brist som skulle kunna leda till tillbud eller olycksfall.
2. Tillbud: En plötslig händelse som kunnat leda till personskada för arbetstagare.
3. Olycksfall: Arbetstagare drabbas av skada till följd av en plötslig händelse som inträffat på arbetsplatsen, eller plats man besökt i arbetet.
4. Arbetssjukdom: en sjukdom som beror på skadlig inverkan i arbetet under längre tid. Arbetsskador som uppkommit på annat sätt än genom olycksfall i arbetet klassificeras som arbetssjukdomar.
5. Färdolycksfall: En färdolycka är ett olycksfall som skett vid färd mellan arbetsplatsen och bostaden.
6. Kränkningar/diskriminering: Arbetstagare har blivit utsatt för någon form av kränkningar, trakasserier utifrån diskrimineringsgrunderna, sexuella trakasserier eller repressalier i arbetet.

Nedan diagram visar antal händelser per kategori som rapporterats hittills under 2022. *Källa: IA (OBS! Händelser som endast registreras i Händelsregistret finns ej med i ovan statistik).*

## 3.2 SKIP och förbättring (8|10)

Nedan två diagram visar antalet riskobservationer och tillbud per orsakskategori som rapporterats för senaste månaden samt för 2022 hittills (med start i april månad).

## 3.2 SKIP och förbättring (9|10)

*Källa: IA (OBS! Händelser som endast registreras i Händelsregistret finns ej med i ovan statistik).*

Nedan två diagram visar antal olycksfall per orsakskategori som rapporterats för senaste månaden samt för 2022 hittills (med start i april månad).

**Analys:**

Antalet olyckor överstiger antalet tillbud där motsatsförhållande hade varit önskvärt för att öka möjligheterna att förebygga ohälsa och skada hos medarbetarna. *Påkörd, klämmas av vägfordon, truck, spårvagnstrafik* är en av de vanligaste orsakerna till tillbud under november månad och hänger också tätt samman med *Fordonsolycka* som är en av de vanligaste orsakerna till tillbud över tid. Dessa händelser är kopplade till trafiksituationen för spårvagnsförarna där risken för kollision med andra fordon är förklaringen. Även *ohälsosam arbetsbelastning (stress)* är en vanlig orsak till såväl tillbud som olycka både i november och sett över tid. Även det är kopplat till trafiksituationen för spårvagnsförarna där stressen också härleds till att hålla tidtabellen. *Utsättas för kyla/hetta eller strålning* är ofta kopplat till spårvagnsförarens klimat i förarhytten men under november månad är händelserna spridda över organisationen och handlar om drag i både förarhytt och kontor. Bland rapporterade olyckor är *ergonomiska faktorer* en av de vanligaste orsakerna och kan härledas till spårvagnsförarhytten och dess utformning där förarstolen är återkommande. Över tid är också *fall i samma nivå* samt *akut överansträngning (av tex dra, skjuta, lyfta)* de vanligaste orsakerna till olycka, vilket handlar om fall när spårvagnsföraren ska ta sig in och ut ur spårvagnen samt manuellt lägga om en växel (spetta). Ofta är stress en rotorsak till fallen. Den akuta överansträngningen handlar om spettning samt att manuellt lyfta handikappsrampen på plats. Trygghet och internsäkerhet kan se en tendens att medarbetarna väljer fel skaderisk/skadeorsak för rapporterade händelser vilket kan påverka analysen ovan samt vilka slutsatser och åtgärder som tas. Detta kan dock medarbetarens chef justera, men handläggningstiden från cheferna är lång.

**Åtgärd:**

Snabbare hantering och återkoppling till medarbetarna av deras inrapporterade händelser för att öka motivationen till tillbudsrapporteringen.

Undersöka orsaker till förseningar i trafiken som påverkar förarnas arbetsmiljö negativt. Undersöka kontrollpunkter av förarstol innan den trafiksätts.

Återkommande utbildning om arbetsteknik vid spettning. Undersöka hur effektivt informationsflödet /arbetsgången är vid åtgärdande av tröga växlar (förare>TLI>Infrastruktur och driftsäkring).

Utreda orsakerna till att automatiseringen av handikappsrampen ofta inte fungerar och får hanteras manuellt och bidrar till olika typer av kroppsskador.

## 3.2 SKIP och förbättring (10|10)

### Antal årsarbetare (ack.) per avdelning samt totalt

## 3.3 HR och kultur (1|8)

En årsarbetare motsvarar 1600 arbetade timmar och planeras i förväg för hela kalenderåret. Nedan diagram visar antal årsarbetare ackumulerad uppgift från årets början.



*Källa: Bokksus*

### Antal heltidsanställda kollektivmedarbetare per avdelning samt totalt

Ska uppdateras.

### Antal heltidsanställda tjänstemän per avdelning samt totalt

## 3.3 HR och kultur (2|8)

Ska uppdateras.

### Antal tjänstlediga och föräldralediga, st per avdelning samt totalt

Anger antal tjänstlediga och föräldralediga under **november** månad.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Avdelning | Antal tjänstlediga | Antal föräldralediga |
| Ekonomi och upphandling | 0 | 1 |
| Fordon och driftsäkring | 3 | 4 |
| HR och kultur | 1 | 1 |
| Infrastruktur och driftsäkring | 1 | 3 |
| Ledning och kommunikation | 0 | 0 |
| Marknad och produkt | 0 | 1 |
| SKIP och förbättring | 1 | 1 |
| Trafikledning och information | 0 | 1 |
| Trafikpersonal och service | 12 | 27 |
| GS | **18** | **39** |

### Kvinnliga och manliga medarbetare per avdelning samt totalt

## 3.3 HR och kultur (3|8)

Anger könsuppdelad statistik totalt för GS och per avdelning. Status uppdateras en gång per år.

