A picture containing outdoor, road, sky, way

Description automatically generated

2022



December

**Diarienummer 0260/22  
2023-01-18**

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 | **19–41.** |
| 1. **Operativa avdelningarnas leveranser**    1. Marknad och produkt    2. Trafikledning och information    3. Infrastruktur och driftsäkring    4. Fordon och driftsäkring    5. Trafikpersonal och service | **42–63.** |

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

December månad har passerat, den sista månaden för året. Det har inneburit att vår trafikproduktion har varit normal men tyvärr med en hel del utmaningar kopplat till kvaliteten på hur banan ser ut. Vi har haft en del stora arbeten och avstängningar kopplat till fel som uppkommit akut och mycket utav detta har varit sprickor i rälsen vilket har lett till en hel del indragen trafik. Totalt har vi haft 877 störda turer inställda kopplat till rälsfel, samt så har vi haft en del utmaningar med trafiken och alla arbeten som pågår i Göteborg. Vi har dock med stort engagemang och god planering lyckats leverera en bra leverans trots alla utmaningar som vi har haft med banan. Punktligheten går även ner lite och detta är ju starkt kopplat till ökat resande samt ökande framkomlighetsproblem i staden. Resandeutvecklingen ökar markant under 2022, På helåret så har vi totalt 119,2 miljoner delresor vilket är 28 procent högre än vi hade 2021.

Vi ser ett ökat resande och antalet kollisioner ligger på samma nivå som föregående år ackumulerat.

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

VI strävar ju efter att bli ett utav Europas bästa spårvägsbolag 2027 och mot detta mål så vill vi ju delta i utmärkelsen Svensk Kvalitet som är Sveriges med prestigefyllda kvalitetsutmärkelse för framgångsrika organisationer.

Göteborgs Spårvägar visar vid årets slut ett resultat efter finansiellt netto på -14,1 mkr. Trafikavtalet visar ett resultat på 5,6 mkr (0,6 procent mot budget) och Utförandeentreprenadavtalet -20,6 mkr (-9,2 procent mot budget). Underskottet inom ramen för Utförandeentreprenadavtalet förklaras framför allt av högre kostnader för odebiterbar tid än planerat samt inhyrd personal på grund av personalbrist.

Utifrån principen om självkostnad så har resultaten bokats upp för motparterna Västtrafik och Trafikkontoret.

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

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 2022. Resandet fortsätter att återhämta sig, i december 2022 är antal delresor 10,4 miljoner vilket innebär en ökning om drygt 10 procent i jämförelse med december 2021. Ackumulerat antal delresor jan-dec 2022 är 119,2 miljoner, det innebär att målet om 108 miljoner delresor totalt för 2022 har uppnåtts med god marginal. Ackumulerat antal delresor jan-dec 2022 är drygt 28 procent mer än jan-dec 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** | **Ackumulerat 2022** | **mål 2022** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Senaste resan | - | 4,0 | 3,9 | 4,2 | 4,0 | **4,3** |
| Helt, rent och städat | - | 3,7 | 3,8 | 3,8 | 3,8 | **3,9** |
| Behagligt klimat | - | 3,8 | 3,6 | 4,0 | 3,8 | **4,0** |
| Trevligt bemötande | - | 4,0 | 4,0 | 4,2 | 4,1 | **4,2** |
| Personalen uppmärksam | - | 3,8 | 3,9 | 4,1 | 3,9 | **4,0** |
| Körstil | - | 4,0 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | **4,2** |
| Hållplatsinformation | - | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | **4,5** |
| Plats ombord | - | 3,6 | 3,6 | 3,6 | 3,6 | **3,8** |
| Litar på tidhållningen | - | 3,8 | 3,8 | 3,9 | 3,8 | **4,0** |
| Störningsinformation | - | 4,2 | 3,5 | 3,6 | 3,8 | **4,5** |
| Trygg ombord | - | 4,1 | 4,1 | 4,2 | 4,1 | **4,5** |
| Nöjd med Västtrafik | - | 3,7 | 3,7 | 3,8 | 3,7 | **3,9** |

*Källa: Västtrafiks Navet, Kundnöjdhet ombord / KNO*

**Analys:**

*Senaste* resan, tidigare *Nöjd med senaste resan*, har ökat under kvartal fyra vilket är viktigt då det visar resenärens totala summering av upplevelsen av resan. *Behagligt klimat*, *Personalen uppmärksam*, *Trevligt bemötande* och *Tryggt ombord* har ökat och är kopplade till *Senaste resans* resultat. Punktligheten har förbättrats sista kvartalet under 2022 trots vinterväder och det kan bero på att vi delvis kör lovtabell och det är färre omläggningar under december månad vilket är normalt. Övriga siffror är i stort sett oförändrade.

Vad det gäller målen så är det endast punkten *Personalen uppmärksam* som är nära att nå sitt mål för året. Siffran ackumulerat blir med exakt siffra på 3,9 under de tre kvartal som mäts under året 2022.

Våra delresor har ökat med drygt 28 procent vilket har påverkat både förarnas situation och resenärernas synpunkter. Det innebär mer arbetsbelastning för förarna och mer trängsel för resenärerna.

**Åtgärd:**

Målen för 2023 kan behöva revideras, speciellt *Störningsinformation* och *Tryggt ombord*. Under 2023 kommer samverkan mellan avdelningar att utvecklas för att flera åtgärder ska genomföras.

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:**

I december når vi en trafikservicegrad på 93,7 procent. Denna siffra motsvarar även trafikservicegraden för december 2021. Den låga trafikservicegraden 2022 beror främst på köbildning, försening och hinder i våra spår. Dessa hinder har genererat 1217 störda turer. I november hade vi flera störningar i trafiken på grund av rälsfel. Detta har även fortsatt i december. Rälsfel har genererat 877 störda turer. Under vecka 50 hade vi några enskilda större stoppande fordonsfel på platser som orsakade stora störningar. För övrigt så har fordonsfelen varit i samma omfattning som i november.

**Åtgärd:**

Trafikmiljön är fortsatt ansträngd. Fortsatt arbete med produktstrategi.

Banans underhållsfrekvens och status diskuteras med Stadsmiljöförvaltningen.

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

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 i december ligger på 74,4 procent och är något bättre än i november. Punktligheten är även bättre än i december 2021 då punktligheten låg på 73,4 procent. Vi är dock långt ifrån vårt mål på 82 procent.

Positivt är dock att andelen tidiga avgångar har minskat från omkring 3 procent i början av året till omkring 1,5 procent i november/december

**Åtgärd:**

Fortsatt arbete med produktstrategin och uppföljning av för tidiga avgångar.

