

2023

Diarienummer 0005/23
2023-05-17

MÅNADSRAPPORT



April



Göteborgs
Spårvägar

Månadsrapport 2023

Innehållsförteckning

1. Inledning	2.
1.1 Syfte	
1.2 VD sammanfattar	
2. Övergripande leveranser	3–20.
2.1 Resandeutveckling	
2.2 Nöjdhetsindex (resenärer)	
2.3 Trafikservicegrad	
2.4 Punktlighet	
2.5 Hållbart medarbetarengagemang (HME)	
2.6 Kvalitet	
2.7 Resultatrapport	
2.8 Ekonomiska nyckeltal	
3. Stödjande avdelningars leveranser	21–41.
3.1 Ledning och kommunikation	
3.2 SKIP och förbättring	
3.3 HR och kultur	
4. Operativa avdelningarnas leveranser	42–63.
4.1 Marknad och produkt	
4.2 Trafikledning och information	
4.3 Infrastruktur och driftsäkring	
4.4 Fordon och driftsäkring	
4.5 Trafikpersonal och service	

1. Inledning

1.1 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.

1.2 VD sammanfattar

April månad har passerat och det har inneburit att vår trafikproduktion har varit utmanande med en lägre leveransförmåga än normalt. Huvudorsaken till detta är externa faktorer så som stora utmaningar med infrastrukturen, andra störningar i trafiken samt köbildningar. Utmaningarna med banan har även lett till många hastighetsnedsättningar vilket i sin tur leder till mera förseningar för alla resenärer. Vår punktlighet ligger på 72 procent vilket är väsentligt lägre gentemot 2022. Trafiksituationen samt standarden på banan är en stor utmaning och vi arbetar intensivt med våra partners för att hitta lösningar.

Antalet vägtrafikolyckor fortsätter på en något lägre nivå jämfört med januari och februari vilket är en positiv signal. Det är sammanstötning med personbilar som är största anledningen till vägtrafikolyckor, därefter sammanstötning med buss.

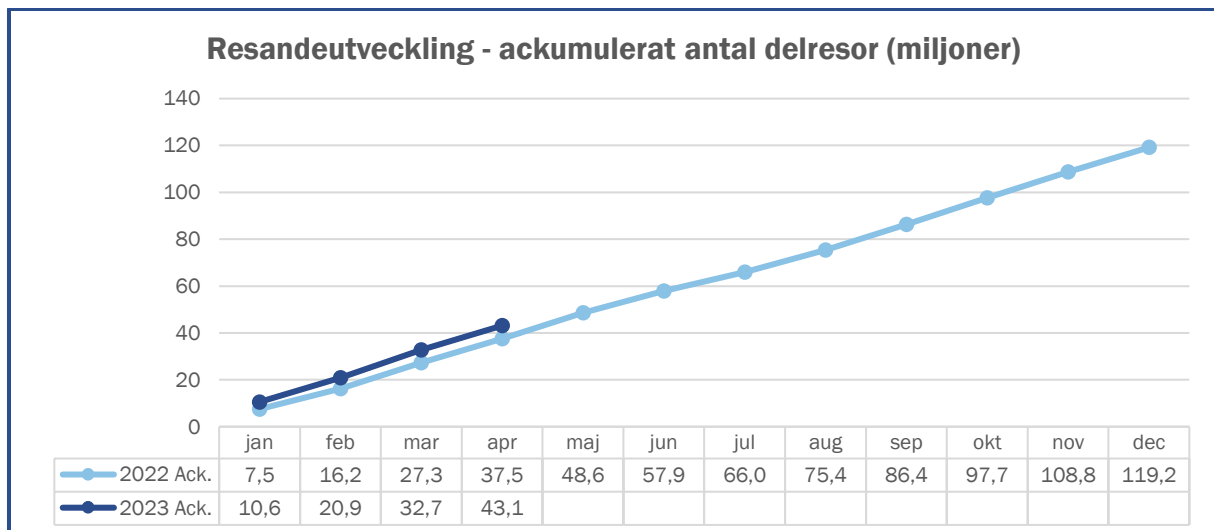
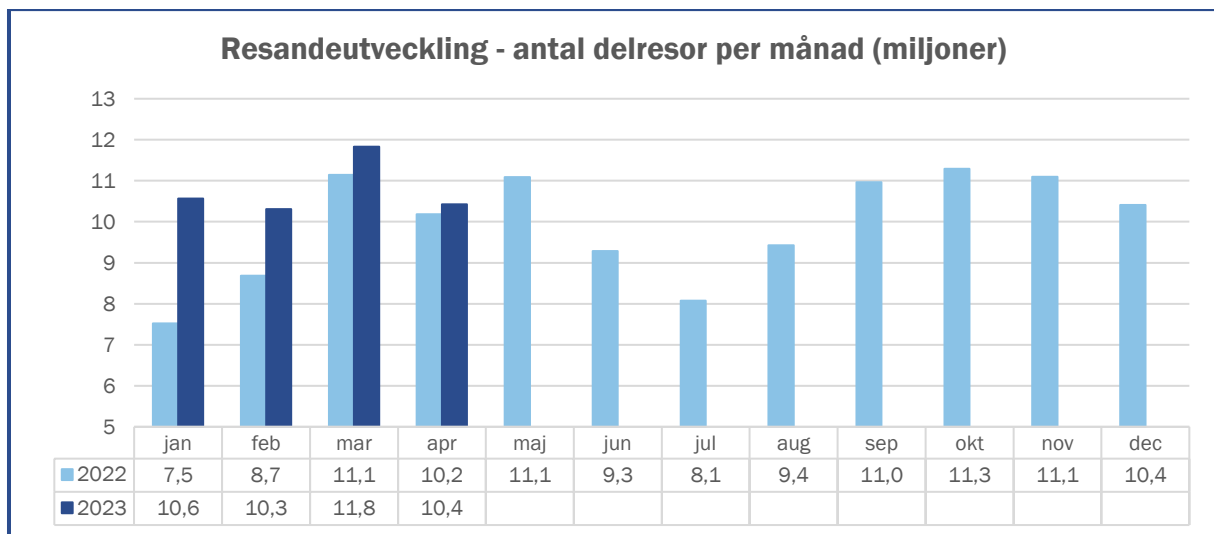
Resandet fortsätter att öka och under april månad hade vi 10,4 miljoner delresor vilket är ca 200 000 fler än samma månad 2022. Ackumulerat innebär detta 43,1 miljoner delresor vilket är ca 5,6 miljoner fler än samma period förra året.

Göteborgs Spårvägar visar för april ett resultat före finansiellt netto på 3,0 mkr, vilket är 16,1 mkr högre än budget. Trafikavtalet (TA) visar ett resultat på 12,6 mkr och Utförandeentreprenadavtalet (UEA) -9,5 mkr. De största avvikelserna inom TA finns inom personalkostnader och inom UEA inom intäkterna. Prognosen pekar på ett överskott inom TA med ca 17 mkr och ett underskott inom UEA med ca -14 mkr. Arbete pågår för att minska underskottet inom UEA, bland annat genom att kvalitetssäkra tidsregistreringen i vårt underhållssystem samt se över prislstan så att intäkterna matchar kostnaderna.

2. Övergripande leveranser

2.1 Resandeutveckling

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 GS har ett gemensamt mål av 134 miljoner delresor totalt för 2023.



Källa: Västtrafiks kundräkningssystem och sålda biljetter

Analys:

Resandet fortsätter att återhämta sig, i april 2023 är antal delresor 10,4 miljoner vilket innebär en ökning om drygt 2,3 procent i jämförelse med april 2022. Ackumulerat antal delresor januari-april 2023 är 43,1 miljoner, vilket är 14,9 procent mer än januari-april 2022.

Åtgärd:

Göteborgs Spårvägars produktstrategi för 2022 visar att linjenät, trafikmiljö, depåer och fordonsflotta behöver säkras och moderniseras på ett koordinerat sätt framöver. Produktstrategin håller på att revideras för 2023 och släpps under våren och kommer att ingå i samma dokument som affärsplanen i stället för att vara ett separat dokument som tidigare.

För att bibehålla resandet behöver bland annat fordonsfel, fordonsbrist och förarbrist långsiktigt minskas där leveransstatus följs upp med andel störningsfri trafik. Det finns risker att tappa kapacitet och därmed antal resenärer utan nya fordon som kan ersätta spårvagnsmodell M32 i början av 2030-talet och M31 under 2030-talet. Att göra resan med spårvagn mer pålitlig och förbättra restider innebär att fler kommer att välja att resa med spårvagn. I februari startade projekt Punktlighet som har som målsättning att öka framkomligheten för spårvagnar och därmed punktligheten i vår trafik. Det som gör projektet unikt är att alla involverade aktörer är representerade: Göteborgs Spårvägar, Västtrafik och Stadsmiljöförvaltningen. Projektgruppen träffas varje vecka och hittills har de fokuserat på att identifiera problem med framkomligheten och prioritera bland dessa.

Den 8 januari höjdes biljettpriset och sänktes tillbaka den 23 april på grund av det nya styret i regionen. Om biljettpriset sänks ytterligare i framtiden kommer fler att välja att resa med spårvagn.

2.2 Nöjdhetsindex (resenärer)

Nöjdhetsindex, eller kundnöjdhetsindex 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 Coronapandemin. Anger medelbetyg mellan 1 och 5.

Frågeförkortning	kvartal 1 2023	kvartal 2 2023	kvartal 3 2023	kvartal 4 2023	ackumulerat 2022	ackumulerat 2023	mål 2023
Senaste resan	4,0				4,0	4,0	4,3
Helt, rent och städat	3,7				3,8	3,7	3,9
Behagligt klimat	4,0				3,8	4,0	4,0
Trevligt bemötande	4,0				4,1	4,0	4,2
Personalen uppmärksam	4,0				3,9	4,0	4,0
Körstil	4,1				4,1	4,1	4,2
Hållplatsinformation	4,2				4,2	4,2	4,5
Plats ombord	3,7				3,6	3,7	3,8
Litar på tidhållning	3,6				3,8	3,6	4,0
Störningsinformation	3,5				3,8	3,5	4,5
Trygg ombord	4,1				4,1	4,1	4,5
Nöjd med Västtrafik	3,6				3,7	3,6	3,9

Källa: Västtrafiks Navet, Kundnöjdhetsindex ombord / KNO

Analys:

Störningsinformation är av alla frågor längst ifrån mål. Behagligt klimat, plats ombord och personalen uppmärksam är de enda som har ökat i jämförelse med ackumulerat 2022.

Åtgärd:

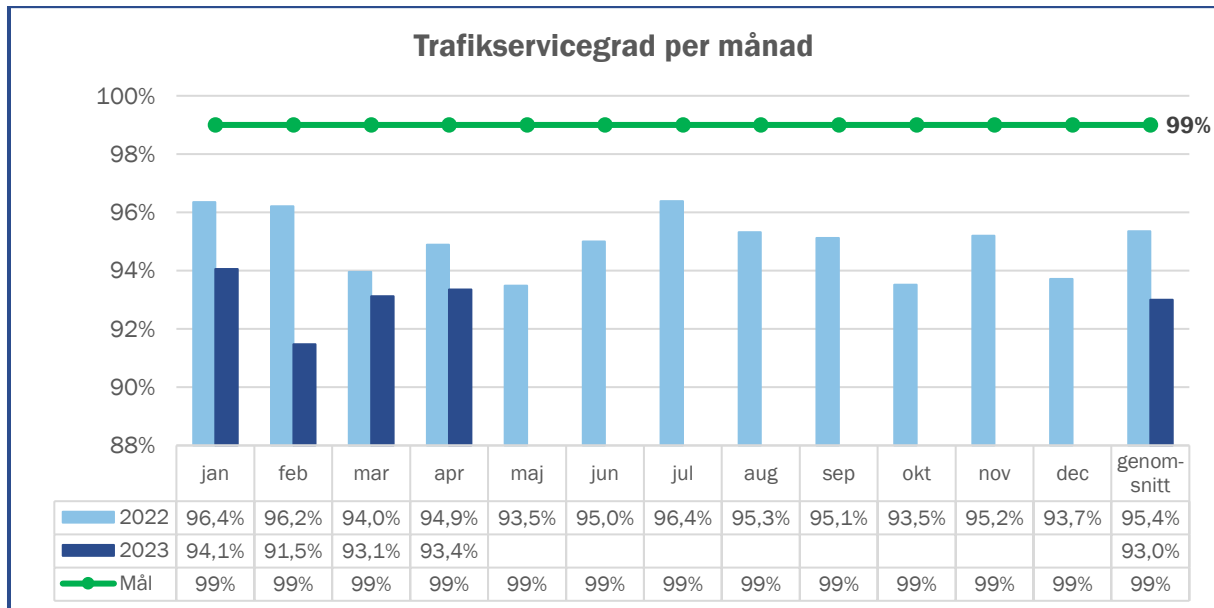
Det har skapats en arbetsgång, information till förare kring störningsarbete i vinter där det leder till förbättring. När trafikpersonal hamnar i en störning som medför stopp så förväntas följande punkter av spårvagnsförare för att öka servicen till våra resenärer.

- Vid kortare stopp där du har all information själv så meddela resenär vid första möjlighet om orsak och om möjligt prognos
- Repetera detta för att säkerställa att informationen nått ut
- Vid stopp där du inte vet orsak så informera att det är stopp och att du återkommer med orsak så fort du får reda på det.

Nuläget är att processteamet som arbetar på TLI med störningsinformation har märkt förbättringspotential genom samverkan med Västtrafik. Det handlar om att informationen ska vara så aktuell som möjligt i ToGo-appen för våra resenärer. Detta är ett ständigt pågående arbete genom samverkan som sker löpande i gemensamma möten med Västtrafik och vår trafikledningscentral.

2.3 Trafikservicegrad

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.



Källa: Trafikservicegrad-rapport (Hastus; Händelseregistret; HOA). Genomsnitt avser samma månader 2022 & 2023 även om alla månader är med i tabellen för 2022.

Analys:

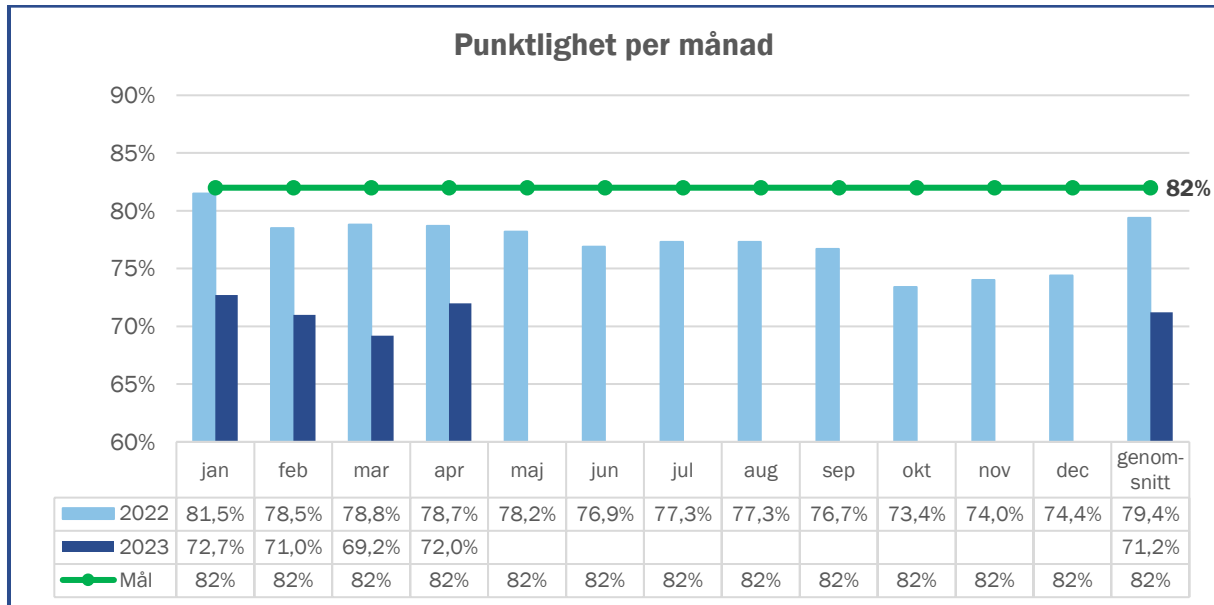
I april når vi en trafikservicegrad (störningsfri trafik) på 93,4 procent. Månaden innan (mars) låg trafikservicegraden på 93,1 procent. Jämfört 2022 låg trafikservicegraden för både mars och april på drygt 94 procent. Den främsta orsaken som kopplas till den låga trafikservicegraden under april är förarbrist som orsakat 1420 störda turer. Förseningar och köbildning är fortsatt hög och står för 1093 störda turer. Framkomlighetsproblemen beror till stor del på ett ökat antal hastighetsnedsättningar i banan samt köbildning vid platser där flera linjer och trafikslag samsas om samma yta.

Åtgärd:

Vi kommer nu att gå igenom hur vi kan förbättra vår leverans utav trafik där så klart en stor del är att säkerställa att vi har rätt antal förare enligt behovet. Vi kommer även att fortsätta vårt punktlighetsprojekt med VT, SMF och GS för att säkerställa vår leverans.

2.4 Punktlighet

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 avvikelserna mellan planerad och verklig avgångstid är mindre än 0,5 minut är avgången tidig, om avvikelserna är lika eller längre än 3 minuter då är den sen, om avvikelserna är mellan 0,5 och 2 minuter 59 sekunder är den i tid. Nedan diagram anger medelvärde per månad totalt för GS alla linjer.



Källa: Trafikservicegrad-rapporten (Västtrafik I4M Traffic Studio). Genomsnitt avser samma månader 2022 & 2023 även om alla månader är med i tabellen för 2022.

Analys:

I april har vi en punktlighet på 72,0 procent. Det är en liten förbättring jämfört mars då punktligheten låg på 69,2 procent. I april 2022 låg punktligheten på 78,7 procent. På samma sätt som hastighetsnedsättningarna påverkar vår trafikservicegrad, så påverkar det så klart även vår punktlighet. Hastighetsnedsättningar, med bland annat en begränsning på 5 km/h i Brunnsparken, gör det svårt att hålla tidtabellen. Därtill framkomlighetsproblem såsom köbildning, fordonsfel och broöppning av Hisingsbron, gör att vi är långt från vårt mål på 82 procent.

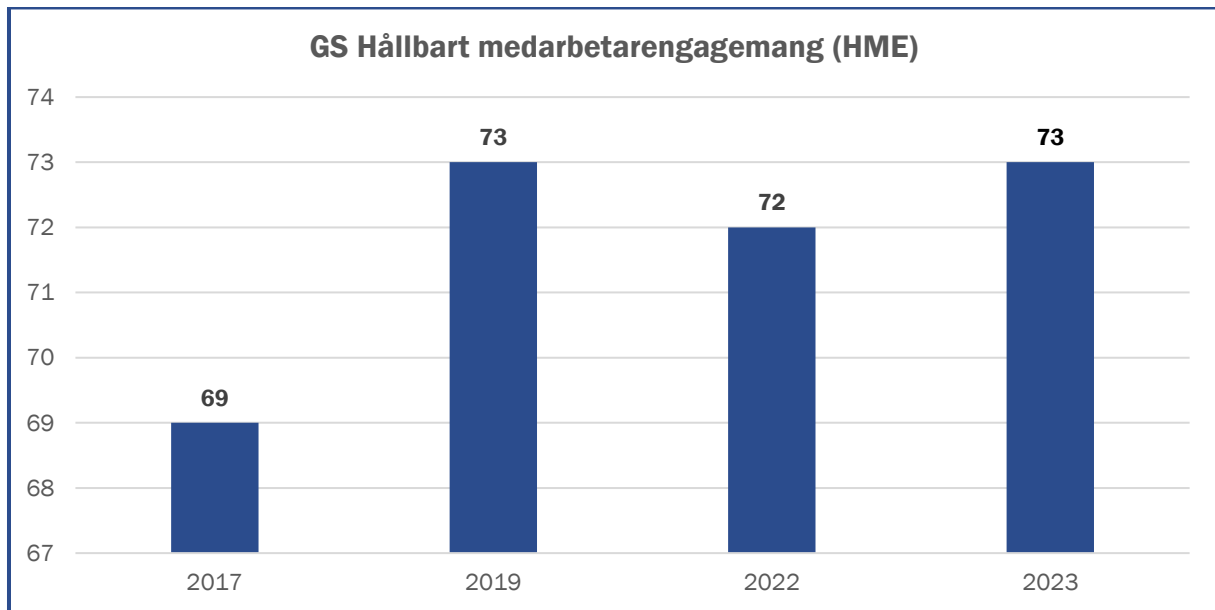
Åtgärd:

- Produktstrategi med linjenätsutveckling samt modernare, mer tillförlitliga och längre fordon.
- Punktlighetsprojekt som ser över bland annat dörrstyrning för kortare hållplatsstopp samt hållplatsreducering.
- Fokus på fordon med återkommande fel.

2.5 Hållbart medarbetarengagemang (HME)

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-mars månad.

HME 2023 för Göteborgs Spårvägar är 73 i ett spann på 0 – 100. Det är att jämföra med Göteborgs Stads totala HME för 2023 som är 79. Göteborgs Stads mål för HME 2023 är 81. GS har inte fattat beslut om att ha ett avvikande mål.



Källa: Medarbetarundersökning

Analys:

Engagemang i arbetet med medarbetarenkät har ökat de senaste åren. 2020 införskaffades ett nytt mätverktyg som innebär möjlighet till snabbare återkoppling och tätare uppföljning än stadens verktyg. Det nya verktyget gör att svarsfrekvens kan följas i realtid och kommunikationsinsatser kan göras för att höja svarsfrekvensen där så behövs. I år deltog 75 procent av medarbetarna i enkäten jämfört med förra årets 79 procent och dessförinnan 63 procent. Sedan 2017 ses en uppåtgående trend på HME även om bolaget har en bra bit kvar till målvärdet som är satt till 81 – samma mål som gäller för Göteborgs stad som helhet. Fokusområden sedan 2022 har varit organisatorisk tillit och intern kommunikation. De områdena visar på de största förbättringarna sedan föregående år.

Åtgärd:

Analys är i detta läge enbart gjord på övergripande nivå. Under början av april fördelas resultat till respektive chef med mer än 7 medarbetare. Därefter väljer varje chef, tillsammans med sina medarbetare, två förbättringsområden och ett område att behålla på bra nivå. Aktiviteter kopplas till områdena. I junis rapport kommer sammanfattning av bolagets åtgärder vara möjlig.

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 drevs 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 kommer därför under 2023, precis som under 2022, att genomföra ett antal förbättringsarbeten tillsammans med deltagare från verksamheten, skicka in en nuläges- samt verksamhetsbeskrivning till SIQ för bedömning av våra arbetssätt och resultat.

Förbättringsarbetena grundar sig bland annat i den återföringsrapport som vi erhöll från SIQ:s examinations-team i december 2022 där de beskriver GS styrkor och förbättringsområden.

Detta innebär att 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.