### Personalomsättning per avdelning och totalt

## 3.3 HR och kultur (4|8)

Personalomsättning ger en bild av hur stor andel av medarbetarna som bytts ut mot nya kollegor under ett verksamhetsår. Nedan diagram visar hur det såg ut 2021 för GS totalt och per avdelning. Måttet, som räkas ut per helår, anges i procent och räknas fram genom att ställa det lägsta av bolagets eller avdelningens externa avgångar respektive externa rekryteringar i relation till antalet anställningar i december samma år. Som ett exempel hade GS 95 externa avgångar respektive 115 externa rekryteringar och totalt antal anställda var 1158. Personalomsättningen beräknas då som 95 / 1158 = 8,2 %. Status uppdateras en gång per år.

*Källa: Bokksus*

**Analys:**

En alltför hög omsättning kan tyda på vantrivsel eller andra problem på arbetsplatsen. En hög omsättning kostar också i form av rekrytering, introduktion och handledning. En för låg omsättning kan till exempel orsaka problem i utvecklingen av verksamheten då möjligheten att få in ny kompetens och nya synvinklar minskar. Variationerna i utfall mellan de stora avdelningarna är relativt stor. Trafikpersonal och service har lägst extern omsättning men har nästan lika många medarbetare som slutar för att ta andra jobb internt som externt vilket ger en belastning på verksamheten. Det är samtidigt en viktig rekryteringsväg till flera tjänster inom bolaget såsom instruktör, gruppchef, trafikledare, mm. Omsättningen på Infrastruktur och driftsäkring är närmare 10 % samtidigt som avdelningen upplever svårigheter med att hitta rätt kompetens i rekrytering.

**Åtgärd:**

Bolaget har utmaningar vad gäller kompetensförsörjning. Arbete med att ta fram en kompetensförsörjnings-strategi är påbörjat och beräknas vara klart under kvartal 1 2023. Gemensamt bolagsövergripande arbete behövs för att använda den kompetens som finns i bolaget på rätt sätt och på rätt ställe.

### Sjukfrånvaro

## 3.3 HR och kultur (5|8)

Sjukfrånvaron presenteras i procent. Procenten är framräknad som antalet sjuktimmar i förhållande till den tillgängliga ordinarie arbetstiden i timmar. I denna "tillgängliga" tid ingår inte föräldraledighet eller annan tjänstledighet, inte heller när den är partiell.

Enligt sjukfallens längd innebär att bara sjukfall som är kortare än 15 dagar ingår i intervallet 1–14. I till exempel 15–90 ingår sjukfall som pågår längre än 14 dagar men inte längre än 90. I procentberäkningen för 15–90 ingår även de första 14 dagarna för dessa sjukfall (om de ingår i den beställda perioden). *(Källa: Bokksus)*

*OBS: Eftersom informationen från Bokksus inte är klar förrän den tredje veckan i varje månad ligger sjukfrånvarostatistik efter med en månad. Källa: Bokksus*

## 3.3 HR och kultur (6|8)

**Analys:**

Bolagets sjukfrånvaro börjar närma sig de nivåer som sågs innan pandemin. Sjuktalen skiljer sig mellan avdelningarna. Trafikpersonal och service har högst frånvaro både på kort och lång sikt. Bolagets frånvaro ligger i genomsnitt i nivå med målet för stadens verksamheter, 8 procent. Inom de små avdelningarna Marknad och produkt och Ekonomi och upphandling påverkar enstaka individers längre sjukskrivningar statistiken i stor omfattning vilket syns i form av uppåtriktade kurvor på långtidsfrånvaro.

**Åtgärd:**

Bolaget genomför övergripande hälsofrämjande aktiviteter i form av träning, viktväktarna, etc. Insatserna bedöms som tillräckliga i stort då bolaget möter stadens målnivå. Mot 2023 och 2024 finns anledning att skärpa målen i förhållande till staden. Inom Trafikpersonal och service, som har den högsta frånvaron av avdelningarna, sker en särskild satsning där medarbetarna får vara delaktiga i att ta fram hälsofrämjande aktiviteter. I samtliga långtidssjukskrivningar görs individuella handlingsplaner för återgång i arbete. Korttidsfrånvaro följs upp och behov av eventuella förebyggande åtgärder identifieras**.**

### Andel övertid

## 3.3 HR och kultur (7|8)

I tabellen nedan visas andel arbetad övertid i procent av tillgänglig arbetstid. Antal månadsarbetare som utgörs av övertid dividerat med totalt antal månadsarbetare.

*OBS: Eftersom informationen från Bokksus inte är redo förrän den tredje veckan i varje månad ligger övertidsstatistik efter med en månad.*

*Källa: Bokksus*

**Analys:**

Andel arbetad tid som utgörs av övertid ligger under perioden på samma nivå som 2021 på bolagsnivå. Trafikpersonal och service, Infrastruktur och TLI har lika mycket övertid under perioden. Det beror på svårigheter att bemanna verksamheten i tillräcklig omfattning. Inom Fordon och driftsäkring finns individer med högt övertidsuttag.

**Åtgärd:**

Vad gäller bemanning av förartjänsterna behövs åtgärd i form av ett strategiskt kompetensförsörjningsarbete samt ett förbättrat arbetsgivarerbjudande. Fordon och driftsäkring kommer redan från början av 2023 att arbeta för att sprida övertidsuttag och nyckelkompetens på fler medarbetare.

### Utbildningar

## 3.3 HR och kultur (8|8)

Ska uppdateras.

### Antal praktikanter på Göteborgs Spårvägar

Anger antal praktikanter och sommarjobbare från grundskola och gymnasie- och yrkeshögskola under **november** månad.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Avdelning | Antal praktikanter, grundskola | Antal praktikanter, sommarjobbare,  gymnasie- och yrkeshögskola |
| Ekonomi och upphandling | 0 | 0 |
| Fordon och driftsäkring | 0 | 4 |
| HR och kultur | 0 | 0 |
| Infrastruktur och driftsäkring | 0 | 0 |
| Ledning och kommunikation | 0 | 0 |
| Marknad och produkt | 0 | 0 |
| SKIP och förbättring | 0 | 0 |
| Trafikledning och information | 0 | 0 |
| Trafikpersonal och service | 0 | 0 |
| GS | **0** | **4** |



# 4. Operativa avdelningars leveranser

Månadsrapport 2022

### Antal planerade fordonsturer i linjetrafik

## 4.1 Marknad och produkt (1|6)

Antal planerade turer i linjetrafik per månad i år jämfört med föregående år. Budgetproduktion är en prognos för kommande årsproduktion som tas fram av Trafikutveckling föregående år.