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 fått under december månad, där de beskriver GS styrkor och förbättrings-områden, 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 december 2022**

## 2.7 Resultatrapport (1|3)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(Mkr)** | **Utfall** | **Budget** | **Avvikelse** | **Samma period Fg år** |  | **Årsbudget** | **Prognos** | **Avvikelse** |
| LINJETR & ÖVR TR TJ AO SPÅR | 959,2 | 978,8 | -19,7 | 952,9 |  | 978,8 | 979,3 | 0,4 |
| BAN- & LEDINGSUNDERHÅLL | 209,5 | 195,0 | 14,5 | 201,5 |  | 195,0 | 181,5 | -13,5 |
| SÅLDA TJÄNSTER | 0,2 | 2,3 | -2,0 | 16,8 |  | 2,3 | 0,7 | -1,6 |
| TILLVERKN EGNA ANLÄGGN | 0,3 | 0,0 | 0,3 | 0,8 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| ÖVRIGA INTÄKTER | 36,9 | 21,6 | 15,3 | 30,5 |  | 21,6 | 36,7 | 15,1 |
| **SUMMA INTÄKTER** | **1 206,0** | **1 197,7** | **8,3** | **1 202,4** |  | **1 197,7** | **1 198,1** | **0,4** |
| DRIFT MATERIAL TJÄNSTER | -266,5 | -223,4 | -43,1 | -296,7 |  | -223,4 | -251,5 | -28,0 |
| LOKALKOSTNADER | -87,4 | -77,8 | -9,6 | -74,7 |  | -77,8 | -88,5 | -10,8 |
| ÖVRIGA KOSTNADER | -117,1 | -86,2 | -30,9 | -105,6 |  | -86,2 | -107,3 | -21,1 |
| PERSONALKOSTNADER | -731,8 | -787,5 | 55,8 | -705,8 |  | -787,5 | -726,8 | 60,8 |
| AVSKRIVNINGAR | -18,2 | -22,8 | 4,6 | -19,6 |  | -22,8 | -18,6 | 4,2 |
| **SUMMA KOSTNADER** | **-1 221,0** | **-1 197,7** | **-23,3** | **-1 202,4** |  | **-1 197,7** | **-1 192,6** | **5,1** |
| **RES FÖRE FINANSIELLT NETTO** | **-15,0** | **0,0** | **-15,0** | **0,0** |  | **0,0** | **5,5** | **5,5** |
| FINANSIELLA INTÄKTER | 0,9 | 0,1 | 0,8 | 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** | **-14,1** | **0,1** | **-14,2** | **0,3** |  | **0,1** | **6,2** | **6,1** |

*Källa (gäller för hela 2.7): Navision*

**Analys:**

Göteborgs Spårvägar visar vid årets slut ett resultat efter finansiellt netto på -14,1 mkr, vilket är 14,2 mkr lägre än budgeterat. Trafikavtalet visar ett resultat på 5,6 mkr och Utförandeentreprenadavtalet -20,6 mkr. Utifrån principen om självkostnad så har resultaten bokats upp för motparterna Västtrafik och Trafikkontoret.

Resultatet före uppbokning är positivt inom ramen för Trafikavtalet och kan förklaras av att personal-kostnaderna är lägre än budget för perioden. Drift, material och tjänster samt kostnader för lokaler är högre än budgeterat.

Inom ramen för Utförandeentreprenadavtalet visar bolaget för perioden ett minusresultat före resultat-uppbokning. Det förklaras framförallt av högre kostnader för odebiterbar tid än planerat samt inhyrd personal på grund av personalbrist. Vidare har kostnaderna för drift, material och tjänster varit högre än budget på grund av ökat behov samt det förändrade omvärldsläget med hög inflation.

Bolaget har dessutom fått ta del av covid-relaterade statliga bidrag om 5,7 mkr, vilket inte finns med i budget.

**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 bör ske med god framförhållning för att säkerställa bättre pris.

Dialog pågår med Stadsmiljöförvaltningen gällande den negativa avvikelsen inom Utförandeentreprenadavtalet.

fordonsdelar sker

**Ekonomiskt resultat Utförandeentreprenadavtalet december 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 | 201,8 | 210,0 | -8,2 | 212,8 |  | 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 | 0,2 | 0,0 | 0,2 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| ÖVRIGA INTÄKTER | 21,4 | 15,4 | 6,0 | 21,9 |  | 15,4 | 16,1 | 0,6 |
| **SUMMA INTÄKTER** | **223,4** | **225,4** | **-2,0** | **235,9** |  | **225,4** | **212,5** | **-12,9** |
| DRIFT MATERIAL TJÄNSTER | -111,8 | -81,6 | -30,2 | -106,9 |  | -81,6 | -100,9 | -19,4 |
| LOKALKOSTNADER | -10,9 | -10,1 | -0,8 | -11,1 |  | -10,1 | -11,3 | -1,3 |
| ÖVRIGA KOSTNADER | -36,4 | -31,6 | -4,8 | -33,7 |  | -31,6 | -33,8 | -2,2 |
| PERSONALKOSTNADER | -80,4 | -95,9 | 15,5 | -79,0 |  | -95,9 | -76,5 | 19,4 |
| AVSKRIVNINGAR | -4,4 | -6,3 | 1,8 | -5,1 |  | -6,3 | -4,9 | 1,4 |
| **SUMMA KOSTNADER** | **-243,9** | **-225,4** | **-18,5** | **-235,9** |  | **-225,4** | **-227,5** | **-2,1** |
| **RES FÖRE FINANSIELLT NETTO** | **-20,5** | **0,0** | **-20,5** | **0,0** |  | **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** | **-20,6** | **0,0** | **-20,6** | **0,0** |  | **0,0** | **-15,0** | **-15,0** |

**Analys:**

Utförandeentreprenadavtalet redovisar ett strukturellt underskott per december motsvarande -20,6 mkr, vilket innebär att kostnaderna är cirka 20,6 mkr högre än intäkterna. Det kan framför allt förklaras med högre kostnader för odebiterbar tid än planerat samt inhyrd personal på grund av personalbrist. Vidare har kostnaderna för avfall, el/värme, reparation och underhåll samt övriga inköp (exempelvis beklädnad) varit högre än budget på grund av ökat behov samt det förändrade omvärldsläget med hög inflation, exempelvis dyrare priser för el och drivmedel.