2.7 Resultatrapport (1|4)

Ekonomiskt resultat totalt bolaget april 2023

Resultaträkning (Mkr)	Utfall april 2023	Budget april 2023	Avvikelse	Prognos helår 2023	Budget helår 2023	Avvikelse
Nettoomsättning	435,3	426,3	9,0	1 289,9	1 279,2	10,7
Övriga rörelseintäkter	9,0	6,8	2,2	21,4	18,0	3,4
- Rörelsens intäkter	444,3	433,1	11,2	1 311,3	1 297,2	14,1
Kostnader för varor, material och vissa köpta tjänster	-110,4	-104,1	-6,3	-317,6	-283,5	-34,1
Övriga externa kostnader	-72,9	-70,4	-2,5	-217,5	-206,3	-11,2
Personalkostnader	-252,0	-261,7	9,7	-747,5	-775,5	28,1
Av-/nedskrivning av im-/materiella anläggningstillgångar	-5,7	-9,9	4,2	-26,0	-31,9	5,9
Övriga rörelsekostnader	-0,2	0,0	-0,2	-0,1	0,0	-0,1
- Rörelsens kostnader	-441,3	-446,1	4,9	-1 308,7	-1 297,2	-11,5
- Rörelseresultat	3,0	-13,1	16,1	2,6	0,0	2,6
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter	0,6	0,0	0,5	0,7	0,1	0,7
Räntekostnader och liknande resultatposter	0,0	0,0	0,0	-0,1	-0,1	0,0
- Finansiella intäkter och kostnader	0,5	0,0	0,5	0,6	-0,1	0,7
- Resultat efter finansiella poster	3,5	-13,1	16,6	3,2	-0,1	3,3
- Årets resultat	3,5	-13,1	16,6	3,2	-0,1	3,3

Källa (gäller för hela 2.7): Agresso

Analys:

Göteborgs Spårvägar visar för april ett resultat före finansiellt netto på 3,0 mkr, vilket är 16,1 mkr högre än budget.

Rörelseintäkterna avviker totalt sett positivt mot budget, men inom de större avtalen är avvikelserna både negativa och positiva. Inom Utförandeentreprenadavtalet ser vi lägre intäkter mot budget, vilket till största del kan förklaras med att budgeterade arbeten inte startats under årets första månader, tid som utförts men som inte registrerats fullt ut i systemet samt personalbrist. Å-prislistan behöver dessutom justeras för att bolaget ska få full kostnadstäckning för verksamheten. Vidare har Trafikavtalet något högre intäkter än budget då kostnader för destinationsskyltar vidarefaktureras samt att försäkringsintäkter bokförts.

Kostnadssidan visar både positiva och negativa avvikelser mot budget för de större avtalen. Inom ramen för Utförandeentreprenadavtalet avviker kostnaderna positivt mot budget, framför allt då upparbetade projekt inte ligger i linje med budget för årets första fyra månader. Inom ramen för Trafikavtalet finns de huvudsakliga positiva avvikelserna inom personalkostnader, el och avskrivningar. Något högre kostnader mot budget finns inom IT-kostnader.

Prognosen för helåret skiljer sig mellan avtalen, Trafikavtalet visar en positiv prognos med 17,8 mkr medan Utförandeentreprenadavtalet visar en negativ prognos med 14,4 mkr. Se mer förklaringar under respektive särredovisning.

Åtgärd:

Se åtgärder inom respektive särredovisning.

2.7 Resultatrapport (2|4)

Ekonomiskt resultat Utförandeentreprenadavtalet april 2023

Resultaträkning (Mkr)	Utfall april 2023	Budget april 2023	Avvikelse	Prognos helår 2023	Budget helår 2023	Avvikelse
Nettoomsättning	48,5	63,4	-14,9	179,1	190,2	-11,1
Övriga rörelseintäkter	1,1	0,0	1,1	1,1	0,0	1,1
- Rörelsens intäkter	49,6	63,4	-13,8	180,2	190,2	-10,0
Kostnader för varor, material och vissa köpta tjänster	-17,5	-18,5	1,0	-60,8	-55,3	-5,5
Övriga externa kostnader	-14,1	-10,2	-3,9	-34,1	-30,2	-3,9
Personalkostnader	-26,2	-31,9	5,7	-92,6	-97,7	5,1
Av-/nedskrivning av im-/materiella anläggningstillgångar	-1,3	-1,6	0,3	-6,8	-7,0	0,1
- Rörelsens kostnader	-59,1	-62,2	3,1	-194,4	-190,2	-4,2
- Rörelseresultat	-9,5	1,2	-10,7	-14,2	0,0	-14,2
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Räntekostnader och liknande resultatposter	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
- Finansiella intäkter och kostnader	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
- Resultat efter finansiella poster	-9,5	1,2	-10,7	-14,2	0,0	-14,2
- Årets resultat	-9,5	1,2	-10,7	-14,2	0,0	-14,2

Analys:

För april månad redovisar Utförandeentreprenadavtalet ett utfall om -9,5 mkr, vilket är -10,7 mkr lägre än budget. Intäkterna avviker med drygt -13,8 mkr och kan framför allt förklaras med att budgeterade arbeten inte utförts och/eller ännu ej påbörjats samt periodiseringar. Verksamheten har dock erhållit intäkter avseende försäljning av en fordran om 0,8 mkr vilket inte fanns i budget. Det negativa resultatet kan i huvudsak härledas till avsaknad av registrerad tid i EAM (-4,7 mkr) och högre registrerad tid för administration, möten och APT (-3,4 mkr). Icke budgeterade personalkostnader (-0,4 mkr) är ytterligare förklaringar till det negativa resultatet. Vidare noteras kostnader (-1,0 mkr) för köpta tjänster, artiklar, varor och material som inte registrerats i EAM på grund av tekniska utmaningar i samband med implementeringen av de nya systemen.

Bristen på teknisk personal är fortsatt hög och verksamheten arbetar med rekrytering, men under tiden är verksamheten i fortsatt behov av konsulter. Utmaningar kopplat till EAM noteras under de första tre månaderna, exempelvis att rätt tid registreras på rätt projekt och att tid överhuvudtaget registreras i EAM.

Prognosen för Utförandeentreprenadavtalet för helåret är ett resultat på -14,2 mkr. Verksamheten har identifierat att den övriga frånvarotiden, det vill säga APT, mötestid och liknande är högre i verkligheten än vad å-prislistan tar betalt för. Det genererar minskade intäkter om cirka 10 mkr på helår. Vidare finns ej budgeterade personalkostnader om cirka 1,5 mkr samt behov av att reparera gamla och uttjänta fordon/maskiner för cirka 1,5 mkr. I samband med att verksamheten implementerat EAM identifieras ytterligare risker om 1,0 mkr för konsultarvoden. Vidare ökar övriga omkostnader om cirka 0,2 mkr. Risker som identifieras i dagsläget är i huvudsak kopplat till för hög övrig frånvarotid samt tekniska utmaningar i samband med implementeringen av EAM (exempelvis kvalitetssäkra att personalen registrerar tid korrekt). Notera att prognosen inte inkluderar kostnaden för ej registrerad (eller avsaknad av) tid, varor och liknande utan vi förväntar oss få betalt retroaktivt så fort verksamheten registrerar allting i EAM.

Åtgärd:

Göteborgs Spårvägar, Stadsmiljöförvaltningen (SMF) och Västtrafik har en pågående dialog gällande avtalsfrågor och principen om självkostnad. Å-priser för året är fastställda och behöver under året justeras för att nå en ekonomi i balans. Principiella frågor rörande prisjusteringar under året samt hantering av ekonomiska utfall har beslutats av SMF att det ska hanteras genom ekonomiska avstämningsmöten. Här ingår också att ta betalt för tid, varor och material som inte registrerats i EAM. Utmaningar inom rekrytering av personal kvarstår, vilket verksamheten arbetar med kontinuerligt. Avdelningen för ekonomi och upphandling har identifierat ett behov av utbildning av cheferna avseende grundläggande ekonomi och kommer redan i slutet av maj presentera ett utkast rörande en ekonomiutbildning som kan hållas till hösten. Cheferna inom Infrastruktur & Driftsäkring behöver därtill säkerställa att personalen har den kompetens eller möjlighet som behövs för att kunna registrera arbeten korrekt i EAM.

2.7 Resultatrapport (3 | 4)

Ekonomiskt resultat Trafikavtalet april 2023

Resultaträkning (Mkr)	Utfall april 2023	Budget april 2023	Avvikelse	Prognos helår 2023	Budget helår 2023	Avvikelse
Nettoomsättning	369,2	349,0	20,2	1 067,8	1 047,0	20,8
Övriga rörelseintäkter	2,5	1,2	1,4	4,7	3,3	1,4
- Rörelsens intäkter	371,8	350,2	21,6	1 072,5	1 050,3	22,2
Kostnader för varor, material och vissa köpta tjänster	-90,0	-80,8	-9,2	-244,0	-214,1	-30,0
Övriga externa kostnader	-76,9	-83,1	6,2	-251,5	-247,7	-3,8
Personalkostnader	-187,7	-192,4	4,7	-540,9	-564,1	23,1
Av-/nedskrivning av im-/materiella anläggningstillgångar	-4,4	-8,1	3,8	-18,8	-24,4	5,6
Övriga rörelsekostnader	-0,2	0,0	-0,2	-0,1	0,0	-0,1
- Rörelsens kostnader	-359,2	-364,5	5,3	-1 055,4	-1 050,3	-5,1
- Rörelseresultat	12,6	-14,3	26,9	17,1	0,0	17,1
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter	0,6	0,0	0,5	0,7	0,1	0,7
Räntekostnader och liknande resultatposter	0,0	0,0	0,0	-0,1	-0,1	0,1
- Finansiella intäkter och kostnader	0,5	0,0	0,6	0,6	-0,1	0,7
- Resultat efter finansiella poster	13,1	-14,4	27,4	17,7	-0,1	17,8
- Årets resultat	13,1	-14,4	27,4	17,7	-0,1	17,8

Analys:

Trafikavtalet visar för april ett rörelseresultat före finansiellt netto på 12,6 mkr, vilket är 26,9 mkr högre än budget.

Intäkterna har en positiv avvikelse mot budget med 21,6 mkr. Av dessa kan 20 mkr hänvisas till upparbetade kostnader för destinationsskyltar, vilka vidarefaktureras. Ytterligare 1,1 mkr av intäktsavvikelsen härleds till försäkringsutbetalningar och resterande avvikelse består av bidrag för sjuklönekostnader och skrotintäkter.

På kostnadssidan finns positiva budgetavvikelser på totalt 5,3 mkr. Personalkostnaderna avviker positivt med 4,7 mkr mot budget. Entreprenadkostnaderna ligger över budget med 21,7 mkr var av 20 mkr är kopplade till intäkten för destinationsskyltar. Hyrorna är strax över budget men har ingen signifikant inverkan på avtalet. Detta på grund av årets hyreshöjning från Higab, vilket i stort kompenseras av andra hyresobjekt. Elkostnaderna avviker positivt med 1,1 mkr mot budget samt konsultarvoden med 1,7 mkr mot budget, vilket är en periodisering.

Materialinköp är lägre än budget med 3,4 mkr, vilket kan delas upp i kostnadsperiodisering och ett minskat uttag av M33-material på grund av färre underhåll än planerat. Inläggning i förråd (HVK), ligger under budget på 4 mkr, och kan hänvisas till en periodisering och förskjutning.

Senareläggning av investeringar påverkar avskrivningar positivt med 3,7 mkr.

Total prognos för helåret pekar mot ett resultat på 17 mkr mot budget. I prognosen ökar intäktssidan med ca 20 mkr för destinationsskyltar, vilket också ökar kostnaderna med motsvarande summa inom material och köpta tjänster. Ytterligare poster som försämrar samma kostnadskategori är indikationer på materialprisökningar samt inköp och hantering av ytterbelysning på vagnar, vilket inte finns med i budget. Material kopplat till M33 antas vara periodisering som skjuts över till kommande år med 5 mkr. IT-tjänster och licenskostnader som ligger under samma kostnadskategori har ökat på grund av prisförändringar och har prognostiserats upp med 2,5 mkr. Ytterligare prognosförändring om 15 mkr har gjorts gällande tidigare lagda arbeten för rostsanering samt utrangering av vagnstyp M29. Elkostnaderna prognostiseras, utifrån utfallet jan-april, till en helårseffekt på cirka 4 mkr i avvikelse mot budget. Personalkostnaderna prognostiseras att bli lägre än budget med 23,1 mkr. Utfall april visar en tydlig indikation gällande kostnadspåverkan för den förarbrist som rapporterats i verksamheten. I prognosen antas att resultatpåverkan kvarstår under resterande året på grund av förarbrist. Förseningar i investeringar gör att avskrivningskostnaden kommer att avvika positivt mot budget 2023. Prognosen pekar mot en positiv avvikelse med 5,6 mkr mot budget.

Åtgärd, se nästa sida:

2.7 Resultatrapport (4|4)

Åtgärd (Trafikavtalet):

Personalläget behöver adresseras. Planering, rekryterings- och utbildningsaktiviteter behövs för att bolaget ska kunna tillgodose behoven av trafik- och fordonspersonal samt spårvagnselever. Verksamheten pekar på höga priser vid inköp av bland annat fordonsdelar. Upphandling av fordonsdelar bör ske med god framförhållning för att säkerställa bättre priser samt leveranser i tid.

Fördjupad genomgång och analys behövs av:

- Elkostnaderna för att öka förståelsen och effekten av det nya elavtalet. (påbörjas i maj)
- Konsultarvoden, kontering och utvärdering av behov. (påbörjats, behöver följas under 2023)
- Personalkostnader. (Startat i budgetarbetet)

Ekonomiskt resultat Övriga avtal, projekt och uppdrag april 2023

Resultaträkning (Mkr)	Utfall april 2023	Budget april 2023	Avvikelse	Prognos helår 2023	Budget helår 2023	Avvikelse
Nettoomsättning	17,6	13,9	3,7	43,0	42,0	1,0
Övriga rörelseintäkter	5,3	5,6	-0,3	15,6	14,8	0,9
- Rörelsens intäkter	22,9	19,5	3,4	58,6	56,8	1,9
Kostnader för varor, material och vissa köpta tjänster	-1,7	-3,6	1,9	-9,2	-10,5	1,3
Övriga externa kostnader	-6,3	-1,0	-5,2	-5,3	-1,9	-3,4
Personalkostnader	-15,0	-14,7	-0,3	-44,1	-43,9	-0,2
Av-/nedskrivning av im-/materiella anläggningstillgångar	0,0	-0,2	0,2	-0,3	-0,5	0,1
- Rörelsens kostnader	-22,9	-19,4	-3,5	-59,0	-56,8	-2,2
- Rörelseresultat	0,0	0,1	-0,1	-0,3	0,0	-0,3
- Resultat efter finansiella poster	0,0	0,1	-0,1	-0,3	0,0	-0,3
- Årets resultat	0,0	0,1	-0,1	-0,3	0,0	-0,3

Analys:

Inom ramen för övriga avtal, projekt och uppdrag finns följande:

Ringlinien som finansieras 50/50 mellan Västtrafik och Stadsmiljöförvaltningen. Inom verksamheten avviker utfallen mot budget gällande en hyreshöjning på 200 tkr.

Externa arbeten utförda av Infrastruktur och Driftsäkring. Utfallet för perioden är cirka 3,4 mkr mer än budget på grund av fakturerade arbeten gentemot Västfastigheter utförda under 2022 samt övriga uppbokningar.

Särskild trafikledning som finansieras av Stadsmiljöförvaltningen. Kostnaderna för verksamheten ligger i linje med budget.

Trafiksäkerhetsfunktion som finansieras av Stadsmiljöförvaltningen. Budget 2,7 mkr. Kostnaderna för verksamheten ligger i linje med budget.

Projekt M33 och M34 som finansieras av Regionen. Budget 14,8 mkr. Projektet har lägre kostnader än budget och därmed lägre intäkter på grund av förskjutning i projektet.

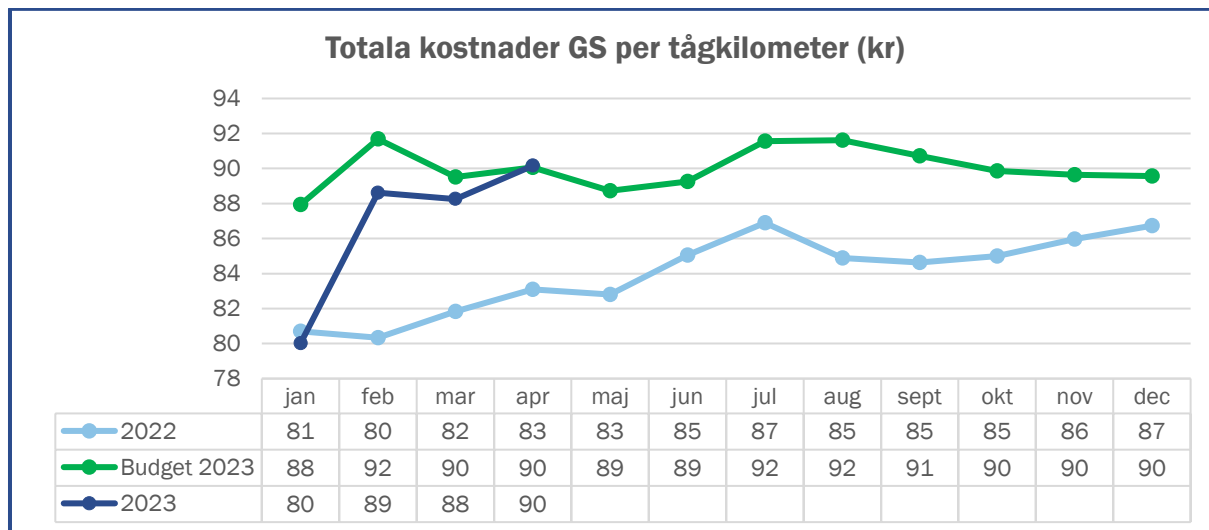
Åtgärd:

N/A

2.8 Ekonomiska nyckeltal (1 | 7)

2.8.1 Totala kostnader GS per tågkilometer

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



Analys:

Km för den ackumulerade perioden är 1 procent lägre än budgeterat. kostnaderna är 13 procent (1,9 mkr) lägre än budget. Framför allt för personalkostnader och avskrivningar som är de avvikande parametrarna. Totalen för hela GS blir ett jämt utfall mot budget men det är stora i de individuella avtalen.

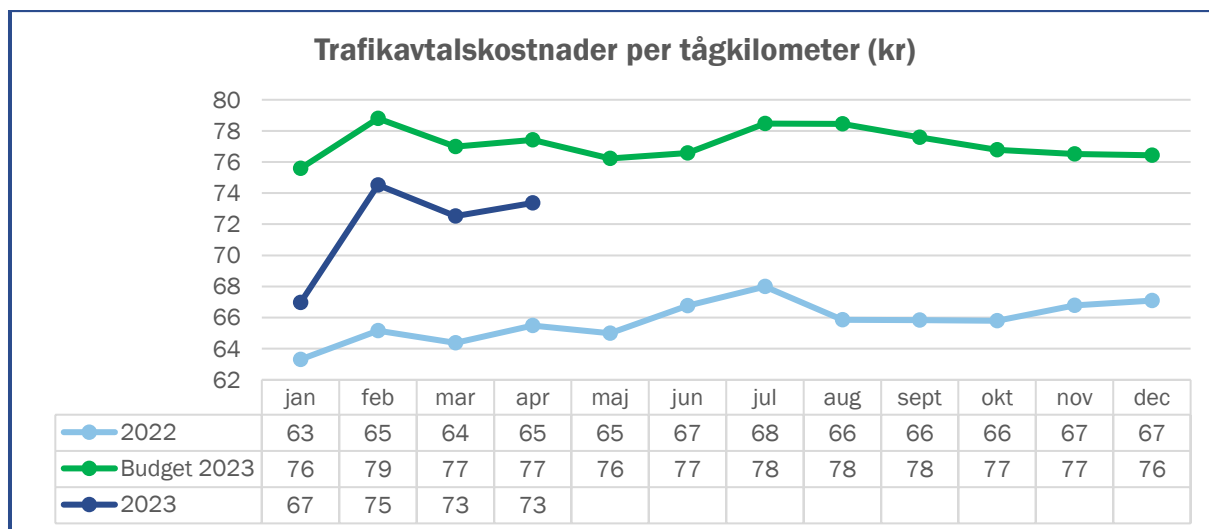
Åtgärd:

Att rekrytera och utbilda spårvagnsförare är kritiskt för verksamheten i sin helhet och bolaget måste ta fram en plan för hur detta ska genomföras.

2.8 Ekonomiska nyckeltal (2 | 7)

2.8.2 Trafikavtalskostnader per tågakilometer

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



Analys:

Km för den ackumulerade perioden är 1 procent lägre än budgeterat, och kostnaderna är 7 procent (5 mkr) lägre trots ökade kostnader på 20 mkr för destinationsskyltar. Den största faktorn är personalkostnader, Avskrivningar, el och färre underhåll på M33 bidrar till helheten.

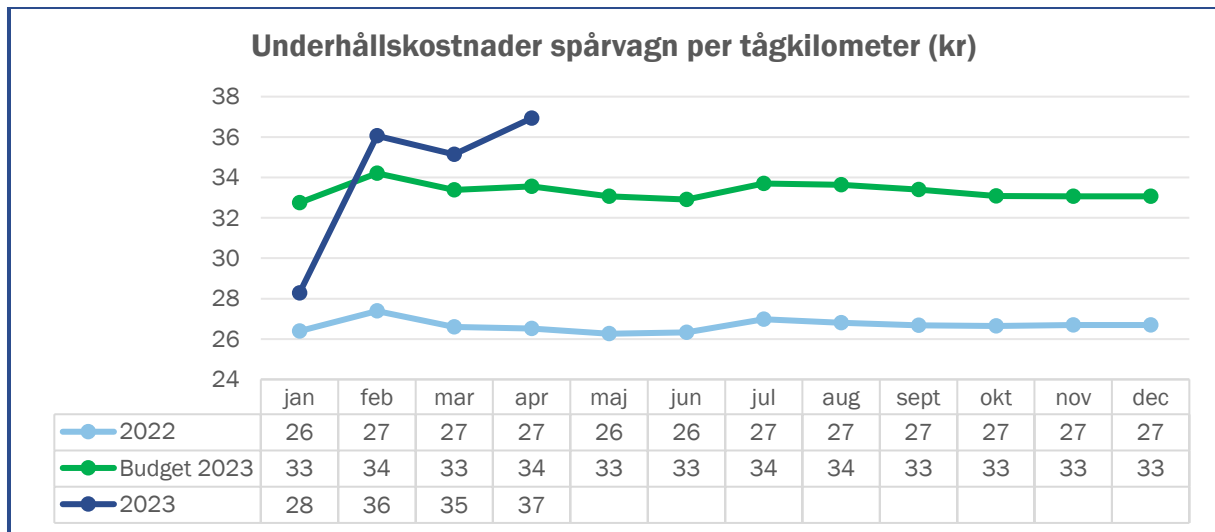
Åtgärd:

Att rekrytera och utbilda spårvagnsförare är kritiskt för verksamheten i sin helhet och bolaget måste ta fram en plan för hur detta ska genomföras.

2.8 Ekonomiska nyckeltal (3 | 7)

2.8.3 Underhållskostnader spårvagn per tågkilometer

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:

Km för den ackumulerade perioden är 1 procent lägre än budgeterat men avvikelserna beror i huvudsak av 20 mkr för destinationsskyltar, som är en punktsats som ligger utöver budget. Periodisering av HVK och material uttag gör att kostnadsökningen är lägre än prognostiserat.