*Källa (gäller för 4.1.1 till 4.1.3): Hastus*

**Analys:**

I november var planerade fordonsturer i linjetrafik 84 729st vilket är 1st tur mindre gentemot budget-produktion. Spårarbeten är den faktor som främst påverkar antalet turer och i oktober utfördes följande spårarbeten på kvällar och helger vilket påverkade produktionen marginellt: Grönsakstorget, Axel Dahlströms torg, Kungsportsplatsen, Munkebäckstorget, Angered.

**Åtgärd:**

Inget behov av åtgärd.

### Antal planerade tidtabellskilometer för fordon i linjetrafik

De antal planerade kilometer som fordonen kör när de går i linjetrafik.

**Analys:**

I november var antalet planerade tidtabellskilometer för fordon i linjetrafik i nivå med budgetproduktion (0,191% mindre tidtabellskilometer än budgetproduktion). Följande spårarbeten utfördes på kvällar och helger vilket påverkar produktionen marginellt: Grönsakstorget, Axel Dahlströms torg, Kungsportsplatsen, Munkebäckstorget, Angered.

**Åtgärd:**

Inget behov av åtgärd.

### Antal behov trafikdimensionerade fordon, mån-tor, fre, lör, sön

## 4.1 Marknad och produkt (2|6)

Trafikdimensionerade omlopp innebär maxantalet planerade samtida omlopp. Från årsskiftet och fram till sommaren trafikerar vi med en grundtabell utan linje 13 dag vilket dimensioneras av 156 samtida omlopp. Sommarens grundtabell dimensioneras av 105 samtida omlopp. Leverans av M33 kommer möjliggöra att linje 13 kommer kunna trafikeras igen antingen från november eller december beroende på utfallet av leveranstakt M33.

| **Veckodag\månad** | **jan** | **feb** | **mar** | **apr** | **maj** | **jun** | **jul** | **aug** | **sep** | **okt** | **nov** | **dec** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **mån - tors** | 156 | 156 | 156 | 156 | 156 | 156 | 105 | 156 | 156 | 156 | 156 | 163 |
| **fre** | 156 | 156 | 156 | 156 | 156 | 156 | 105 | 156 | 156 | 156 | 156 | 163 |
| **lör** | 127 | 127 | 127 | 127 | 127 | 127 | 83 | 127 | 127 | 127 | 127 | 127 |
| **sön** | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 83 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |

### Antal förarminuter per tidtabellskilometer i linjetrafik

Detta anger antalet planerade förarminuter delat på antal planerade tidtabellkilometer som körs i linjetrafik. *Källa: Hastus*

**Analys:**

I november överträffade antalet planerade förarminuter per tidtabellskilometer i linjetrafik målet. Följande spårarbeten utfördes på kvällar och helger vilket påverkar produktionen marginellt: Grönsakstorget, Axel Dahlströms torg, Kungsportsplatsen, Munkebäckstorget, Angered. Resultatet visar även att månadens spårarbeten minskade förartimmar i större utsträckning än kilometer om än på en marginell nivå.

**Åtgärd:**

Inget behov av åtgärd.

### Antal planerade förartimmar totalt i linjetrafik

## 4.1 Marknad och produkt (3|6)

Anger planerade förartimmar inklusive linjetrafik, reglertid, in- och utkörning, iordningställande, resor, joinups (tid mellan 2st olika omlopp inom samma arbetspass/halvdag) och uppräknad tid.

*Källa: Hastus*

**Analys:**

I november var antalet planerade förartimmar totalt i linjetrafik i nivå med budgetproduktion (0,223 procent mindre än budgetproduktion). Följande spårarbeten utfördes på kvällar och helger vilket påverkar förartimmarna marginellt: Grönsakstorget, Axel Dahlströms torg, Kungsportsplatsen, Munkebäckstorget, Angered.

**Åtgärd:**

Inget behov av åtgärd.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

### Genomsnittlig hastighet av fordon i högtrafik

Anger medelhastighet i city (ungefär inom vallgraven) mellan kl. 16.00 - 17.00 vardagar.

*Källa: Västtrafik I4M Traffic Studio*

**Analys:**

I november var genomsnittlig hastighet av fordon i högtrafik 0,6km/h lägre än målet. Systematiskt återkommande och påverkande faktorer är bland annat ökat antal resande, signalprioritet, icke hindrade spårarbeten, utformning, stoppande fel och andra trafikslag i vägen som bidrar till att målet inte uppnås. Resultatet innebär att produkten inte uppnår optimal kapacitet och effektivitet.

**Åtgärd:**

Se produktstrategi 2022, Genomförandeplan Spårvagn samt underlag Framkomlighetsanalys & åtgärder kort-/ medel- och långsikt. Samtliga dessa strategier/ underlag och åtgärder omhändertags samt följs upp inom partnerskapsmodellen med VT.

### Besvarade kundärenden (resenär)

## 4.1 Marknad och produkt (4|6)

När en resenär kontaktar Västtrafiks kundservice skapas ett kundärende. Respektive kundärende kan innehålla flera kundsynpunkter. Nedan tabell visar antal kundärenden (händelsedatum) och remisser (inkommit datum funktionsbrevlåda). Remisser är de kundärenden som Göteborgs Spårvägar hjälper Västtrafik att besvara. Antal kundärenden ökar vanligtvis med fem till tio procent för aktuell månad i efterhand när denna rapport redan sammanställts, det beror bland annat på att resenärer kan höra av sig till Västtrafiks kundservice lång tid efter händelsedatumet.