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 Utförandeentreprenad-avtalet 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 Stadsmiljöförvaltningen 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. Utmaningarna inom ramen för utförandeentreprenadavtalet bottnar framför allt i rekrytering av personal och komma till bukt med det strukturella underskott som råder i organisationen, vilket till stor del bottnar i den höga andelen odebiterbar tid (mötestid, APT, utbildningstid med mera).

**Ekonomiskt resultat Trafikavtalet december 2022**

## 2.7 Resultatrapport (3|3)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(Mkr)** | **Utfall** | **Budget** | **Avvikelse** | **Samma period Fg år** |  | **Årsbudget** | **Prognos** | **Avvikelse** |
| LINJETR & ÖVR TR TJ AO SPÅR | 979,7 | 978,8 | 0,9 | 952,9 |  | 978,8 | 979,3 | 0,4 |
| BAN- & LEDINGSUNDERHÅLL | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| SÅLDA TJÄNSTER | 67,6 | 77,6 | -10,0 | 78,8 |  | 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 | 34,7 | 24,0 | 10,6 | 31,1 |  | 24,0 | 38,5 | 14,5 |
| **SUMMA INTÄKTER** | **1 082,0** | **1 080,5** | **1,5** | **1 063,6** |  | **1 080,5** | **1 093,8** | **13,3** |
| DRIFT MATERIAL TJÄNSTER | -169,3 | -158,0 | -11,3 | -204,8 |  | -158,0 | -166,6 | -8,7 |
| LOKALKOSTNADER | -93,4 | -83,1 | -10,3 | -83,2 |  | -83,1 | -92,6 | -9,5 |
| ÖVRIGA KOSTNADER | -144,0 | -118,0 | -26,0 | -130,5 |  | -118,0 | -137,0 | -18,9 |
| PERSONALKOSTNADER | -656,0 | -704,8 | 48,9 | -630,6 |  | -704,8 | -663,4 | 41,4 |
| AVSKRIVNINGAR | -13,8 | -16,6 | 2,8 | -14,5 |  | -16,6 | -13,7 | 2,9 |
| **SUMMA KOSTNADER** | **-1 076,5** | **-1 080,5** | **4,0** | **-1 063,6** |  | **-1 080,5** | **-1 073,3** | **7,2** |
| **RES FÖRE FINANSIELLT NETTO** | **5,6** | **0,0** | **5,6** | **0,0** |  | **0,0** | **20,5** | **20,5** |
| FINANSIELLA INTÄKTER | 0,9 | 0,1 | 0,8 | 0,4 |  | 0,1 | 0,8 | 0,7 |
| FINANSIELLA KOSTNADER | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | -0,1 | 0,0 |
| **RES FÖRE BOKSL DISP & SKATT** | **6,4** | **0,1** | **6,3** | **0,3** |  | **0,1** | **21,2** | **21,1** |

**Analys:**

Det totala resultatet för Trafikavtalet 2022 blev ett positivt resultat på 5,6 mkr före resultatuppbokning. De större avvikelserna mot budget finns för personalkostnader med 49 mkr mot budget samt för övriga kostnader med totalt -26 mkr mot budget.

De främsta anledningarna till avvikelse för att personalkostnaderna visar positiv avvikelse mot budget är att 1) den budgeterade justeringsposten (kostnadsminskningsposten) på 22 mkr under övriga kostnader skulle istället befunnit sig under personalkostnader 2) lägre trafikproduktion än budgeterat, vilket ger lägre bemanningsbehov 3) eftersläpning av rekrytering av vakanta tjänster 4) färre spårvagnselever och utförda utbildningar än budgeterat 5) hög sjukfrånvaro under kvartal 1, vilket gett positiv effekt på personal-kostnaderna.

Övriga kostnader innefattar en budgeterad justeringspost på 22 mkr, varför det blir en negativ avvikelse i utfallet mot budget. Utöver justeringsposten finns en negativ avvikelse gällande kostnader för Intraservice med 2 mkr mot budget. Den faktiska kostnadsökningen mot föregående år är 0,3 mkr.

Under drift, material och tjänster finns en negativ avvikelse mot budget med -11,3 mkr. Avvikelsen kan i sin helhet förklaras med att uttag av material kopplat till spårvagn är högre än budget.

Nedanstående visar materialbudget och utfall per vagnstyp:

• M29: Påbörjat rostrevidering, mer förebyggande underhåll då vagnen körde mer km, byte av samtliga tångbromsar pga. Säkerhetsrisk har genererat merkostnad på 2 mkr jämfört mot budget på 10 mkr [Utfall 12 m sek]

• M31: Tidigare års underhållsskuld på hjul och axlar 5,3 mkr mer än budget 38 mkr [Utfall 43 m sek]

• M32: Har ett utfall på 54,4 mkr vilket är 2 mnrk under budget 57,3 mkr

• M33 – Var ej budgeterade 2022, finns ett utfall 1,3 mkr

Utöver materialkostnader så har det varit större volym i upparbetning och inläggning i lager av högvärdeskomponenter (HVK) samt att utrangeringskostnaden av M28 har ökat med 8 mkr på grund av flytt från Ringön till nya uppställningslokaler.

Utfallen för Trafikavtalets elkostnader understeg budget med 2 mkr. Total budget 48,5 mkr. Jämfört med föregående år har elkostnaderna minskat med drygt 11 mkr, vilket är en kombination av nytt elavtal och lägre förbrukning för likriktarstationerna som var 55,3 mn KWh 2022 mot 57,7 mn KWh 2021.

**Analys (fort.):**

Olyckor och försäkringsposter: Registrerade olyckor för 2022 har uppgått till 352 st varav personskador 140 st [100 st ersättningsberättigade], Vägtrafikolyckor 212 st. 11 st kollisionsskador har under 2022 upp-arbetats till ett värde av 2,4 mkr. Bärgningskostnader för 18 st urspårningar 2 mkr, vilket är 1 mkr över budget.

**Åtgärd:**

Planering och rekryteringsaktiviteter pågår för att bolaget ska kunna tillgodose behoven av trafik- och fordonspersonal och spårvagnselever. Verksamheten pekar på höga priser vid inköp av fordonsdelar. Upphandling av fordonsdelar bör ske med god framförhållning för att säkerställa bättre priser samt leveranser. Utförd besiktning av depå Majorna gav uppskattade kostnader på 30 mkr. Under 2022 har åtgärder gjorts för 8 mkr. Ytterligare åtgärder krävs för en effektiv drift och arbetsmiljö på depå Majorna.

### 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 3 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 kostnads-ökning.