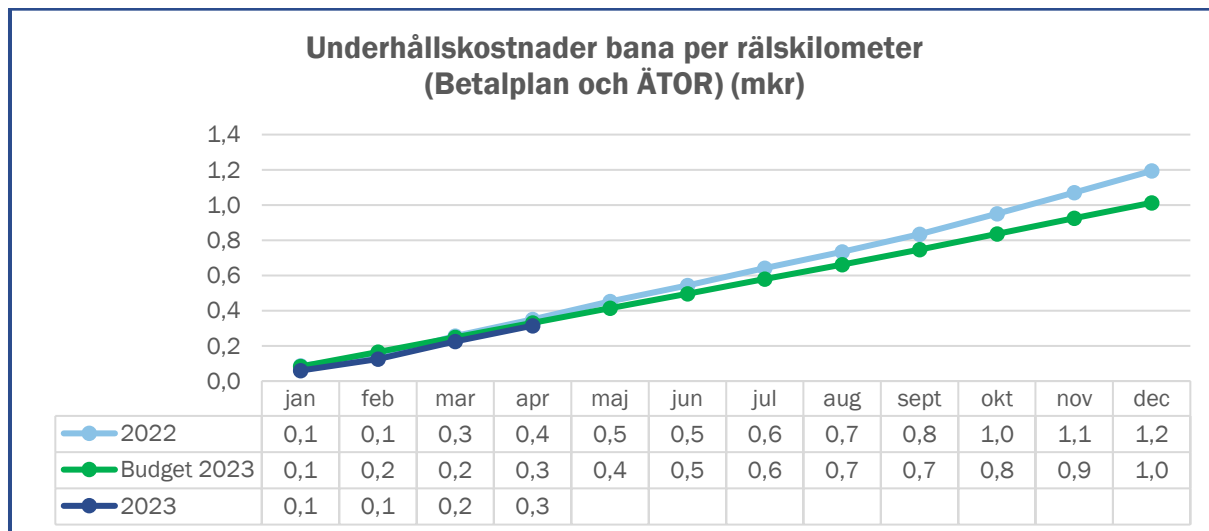
Åtgärd:

Verksamheten pekar på höga priser vid inköp av bland annat fordonsdelar. Upphandling av fordonsdelar bör ske med god framförhållning för att säkerställa bättre priser samt leveranser i tid.

2.8 Ekonomiska nyckeltal (4 | 7)

2.8.4 Underhållskostnader bana per rälskilometer (Betalplan och ÄTOR)

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



Analys:

Under framtagande 2023.

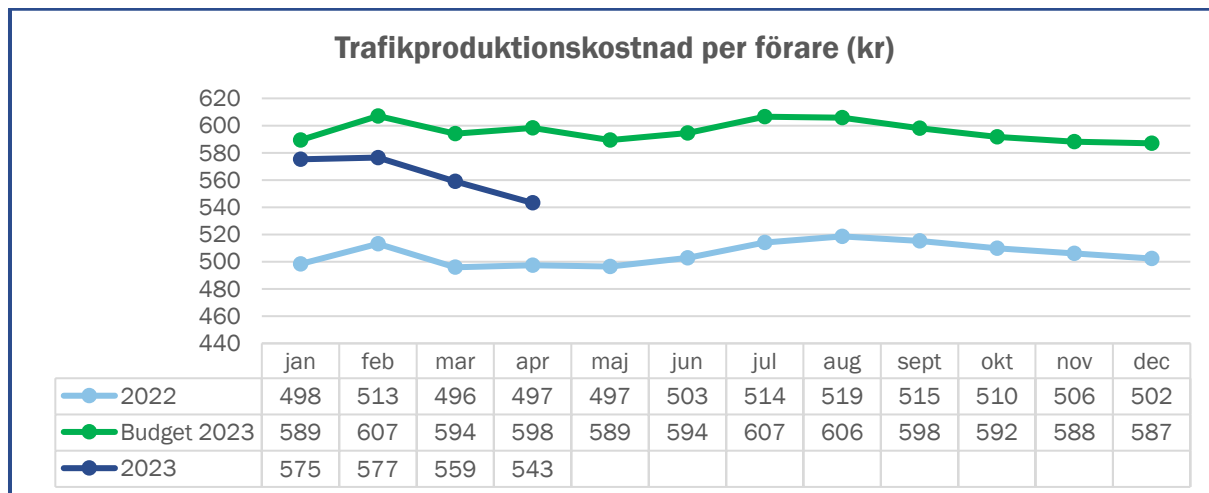
Åtgärd:

Utvärdering av KPI rörande UE- avtalet är under utredning.

2.8 Ekonomiska nyckeltal (5 | 7)

2.8.5 Trafikproduktionskostnad per körtid

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



Analys:

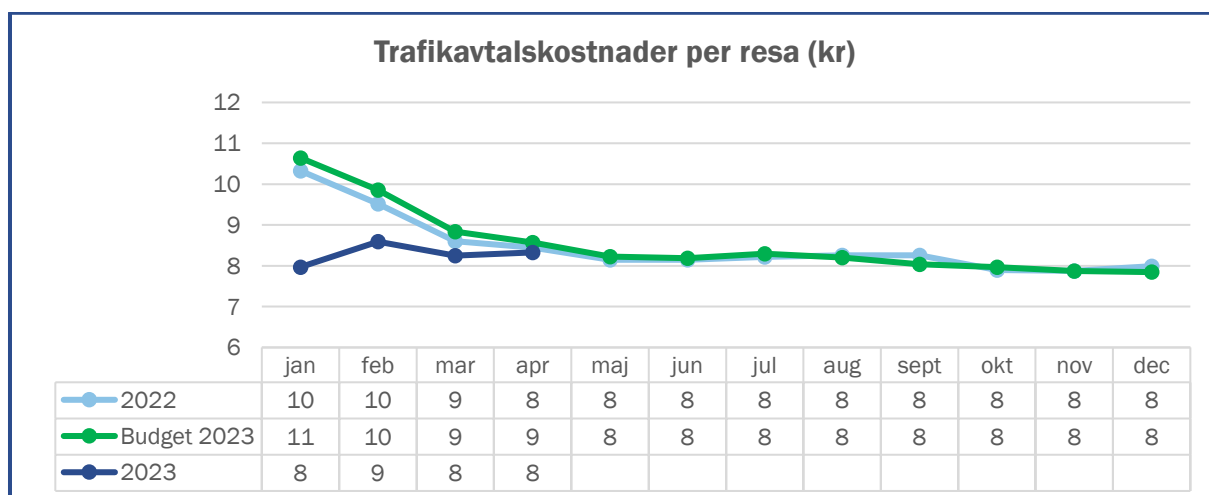
Körtiden har minskat med 459 timmar mot budget trots färre körda timmar så sjunker kostnaden på grund av personalbrist samt lägre El kostnaderna än budgeterat.

Åtgärd:

Att rekrytera och utbilda spårvagnsförare är kritiskt för verksamheten i sin helhet och bolaget måste ta fram en plan för hur detta ska genomföras.

2.8.6 Trafikavtalskostnader per delresa

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



Analys:

Det ackumulerade resandet har sjunkit från 1,7 miljoner resor över budget till 0,5 miljoner resor över budget. Dessutom har kostnader varit lägre än budgeterat 5mkr Framför allt personalkostnader och avskrivningar bidrar till minskade kostnader. Merkostnader för destinationsskyltar och ytterbelysning väger upp de minskade kostnaderna. Totalt -24 öre per resa jämfört mot budget.

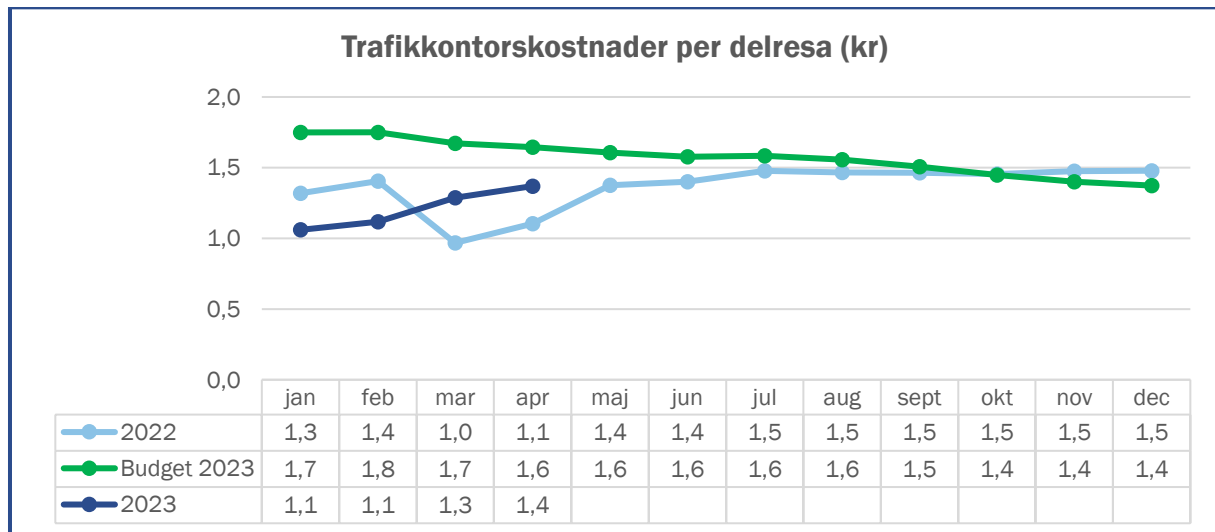
Åtgärd:

Att rekrytera och utbilda spårvagnsförare är kritiskt för verksamheten i sin helhet.

2.8 Ekonomiska nyckeltal (6 | 7)

2.8.7 Totala kostnader för Utförandeentreprenadavtalet (UEA) per delresa

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



Analys:

Under framtagande 2023.

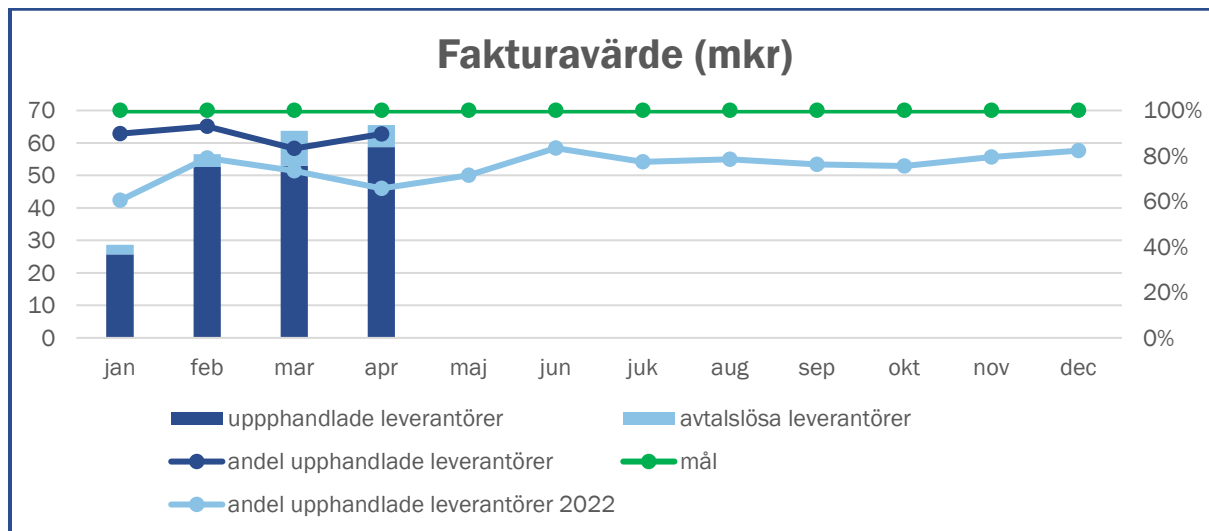
Åtgärd:

Utvärdering av KPI rörande UE- avtalet är under utredning. Säkerställa datakvalitén i samband med affärs-systembyte årsskiftet 22/23.

2.8 Ekonomiska nyckeltal (7 | 7)

2.8.8 Fakturavärde

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



Analys:

Utfallet för april är att 89,7 procent av fakturavärdet kom från leverantörer med avtal. En förbättring med 6,5 procentenheter mot föregående månad och en förbättring med 23,9 procentenheter i jämförelse med motsvarande period föregående år.

Åtgärd:

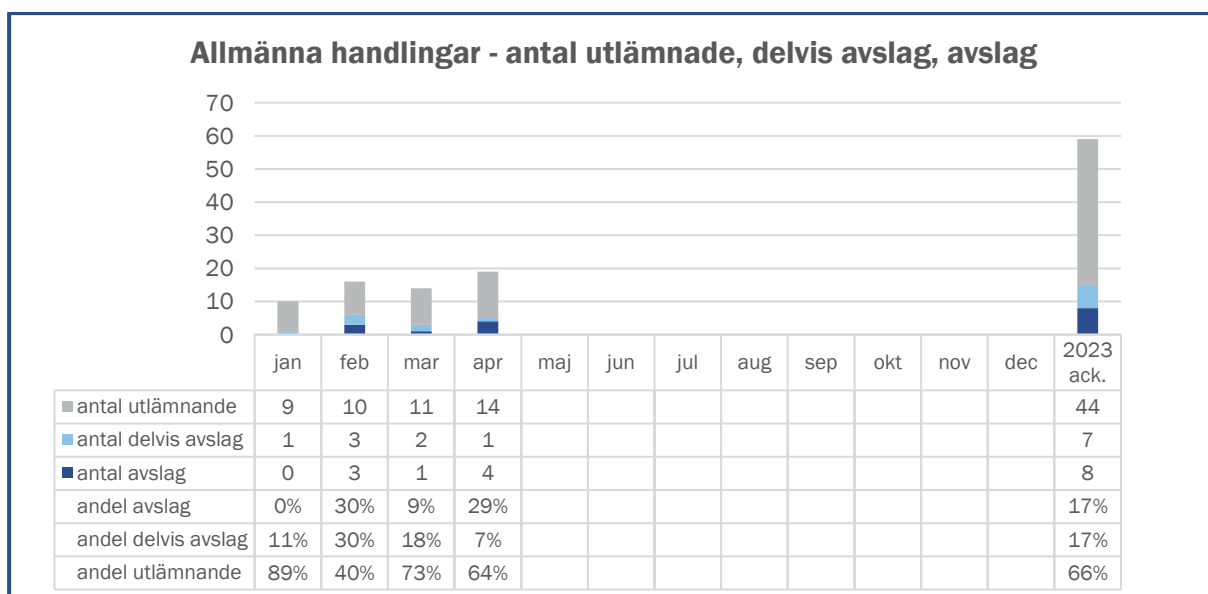
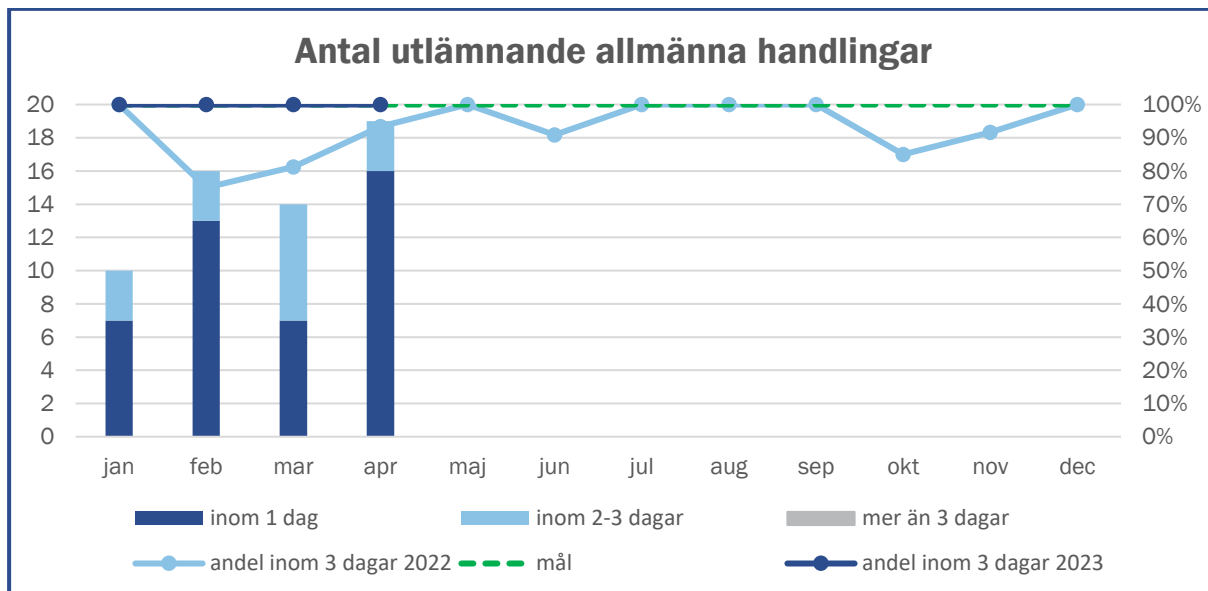
Arbeta med att öka avtalsmedvetenheten samt belysa vikten av att följa tecknade avtal. I händelse av att inköpsbehovet inte omfattas av något avtal behöver verksamheten med god framförhållning planera för en upphandling.

3. Stödjande avdelningars leveranser

3.1 Ledning och kommunikation (1|2)

3.1.1 Begärda allmänna handlingar

Nedan två diagram anger antal utlämnande av allmänna handlingar inom 1 dag, 2 - 3 dagar eller mer än 3 begärdearbetsdagar (med besvärskommentar) och andel utlämnade inom 3 dagar, 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](#)*). Målet är 100 procent korrekt utlämnande ska ske inom 3 begärdearbetsdagar.



Källa: Diariet

Analys:

Under april månad har det totalt inkommit 19st begäran utav allmänna handlingar. Av dessa har 14st lämnats ut i sin helhet, 1st delvis avslag och 4st avslag. Samtliga underlag har lämnats ut inom 3 dagar, dvs 100 procent av målet.

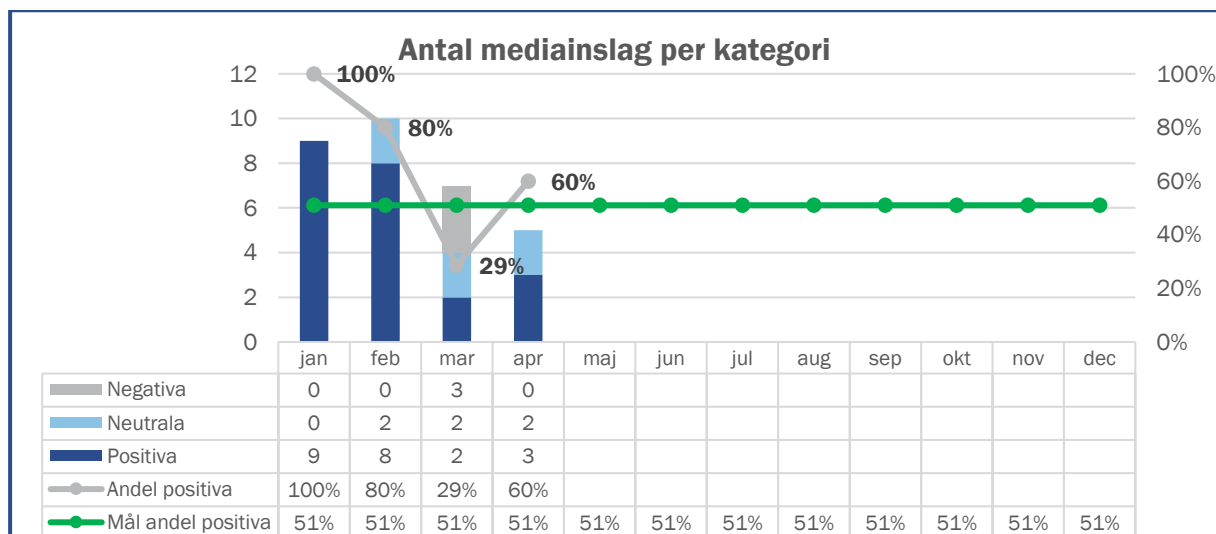
Åtgärd:

Då vi under hela året kunnat lämna ut 100 procent i tid varje ska vi bibehålla detta arbetssätt, så inga andra åtgärder behöver upprättas.

3.2 Ledning och kommunikation (2|2)

3.1.2 Mediainslag

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



Källa: Retriever Mediearkivet

Analys:

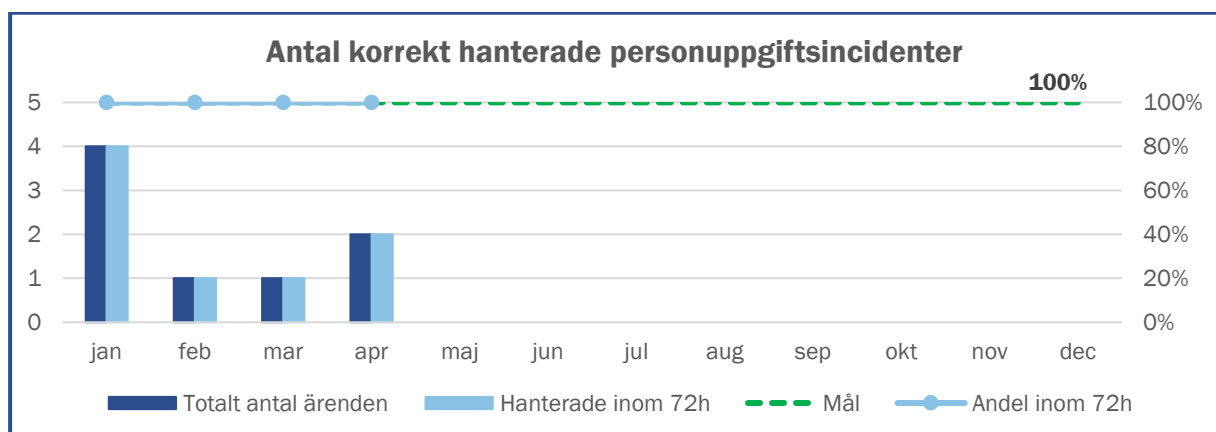
Övervägande positiv rapportering om vårt deltagande i Spårvagns-EM. Medier snappade upp det från Mynewsdesk.

Åtgärd:

Fortsatta publiceringar på Mynewsdesk.

3.1.3 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:

Två inrapporterade personuppgiftsincidenter under april månad, som har hanterats i tid dvs inom 72 timmar.