*Källa: Västtrafiks Synpunkter Göteborgs Spårvägar Spårvagn.qvw; kundservice@sparvagen.goteborg.se*

**Analys:**

Antal remisser i november var 4 vilket är under medel som är 5,7 per månad. Totalt antal kundärenden i november var 606, vilket är en minskning med drygt 32 procent i jämförelse med föregående år samma månad. Orsaken till färre antal kundärenden i november i år beror på att föregående år i oktober togs spårvagnsmodell M28 ur trafik vilket bidrog till högre antal klagomål från resenärer. I övrigt är orsaken till färre antal kundärenden i november spårarbeten: Grönsakstorget, Axel Dahlströms torg, Kungsportsplatsen, Munkebäckstorget och Angered. Trafikbolag för 20 ersättningsbussar har i stället fått synpunkter från resenärer.

**Åtgärd:**

Behov av utveckling av rutiner för hantering av kundsynpunkter tillsammans med Västtrafik och Trafik-kontoret. En lista med förbättringsförslag för processen hantera kundsynpunkter har sammanställts av Göteborgs Spårvägar och delas med ansvariga på Västtrafik kundservice.

Behov av uppföljning för respektive avdelning/enhet utifrån kategorier kundsynpunkter bland annat genom anpassade rapporter, för att bättre kunna följa upp vilka åtgärder som borde vidtas och om åtgärder gett resultat. Vi inväntar ett nytt system för kundsynpunkter, som Västtrafik äger och för närvarande testar, innan vi tar fram nya anpassade rapporter. Lanseringen av systemet har dessvärre försenats.

Internt på Göteborgs Spårvägar har sista workshoppen hållits där berörda avdelningar kommit med förslag på åtgärder som ska långsiktigt minska antalet negativa kundsynpunkter för respektive kategori kund-synpunkt. Alla förslag på åtgärder behöver ses över och delvis påbörjas av respektive avdelning vilket är ett mycket omfattande arbete där prioritering av alla åtgärder först behöver göras. Sammanställningen kategorier kundsynpunkter med tillhörande förslag på åtgärder förväntas bli presentabel i början av 2023. I samband med fordonsforum den 6:e september fick samtliga medlemmar av forumet ett urklipp med alla kategorier kundsynpunkter och förslag på åtgärder relaterat till fordon. Åtgärder har påbörjats av Västtrafiks fordonsförvaltning spårvagn med förhöjt lägsta volym på utrop för att minska antalet klagomål från resenärer om att utrop saknas för spårvagnsmodell M31 och M32. Test utfördes för ett antal spårvagnar av spårvagnsmodell M31 från 16 september till 15 oktober. Efter testet räknar man med att höja ljudnivån på utrop på samtliga M31 och då bör det bli samma ljudnivå som från spårvagnsmodell M33.

### Antal kundsynpunkter per kategori (resenär)

## 4.1 Marknad och produkt (5|6)

Antalet kundsynpunkter som visas i detta diagram är de som våra resenärer lämnat till Västtrafiks kundservice relaterat till Göteborgs Spårvägar. Kundsynpunkterna nedan är de som går att härleda till en specifik linje. Diagrammet visar negativa kundsynpunkter i förhållandet till totala kundsynpunkter. Ärendetyp bokning utesluts från kategoriseringen men är inräknat i totalen.

*Källa: Västtrafiks rapport Synpunkter Göteborgs Spårvägar Spårvagn.qvw*

Antalet kundsynpunkter som visas i denna tabell är de som våra resenärer lämnat till Västtrafik kundservice relaterat till Göteborgs Spårvägar under 2022. Kundsynpunkterna nedan är de som går att härleda till en specifik linje indelat per kategori i nivå 2.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategorier** | **jan** | **feb** | **mar** | **apr** | **maj** | **jun** | **jul** | **aug** | **sep** | **okt** | **nov** | **dec** | **Totalt** |
| Gick inte i utlovad tid | 198 | 341 | 513 | 355 | 642 | 429 | 160 | 260 | 324 | 386 | 397 |  | 4005 |
| Förare | 69 | 81 | 95 | 62 | 78 | 68 | 67 | 68 | 70 | 76 | 89 |  | 823 |
| Fordon | 67 | 62 | 45 | 41 | 33 | 38 | 31 | 42 | 35 | 29 | 26 |  | 449 |
| Körde förbi hållplats | 31 | 22 | 22 | 19 | 19 | 17 | 21 | 14 | 17 | 26 | 37 |  | 245 |
| Fullsatt fordon | 38 | 24 | 31 | 7 | 12 | 9 | 8 | 2 | 6 | 5 | 7 |  | 149 |
| Olycka/ Trafikolycka/ Skada | 5 | 4 | 8 | 8 | 13 | 9 | 8 | 14 | 9 | 8 | 11 |  | 108 |
| Information på fordon | 6 | 12 | 10 | 11 | 15 | 8 | 8 | 4 | 6 | 8 | 6 |  | 94 |
| Trafikutveckling | 12 | 8 | 9 | 2 | 3 | 9 | 7 | 7 | 10 | 11 | 14 |  | 92 |
| Störningsinformation | 4 | 8 | 9 | 4 | 2 | 7 | 3 | 0 | 1 | 6 | 2 |  | 46 |
| Övrigt | 11 | 21 | 22 | 9 | 26 | 18 | 17 | 12 | 14 | 15 | 10 |  | 175 |
| **Totalt** | **441** | **583** | **764** | **518** | **843** | **612** | **330** | **423** | **492** | **581** | **599** |  | **6186** |

*Källa: Västtrafiks rapport Synpunkter Göteborgs Spårvägar Spårvagn.qvw*

**Analys:**

Majoriteten negativa kundsynpunkter fortsatt relaterat till inställda turer och förseningar. Antalet kund-synpunkter för övriga kategorier såsom förare och fordon är också på normalnivå. Orsaken till färre antal kundsynpunkter i november i år beror på att föregående år i oktober togs spårvagnsmodell M28 ur trafik vilket bidrog till högre antal klagomål från resenärer bland annat gällande trängsel. I övrigt är orsaken till färre antal kundsynpunkter i november spårarbeten: Grönsakstorget, Axel Dahlströms torg, Kungsports-platsen, Munkebäckstorget och Angered. Trafikbolag för 20 ersättningsbussar har i stället fått synpunkter från resenärer.