**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:**

Utfall 2022 mot budget 22 ligger 3 kr lägre per km vilket framför att beror på att personalkostnaden har gått ner med 48 m sek gentemot budget, huvudparten är pga. budgeterade tjänster inte är tillsatta bla. på grund av hög omsättning i depåerna och brist på förare. Produktion har prioriterat så utfallet syns i den indirekta tiden (ex APT, utbildning) (c:a 40st heltidstjänster på förarkåren och 20 i depåerna utöver detta finns ytterliga ett par öppna positioner). Material kopplat till spårvagn mot budget överstiger budget med 12 m sek, vilket medverkar till att vi har inte har en förändring mellan år 2021 och 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. Vakanta tjänster behöver tillsättas, åtgärder behöver tas fram för att säkerställa leverans av förare och där igenom säkerställa leverans.

### 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:**

Antalet km i dec har varit 10 000 fler än budgeterat och 30 700 högre än i november den ackumulerade tågkilometrar ligger 2 procent lägre jämfört mot budget, vilket förklaras med spårabeten samt indragen linje. Material uttaget har legat på en nivå högre än budget pga. släpande underhåll, 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:**

Pga. förarbrist, har befintlig personal behövts tas i trafik och utbildningar samt personalärenden har skjutits på framtiden vilket medfört obalans i utfall gentemot budget. Risk finns att detta fortlöper 2023.

**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. Analys över timanställdas kostnad och påverkan på för att klara driften bör göras.

* + 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 december. 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 för 2022 är drygt 30 procent mer än 2021, vilket gör att västtrafikskostnader per delresa blir lägre trots 12 procent 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:**

Andelen upphandlade leverantörer har sedan oktober månads rapportering ökat med 6,7 procent. Ökningen kan tyda på flera olika orsaker, där bland annat ett stort arbete pågår avseende införandet av Agresso kan ha varit en bidragande orsak kopplat till ökat ramavtalsmedvetande.

**Åtgärd:**

Arbetet med införandet av Agresso pågår och utbildningar pågår fortsatt. Ett stort fokus ligger på de individer som tilldelats behörighet till vårt nya inköpssystem. Vi fortsätter att lära oss själva om den nya system-lösningen och utveckling sker fortsatt gällande optimering och tillgängliggöra ramavtal.



# 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:**

Vid begäran om utlämnande av allmänna handlingar ska dessa lämnas ut skyndsamt, vilket är mellan 1 - 3 dagar. Under december månad kom det totalt 9st begäran av utlämnande av allmänna handlingar. Åtta av dessa begäran lämnades ut dag 1, den nionde begäran lämnades ut dag 3 då det var en större mängd handlingar som skulle sekretessbeläggas.

Fortsätta att utbilda vad som är en allmän handling. En handling som kommer in och förvaras i bolaget, eller upprättas och förvaras i bolaget.

**Åtgärd**:

Utlämnanden av allmänna handlingar har lämnats ut i tid och åtgärden är att bibehålla detta goda resultat och att GS då har en lagefterlevnad.

### 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:**

I december förekom Göteborgs Spårvägar i fyra inslag. Två positiva angående vårt engagemang i Musik-hjälpen. Ett neutralt om destinationsskyltar och ett neutralt om de kommunala verksamheternas elförbrukning. Orsaken till de två positiva är marknadsavdelningens arbete med evenemang och engagemang.

**Åtgärd:**

Ta i beaktande att deltagande i evenemang med stor sannolikhet genererar positiv respons från media.

### 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:**

En personuppgiftsincident under december månad. Incidenten var i Dokumentcenter, där ett stödjande dokument hade fyllts i med känsliga personuppgifter och då fanns tillgänglig för ett stort antal medarbetare under några dagar.

**Åtgärd**:

Fortsätta påtala vikten av att ladda ner stödjande dokument innan det används. Dokumentcenter kommer även att uppdateras, så att risken för att denna typ av incident sker.

**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 under december månad har uppgått till 22st. Detta är tyvärr en ökning mot föregående månad, men minskning jämfört med föregående år. Därmed slutar vi året på en ackumulerad sammanställning av 182st vägtrafikolyckor under 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 ”Fall-i-vagn” och personolyckor negativt.

**Åtgärd:**

Fokus på vägtrafikolyckor fortsätter, samt följa upp samtliga händelser och tillbud för att hitta proaktiva åtgärder vid utsatta områden. Vi fortsätter arbetet under 2023 och hoppas därmed fortsätta hålla denna nedåtgående trend.

### Antal kollisioner

## 3.2 SKIP och förbättring (2|10)

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

**Analys:**

Under december månad har vi lyckats hålla nollan för kollisioner men statistiken ligger på samma nivå som föregående år, detta beror på den ökningen vi hade under april och maj månad. 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 inträffat i vagnhallarna har varit av mycket lindrigare art. Vår målsättning är fortsatt nolltolerans, så vi ser allvarligt på de incidenter som sker.

**Åtgärd:**

Vi planerar att utöka vår närvaro inom depåområden samt Göta Källare, detta för att tydligare kunna informera om utvecklingen och målet mot nolltolerans gällande kollisioner. Uppmärksamma samtliga om de riskerna som uppstår i det olika miljöerna, 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 trenden fortsätter att öka inom spårvagnstrafiken. Antalet inrapporterade tillbud fortsätter tyvärr att vara få. Förarna informeras regelbundet om konfliktytor, snabbändrande trafikmiljöer samt problem med ryckig körning och kraftiga inbromsningar.

**Åtgärd:**

Arbete gällande övergripande tillbuds-rapportering pågår, med mål att öka tillbudsrapporteringen 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:**

Ordningsstörningar och klotter påverkas mycket av yttre faktorer. Antalet ordningsstörande händelser för december 2022 minskar ytterligare jämfört med november 2022 men är något högre än för december 2021. Totalt färre antal ordningsstörande 2022 jämfört med 2021 men vi når inte riktigt målet på 10 procent färre 2022 jämfört med 2021. Den största posten (snitt 43 procent för december) utgörs av kategorin ”påverkade ombord”. Den näst största posten (snitt 26 procent för december) utgörs av kategorin ”förorening på spårvagn”. Vi kan börja skönja ett mönster med något av en puckel under sommarmånaderna. I övrigt ligger antalet ordningsstörande relativt stabilt under övriga året. Enligt Svensk kollektivtrafiks Kollektivtrafikbarometer 2022 är ”bråkiga och stökiga personer” och ”otrevliga platser och fordon” en källa till otrygghet.