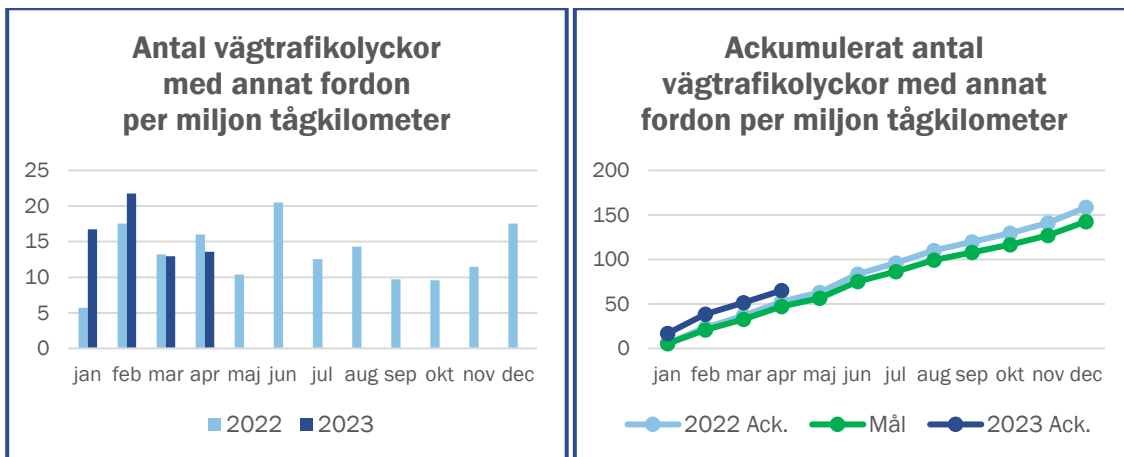
Åtgärd:

Detta är ett av de granskningsområden som vi blir granskade på varje år. Personuppgiftsincidenter och hur man upptäcker och rapporterar dessa kommer att vara en del i introduktionspaketet för nyanställda. Det sker förmodligen fler incidenter än vad som rapporteras och anledningen kan vara en låg kompetens på vad en personuppgiftsincident är och vad man ska göra om man upptäcker en sådan. Rapportering är viktig, då det är en del i vårt förbättringsarbete.

3.2 SKIP och förbättring (1|10)

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

Trafiksäkerhet VTO (vägtrafikolycka) visar antal vägtrafikolyckor mellan spårvagn och annat fordon, per miljon tågkilometer. Målet är att minska antalet vägtrafikolyckor med annat fordon med 10 procent jämfört med 2022.



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

Analys:

Vi lever fortfarande med efterdyningarna med högt antal olyckor under januari och februari. Men vi ser en minskning under mars och april månad. Bryter vi ner siffrorna, ser vi att det är personbilarna som är överrepresenterade med bussar på andra plats med andelen olyckor, buss överrepresenterar tillbudet just nu till antalet, detta kan dock bero på att risken med att sammanstötta med personbil har blivit vardag för spårvagnsföraren och rapporterar inte dessa som tillbud lika ofta.

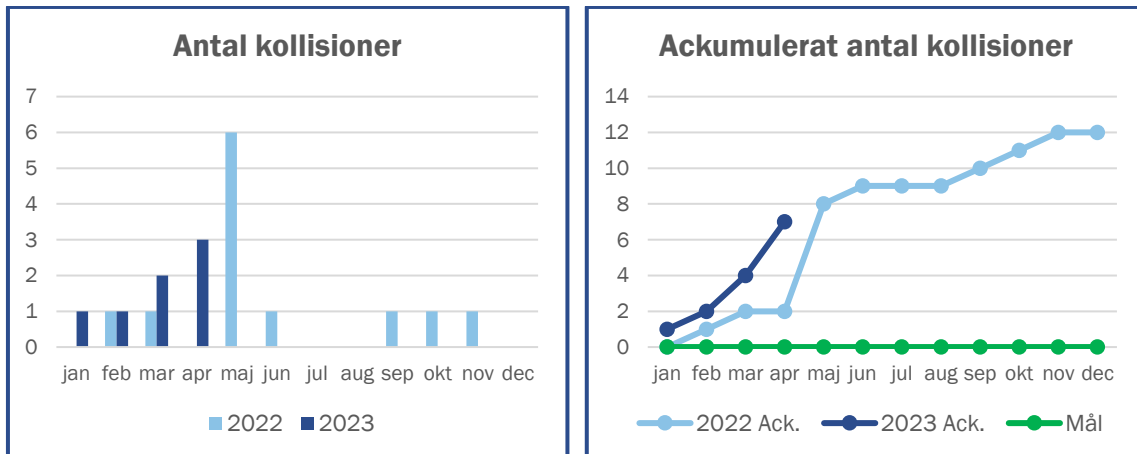
Åtgärd:

Vi fortsätter dela med oss av information och upplysa förare om arbeten i staden, samt jobbar proaktivt för att upplysa förare om riskerna. Vi sammanställer olycksdrabbade platser och analyser för åtgärdsförslag till Stadsmiljöförvaltningen och VT.

3.2 SKIP och förbättring (2|10)

3.2.2 Antal kollisioner

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



Analys:

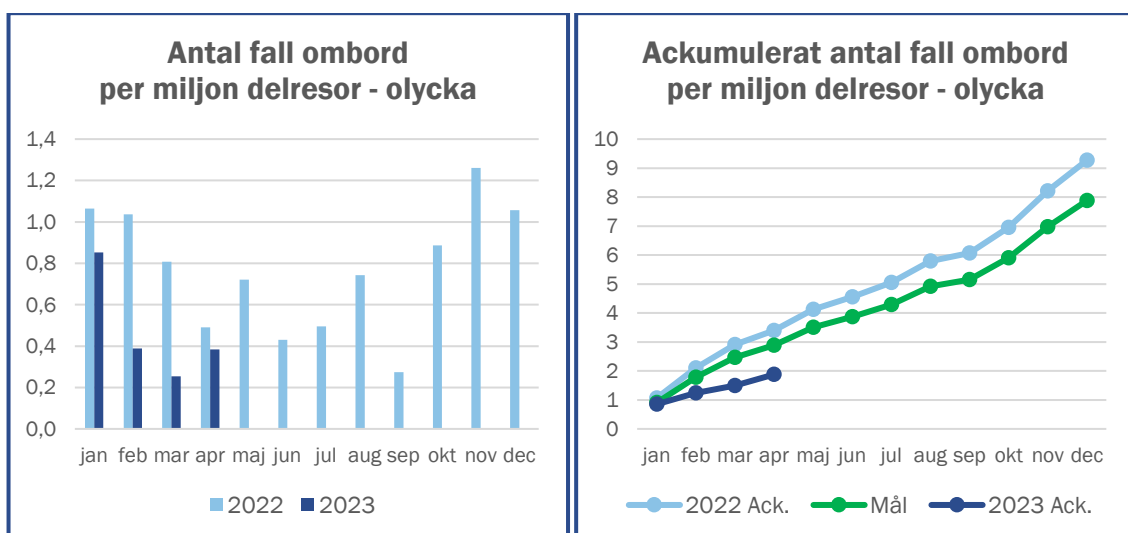
Under april månad har vi haft 3 kollisioner, samtliga inom depåområde, under rangering. Kollisionerna har skett under låg hastighet. Grunden till olyckorna beror på olika anledningar, därmed går det inte att se några mönster.

Åtgärd:

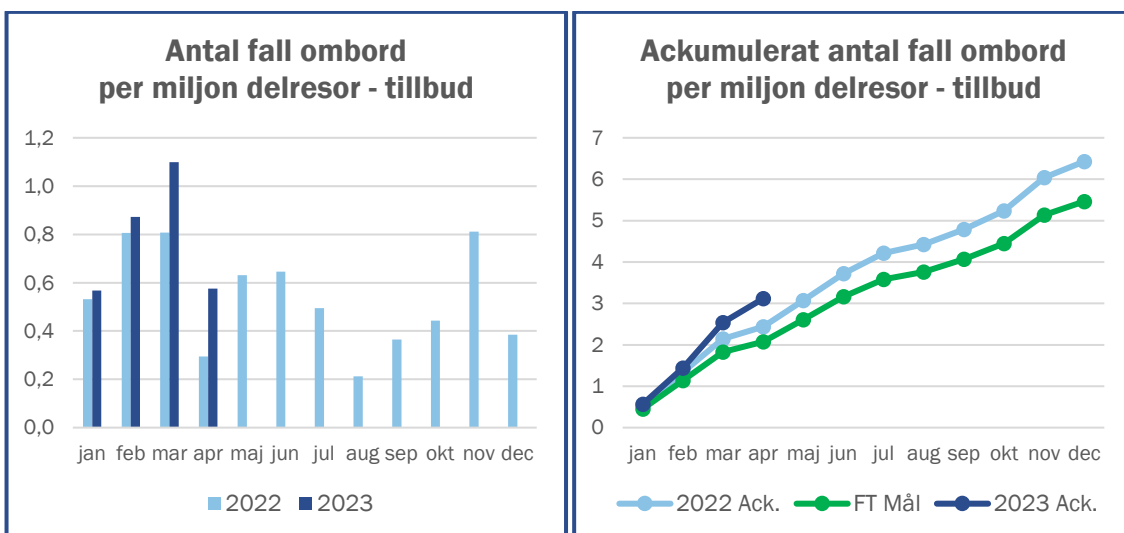
Vi har nollvision på denna typ av olycka och lyfter därmed dessa händelser på arbetsmöten och förklarar allvaret runt dessa.

3.2.3 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- eller 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 2022.



3.2 SKIP och förbättring (3|10)



Analys:

Vi upplever en ökad tillbudsrapportering som vi jobbar vidare på att öka. Detta i sig är viktigt för att vi skall få till oss de risker och platser som behöver ses över. Antalet fall i vagn har minskat under samtliga månader, detta tror vi kan bero på våra informationskampanjer till förare samt våra uppföljningar som nu avdelningen Trafikledning och information hjälper till med.

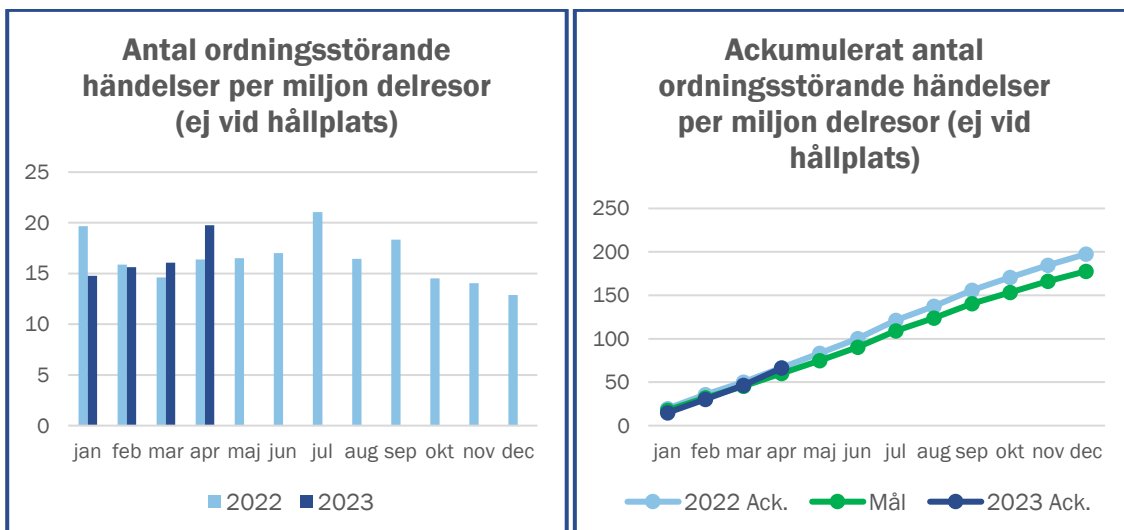
Åtgärd:

Vi kommer att fortsätta jobba med detta och följa upp även under sommaren för att se om det finns ytterligare åtgärder vi kan genomföra för att fortsätta denna positiva trend.

3.2.4 Antal ordningsstörande händelser per miljon delresor

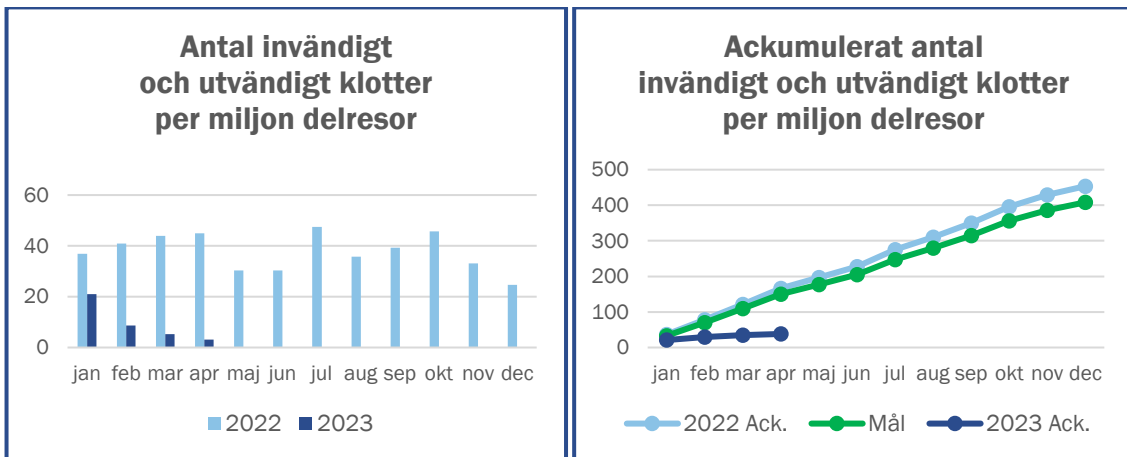
Med kategori ordningsstörande följer vi upp antal påverkade ombord, skadegörelse ombord, missbruk av nödbroms och nöddörröppnare, otillåtet resgods, förorening i spårvagn, klotter, utvändigt otillåten medåkning samt hot och våld. Vi exkluderar dock ordningsstörande vid hållplats eftersom det inte är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

Ordningsstörande händelser påverkar de drabbade och vår verksamhet hårt och GS ska verka för att dessa störningar ska minska med 10 procent jämfört med 2022.



3.2 SKIP och förbättring (4|10)

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.



Statistik gällande hot och våld ska uppdateras.

Analys:

Ordningsstörningar och klotter påverkas mycket av yttre faktorer. Antalet ordningsstörande händelser för april 2023 ökar ytterligare jämfört med mars 2023 medan antalet klotterhändelser fortsätter att minska från oktober 2022. Fortfarande står antal "påverkade ombord" för den största andelen inom kategorin ordningsstörande händelser, 57 procent av totalen (46 procent januari 2023).

Den näst största posten, 32 procent för februari 2023 (23 procent för januari 2023) utgörs löpande av kategorin "förorening på spårvagn". Enligt Svensk kollektivtrafiks Kollektivtrafikbarometer 2022 är "bråkiga och stökiga personer" och "otrevliga platser och fordon" en källa till otrygghet.

Vi kan se att antalet invändigt och utvändigt klotter minskar. Orsaken utreds. Skadegörelse och klotter är enligt våra medarbetare som arbetar med klotteranering ett problem både ur ekonomisk hänsyn och arbetsmiljömässigt. Arbetet är viktigt utifrån Västtrafiks kvalitetskrav och resenärernas upplevelse av resan samt i förebyggande syfte (broken window theory).

Arbetet med rapportering och registrering av händelser med hot och våld är under utveckling och har därmed pausats i månadsrapporten.

Åtgärd:

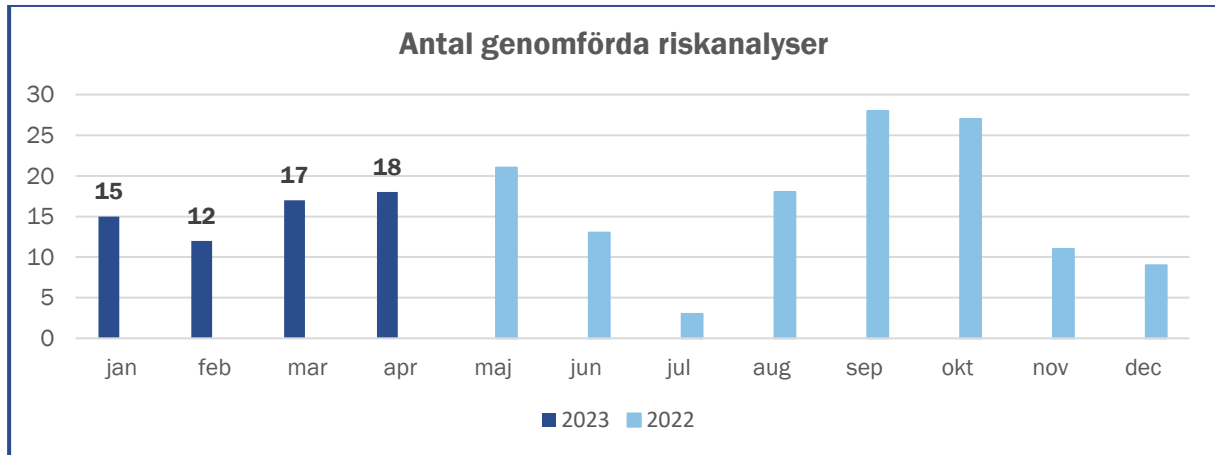
Fortsätta hög rapporteringsgrad. Stärka föraren i att vidta åtgärder för att minska antalet ordningsstörande händelser. Fortsätta polisanmäla klotter. Fortsatt hög ambition utifrån kvalitetskrav och i förebyggande syfte.

De kunskapshöjande insatser som vi genomfört under 2022 för att minska risken för hot och våld ser ut att ge resultat. För att upprätthålla den positiva utvecklingen ska vi fortsätta vårt systematiska arbete med att förebygga och minska risken för hot och/eller våld genom att uppmärksamma frågan samt genom fortsatta utbildnings- och informationsinsatser.

3.2 SKIP och förbättring (5|10)

3.2.5 Antal genomförda riskanalyser

Risikanalyser 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 i enlighet med lagkrav och interna regelverk, samt att rapportera till enhet Säkerhet. Antalet rapporterade påbörjade riskanalyser bör öka i takt med att GS fortsätter sitt proaktiva riskhanteringsarbete. Uppföljningen startade i maj 2022, därför finns inte siffror/staplar för januari – april.



Källa: Riskanalysjournal

Analys:

18 riskbedömningar är genomförda i april. Riskbedömningar ska göras i samband med förändringar i verksamheten som till exempel vid personalförändringar, förändringar av arbetsmetoder eller arbetstider, om- och nybyggnationer, och när ny arbetsutrustning införs. Att kunna redovisa antal genomförda riskbedömningar är ett krav från våra kunder och följs, förutom i denna månadsrapport, upp vid interna och externa revisioner.

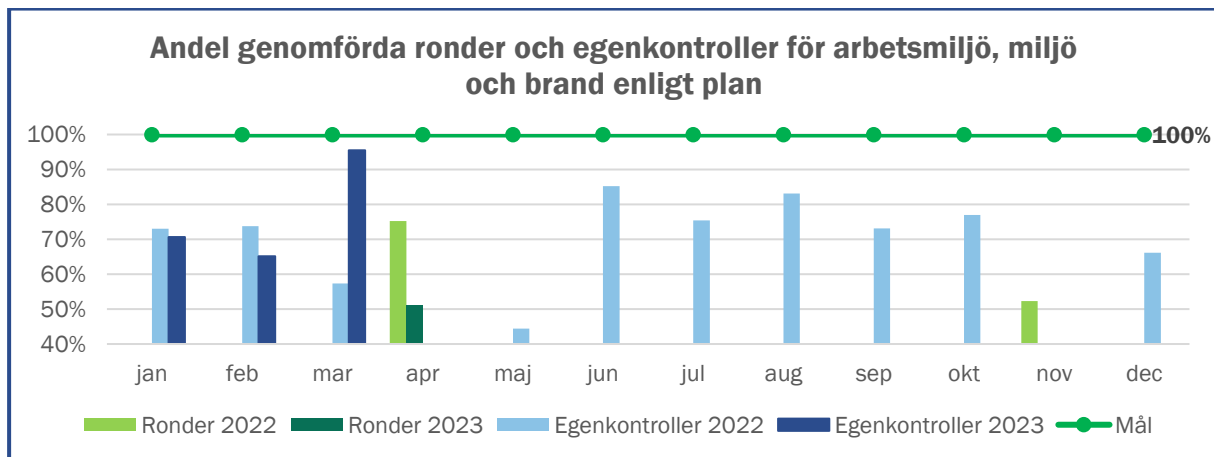
Åtgärd:

En process med tillhörande stödjande dokument för riskbedömning ska tas fram för att underlätta för verksamheten. Enheten ska även bidra till att öka kunskapen kring när, hur och varför man ska genomföra riskbedömningar, samt hur dessa ska dokumenteras, registreras och rapporteras.

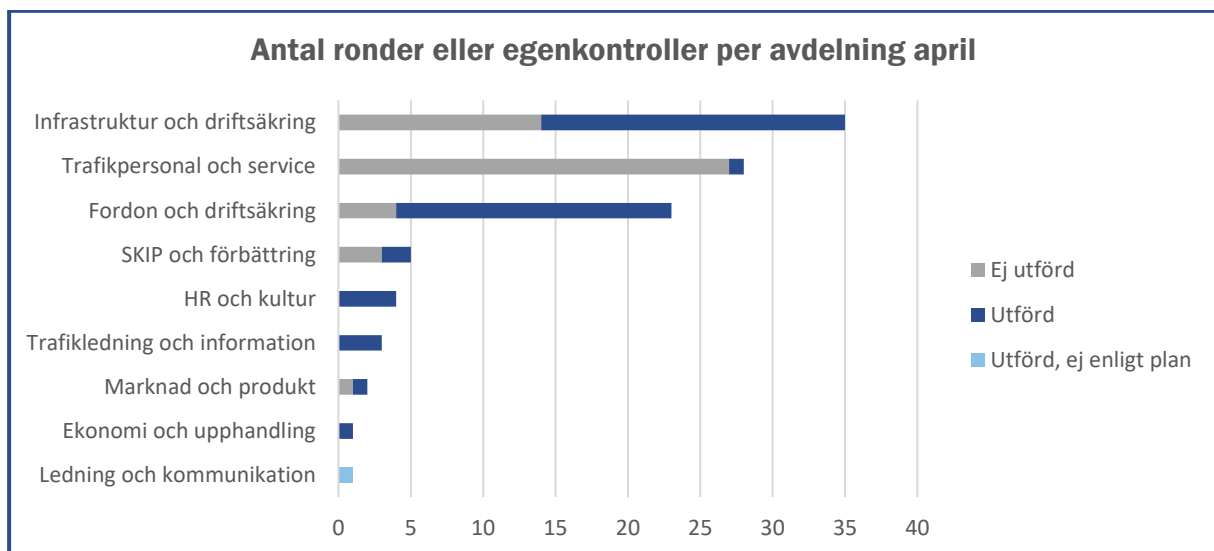
3.2 SKIP och förbättring (6|10)

3.2.6 Andel genomförda ronder och egenkontroller för arbetsmiljö, miljö och brand enligt plan

Egenkontroller ska vara utförda innan den 15:e varje månad och ronderna 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:

Planen för genomförandet av egenkontroller och ronder ligger på 100 procent. I april och november månad utgår egenkontrollerna för att ersättas av ronder. I april är det ronder på kontor, verkstadsmiljöer, brandskyddsronder och i fordon som ska utföras. Antalet genomförda ronder för april ligger på 51 procent vilket får anses som en låg genomförandegrad. I april föregående år låg genomförandet på 75 procent och i november 2023 på 52 procent. Egenkontrollerna och ronderna är ett viktigt verktyg för att undersöka vår verksamhet utifrån arbetsmiljö, miljö och brand 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.