**Åtgärd:**

Se 4.1.7.

### Andel genomförda marknadsföringsåtgärder i samarbete med Västtrafik enligt plan

## 4.1 Marknad och produkt (6|6)

Denna punkt är vilande, Västtrafik återkommer. GS står till förfogande vid övriga marknads-aktiviteter som Västtrafik leder som resurs.

### Andel genomförda marknadsföringsåtgärder i enlighet med plan för Göteborgs Spårvägar och Göteborgs Stad helhet

Varje år genomförs kulturpris utav juryn som består av Kulturnämnden och styrelsen. Människan bakom uniformen (MBU) genomförs tillsammans med räddningstjänsten, polisen, stadsdels-nämnder och ambulans för att samverka med ungdomar som sker både vår och höst i två områden. Vi har ett partneravtal med Stadsmissionen för att stödja hemlösa som reser på våra spårvagnar till en bättre framtid, detta är en kontinuerlig process. Gratifikationer sker en gång om året, oftast på våren. Antigen eller har vi en sommar- och/eller julgåva eller aktivitet. 2022 är vi partner till West Pride. Vi uppmärksammar och hedrar offren och anhöriga kring olyckan på Vasaplatsen 1992 genom en minnesstund, vår roll är att beställa produkter i samband med detta. Profilprodukter behövs i många sammanhang både internt och externt. Vid behov genomför vi beställningar. Göteborgs Stad firas från 2021 till och med 2023. 2022 fokuserar vi på hälsa och 2023 är det stora firandet som har fått vänta på grund av pandemin.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Marknadsföringsåtgärder | Datum | Andel genomförda |
| Kulturpriset | 20 maj och 30 september | 100 % |
| MBU (människan bakom uniformen) | Vår och höst | 100 % |
| MUB (människan utan bostad) - Stadsmissionen | Löpande under året | 100 % |
| Gratifikationer | Mars-maj | 100 % |
| Sommar- och julgåva/aktivitet | 11 juni familjedag och julgåva i december | 50 % |
| West Pride | 12–19 juni | 100 % |
| Minnesstund olycka | 12 mars | 100 % |
| Profilprodukter | Löpande vid behov under året | - |
| Övrigt 400 års jubileum, etc. | Firandet sker 2023 | - |

### Andel kommersiell punktlighet på utvalda reglerhållplatser

## 4.2 Trafikledning och information

Göteborgs Spårvägar väljer att följa upp kommersiell punktlighet på utvalda reglerhållplatser. Punktlighet mäts per avgång. En avgång beaktas som i tid om avvikelsen (verklig vs. planerad avgångstid) är mindre än 30 sekunder eller inte längre än 2 minuter 59 sekunder.

*Källa: Västtrafiks Leveranskvalitet- rapport*

**Analys:**

Månadens resultat på 71,3 procent är sämre än årets snitt på 74,1 procent men är en förbättring mot oktober på 69,6 procent. Det undermåliga resultatet skrivs delvis till ett ökande antal resenärer men också till att en större del av våra turer avgår i tid vilket bidrar till större antal förseningar eftersom att avgå i tid betyder att risken till försening ökar senare på turen. Växelhaveri i Brunnsparken påverkar kortsiktigt och frivillig dörrstyrning påverkar långsiktigt.

**Åtgärd:**

För att turer skall avgå i tid och hålla korrekt hastighet så synkar trafikledningen, hastighets och tidiga avgångar uppdrag, med Trafikpersonal och service. Löpande möten med Västtrafik kring dörrstyrningen på våra fordon där förhoppningen är att uppnå en effektivare styrning än dagens. Införskaffande av 45 meters fordon innebär mindre trängsel och kortare hållplatstid. Färre hållplatser kommer att ge en snabbare resande hastighet.

### Andel genomförda banbesiktningar enligt plan

## 4.3 Infrastruktur och driftsäkring (1|6)

Anger andelen utförda besiktningar enligt plan. Banbesiktningar under 2022 delas i tre grupper: Spårbesiktningar, Kontaktledning (KTL), och Signal & växel. Spårbesiktningar består av 4 undergrupper:

Allmän tillsyn och riktad besiktning: Allmän tillsyn är kontroll av anläggningen på hela spårnätet. Riktad besiktning är kortare planerade besiktningar som sker varje månad. Aktiviteter genomföras varje månad.

Säkerhetsbesiktning 1 (Säk1) och Underhållsbesiktning spår (UB spår): Besiktning av hela spåranläggningen med fokus på långsiktiga åtgärder (ej växlar). Aktiviteter genomföras mellan februari och april varje år.

Säkerhetsbesiktning 1 (Säk1) och Underhållsbesiktning växelområden (UB vxlomr): Besiktning av alla växelområden med fokus på långsiktiga åtgärder (ej spår). Aktiviteter genomföras mellan augusti och oktober varje år.

Och Säkerhetsbesiktning 2 (Säk2) vxlomr: mindre omfattande besiktningar, visuella kontroller, inte alla mätningar som genomföras i Säk1. Aktiviteter genomföras mellan februari och mars varje år.

*Källa: Besiktningsplan 2022*

**Analys:**

Signal/vxlmek: Ligger efter plan pga. brist på personal på signal, vxlmek i fas. Spårbesiktning ligger efter mot plan (Säkerhets och underhållsbesiktning växelområden) då det är personalbrist. Kontaktlednings-besiktning: Tillsyn inte utförd pga. att det spårgående fordonet som används är ur funktion.

**Åtgärd:**

Signal/vxlmek: Avvikelsen meddelad beställaren, vi håller på att rekrytera personal. Spårbesiktning: Avvikelsen meddelad beställaren, den slutliga förseningen av Säkerhets och underhållsbesiktning växelområden kommer att vara ca 3-4 veckor. Detta påverkar inte tidsplanen gällande leveransen av resultatet av besiktningen till beställare. Kontaktledningsbesiktning: Det arbetas med frågan för att få i gång fordonet igen, men vi kommer troligtvis inte kunna göra tillsyn under november och december.