Antalet invändigt och utvändigt klotter fortsätter att minska jämfört och vi når målet på 10 procent färre jämfört med 2021. Skadegörelse och klotter är enligt våra medarbetare som arbetar med klottersanering dock fortfarande ett problem både ur ekonomisk hänsyn och arbets-miljömässigt. Arbetet är viktigt utifrån Västtrafiks krav och resenärernas upplevelse av resan samt i före-byggande syfte *(broken window theory).*

Antalet händelser med hot och våld ökar från 1 händelse i november till 3 händelser i december 2022. Antal händelser ligger stabilt och vi når målet med 10 procent färre rapporterade jämfört med 2021. Enligt arbetsmiljöverkets egen statistik är hot och våld mot anställda i kollektivtrafiken ett stort problem. Tågmästare samt buss- och spårvagnsförare ligger på första respektive sjunde plats på listan över antalet anmälda arbetsplatsolyckor med sjukfrånvaro orsakat av hot och våld.

**Åtgärd:**

Fortsätta hög rapporteringsgrad. Stärka föraren i att vidta åtgärder för att minska antalet ordningsstörande händelser.Fortsätta polisanmäla klotter. Fortsatt hög ambition utifrån kvalitetskrav och i förebyggande syfte.

De kunskapshöjande insatser som vi genomfört under 2022 för att minska risken för hot och våld ser ut att ge resultat nå vi gott och väl når målet för 2022. Vi kan dra slutsatsen att det finns all anledning att fortsätta påminna 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 inrapporterade genomförda riskanalyser är för december 2022 9st. Det är svårt att dra slutsatser utifrån antalet genomförda riskanalyser då dessa ska genomföras vid förändringar i verksamheten.

**Åtgärd:**

Process med tillhörande styrande och stödjande dokument för riskhantering ska tas fram under 2023. Detta för att öka kompetensen kring när och hur riskbedömningar ska genomföras. Uppföljning sker inom HMS-kommitté samt i GS månadsrapport. Mallen för riskbedömning ska uppdateras för att förtydliga ägandeskap samt hur vi sparar och lagrar riskbedömningar.

### 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)*

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

**Analys:**

Antalet genomförda egenkontroller enligt plan för december ligger under de genomförda i november år 2021 och under målet 100 procent genomförda egenkontroller enligt plan. Egenkontrollerna och 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 administrativ börda i form av besvärlig dokumentation i Excel kan också bidra till en ovilja 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.

Trygghet: Inga aktiviteter planerade för december 2022.

**Åtgärd:**

Trafiksäkerhet: Inga åtgärder.

Trygghet: Inga ytterligare åtgärder för december 2022.

### 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 tillbud ser för december månad ut att överstiga antalet olyckor. Emellertid är ett antal av händelserna felaktigt registrerade som tillbud när de egentligen borde registrerats som olyckor. Detta beror troligtvis på att många av spårvagnsförarna ser vissa händelser som tillbud ur trafiksäkerhetssynpunkt men ur arbetsmiljösynpunkt räknas de som olyckor. Att denna hopblandning sker är inte konstigt då samma händelser har olika definition enligt Arbetsmiljöverket och Transportstyrelsen.

Fordonsolycka 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. En händelse som sticker ut under december månad är dock en broms som slutade att fungera på ett rälsfordon.

Under december månad var fall i samma nivå (snubbla, halka) den vanligaste orsaken till olycka och beror på att vädret bjöd på kyla och halt väglag. Ett antal fall skedde på grund av halt underlag inom depåområdena men även på stan till och från arbetet, så kallade färdolyckor. Detta speglar statistiken i Sverige i stort för årstiden och Arbetsmiljöverket rekommenderar att lägga in extra åtgärder med halkbekämpning då halk-olyckor ofta bidrar till långa sjukskrivningar och besvär för medarbetaren pga. frakturer som kan uppstå vid fallet.

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.

Enheten för Säkerhet 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 effektiv informationsflödet/arbetsgången är vid åtgärdande av tröga växlar (förare>TLI>Infrastruktur och driftsäkring).
* Skapa en handlingsplan för snabb halkbekämpning inom depåområdena vid halt väglag

## 3.2 SKIP och förbättring (10|10)

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

## 3.3 HR och kultur (1|10)

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

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



*Källa: Bokksus*

### Antal heltidsanställda kollektivmedarbetare per avdelning samt totalt

Ska uppdateras.

### Antal heltidsanställda tjänstemän per avdelning samt totalt

## 3.3 HR och kultur (2|10)

Ska uppdateras.

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Avdelning | Antal tjänstlediga | Antal föräldralediga |
| Ekonomi och upphandling | 0 | 1 |
| Fordon och driftsäkring | 5 | 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 | 9 | 39 |
| GS | **17** | **51** |

### Kvinnliga och manliga medarbetare per avdelning samt totalt

## 3.3 HR och kultur (3|10)

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|10)

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 procent 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|10)

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|10)

**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 sikt. Marknad och Produkt på lång sikt. Det är dock en liten avdelning där enstaka individer påverkar statistiken i hög grad. Bolagets frånvaro ligger i genomsnitt något bättre (lägre) än målet för stadens verksamheter, 8 procent.

**Åtgärd:**

Bolaget genomför övergripande hälsofrämjande aktiviteter i form av gruppträning, viktväktarna, etc. Insatserna bedöms som tillräckliga i stort då bolaget möter stadens målnivå. Mot 2023 sätts målnivån till 7,5 procent sjukfrånvaro. 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. En satsning görs på att förbättra dokumentation av rehabiliteringsarbetet.

### Andel övertid

## 3.3 HR och kultur (7|10)

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 under perioden utgörs av övertid ligger något lägre än 2021 på bolagsnivå. Totalt har bolaget en något lägre andel övertid ackumulerat jämfört med 2021. Trafikledning och information visar på en starkt uppåtgående trend för september-november. Anledningen är att medarbetare lämnat sina uppdrag och att ett par tjänster varit vakanta under perioden. Ingen särskild åtgärd bedöms nödvändig.

**Åtgärd:**

Under 2023 kommer kompetensförsörjningsarbetet stärkas med en kompetensförsörjningsstrategi och förbättringsteam kopplat till de grupper där behov av bemanning är som störst.

### Utbildningar

## 3.3 HR och kultur (8|10)

Nedan tre diagram anger antal erbjudna, tillsatta utbildningsplatser och antal medarbetare med godkänd utbildning och andel tillsatta utbildningsplatser samt andel medarbetare som har fått godkänd utbildning. Siffror presenteras per utbildningskategori en gång per kvartal. Rapporten innehåller de största och mest frekvent återkommande inslagen i utbildningsplanen.