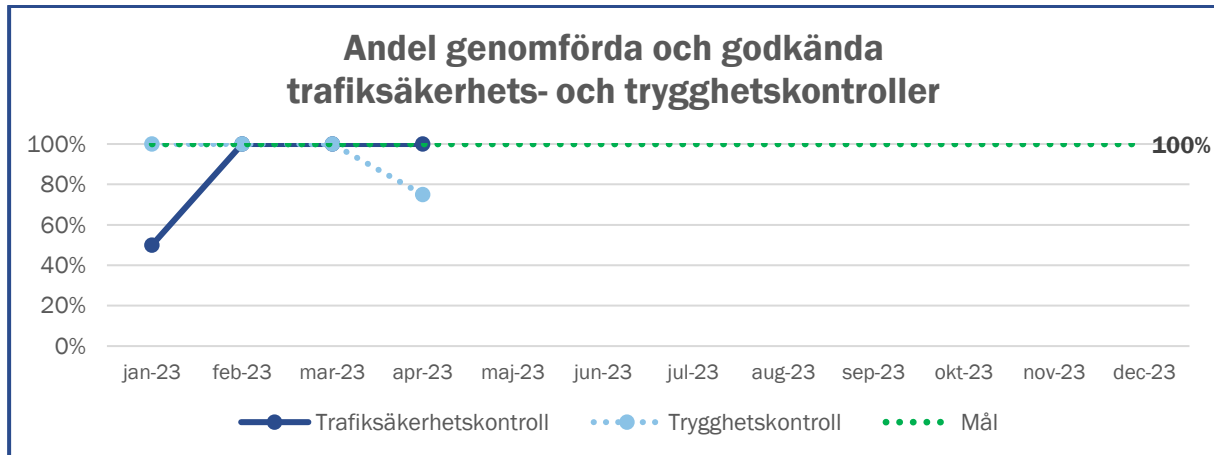
Åtgärder:

Utreda om upplägget gällande egenkontroll och rond bedöms vara effektivt och hur det ska utföras på bästa sätt. Finns behov av systemstöd? Därefter säkerställa att vi har tillräckliga resurser för att möta behovet. Åtgärd är upptagen i HMS-analys med ledningens genomgång och införd i HMS-kommittés handlingsplan.

3.2 SKIP och förbättring (7|10)

3.2.7 Andel genomförda och godkända Trafiksäkerhets- och Trygghetskontroller

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



Källa: Trafiksäkerhet- och Trygghetsplanen 2023

Analys:

Trygghetskontroller för april 2023 är genomförda till 75 procent. Det innebär för att enheten för trygghet och säkerhet följt upp och säkerställt kvaliteten på egenkontroll, att informations- och/eller utbildningsinsatser genomförts samt att utrymningsövning genomförts som planerat. Det som gör att vi inte når upp till 100 procent är att bolaget saknar en process för riskhantering. Samtliga kontroller gällande trafiksäkerhet har genomförts. Vi ser tydligt en fortsatt positiv utveckling vid hastighetskontroller, där antalet hastighetsöverskridningar gått från ett snitt på 30 procent till 15 procent.

Åtgärd:

Arbete pågår med att ta fram riskhanteringsprocess med stödande och styrande dokument gällande trygghetskontroller. En riskhanteringsprocess bör kunna vara på plats och implementerad Q4 2023. Vi kommer fortsätta följa upp hastighetskontroller samt informera om de förväntningar som vi har för att uppfylla en god trafiksäkerhet.

3.2.8 Antal tillbud och olyckor inom arbetsmiljö

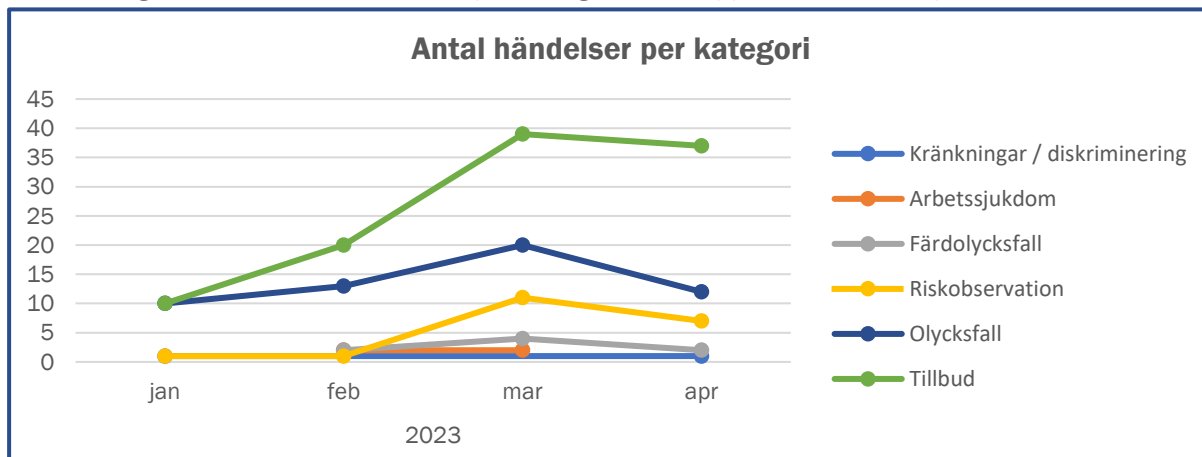
Arbetsmiljörelaterade risker, tillbud och olyckor/skador rapporteras i systemstödet IA, som nås via Personec.

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) Arbetsjukdom: En sjukdom som beror på skadlig inverkan i arbetet under längre tid. Arbetskador som uppkommit på annat sätt än genom olycksfall i arbetet klassificeras som arbetsjukdomar.
- (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.

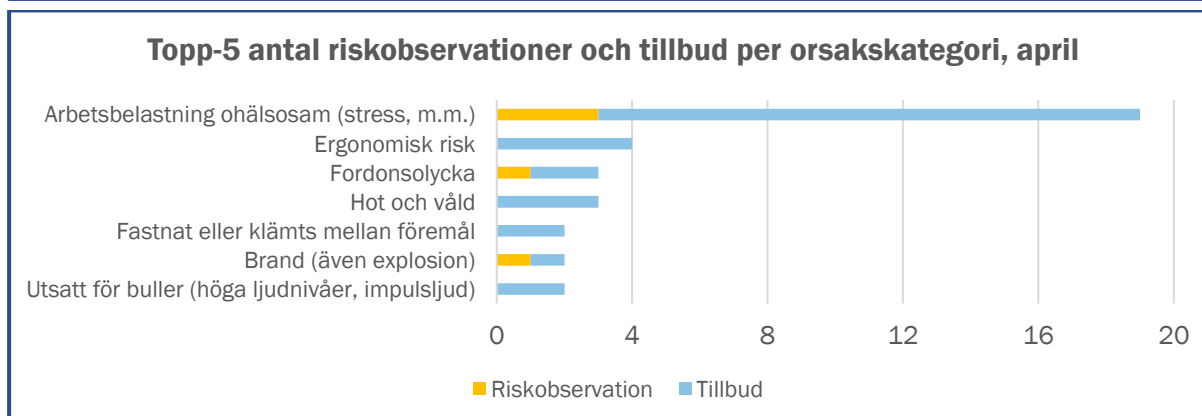
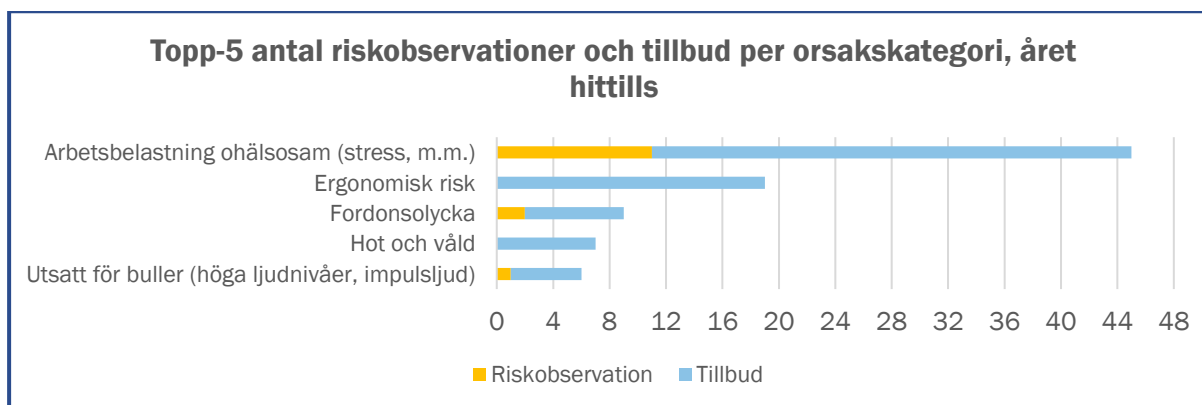
3.2 SKIP och förbättring (8|10)

Nedan diagram visar antal händelser per kategori som rapporterats hittills per månad under året.



Källa: IA (OBS! Händelser som endast registreras i Händelseregistret eller HOA finns ej med i ovan statistik).

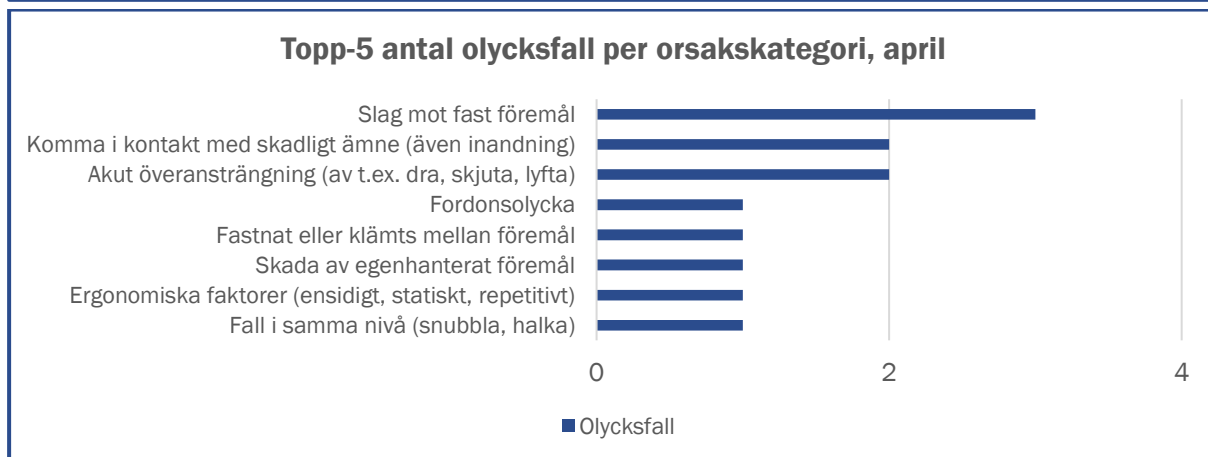
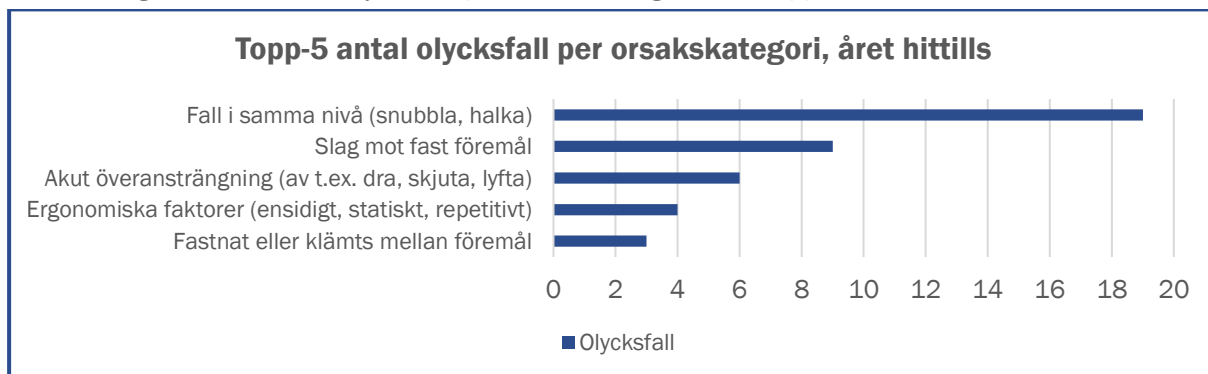
Nedan diagram visar antalet riskobservationer och tillbud per orsakskategori som rapporterats under året.



Källa: IA (OBS! Händelser som endast registreras i Händelseregistret eller HOA finns ej med i ovan statistik).

3.2 SKIP och förbättring (9|10)

Nedan diagram visar antal olycksfall per orsakskategori som rapporterats under året.



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

Analys

Antalet rapporterade fall överlag ökar (även om det är en liten nedgång denna månad), och positivt är att antalet tillbud och riskobservation överstiger antalet olyckor med ett förhållande 3,5 tillbud/riskobservationer per olycka, vilket är en positiv trend och där GS strävar mot att uppnå förhållande 10 tillbud på 1 olycka. Föregående månad var förhållandet 2,5 tillbud/riskobservationer per olycka. Inga allvarliga händelser har inträffat under april månad.

Sett både över tid och under april månad så är arbetsbelastning ohälsosam (stress m.m.) den vanligaste orsaken till tillbud och riskobservationer. De flesta rapporter med denna skaderisk har inkommit från spårvagnsförare där körtider inte kan hållas på grund av många hastighetsbegränsande sträckor, vilket ger liten möjlighet till pauser som i sin tur skapar en ohälsosam arbetsbelastning (stress). Detta förstärker också troligtvis de upplevda problemen kopplat till ergonomi. Bristande ergonomi är också en av de vanligaste orsakerna till tillbud och riskobservationer sett över året och i april månad. Orsakerna kan härledas till spårvagnsförarhytten och dess utformning där förarstolen och trögt körhandtag på vagnstyp M33 är föremål för händelserna. Tillbud med fordonsolycka är också en av de vanligaste skaderiskerna vilket också är kopplat till trafikmiljön med många hastighetssänkningar där trafikljus för bilar hinner slå om innan vagnen hunnit passera korsningen. Detta i sig uppger förarna också skapar en stressig arbetsmiljö.

Fall i samma nivå (snubbla, halka) är den vanligast orsaken till skada under år 2022 och 2023 men under april månad har bara en fallolycka inträffat. Slag mot fast föremål är en av de vanligaste orsakerna sett under året men också under april månad. Här är det svårt att skönja något mönster utan det beror på olika isolerade händelser. Akut överansträngning (av tex dra, skjuta, lyfta) är återkommande en de vanligaste rapporterade olyckorna och tillbudena. Orsakerna kan ofta härledas till att spårvagnsföraren måste hantera handkappsrampen på spårvagnen manuellt när den är ur funktion. Den är tung och otymplig.

Åtgärd:

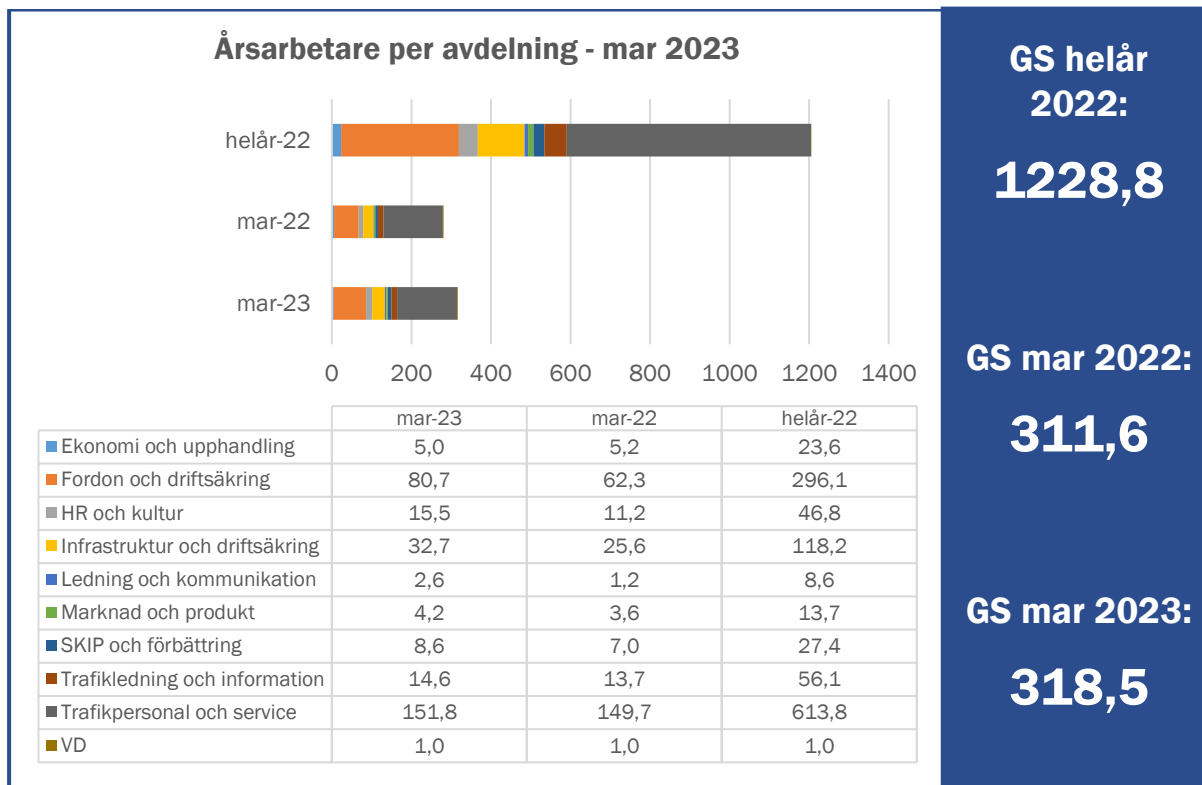
- Snabbare hantering och återkoppling till medarbetarna av deras inrapporterade händelser för att öka motivationen till tillbudsrapporteringen samt för mer tillförlitligt statistikunderlag. I handlingsplanen för HMS-kommittéerna ligger det som en åtgärds punkt att skapa ett nyckeltal på hur snabbt ärendena i IA hanteras.
- En HMS-rapport, som bygger på månadsrapporten ska tas fram och gås igenom på varje HMS-kommittémöte. Detta skapar förutsättningar för att analysera mönster och trender gällande olyckor och tillbud även på enhetsnivå med lämpliga åtgärder i arbetsmiljö som följd.

3.3 HR och kultur (1|10)

3.3.1 Antal årsarbetare (ack.) per avdelning samt totalt

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

3.3.2 Antal heltidsanställda kollektivmedarbetare per avdelning samt totalt

Ska uppdateras.

3.3 HR och kultur (2 | 10)

3.3.3 Antal heltidsanställda tjänstemän per avdelning samt totalt

Ska uppdateras.

3.3.4 Antal tjänstlediga och föräldralediga, st per avdelning samt totalt

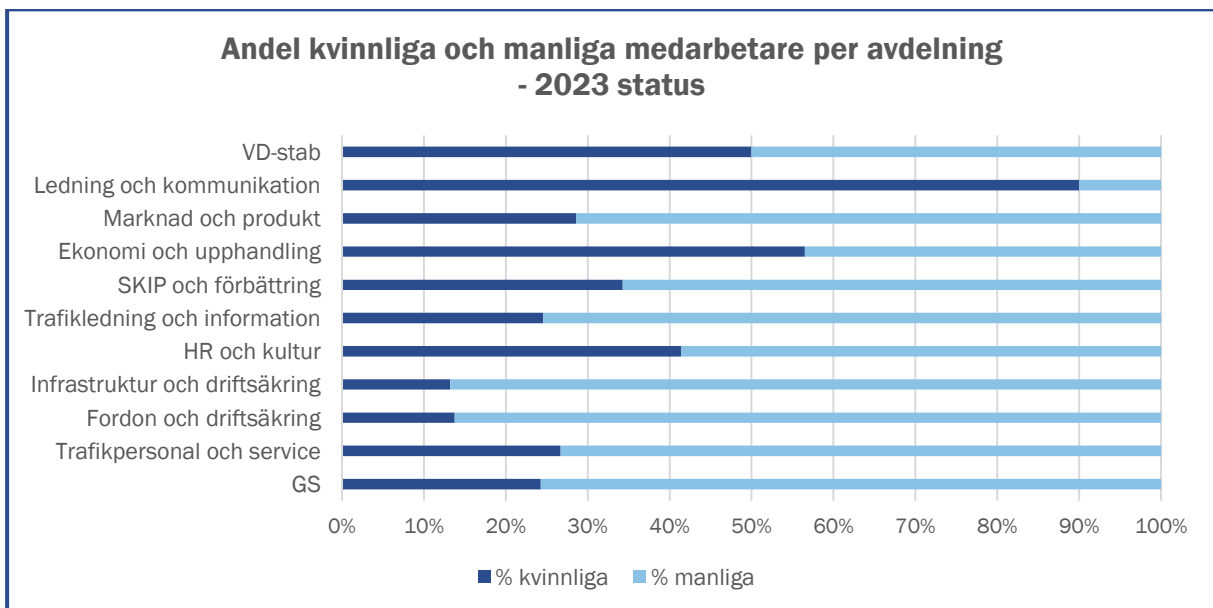
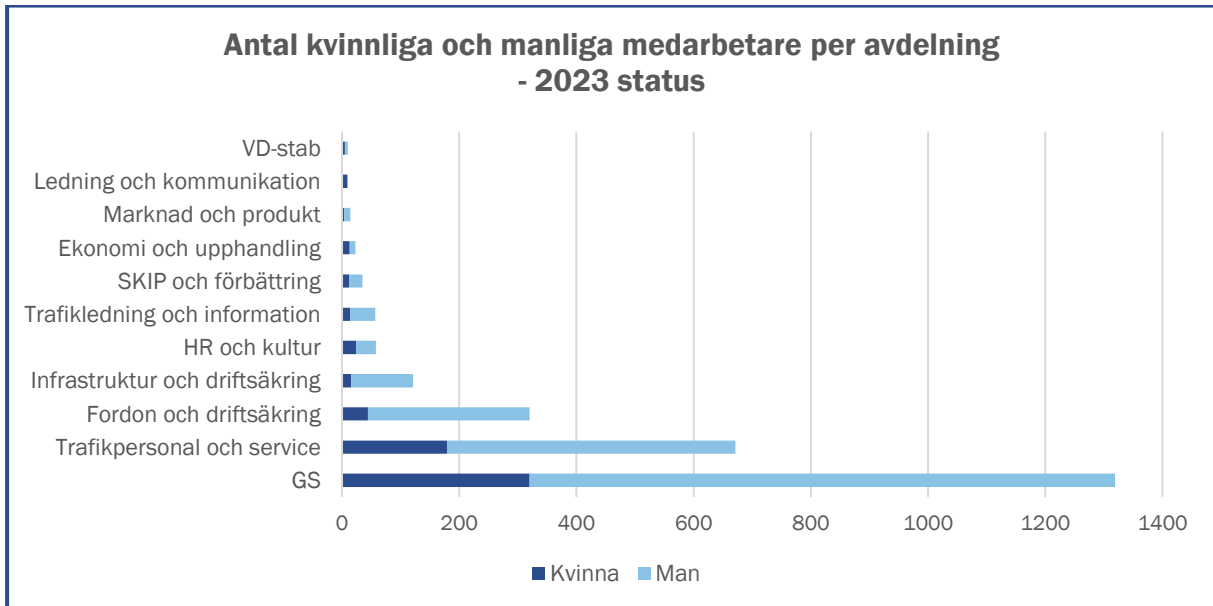
Anger antal tjänstlediga och föräldralediga under **april** månad.