### Andel genomförda mätningar enligt plan

## 4.3 Infrastruktur och driftsäkring (2|6)

Mättningarna under 2022 delas i 3 grupper: Räffelmätningar, Beläggning och Kontaktledning (KTL) mätning, och Spårlägesmätning.

Räffelmätningar: Syftet med åtgärden räffelmätning är att upprätta underlag för att kunna genomföra räffelslipning genom att mäta räfflor som uppstår på rälen. Det är av stor vikt att minimera rälens räfflor för att minimera vibrationsskador på anläggningen/spårvagnarna då vibrationsskadorna har stor negativ påverkan på anläggningens/spårvagnarnas livslängd.

Beläggning och Kontaktledning (KTL) mätning: Mätning av kontaktledningens Position (zick-zack), Tjocklek samt Höjd i syfte att erhålla information till besiktningsman om förändringar inför kontaktledningens säkerhets- och underhållsbesiktning. Beläggningsmätning av  
spårvägsanläggningen gatuspår i syfte att erhålla information till besiktningsman om brister i beläggningen.

Spårlägesmätning: Spårlägesmätning av hela spåranläggningens geometri i syfte att erhålla information till besiktningsman om förändringar avseende rälsförhöjningar, horisontalkurvor, och spårvidd.

*Källa: Besiktningsplan 2022*

**Analys:**

Mätningar utförda enligt plan

**Åtgärd:**

N/A

### Genomfört banunderhåll enligt underhållsplan

Anger antal och andel genomförda planerade driftåtgärder i tid med godkänt resultat.

De planerade driftåtgärderna är Rengöring av spår, Spolning av växlar och Avvattningsanordningar där vi gör en årsplan enligt krav ifrån Trafikkontoret.

## 4.3 Infrastruktur och driftsäkring (3|6)

*Källa: Underhållsplan 2022*

**Analys:**

Vi har kunnat köra enligt plan med planerad personal och fordon.

**Åtgärd:**

Ingen åtgärd då målet är uppfyllt.

### Antal tillfälliga hastighetsbegränsningar

Antalet tillfälliga hastighetsbegränsningar.

*Källa: Dynamiska spårvägskartan. Genomsnitt avser samma månader 2021 & 2022 även om alla månader är med i diagrammet för 2021.*

**Analys:**

Nere på en mer normalnivå.

**Åtgärd:**

Dessa frågor arbetas tillsammans med Trafikkontoret för att hitta långsiktiga lösningar på problem som resulterar i hastighetsnedsänkningar.

### Andel genomförda fastighetsbesiktningar enligt plan

## 4.3 Infrastruktur och driftsäkring (4|6)

Fastighetsbesiktningsplan innefattar alla myndighetsbesiktningar av hissar, portar, obligatorisk ventilation kontroll (OVK), revisionsbesiktningar av brand, sprinkler och el, oljeavskiljare och köldmediekontroll som ska genomföras för GS fastigheter (Rantorget, Majorna, Slottsskogen och Nya Ringön) varje månad. Nedre diagram anger andel genomförda besiktningar enligt plan.

*Källa: Besiktningsjournal (Inga besiktningar planerade för jun, jul eller aug.)*

**Analys:**

90% Besiktning tryckkärl flyttad pga. dåligt planerat tillsammans med depå.

**Åtgärd:**

Samtal med dekra om att boka 1 månad i förväg.

### Andel fastighet felanmälningar

## 4.3 Infrastruktur och driftsäkring (5|6)

Fastighet felanmälningar rapporteras på vårt intranät Spårväggen, under Arbetsplats och sedan skickas till Felanmälanappen som ligger på Power Apps för att hanteras av enheten Infra El & Fastighet. Nedre två diagram anger antal inkomna ärenden mot antal avslutade ärenden för varje månad.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

*Källa: Felanmälan-appen, Power Apps. Genomsnitt (gen.) avser samma månader 2021 & 2022 även om alla månader är med i diagrammet för 2021.*

**Analys:**

Fortsatt jobb med EAM. Inget som sticker ut i mätningen

**Åtgärd:**

Skall se över utformningen på mätningen för att få ett bättre verktyg att jobba med och att lättare se visuellt hur vi ligger till.

### Andel genomfört godkända lokalvårdskontroller

## 4.3 Infrastruktur och driftsäkring (6|6)

Anger andel genomförda lokalvårdskontroller varje månad. Kontrollområdena är inventarier, väggar, golv, tak (inspektera skräp och lös smuts, damm och fläckar). Lokaler som ingår är Rantorget, Ringlinjen/Museet, Göta Källare, depå Majorna, depå Slottsskogen, depå Ringön, Gullbergsvass, Hammarkullen samt personalrum som ligger runt om i staden.

*Källa: Lokalvårdsjournal. Genomsnitt avser samma månader 2021 & 2022 även om alla månader är med i diagrammet för 2021.*

**Analys:**

Snarlikt resultat som oktober.

**Åtgärd:**

Fortsätta jobba med de nya leverantörerna.