*Trafik grundutbildning:* grundutbildning förare A, B, C och D samt förarutbildning M33.

*Trafik fortbildning:* Trafiksäkerhetsinstruktion (TRI) och återkopplingsdagar.

*Teknik grundutbildning:* Säkerhet vid arbete, vagnskännedom, underhållsbehörighet, servicebil samt Spårvagn Underhåll Planering (SUP/Infor EAM) utbildning.

*Teknik fortbildning:* Repetitionsutbildning, städutbildning, utbildning för verkstads-personal som ej berör fordonsunderhåll samt utbildning genomförts av extern part.

*Infrastruktur utbildning:* utbildning för spår samt Stadsmiljöförvaltningens (tidigare Trafikkontoret) utbildningar.

*Bolagsövergripande kompetensutveckling:* bolagsövergripande kompetensutveckling för medarbetare och chefer till exempel workshop i Spåret och Proceedo. Digitala utbildningar är ej inräknade.

Målet för andel tillsatta utbildningar är 90 procent medan för andel medarbetare med godkänd utbildning är det 95 procent.

## 3.3 HR och kultur (9|10)

**Analys:**

Inom Trafikutbildning (grund och fortbildning) är tillsättningsgraden på utbildningsplatser högre än för Teknikutbildning (grund och fortbildning) samt för Infrastruktur utbildning.Detta beror till största del att beställningsförfarandet av utbildningsplatser är mer etablerad inom Trafikutbildning. På Infrastruktur utbildning är tillsättningsgraden lägst. Dessa utbildningar sker till största del av extern part så som Stadsmiljöförvaltningen (tidigare Trafikkontoret). Det gör att GS inte själva reglerar antalet utbildningsplatser för dessa utbildningar vilket gör att andel tillsatta platser kan bli missvisande.

Andelen godkända deltagare efter avslutad utbildning är på årsbasis mycket god. Största andelen icke godkända deltagare saknar antingen inrapporterat utbildningsunderlag från extern utbildningsanordnare eller så har utbildningen inte slutförts under mätperioden. Flera utbildningar, främst för Teknikutbildningen, är längre än 3 månader inklusive praktikperiod.

**Åtgärd:**

Under 2023 kommer HR och kultur tillsammans med beställande avdelningar, genom bland annat avdelningens förbättringsteam, arbeta för att etablera mer proaktiva beställningsförfaranden för utbildning av Teknik- och Infrastrukturutbildningen. Samarbete med externa parter utvecklas ytterligare för att snabbt få återkoppling av godkända behörigheter av GS medarbetare.

### Antal praktikanter på Göteborgs Spårvägar

## 3.3 HR och kultur (10|10)

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Avdelning | Antal praktikanter, grundskola | Antal praktikanter, sommarjobbare,  gymnasie- och yrkeshögskola |
| Ekonomi och upphandling | 0 | 0 |
| Fordon och driftsäkring | 1 | 3 |
| 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 | **1** | **3** |



# 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 december var antalet planerade fordonsturer i linjetrafik 87 458st vilket är 1,76% mer gentemot budgetproduktion. Linje 13 trafikerade 221212–221223 vilket påverkade resultatet. Spårarbeten är en faktor som påverkar antalet turer och i december utfördes följande spårarbeten: Handelshögskolan, Eketrägatan, Botaniska, Bäckeliden, SKF, Sylvesterloppet.

**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 december var antalet planerade tidtabellskilometer för fordon i linjetrafik 0,76 procent mer gentemot budgetproduktion. Linje 13 trafikerade 221212–221223 vilket påverkade resultatet. Följande spårarbeten påverkar produktionen: Handelshögskolan, Eketrägatan, Botaniska, Bäckeliden, SKF, Sylvesterloppet.

**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 december var antalet planerade förarminuter per tidtabellskilometer i linjetrafik strax bättre än målet.   
Linje 13 trafikerade 221212–221223 vilket påverkade resultatet. Följande spårarbeten påverkade produktionen: Handelshögskolan, Eketrägatan, Botaniska, Bäckeliden, SKF, Sylvesterloppet.

**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 december var antalet planerade förartimmar totalt i linjetrafik 0,78 procent mer än budgetproduktion. Linje 13 trafikerade 221212–221223 vilket påverkar resultatet. Följande spårarbeten påverkade produktionen: Handelshögskolan, Eketrägatan, Botaniska, Bäckeliden, SKF, Sylvesterloppet.

**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 december var genomsnittlig hastighet av fordon i högtrafik 9,73km/h vilket är signifikant lägre än målet.  
Systematiskt återkommande och påverkande faktorer är bland annat ökat antal resande, signalprioritet, icke hindrade spårarbeten, utformning, lastningstider, stoppande fel och andra trafikslag i vägen som bidrar till att målet inte uppnås. I december uppkom flertalet avvikelser kopplat till kyla, exempelvis rälsfel, vilket påverkar framkomligheten då samma mängd fordon får trängas på färre spårmeter och fasningen mellan linjerna fallerar. 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 december var 2 vilket är under medel som är 5,5 per månad. Totalt antal kundärenden i december var 771, vilket är en minskning med drygt 43 procent i jämförelse med föregående år samma månad. Orsaken till färre antal kundärenden i december 2022 i jämförelse med december 2021 beror på att i oktober 2021 togs spårvagnsmodell M28 ur trafik vilket bidrog till högre antal klagomål från resenärer under en längre period. I övrigt är orsaken till färre antal kundärenden i december spårarbeten: Handelshögskolan, Eketrägatan, Botaniska, Bäckeliden, SKF och Sylvesterloppet. Trafikbolag för 24 ersättningsbussar har i stället fått synpunkter från resenärer.

**Åtgärd:**

Stort behov av utveckling av rutiner för hantering av kundsynpunkter tillsammans med Västtrafik. En lista med förbättringsförslag för Västtrafiks process ”hantera kundsynpunkter” har sammanställts av Göteborgs Spårvägar och delas med ansvariga på Västtrafik kundservice med önskemål om uppföljning genom återkommande avstämningar. Dessutom har samarbetet med avdelningen Infrastruktur och driftsäkring, som ansvarar för hanteringen av resenärssynpunkter relaterat till spårvägsanläggningen, stärkts och instruktioner relaterat till banavtalet i styrande dokument för den interna processen ”hantera resenärssynpunkter” planeras vara färdigställt senast mars 2023.

Stort behov av uppföljning för respektive avdelning/enhet utifrån kategorier resenärssynpunkter bland annat genom anpassade rapporter, för att effektivare 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 det nya systemet har dessvärre försenats och det är oklart när det kommer att bli tillgängligt för oss som partnerbolag.