Avdelning	Antal tjänstlediga	Antal föräldralediga
Ekonomi och upphandling	0	1
Fordon och driftsäkring	5	7
HR och kultur	1	0
Infrastruktur och driftsäkring	2	7
Ledning och kommunikation	0	0
Marknad och produkt	1	0
SKIP och förbättring	1	0
Trafikledning och information	0	1
Trafikpersonal och service	10	19
GS	20	36

3.3 HR och kultur (3 | 10)

3.3.5 Kvinnliga och manliga medarbetare per avdelning samt totalt

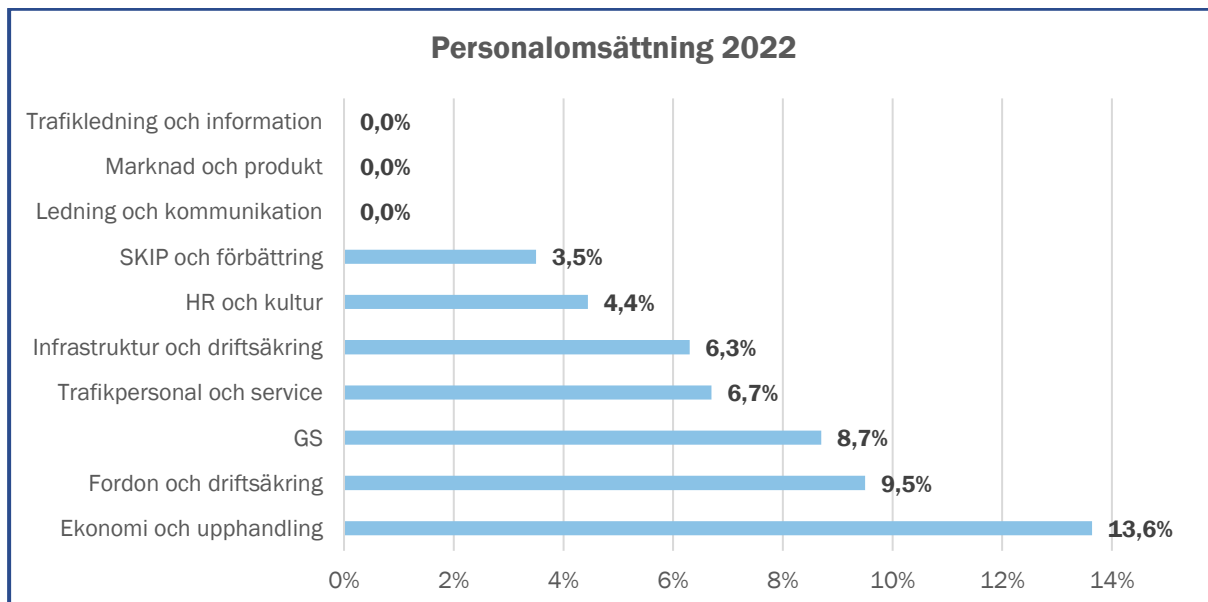
Anger könsuppdelad statistik totalt för GS och per avdelning. Status uppdateras en gång per år.



3.3 HR och kultur (4|10)

3.3.6 Personalomsättning per avdelning och totalt

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 2022 för GS totalt och per avdelning. Måttet, som räknas 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 1158 externa rekryteringar och totalt antal anställda var 1158. Personalomsättningen beräknas då som $95 / 1158 = 8,2$ procent. Status uppdateras en gång per år.



Källa: Bokxsus

Analys:

Personalomsättningen på en bolagsövergripande nivå ligger inom vad som räknas som vanligt i en liknande verksamhet. Inom mindre avdelningar såsom stödfunktionerna påverkar en eller ett par avgångar eller rekryteringar siffrorna i stor omfattning. I de fallen är det viktigt att se vilken orsak till avgång är samt ta del av feedback från avgångssamtal och enkät. Eventuella pensionsavgångar påverkar också siffrorna. I de större verksamhetsområdena Trafikpersonal och service, Fordon och driftsäkring samt Infrastruktur och driftsäkring gör nuvarande avgångstakt tillsammans med svårigheter att rekrytera att omsättningen är problematisk oavsett om nivån är att anse som normal eller inte.

Åtgärd:

Undersöka möjligheter att förbättra anställningserbjudande för att öka attraktiviteten - Inom Infrastruktur och driftsäkring är åtgärder redan genomförda i form av högre OB-ersättning. Förslag till ytterligare insatser har lämnats i kommande budget. Arbete med kompetensförsörjningsstrategi pågår och beräknas vara klart innan semesterperioden i år. Som en åtgärd genomfördes uppföljning av resultat från avgångssamtal och enkät under mars-april. Respektive avdelningschef har fått ta del av de synpunkter som framkommit inom avdelningen. På bolagsövergripande nivå lyfts arbetstider, lön och arbetsmiljö som punkter att förbättra. Bolaget arbetar redan med förbättringar inom dessa områden.

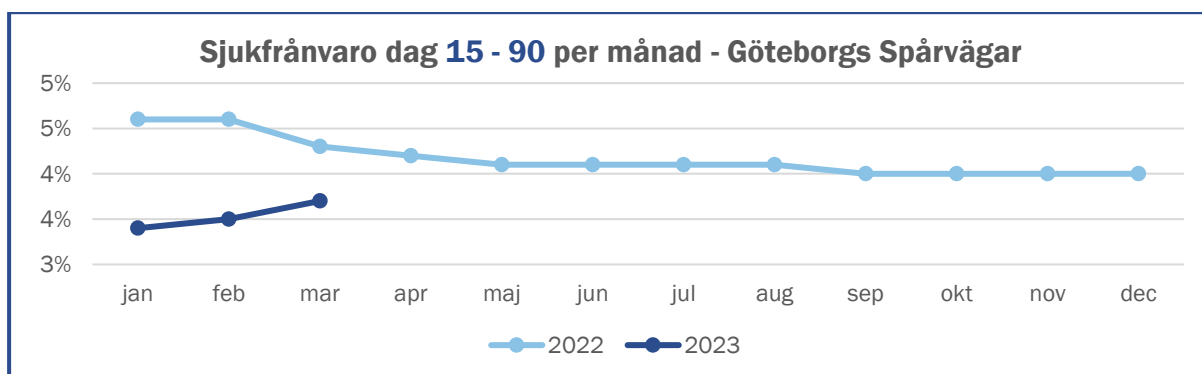
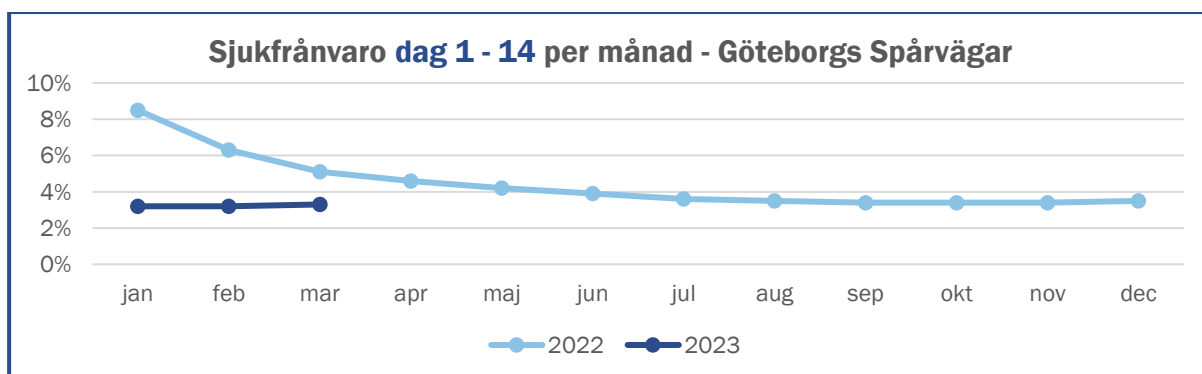
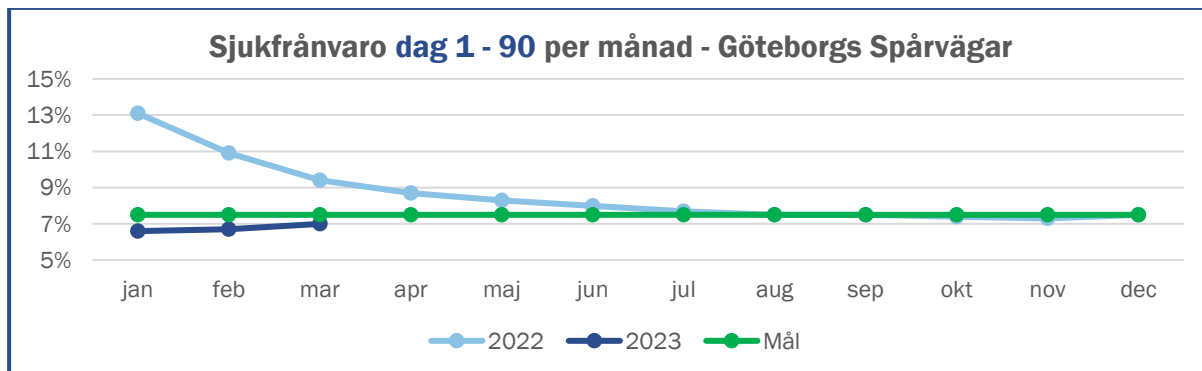
3.3 HR och kultur (5|10)

3.3.7 Sjukfrånvaro

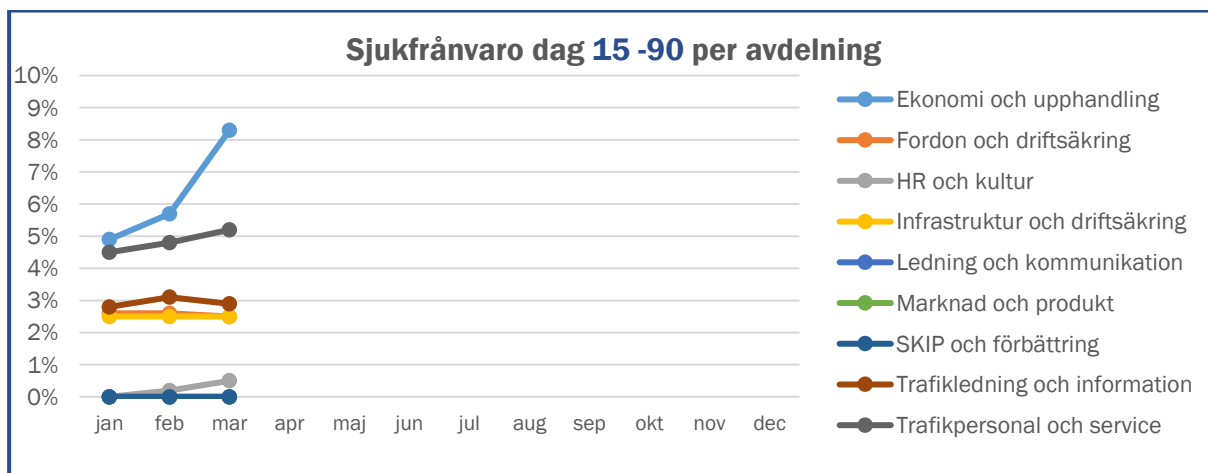
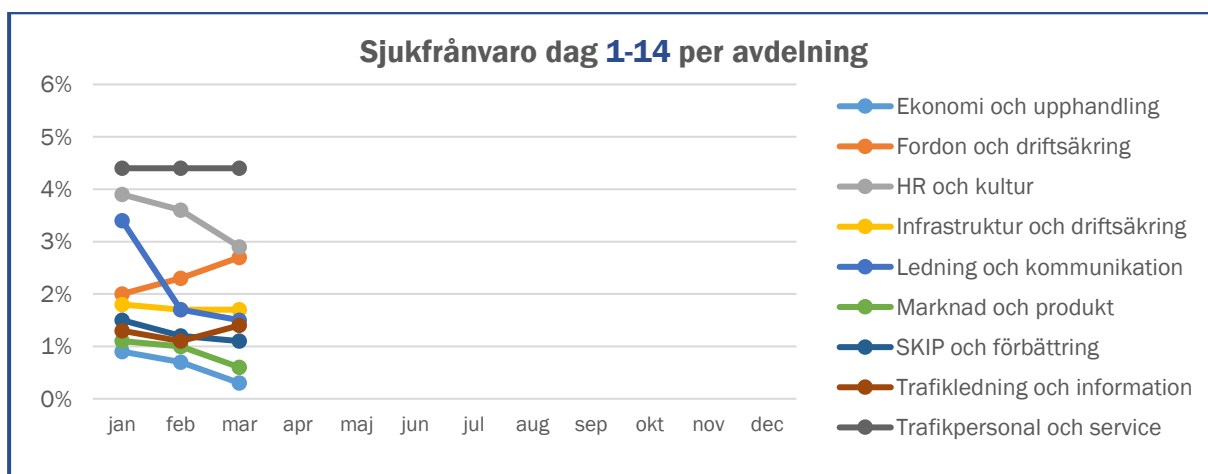
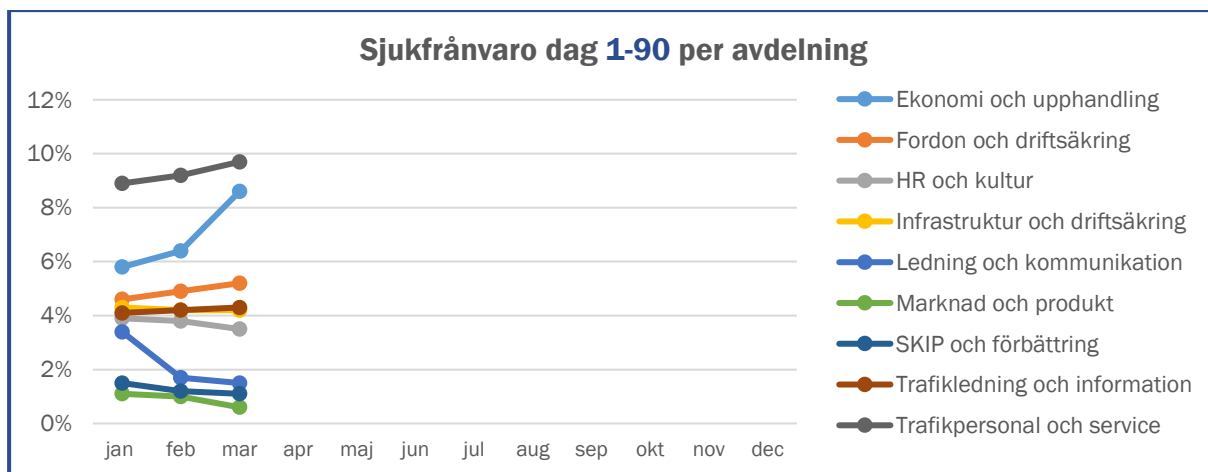
Sjukfrånvaron presenteras i procent. Procenten är framräknad som antalet sjuktimmar i förhållande till den tillgängliga ordinarie arbetstiden i timmar. I denna "tillgängliga" tid ingår inte föräldraledighet eller annan tjänstledighet, inte heller när den är partiell.

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)



Källa: Bokksus (Ledning och kommunikation, Marknad och produkt samt SKIP och förbättring ligger alla på värdet 0,00%)

Analys:

Bolagsövergripande sjukfrånvaro fortsätter att hålla sig under målvärdet om 7,5 procent. Den långa sjukskrivningen visar en något uppåtgående trend. Inom små avdelningar är det enskilda sjukdomsfall som inte har med arbetet att göra som påverkar. Inom Trafikpersonal och service syns en uppåtgående trend under årets tre första månader. Det går inte att utläsa några orsakssamband som pekar på att en särskild arbetsmiljöfaktor ligger bakom ökningen. Långtidssjukfrånvaron på avdelningen var i snitt 4,9 procent under 2022 och de tre åren dessförinnan 5,9 procent. 2022 avviker vid den jämförelsen som ett år med låg långtidssjukfrånvaro.

Åtgärd:

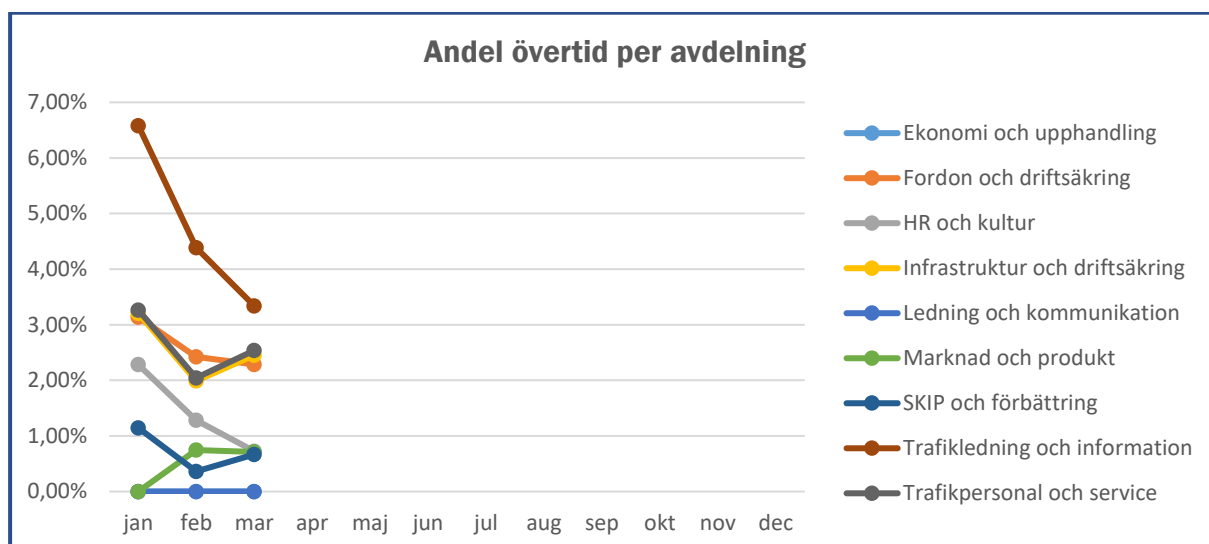
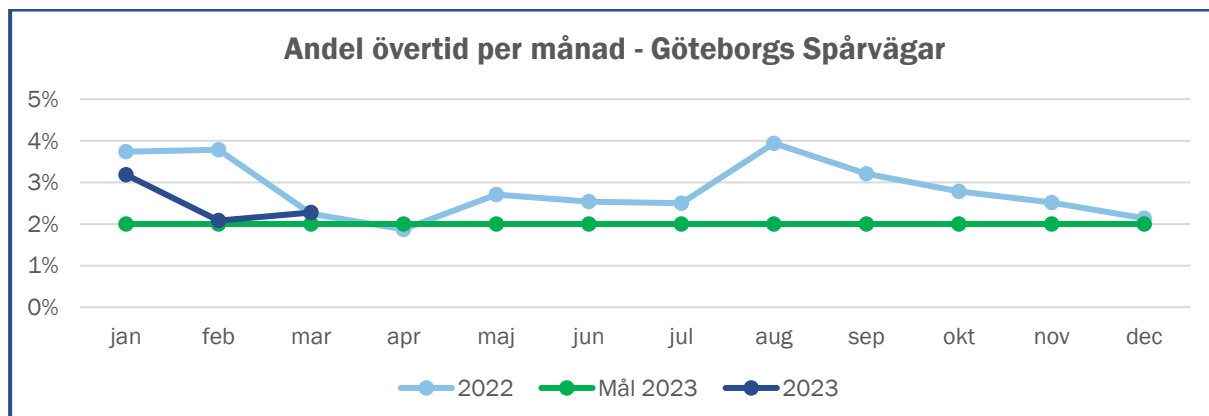
Följa utvecklingen på långtidssjukfrånvaro särskilt inom Trafikpersonal och service. Genomföra rehabiliteringsrond (uppföljning av pågående rehabiliteringsärenden) enligt plan.

3.3 HR och kultur (7|10)

3.3.8 Andel övertid

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 (Ekonomi och upphandling samt Ledning och kommunikation ligger båda på värdet 0,00%)

Analys:

Rapporterade värden i månadsrapporter jan-mars har varit felaktiga. Överföring av information mellan olika it-stöd har av någon anledning släpat efter. Siffrorna i rapporten är nu korrigerade. På totalen används mer övertid än vad som vore önskvärt enligt målnivån om att max 2 procent av det utförda arbetet ska bestå av övertid. Bolaget har bekymmer med att tillsätta tillräckligt med personal i flera yrkesgrupper inom de producerande avdelningarna och övertid används för att så långt möjligt sätta ut trafik och utföra underhållsarbete i spår. Det går inte att härleda övertidsuttaget till särskilda händelser eller omständigheter.

Åtgärd:

Arbete med kompetensförsörjning på kort och lång sikt. Strategi är beslutad i bolagsledning och flera åtgärder i gång – exempelvis översyn av schema, planering, lönomodell och nivå, mm.

3.3 HR och kultur (8|10)

3.3.9 Utbildningar

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.

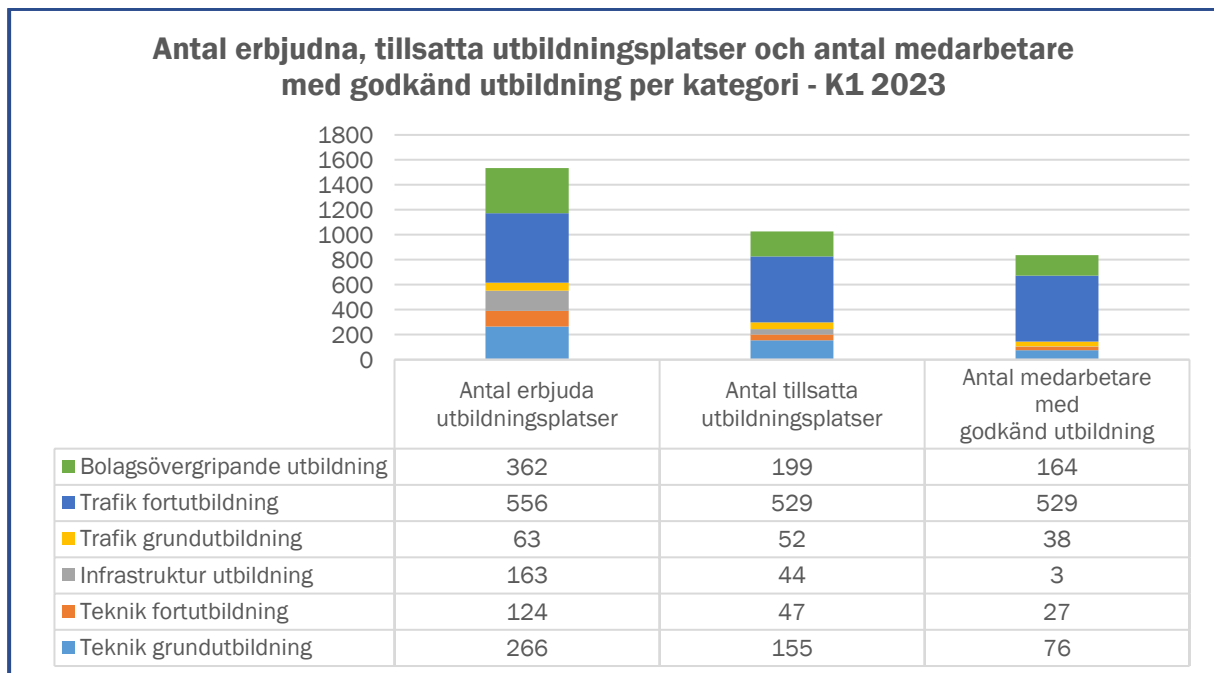
Teknik grundutbildning: Säkerhet vid arbete, vagnskänedom, underhållsbehörighet, servicebil samt Spårvagn Underhåll Planering (SUP/Infor EAM) utbildning.