### Antal spårvagnar totalt samt per respektive spårvagnstyp

## 4.4 Fordon och driftsäkring (1|6)

Nedan tabell anger antal spårvagnar totalt samt per respektive spårvagnstyp. Förändring från föregående månad inom parentes. GS har tagit emot totalt 25 vagnar av modell M33 som kan sättas i trafik.

| **Spårvagnstyp** | **M29** | **M31** | **M32** | **M33** | **M34 (2024)** | **Totalt nov 2022** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Antal i nov | 55 | 80 | 62 (-2)\* | 25 (±0) | 0 | 222 |

*\*Två stycken M32 (418 och 429) har utrangerats av Västtrafik i samråd med försäkringsbolag på grund av allvarliga olyckor.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Veckodag** | **Maxantalet planerade fordon i samtida omlopp** | **Antal totala fordon**  **(med pedal-set) i nov** | **Andel reservflotta i nov** |
| mån-tor | 163 | 194,5 | 19,3% |
| fre | 163 | 194,5 | 19,3% |
| lör | 127 | 194,5 | 53,1% |
| sön | 105 | 194,5 | 85,2% |

### Stillastående vagnar, antal dagar per kategori

Stillastående vagnar (ej tillgängliga vagnar) visar ledtider för de vagnar som står stilla på grund av avvikelser inom kategorierna **händelser, materialbrist, resursbrist, projekt, övrigt samt totalt. En vagn som står still en vecka ger alltså 7st stillastående dagar.**

***Materialbrist:* Material som GS anskaffar skall orsaka 0 stillastående dagar per månad. *Högvärdeskomponent (HVK) saknas:* Material som Västtrafik anskaffar saknas skall orsaka 0 stillastående dagar per månad. *Resursbrist:* Kö i verkstaden på grund av kapacitet (personal, verktyg eller arbetsplats) skall orsaka 0 stillastående dagar per månad. *Händelser:* Olyckor och större skador på vagn får max orsaka 240 stillastående dagar per månad. *Övrigt:* Orsaker som ej faller inom kategorierna ovan skall orsaka 0 stillastående dagar per månad.**

\*Projekt så som revisioner, uppgraderingar och annan planerad verksamhet kan orsaka att fordon ej är tillgängliga för trafikering. Dessa är ej en avvikelse och räknas inte in i nyckeltalet.

*Källa: Fordonavstämningsjournal*

**Analys:**

Stillastående vagnar är mycket nära godkänd nivå, med 268 dagar jämfört med målet på 240 dagar. Materialbrist har denna månad 3 dagar, HVK saknas har denna månad 0 dagar och Resursbrist har denna månad orsakat 64 dagar stillastående. Dessa 64 dagar beror på kö till hjulringsbyten på M32, som fortfarande har eftersläpande underhåll på grund av tidigare materialbrister i och med situationen i Europa. Underhållet är tidskrävande på M32. Händelser har denna månad orsakat 201 stillastående dagar. Utöver kritisk rost på flera M29 så är detta kollisioner som skett på staden. Inga Övriga orsaker noterades denna månad.

**Åtgärd:**

Åtgärder för stillastående vagnar hanteras främst med processarbete. Material- och resursbrister: En förbättringsgrupp är initierad (av ledningsgrupp F&DS och processteam Förbereda Resa) och pågår över organisationen från avtal till montering för att förebygga material/resursbrister och öka planeringsnivån. Driftsorganisationen ser över möjligheter att öka kapaciteten på hjulringsstationen för M32. Händelser: Fortsatt arbete med kartläggning av processer för att minska ledtider.

### Tillgänglighet spårvagnsflottan

## 4.4 Fordon och driftsäkring (2|6)

Följande diagram anger andel av vagnsmodell som är tillgänglig för trafiksättning i förhållande till önskvärd trafiksättning. Anger medelvärde över månaden per vagnstyp.

Tillgängligheten kan ses som ett mått på *kvantiteten* levererade trafikvagnar.

## 4.4 Fordon och driftsäkring (3|6)

*Källa (gäller alla vagntyper)*

**Analys:**

Vagnstyp M29 har haft en hög tillgänglighet under november och ligger över målet med 10 procentenheter. Trafiksättningen har prioriterats. Den planerade driftsäkringen inte genomförts under månaden med anledning av en miss i planeringssystemet. 3 st M29or är ur trafik PGA rost. M32 har varit 73 procent tillgänglig – 2 procentenheter ifrån målet - historiskt väldigt högt. Flertalet M32 har stått stilla på grund av hjulslitage. Vagnstyp M31 är 87,5 procent tillgänglig, 2,5 procentenheter över mål. M33 åter över sitt mål på 96 procent.

**Åtgärd:**

Verkstäder planerar in för att genomföra åtgärder på M29 under vintern. I övrigt bibehålls tillgängligheten i det ordinarie förbättringsarbetet.

### Tillförlitlighet spårvagnsflottan

Tillförlitlighet vagnsflottan totalt och per vagnstyp anger andel omlopp utan indragningar, förseningar och stopp på grund av enbart tekniska anledningar. Anger medelvärde över månaden för antalet omlopp vid morgontrafik.

Tillförlitligheten kan ses som ett mått på *kvaliteten* av levererade trafikvagnar.

*Genomsnitt avser samma månader 2021 & 2022 även om alla månader är med i diagrammet för 2021.*

**Analys:**

M29 ligger strax under mål. Fel ligger främst i dörrar, bromsar och i signalsystemet och beror på systemens höga ålder utan revision. M31 når ej mål. Nära hälften av de tekniska felen ligger i bromssystemet i C-delen. Nästa fel i magnitud är förarplats med 7 procent. M32 når ej mål. Det är kända systemfel i dörrar, bromsar, förarplats och sandsystemet som står för merparten av tillförlitlighetsfelen. M33 når mål. Har haft 2 st fel under november i handikappsrampen.

**Åtgärd:**

M29: Åtgärder tas av Fordonsförvaltning med driftsäkring och roståtgärder där vanligt felande system ingår som revisionsobjekt i driftsäkringen. M31: Åtgärder tas av Fordonsförvaltning tillsammans med leverantörerna av systemen med okänd tidplan. Leverantören har meddelat att de kan ha en åtgärd, som nu undersöks. Troligtvis är slirindikering mellan axlarna i c-delen för känsligt inställd. M32: Fel inom dörrar, sand och HVAC (skiljedomstolsåtgärder) hanteras som projekt hos Västtrafik. Upphandling för dörrar är påbörjat, men tidplan för samtliga åtgärder är ej kommunicerad. Åtgärder för att anskaffa obsolet material kommuniceras till och drivs i partnerskapet med Västtrafik.

## 4.4 Fordon och driftsäkring (4|6)

### Kostnad trafikuppdrag

## 4.4 Fordon och driftsäkring (5|6)

Kostnad trafikuppdrag anger utfall och budget per vagnstyp i förhållande till producerade kilometer. Det finns en plan att sätt ett mål för den här punkten men vi observerar siffrorna för tillfället.