Den stora sammanställningen med kategorier resenärssynpunkter och tillhörande förslag på åtgärder, som berörda avdelningar på Göteborgs Spårvägar varit med och tagit fram, förväntas bli presentabel för samtliga senast mars 2023. 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 2022. Man har nu höjt den lägsta volymen på utrop på samtliga M31 till samma ljudnivå som spårvagnsmodell M33. Man planerar även höja den lägsta volymen på utrop för samtliga M32 nu under 2023.

### 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 | 574 | 4579 |
| Förare | 69 | 81 | 95 | 62 | 78 | 68 | 67 | 68 | 70 | 76 | 89 | 66 | 889 |
| Fordon | 67 | 62 | 45 | 41 | 33 | 38 | 31 | 42 | 35 | 29 | 26 | 41 | 490 |
| Körde förbi hållplats | 31 | 22 | 22 | 19 | 19 | 17 | 21 | 14 | 17 | 26 | 37 | 19 | 264 |
| Fullsatt fordon | 38 | 24 | 31 | 7 | 12 | 9 | 8 | 2 | 6 | 5 | 7 | 6 | 155 |
| Olycka/ Trafikolycka/ Skada | 5 | 4 | 8 | 8 | 13 | 9 | 8 | 14 | 9 | 8 | 11 | 7 | 115 |
| Trafikutveckling | 12 | 8 | 9 | 2 | 3 | 9 | 7 | 7 | 10 | 11 | 14 | 13 | 105 |
| Information på fordon | 6 | 12 | 10 | 11 | 15 | 8 | 8 | 4 | 6 | 8 | 6 | 9 | 103 |
| Störningsinformation | 4 | 8 | 9 | 4 | 2 | 7 | 3 | 0 | 1 | 6 | 2 | 8 | 54 |
| Övrigt | 11 | 21 | 22 | 9 | 26 | 18 | 17 | 12 | 14 | 15 | 10 | 13 | 188 |
| **Totalt** | **441** | **583** | **764** | **518** | **843** | **612** | **330** | **423** | **492** | **581** | **599** | **756** | **6942** |

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

**Analys:**

Majoriteten negativa resenärssynpunkter fortsatt relaterat till inställda turer och förseningar. Antalet resenärssynpunkter för övriga kategorier såsom förare och fordon är också på normalnivå. Se 4.1.7 för ytterligare analys.

**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. Antingen har vi en sommar- och/eller julgåva eller aktivitet under året. 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 | 100 % |
| West Pride | 12–19 juni | 100 % |
| Minnesstund olycka | 12 mars | 100 % |
| Profilprodukter | Löpande vid behov under året | 100 % |
| Övrigt 400 års jubileum, etc. | Firandet sker 2023 | 100 % |

### 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:**

Decembers resultat på 70,8 procent är fortfarande långt ifrån det satta målet på 82 procent. En stor avvikelse rapporterades vi Brunnsparken (läge C2) där 30,22 procent av samtliga avgångar avgått för tidigt. Vid Centralstationen hade siffran däremot sjunkit till 1,6 procent i samma riktning. Rapporten tyder på att reglering av tid sker vi Centralstationen, där man i större utsträckning avgår enligt tidtabell.

**Åtgärd:**

För att turerna skall avgå i tid och hålla en mer korrekt hastighet så synkar Trafikledningen med Trafik-personal och service, uppdragen hastighet och tidiga avgångar. Löpande möten med Västtrafik kring dörrstyrning på våra fordon där förhoppningen är att uppnå ett effektivare system än dagens.

### 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:**

Kontaktledningsbesiktning: Riktad besiktning V52 ej utförd i tid pga personalbrist. Signal/vxlmek: Planerade besiktningar i dec utfördes enl plan. Spårbesiktning: Planerade besiktningar i dec utfördes enl plan

**Åtgärd:**

Kontaktledningsbesiktning: Riktad besiktning för V52 utförs V1. Signal/vxlmek: Missade besiktningar under Nov är utförda i Dec. Spårbesiktning: n/a.

### 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 Stadsmiljöförvaltningen (tidigare 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 hastighetsnedsättningar

Utmed spårvägsanläggningen får fordon framföras i olika hastigheter på olika sträckor. Av olika skäl tas ibland beslut om att tillfälligt sänka tillåten hastighet. Orsakerna varierar men beror oftast på något som upptäckts vid besiktning av spårvägsanläggningen. Besiktningen har gjort bedömningen att spåret inte behöver stängas av utan kan fortsätta trafikeras men med lägre hastighet fram till dess att åtgärd genomförts. GS ansvarar och genomför akuta åtgärder för att trafikering ska kunna fortsätta men med hastighetsnedsättning. De åtgärder som krävs för att återställa hastigheten beslutas av Stadsmiljöförvaltningen (tidigare Trafikkontoret).

OBS! Från och med jan 2023 justerar vi hur vi rapporterar hastighetsnedsättningar (information kommer i februari). Tidigare hette denna punkten Antal tillfälliga hastighetsbegränsningar.

*Källa: Dynamiska spårvägskartan.*

**Analys:**

**Åtgärd:**

### 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:**

100 %

**Åtgärd:**

Ingen åtgärd.

### Andel fastighet felanmälningar

## 4.3 Infrastruktur och driftsäkring (5|6)

Fastighet felanmälningar rapporteras på vårt M32 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:**

Begränsning i datan från mätningar i Sharepoint. Går nu över till EAM.

**Åtgärd:**

Möte januari med Prevas hur vi kan få bra visuella mätningar från EAM.

### 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:**

87 procent vecka 48 - 52. Fortsatt problem med nya leverantörer vilket påverkar resultatet negativt

**Åtgärd:**

Fortsätta jobba med de nya leverantörerna. Löpande möten där vi går igenom avvikelser och efterfrågar vad som görs för att det inte skall uppkomma igen. Hög personalomsättning hos leverantör påverkar arbetet negativt. Samarbete med inköp GS och Göteborgs stad för att ta hjälp avtalsmässigt.