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

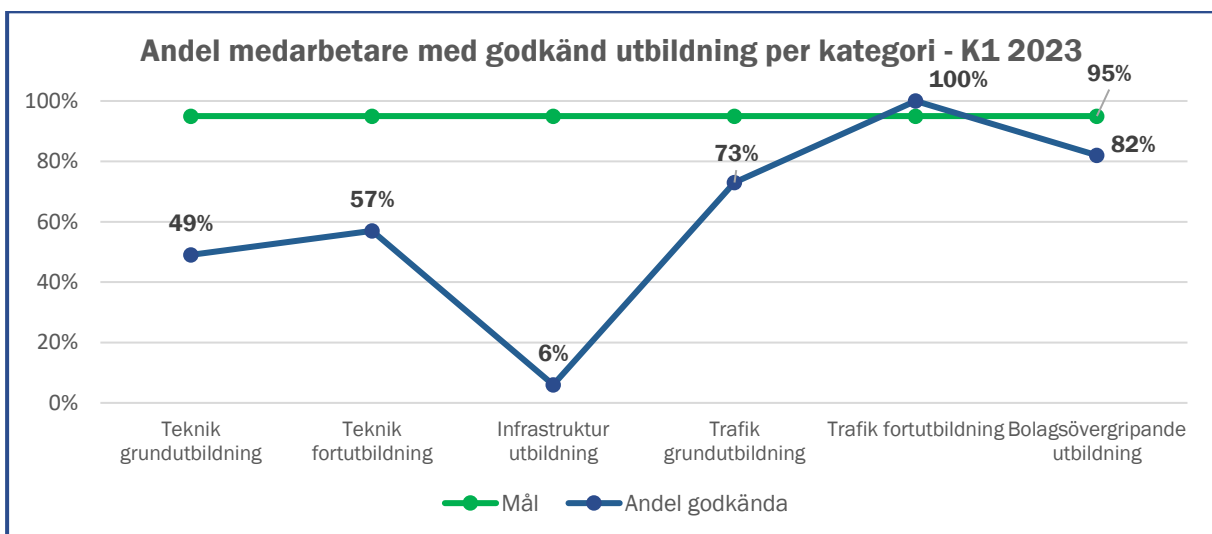
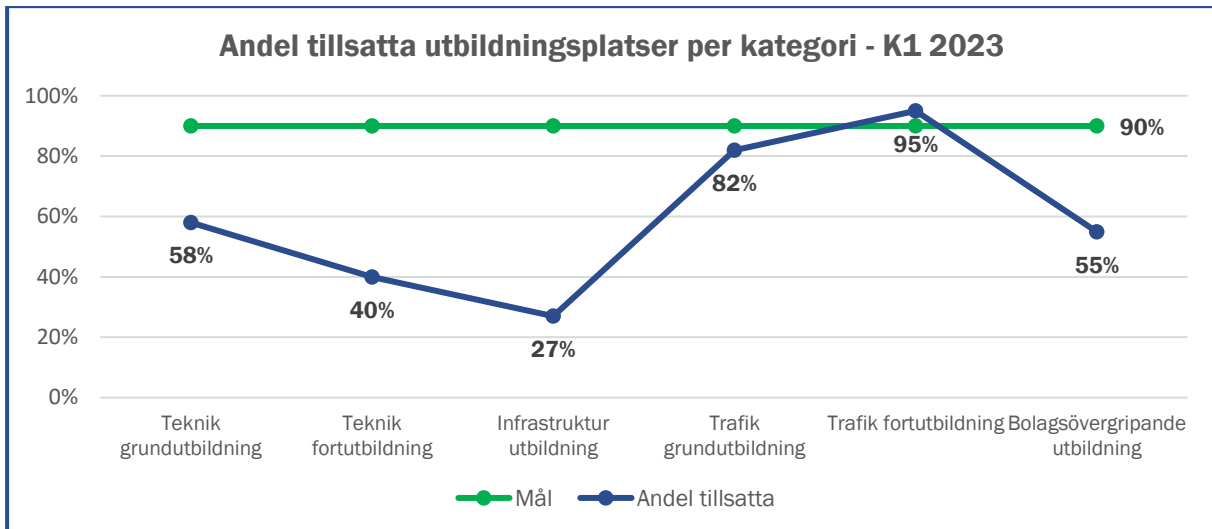
Infrastruktur utbildning: utbildning för spår samt Stadsmiljöförvaltningens (tidigare Trafikkontoret) utbildningar.

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 utbildningar för Infrastruktur. Andelen erbjudna utbildningsplatser följer årsplaneringen men alla platser tillsätts inte. Det tar lång tid att få återkoppling från externa utbildningsanordnare gällande deltagande och godkänd utbildning vilket medför att andelen godkända utbildningar i statistiken är färre än i praktiken. Det är också vanligt att utbildningen inte har slutförts under mätperioden. Flera utbildningar är längre inklusive den praktikperiod som krävs för ett godkänt resultat. Andelen godkända deltagare efter avslutad utbildning är fortsatt mycket god på årsbasis.

Under Q1 har obligatoriskt TRI (fortbildning för Spårvagnsförare behörighet A) genomförts. Under Q2 påbörjas samma fortbildning för Spårvagnsförare behörighet B-D samt TRI körning för medarbetare som inte uppnått tillräckligt antal körtimmar enligt SÄO 1.D.

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.

3.3 HR och kultur (10 | 10)

3.3.10 Antal praktikanter på Göteborgs Spårvägar

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

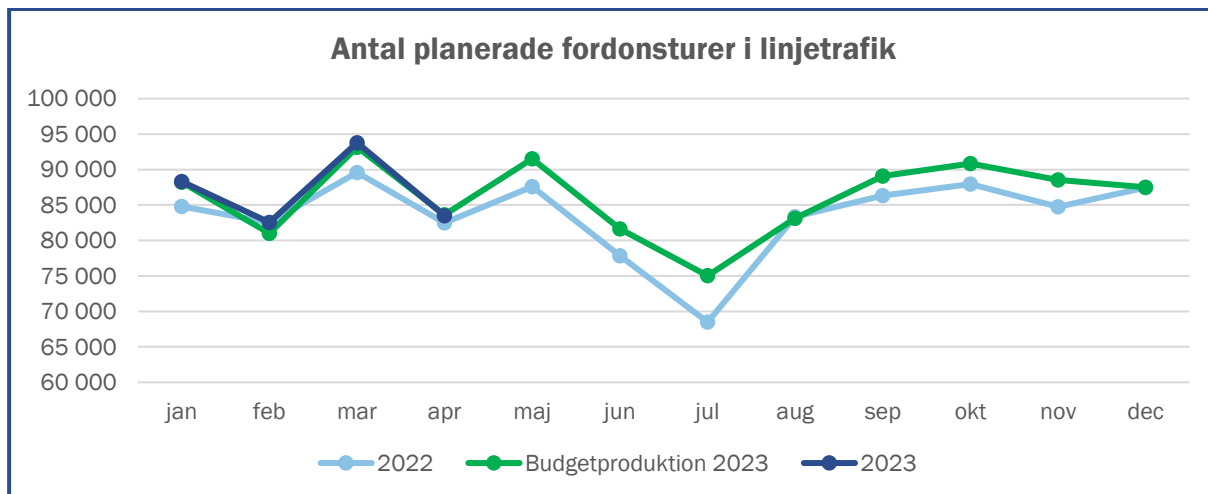
Avdelning	Antal praktikanter, grundskola	Antal praktikanter, sommarjobbare, gymnasie- och yrkeshögskola
Ekonomi och upphandling	0	0
Fordon och driftsäkring	0	2
HR och kultur	0	0
Infrastruktur och driftsäkring	0	0
Ledning och kommunikation	0	0
Marknad och produkt	0	0
SKIP och förbättring	0	0
Trafikledning och information	0	0
Trafikpersonal och service	0	0
GS	0	2

4. Operativa avdelningars leveranser

4.1 Marknad och produkt (1|6)

4.1.1 Antal planerade fordonsturer i linjetrafik

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:

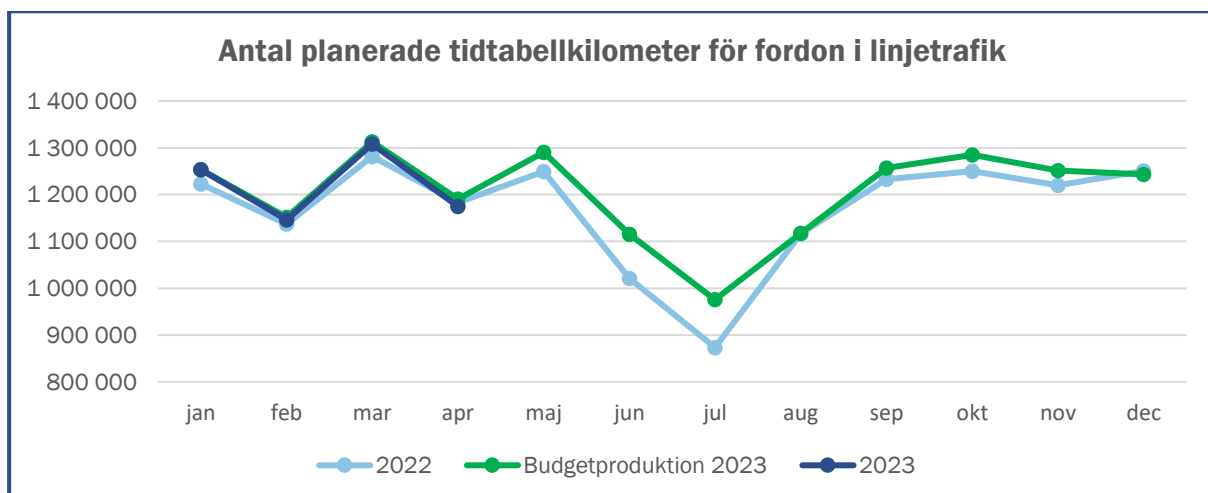
I april var antalet planerade fordonsturer i linjetrafik 83 479st vilket är 0,19 procent mindre gentemot budgetproduktion och ackumulerat utfall ligger på 0,82 procent mer än budgetproduktion. Spårarbeten är den faktor som påverkar utfallet och i april var det främst spårarbetena Lackarebäck, Mariaplan, Botaniska 1 samt 2 som påverkade utfallet.

Åtgärd:

Inget behov av åtgärd då spårarbeten är den faktor som påverkat resultatet marginellt och dessa behöver vi utföra för att kunna trafikera framgent.

4.1.2 Antal planerade tidtabellskilometer för fordon i linjetrafik

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



Analys:

I april var antalet planerade tidtabellskilometer för fordon i linjetrafik 1,35 procent mindre gentemot budgetproduktion och ackumulerat utfall ligger på 0,54 procent mindre än budgetproduktion. Följande spårarbeten påverkade produktionen: Lackarebäck, Mariaplan, Botaniska 1 samt 2.

Åtgärd:

Inget behov av åtgärd då spårarbeten är den faktor som påverkat resultatet marginellt och dessa behöver vi utföra för att kunna trafikera framgent.

4.1 Marknad och produkt (2|6)

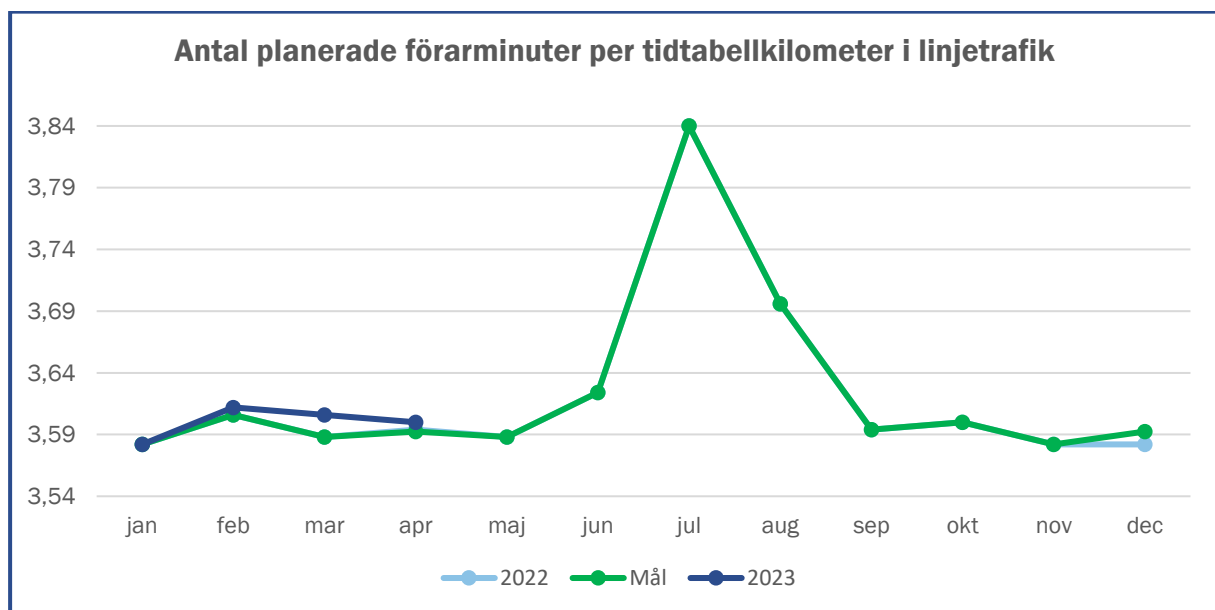
4.1.3 Antal behov trafikdimensionerade fordon, mån-tor, fre, lör, sön

Trafikdimensionerade omlopp innebär maxantalet planerade samtida omlopp. Från årsskiftet och fram till sommaren trafikeras vi med en grundtabell vilket dimensioneras av 163 samtida omlopp. Sommarens grundtabell dimensioneras av 112 omlopp och sedan tillkommer 5 stycken omlopp i förstärkning på grund av tågstoppet i Mölndal (somrarna 2023-2025) under sommaren vilket summeras till 117 trafikdimensionerade omlopp.

Veckodag\månad	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
mån - tors	163	163	163	163	163	163	117	163	163	163	163	163
fre	163	163	163	163	163	163	117	163	163	163	163	163
lör	127	127	127	127	127	127	98	127	127	127	127	127
sön	105	105	105	105	105	105	98	105	105	105	105	105

4.1.4 Antal förarminuter per tidtabellskilometer i linjetrafik

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



Analys:

I april var antalet planerade förarminuter per tidtabellskilometer i linjetrafik marginellt sämre än målet. Följande spårarbeten påverkade produktionen: Lackarebäck, Mariaplan, Botaniska 1 samt 2.

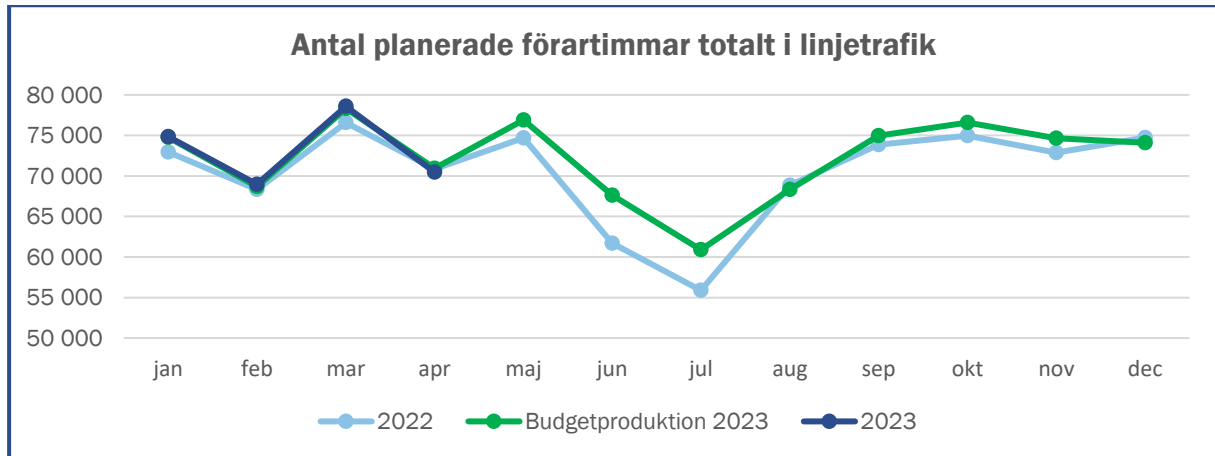
Åtgärd:

Inget behov av åtgärd då spårarbeten är den faktor som påverkat resultatet marginellt och dessa behöver vi utföra för att kunna trafikera framgent.

4.1 Marknad och produkt (3 | 6)

4.1.5 Antal planerade förartimmar totalt i linjetrafik

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:

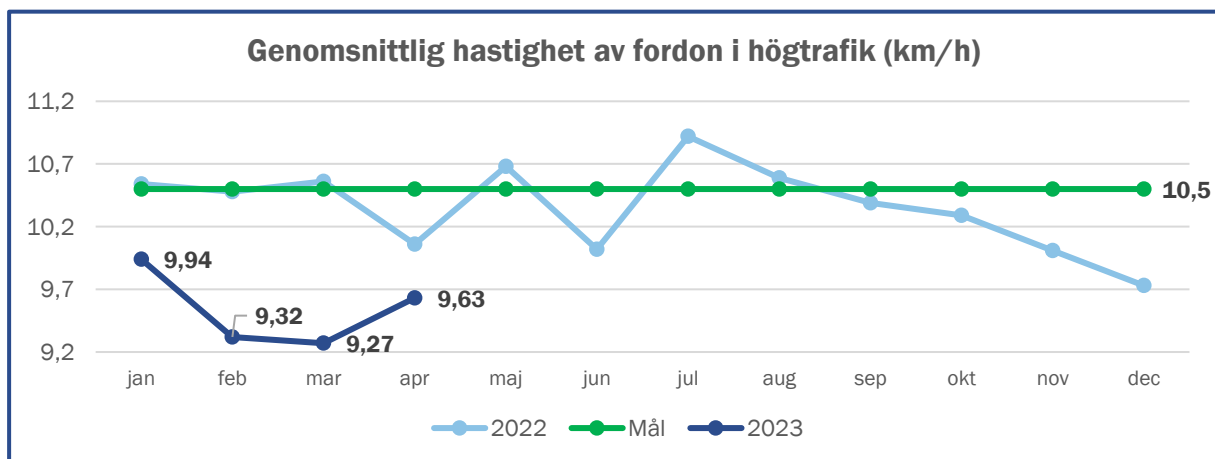
I april var antalet planerade förartimmar totalt i linjetrafik 0,64 procent mindre än budgetproduktion och ackumulerat utfall ligger på 0,07 procent mer än budgetproduktion. Spårarbetena Lackarebäck, Mariaplan, Botaniska 1 samt 2 gjorde så att kilometer och förartimmar minskade marginellt.

Åtgärd:

Inget behov av åtgärd då spårarbeten är den faktor som påverkat resultatet marginellt och dessa behöver vi utföra för att kunna trafikera framgent.

4.1.6 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 april var genomsnittlig hastighet av fordon i högtrafik 0,87 km/h lägre än målet. Systematiskt återkommande och påverkande faktorer är bland annat antal resande, signalprioritet, icke hindrande spårarbeten, korsningsutformning, hållplatsutformning, lastningstider, stoppande fel och andra trafikslag i vägen som bidrar till att målet inte uppnås. Även flertalet tillfälliga hastighetsnedsättningar pga. banans status, har en stor inverkan på resultatet. Resultatet innebär att produktionen inte uppnår optimal kapacitet och effektivitet.

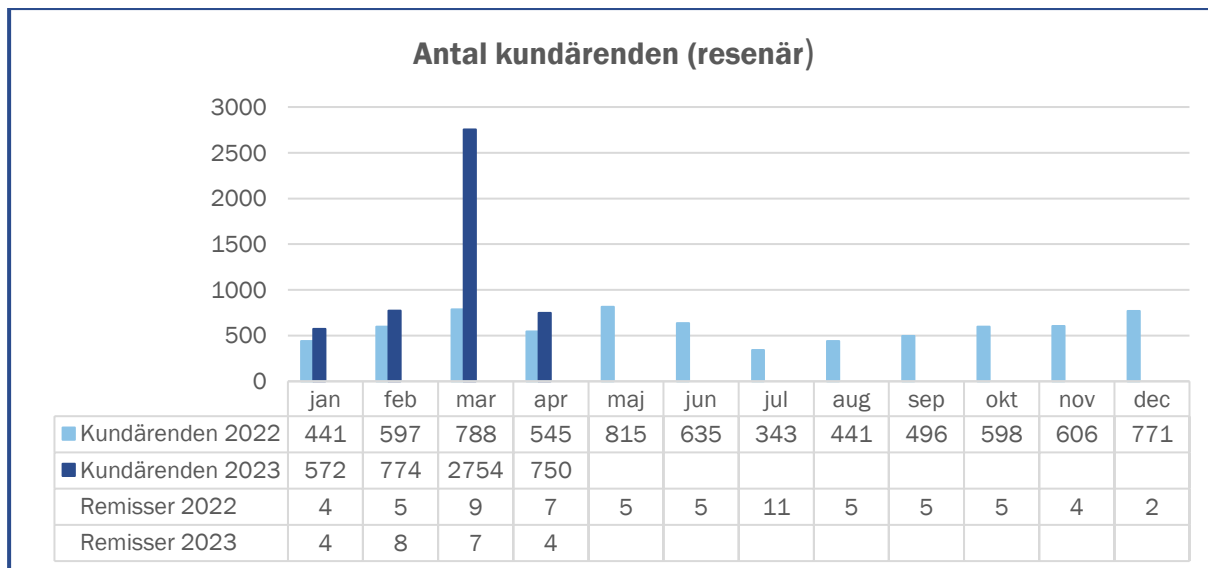
Åtgärd:

Se produktstrategi 2023, Genomförandeplan Spårvagn samt underlag framkomlighetsanalys & åtgärder kort-/ medel- och långsikt. Även projekt "Punktlighet" är uppstartat, vilket specifikt är inriktat på åtgärder för att förbättra framkomligheten. Samtliga dessa strategier/ underlag och åtgärder omhändertogs samt följs upp inom partnerskapsmodellen med Västtrafik.