**Analys:**

M29 ligger 45 procent under budget på grund av roståtgärden som påbörjades senare än planerat. Rent kostnadsmässigt ligger vagnen inom vad den bör kosta utanför roståtärderna. M31 går över budget med 30 procent. Den största orsaken är en högt antal C-dels-axlar som bytts under månaden, varav flera dyrare revisions-axlar, som släpat ifrån föregående månad. M32 är 19% under budget.

**Åtgärd:**

Avvikelser för M29 är en engångsföreteelse som åtgärdas i det systematiska arbetet med underhålls-planeringen och hur det fungerar i SUP. M31 budget är uppdaterad 2023 för att inkludera boggie-revisionerna. Ingen åtgärd för M32.

### Andel genomfört spårvagnsunderhåll enligt underhållsplan

## 4.4 Fordon och driftsäkring (6|6)

En underhållsplan för fordon är en lista över underhållsaktiviteter och kontrollpaket till följd av GS underhållsprogam. Det finns både långsiktiga och kortsiktiga underhålls-aktiviteter som registreras i Spårvagnsunderhållsplanering (SUP) system som arbetsorder. Nedre diagram anger antal planerade och genomförda underhåll per månad samt andel genomfört underhåll enligt plan.

**Analys:**

Planerat 230 st Spårvagnsunderhåll per månad, utfört 233 st.

**Åtgärd:**

N/A

### Andel genomfört dagligt spårvagnsunderhåll enligt städstandard Insta 800

Ska uppdateras.

### Antal förare

## 4.5 Trafikpersonal och service (1|3)

Anger antal anställda spårvagnsförare per kategori (inom parentes är antal i tjänst).

| **Antal förare** | **Heltidsanställda** | **Deltidsanställda** | **Timanställda** |
| --- | --- | --- | --- |
| November 2022 | 575 (531) | 36 (34) | 58 (58) |

### Antal rödljuskörningar

Otillåten passage av huvudsignalsäkerhetsanläggning. Anger antal gånger förare har kört förbi huvudsignalsäkerhetsanläggning / rödljus. Målet är att ha 0 rödljuskörningar.

*Källa: Händelseregistret, Hastus. Genomsnitt avser samma månader 2021 & 2022 även om alla månader är med i diagrammen för 2021.*

**Analys:**

Ökningen jämfört med förra månaden har det gemensamt att majoriteten av incidenter visar att föraren glidit förbi signalen 0 - 5 meter innan de fått stopp på vagnen, vilket pekar mot felbedömning av hastighet in mot signalsystem. Det som påverkat stoppsträckan extra mycket denna månad har varit underlaget (rälen) där det vid omslag i väder vått/fruset/underkylt regn resulterar i längre stoppsträcka som förare inte tagit höjd för.

**Åtgärd:**

För detta som implementerats och följs upp är individuella handlingsplaner, där föraren lyfts från säkerhetstjänst i väntan på repetition, därefter teoretisk och praktisk repetition med instruktör med tyngdpunkt på det som i varje individuellt fall framkommit i intervju analys med ett framtaget dokument (MTO) Människan-Tekniken-Organisationen, för att i varje individuella fall komma fram till grundorsaken tillatt föraren inte anpassat hastighet till förhållande som rådde vid tillfället.

### Antal indragna turer på grund av felkörning

## 4.5 Trafikpersonal och service (2|3)

Antalet indragna turer på grund av felkörning är antalet gånger en eller fler hållplatser missas på en rutt för att föraren lagt en växel på banan i fel riktning med följd att vagnen får ta en annan rutt innan den kommer rätt.

*Källa: Händelseregistret. Genomsnitt avser samma månader 2021 & 2022 även om alla månader är med i diagrammet för 2021.*

**Analys:**

Antalet inställda turer på grund av felkörningar ligger i linje med förra månaden (119 oktober och 120 november). Detta kommer från fortsatt störning i trafiken med omläggningar av ordinarie linjer som skapar förvirring eller osäkerheter runt informationen till förarna på grund av både akuta och planerade vägarbeten. 41 procent av de inställda turerna skedde pga felkörningar i Brunnsparken/Centralen och det var ett akutarbete med en av växlarna i området som påverkade ordinarie resväg för Linje 4 som står för 20 procent av avvikelserna, följt av Linje 7 och 3 med vardera 14 procent och Linje 2 med 12 procent följt av Linje 6 med 11 procent av avvikelserna.

**Åtgärd:**

Förare får individanpassade åtgärder av sina gruppchefer och en gemensam satsning för att åtgärda informationen till förarna om omläggningarna ska göras samt ta fram en gemensam åtgärdsplan för att komma till bukt med felkörningarna i Brunnsparken/Centralen.

### Personalbalans i förhållande till (ifht) antal förartimmar totalt i linjetrafik samt övriga föraruppgifter

## 4.5 Trafikpersonal och service (3|3)

Personalbalans anger förhållandet mellan antalet timmar förare spenderar på produktion och antalet timmar de spenderar på andra aktiviteter (övrig tid) dvs. utbildning, APT, utvecklingssamtal och annat arbete. Övrig tid innebär läkarbesök enligt TFSF, M33 utbildning, MBU aktiviteter, förskjuten rast pga. försening, rapportskrivning, lyft ur säkerhetstjänst, reservtjänst, medarbetar-samtal, samtal med gruppchef, APT. Fortsätta planera så tidseffektivt som möjligt.

### Andel genomfört föraruppföljning enligt plan och gentemot NKI

**% Andel korrekt ”sign in” och informationsläsning vid inställelseförare**

Ska uppdateras.

**% Andel korrekt uniform och klädselförare**

Ska uppdateras.

**% Andel korrekt körstilförare**

Ska uppdateras.

**% Andel korrekt uppmarksamhetförare**

Ska uppdateras.

**% Andel korrekt hållplatsinformationförare**

Ska uppdateras.

**Tillsammans sätter vi Göteborg i rörelse**