### 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 26 vagnar av modell M33 som kan sättas i trafik.

| **Spårvagnstyp** | **M29** | **M31** | **M32** | **M33** | **M34 (2024)** | **Totalt dec 2022** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Antal i dec | 53 (-2)\* | 80 | 62 | 26 (+1) | 0 | 221 |

*\*Två stycken M29 utrangerade på grund av omfattande rost.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Veckodag** | **Maxantalet planerade fordon i samtida omlopp** | **Antal totala fordon**  **(med pedal-set) i dec** | **Andel reservflotta i dec** |
| 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:**

Materialbrist har denna månad 3 dagar. Vitala komponenter har levererats under december (handkontroller M32) men även material från utrangerade M32 och M29 samt material ifrån M31 på revision hjälper. HVK saknas har denna månad 0 dagar. Resursbrist har denna månad orsakat 28 dagar stillastående; Kön av hjulrings-byten har arbetats av under månaden. Händelser har denna månad orsakat 84 dagar med flertalet mindre skador som snabbt åtgärdats av skadeverkstaden vilket fått ner tiden. Övrigt. Inga övriga orsaker noterades denna månad.

**Åtgärd:**

Åtgärder för stillastående vagnar hanteras främst med processarbete. Material- och Resursbrister: Utvecklingen av planeringssystemet fortsätter. Händelser: Skadeverkstaden rekryterar och lär upp ny personal samt förbereder fler spår för att öka kapaciteten.

### 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:**

M29 är åter på sin normala nivå av tillgänglighet tillsammans med M31 och M32. Vagnstyp M33 har en nedåtgående trend mestadels boerende på dem retrofits och arbeten som utförs både i Göteborg och i Västerås.

**Åtgärd:**

Inga nya planerade åtgärder; M33 följs av projekt M33 och GS linjeorganisation för att se till så alla åtaganden från GS sida fullföljs.

### 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: Främst tekniska fel i bromsar och traktions-system samt bromsar. I felsökningar tyder mycket på systemens ålder och slitage som felkälla. M31: Når ej mål. Enskilt största problematiken med bromsfel orsakat av slirande hjul i C-delen. Arbete med broms-leverantör och styrsystems-utvecklaren pågår med ingen snabb lösning i sikte. Systemet byggs om i revisionen. M32: Når ej mål. Det är kända systemfel i dörrar, bromsar, förarplats och sandsystemet som står för merparten av tillförlitlighetsfelen. M33: Når mål med inga utstickande fel på vagn.

**Åtgärd:**

M29: Åtgärder tas av Fordonsförvaltning med driftsäkring och roståtgärder där vanligt felande system ingår som revisionsobjekt i driftsäkringen. M31: Arbetet med leverantörer kopplat till bromssystemet fortsätter, ingen konkret tidsplan finns i dagsläget. 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. M33: Följs av Projekt M33 och garanti-site.

## 4.4 Fordon och driftsäkring (4|6)

### Kostnad underhåll

## 4.4 Fordon och driftsäkring (5|6)

Kostnad underhåll anger budget och utfall för fordonsunderhållet (fordonsdelar, komponenter och köpta tjänster/service) i förhållande till körda kilometer. Huvudsyftet är att bevaka kostnadens rörelser per vagnstyp och därefter ge en analys på varför den rört sig samt arbeta fram åtgärder för att få utfall och budget så nära som möjligt. Det finns en plan att sätt ett mål för den här punkten men vi observerar siffrorna för tillfället.

**Analys:**

M29 ligger 19 procent över budget. Stor mängd felavhjälpande underhåll på bromsar, boggie/hjul och traktion som krävt komponentbyten. M31 går över budget med 31 procent. Största drivande kostnaden är ett stort antal axelbyten och hjul som avhjälpande underhåll (14 st avhjälpande byten under december). Även ett antal motorer har bytts avhjälpande under december. M32 är 15% under budget för det så kallade 1080-underhållet som är budgeterat men fortsatt ej går att utföra i sin helhet.

**Åtgärd:**

M29: Arbete fortsätter med driftsäkring. Vidare analys av vad som måste göras under 2023 för att få en prediktiv kostnad och drift görs Fordonsteknik och Vagnhallen Majorna gemensamt. M31: Driftsättande av lasermätning för att kunna svarva mer förebyggande. M32: Arbete fortsätter med dokumentation kring 1080.

### Andel genomförda helvagnstvättar enligt plan

## 4.4 Fordon och driftsäkring (6|6)

Helvagnstvättar är en benämning på den återkommande underhållspunkten där hela vagnen får en stor, omfattande, rengöring in och utvändigt och betraktas som en nollställning av vagnens renhet. Underhållet är kilometerbaserat och med nuvarande kilometerproduktion planeras 225 (\*höjts från 190) vagnar att göras rent under varje månad. I grafen visas antalet genomförda helvagnstvättar och andelen genomförda utifrån planerade.

**Analys:**

Planerat spårvagnsunderhåll 225 vagnar. Genomfört 144 vagnar. Anledning till det har varit personalbrist på grund av semester och sjukfrånvaro.

**Åtgärd:**

Från januari kommer det utföras spårvagnsunderhåll även dagtid för att kunna nå målet.

### 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** |
| --- | --- | --- | --- |
| December 2022 | 576 (535) | 34 (31) | 61 (61) |

### 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:**

Sex rödljuskörningar skedde vid ljussignalsystemet vid Botaniska, tre skedde vid signalsystemet Nymåne-gatan, två skedde i Gamlestan signalsystem och två skedde vid Chalmerstunneln. Gemensamt i de flesta fallen är att föraren glidit förbi signalen innan föraren fått stopp på vagnen helt.

**Åtgärd:**

Individuella handlingsplaner görs för varje incident, efter en noggrann personlig intervju som följer en mall där man tittar på både människan, tekniken och organisationen kring händelsen. Där det krävs, lyfts personen från säkerhetstjänst och får både teoretisk och praktisk repetition hos utbildningsenheten samt där det är befogat, även en läkarundersökning tillsammans med drogtest. När allt är klart och granskat, godkänns föraren att framföra fordon i säkerhetstjänst igen och sätts tillbaka i trafik.

### 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:**

En tredjedel har skett i Brunnsparken, följt av Centralen. De linjer som är högst representerade, är de långa linjerna 3 och 11. Det gemensamma med dem är att deras rutt tar dem genom fler växlar i BP & C, vilket rent teoretiskt ökar ”chansen” till fler felkörningar av just dessa linjer.

**Åtgärd:**

Vi startar en informationskampanj i förebyggande syfte till alla förare samtidigt som vi fortsätter med individuella handlingsplaner för förare som återkommer med felkörningar, för att hitta individuella orsaker och åtgärda dessa samt att vi kommer att jobba mer tillsammans med övriga avdelningar proaktivt för att få ner antalet drastiskt.

### 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 uppmärksamhet förare**

Ska uppdateras.

**% Andel korrekt hållplatsinformation förare**

Ska uppdateras.

**Tillsammans sätter vi Göteborg i rörelse**