4.1 Marknad och produkt (4|6)

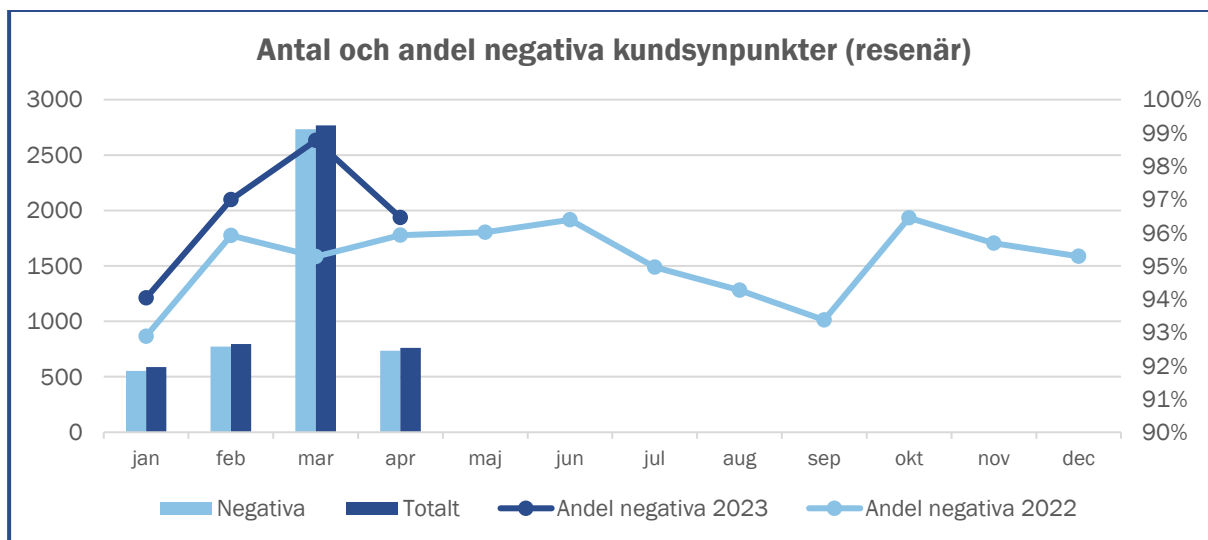
4.1.7 Kundärenden och kundsynpunkter (resenär)

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 rapport Synpunkter Göteborgs Spårvägar Spårvagn.qvw; kundservice@sparvagen.goteborg.se

Antalet kundsynpunkter som visas i nedan diagram är de som våra resenärer lämnat till Västtrafiks kundservice relaterat till Göteborgs Spårvägar. Kundsynpunkterna är de som går att härleda till en specifik linje. Diagrammet visar negativa kundsynpunkter i förhållandet till totala kundsynpunkter.



Källa: Västtrafiks rapport Synpunkter Göteborgs Spårvägar Spårvagn.qvw

4.1 Marknad och produkt (5|6)

Antalet kundsynpunkter som visas i nedan tabell är de som våra resenärer lämnat till Västtrafik kundservice relaterat till Göteborgs Spårvägar under 2023. Kundsynpunkterna 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	363	538	2523	552									3976
Förare	78	82	94	98									352
Fordon	47	45	45	30									167
Körde förbi hållplats	20	25	32	14									91
Olycka/ Trafikolycka/ Skada	7	20	10	7									44
Trafikutveckling	13	4	5	7									29
Hållplats/utrustning	2	10	3	3									18
Information på fordon	7	5	3	2									17
Fullsatt fordon	3	7	7	0									17
Övrigt	9	18	4	11									42
Totalt	549	754	2726	724									4753

Källa: Västtrafiks rapport Synpunkter Göteborgs Spårvägar Spårvagn.qww

Analys:

Antal remisser i april var 4 vilket är en minskning i jämförelse med föregående år samma månad. Totalt antal kundärenden i april var 750, vilket är en ökning i jämförelse med föregående år samma månad. Majoriteten resenärssynpunkter fortsatt relaterat till inställda turer och förseningar. Antalet resenärssynpunkter för övriga kategorier såsom förare och fordon är på normalnivå.

Åtgärd:

Stort behov av utveckling av rutiner för hantering av kundsynpunkter tillsammans med Västtrafik med fokus på resultat.

Samarbetet med avdelningen Infrastruktur och driftsäkring, som ansvarar för hanteringen av resenärssynpunkter relaterat till spårvägsanläggningen utifrån banavtalet, har stärkts och nya instruktioner i styrande dokument för den interna processen "Hantera resenärssynpunkter" är färdigställt. Dessutom finns nu en ny uppdaterad processkarta i verksamhetsledningssystemet Spåret där både trafikavtalet och banavtalet ingår.

För att effektivare kunna bedöma vilka åtgärder som borde vidtas och kunna följa upp om åtgärder gett resultat behöver avdelningar få anpassade rapporter. Ett nytt system för kundsynpunkter har lanserats av Västtrafik som innebär bättre analysrapporter. Tillfälligt sammanställs endast en anpassad månadsrapport av avdelningen Marknad och produkt, som skickas till avdelningen Trafikpersonal och service med fokus på resenärssynpunkter om spårvagnsförare. Planen är att i slutet av sommaren ska respektive avdelning börja få ett återkommande anpassat "PM" med bland annat analyskommentar från Marknad och produkt och statistik med utvalda kategorier resenärssynpunkter för systematiskt förbättringsarbete och utveckling. Tidigare sammanställning med förslag på åtgärder som föreslagits av avdelningarna från bland annat workshops kommer att finnas med i utskicken som avdelningarna sedan själva får driva.

4.1 Marknad och produkt (6 | 6)

4.1.8 Andel genomförda marknadsföringsåtgärder i samarbete med Västtrafik enligt plan

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

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

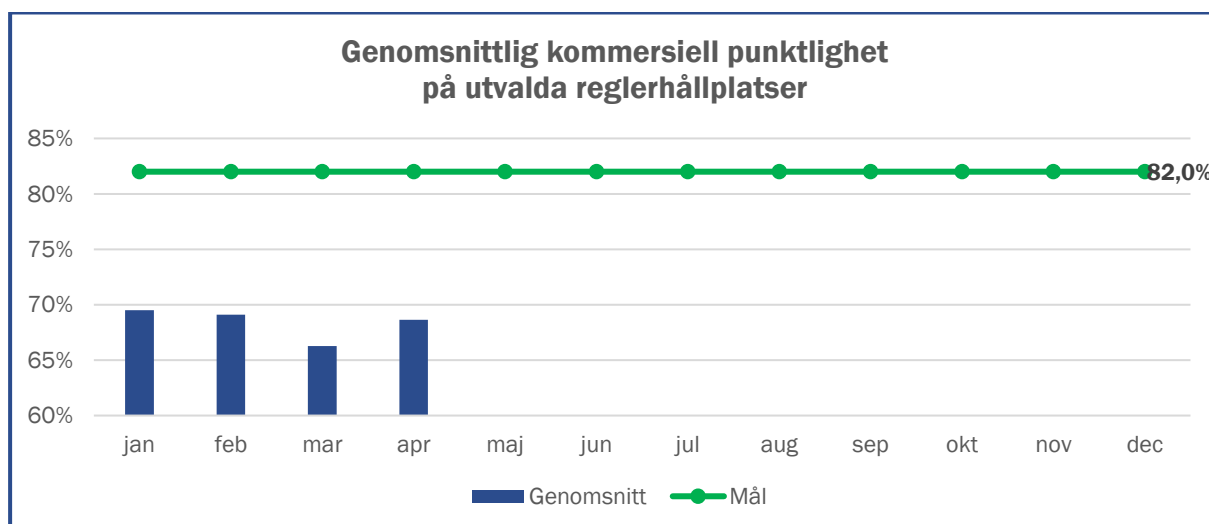
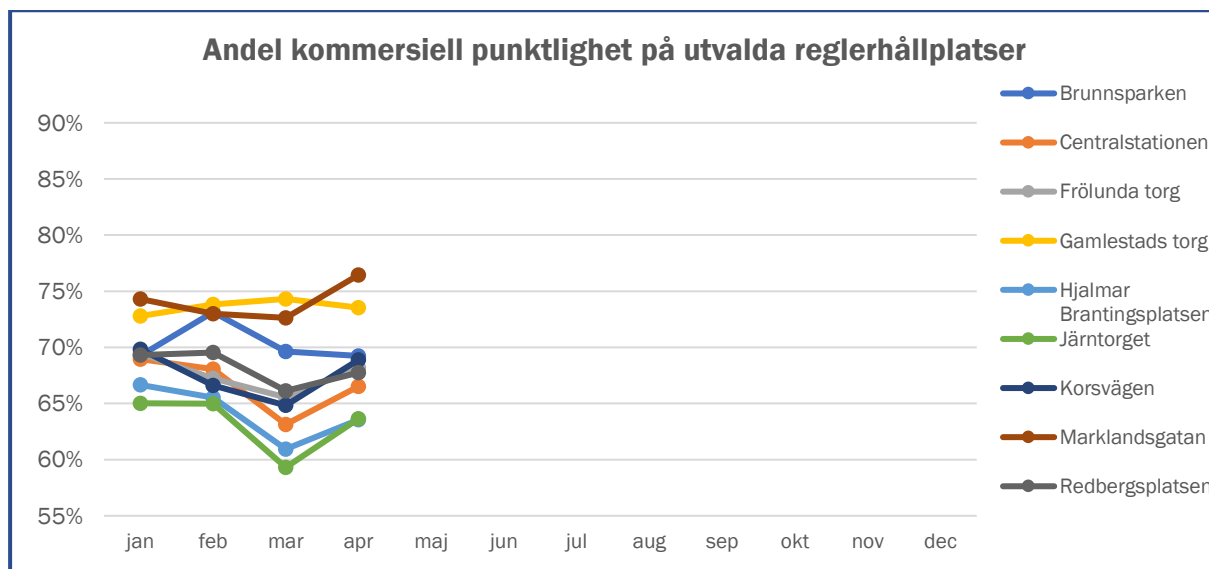
Varje år genomförs kulturpris utav jury som består av Kulturnämnden och styrelsen. Människan bakom uniformen (MBU) genomförs tillsammans med räddningstjänsten, polisen, stadsdelsnämnder och ambulans för att samverka med ungdomar som sker både vår och höst i två områden. Vi har ett partneravtal med Stadsmissionen 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. 2023 är vi partner till West Pride. Profilprodukter behövs i många sammanhang både internt och externt. Vid behov genomför vi beställningar.

Marknadsföringsåtgärder	Datum	Andel genomförda
Kulturpriset	beslutas av kulturnämnd och styrelse	0 %
MBU (människan bakom uniformen)	vår och höst	40 %
MUB (människan utan bostad) - Stadsmissionen	löpande under året	40 %
Gratifikationer	30 mars	100 %
Sommar- och julgåva/aktivitet	juni och december	0 %
West Pride	5 - 11 juni	0 %
Profilprodukter	löpande vid behov under året	40 %

4.2 Trafikledning och information

Andel kommersiell punktlighet på utvalda reglerhållplatser

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:

April månads resultat på 68,6 procent visar en högre kommersiell punktlighet än föregående månad. Jämför man med resultaten från april 2022 så har vi en genomsnittlig minskning på 7,6 procentenheter, vilket visar att vi fortfarande är en bit bort från målet på 82 procent. I nuläget har vi för närvarande 28 olika begränsningar kopplat till hastighetssänkningar, vilket skapar förseningar längs hela spårvagnsnätet. Det har tillkommit en begränsning sedan föregående månad. Under april har 67 rapporterade förseningar på grund av broöppning på Hisingsbron registrerats. Totalt under april månad så fanns 310 händelser registrerade i HOA med "Trafikstockningar" och 379 händelser "Försening" längs hela linjenätet, vilket påverkar den kommersiella punktligheten på reglerhållplatser. Detta går även att se under Trafikservicegrad-rapporten på "topp 10 anledningar till störningar i trafik".

Åtgärd:

Se produktstrategi 2023, Genomförandeplan Spårvagn samt underlag framkomlighetsanalys & åtgärder kort-/ medel- och långsikt. Även projekt "Punktlighet" är uppstartat, vilket specifikt är inriktat på åtgärder för att förbättra framkomligheten. Samtliga dessa strategier/ underlag och åtgärder omhändertags samt följs upp inom partnerskapsmodellen med Västtrafik.

4.3 Infrastruktur och driftsäkring (1|6)

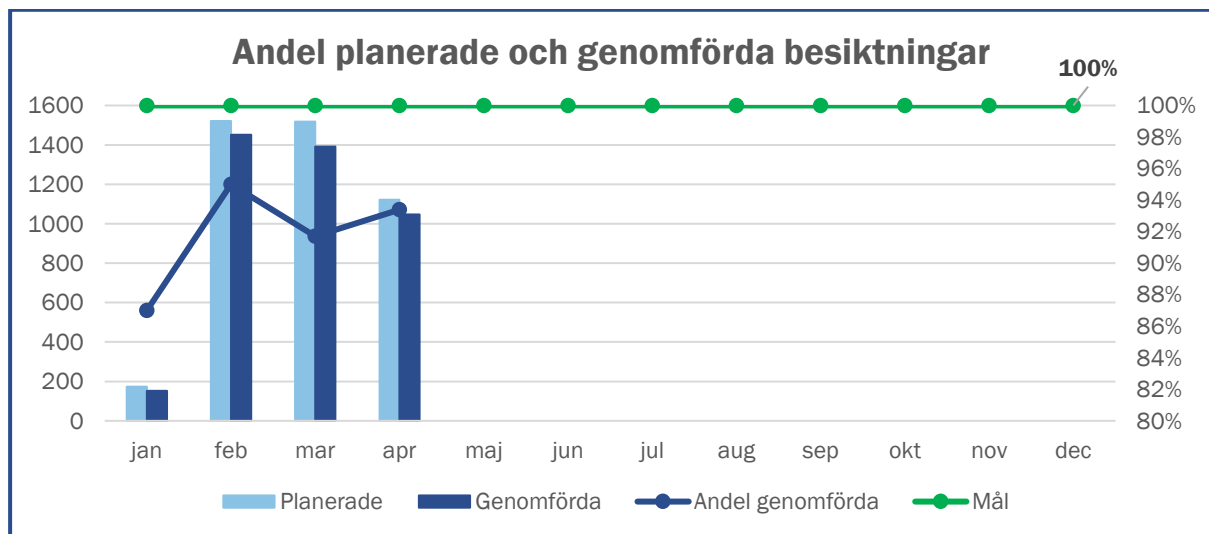
4.3.1 Andel planerade och genomförda besiktningar spårvägsanläggning

Under året planeras och genomförs besiktningar på spårvägsanläggningens många olika delar. Under 2023 omfattas följande besiktningsprotokoll:

Spårbesiktningar: säkerhetsbesiktning bana och underhållsbesiktning bana.

Signal- och växelbesiktningar: säkerhetsbesiktning växelområden, underhållsbesiktning växelområden, säkerhetsbesiktning SISÅ (Signalsäkerhets)-anläggningar (15 st), säkerhetsbesiktning punktsignalanläggningar (2 st), säkerhetsbesiktning gatuväxelstyrning, säkerhetsbesiktning växelomläggning, underhållsbesiktning växelomläggning och underhållsbesiktning växelvärme.

Kontaktledningsbesiktningar (KTL): säkerhetsbesiktning KTL (klass A, B och C beroende på trafikintensitet), underhållsbesiktning KTL (klass A, B och C), riktad besiktning KTL-kryss centrala områden och riktad besiktning KTL-kryss ytterområden.



Källa:

Analys:

Spårbesiktningar: Av 709st protokoll genomfördes 709st enligt plan. *Signal- och växelbesiktningar:* Av 385st protokoll genomfördes 311st enligt plan, 22st ej enligt plan och 52st ej utförda. *Kontaktledningsbesiktningar:* Av 27st protokoll genomfördes 27st enligt plan.

Åtgärd:

Spårbesiktningar: Besiktningar utförs enligt plan eller tidigare och bedömningen är att detta kommer fortsätta vara möjligt. *Signal- och växelbesiktningar:* Besiktningarna som inte är utförda enligt plan är mestadels utförda tidigare än plan, och besiktningarna som ännu inte är utförda kommer att göras under maj månad. Denna försening beror på att personalen som både arbetar som tekniker och besiktningsmän har varit ute och gjort arbeten på stan. *Kontaktledningsbesiktningar:* Besiktningar utförs enligt plan eller tidigare och bedömningen är att detta kommer fortsätta vara möjligt.

4.3 Infrastruktur och driftsäkring (2 | 6)

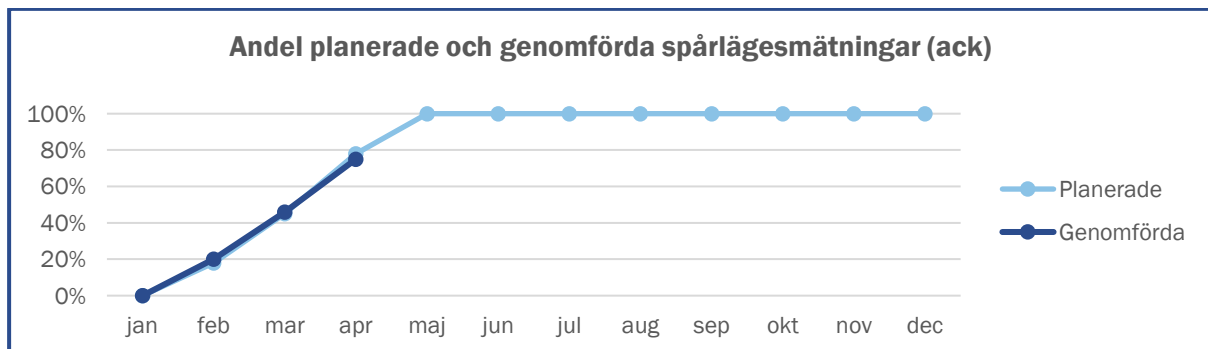
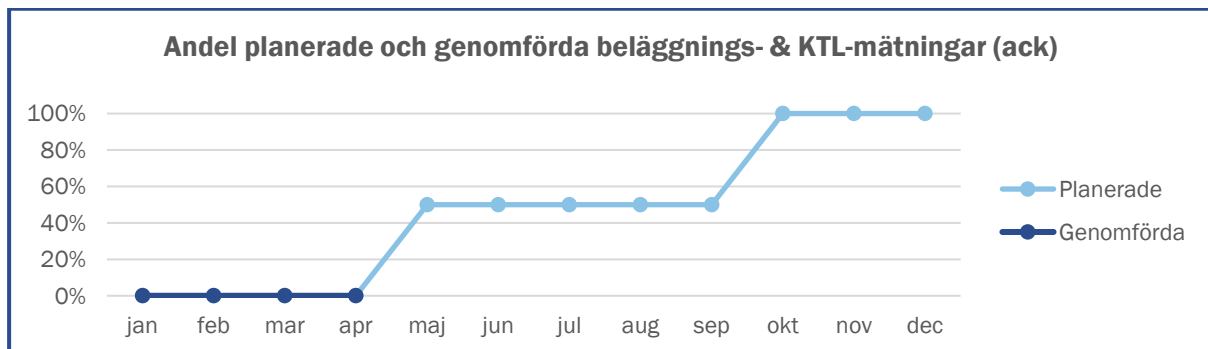
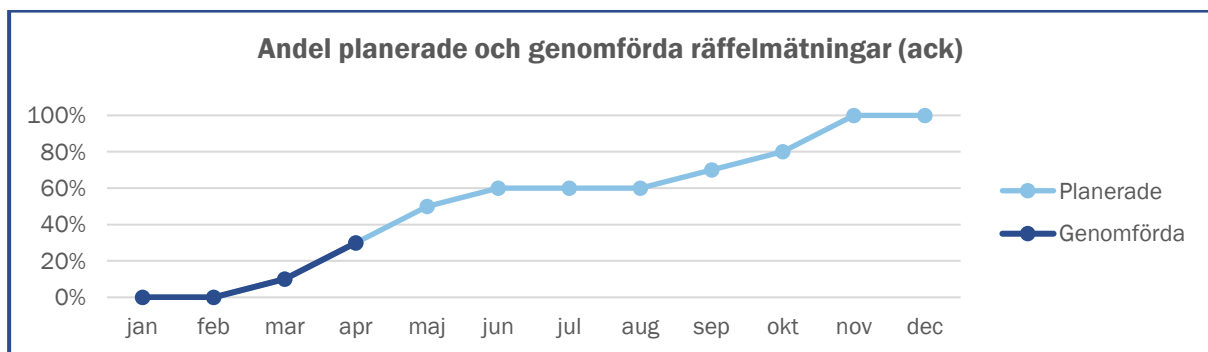
4.3.2 Andel planerade och genomförda mätningar spårvägsanläggning

Under året planeras och genomförs mätningar på spårvägsanläggningens många olika delar. Mätningarna under 2023 delas in i 3 grupper enligt nedan:

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 rälenas räfflor för att minimera vibrationsskador på anläggningen/spårvagnarna då vibrationsskadorna har stor negativ påverkan på anläggningens/spårvagnarnas livslängd.

Beläggning och Kontaktledning (KTL) mätning: Beläggningmätning av spårvägsanläggningens gatuspår i syfte att erhålla information till besiktningsman om brister i beläggningen. Mätning av kontaktledningens position (zick-zack), tjocklek samt höjd i syfte att erhålla information till besiktningsman om förändring inför kontaktledningens säkerhets- och underhållsbesiktning.

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



Källa:

Analys:

Mätningar utförda enligt plan.

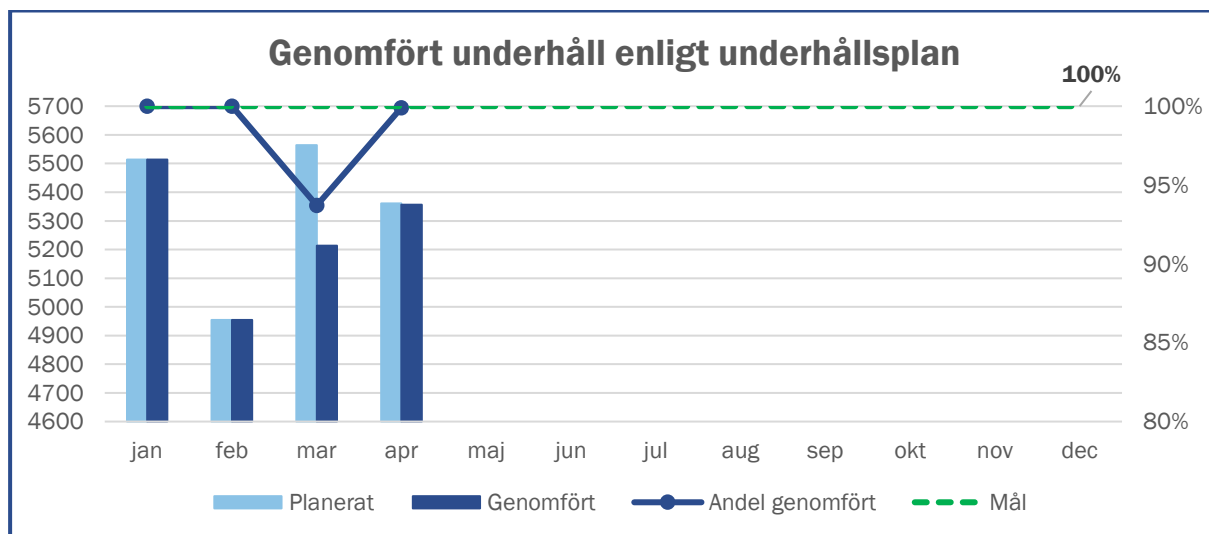
Åtgärd:

Mätningar utförs enligt plan och bedömningen är att detta kommer fortsätta vara möjligt.

4.3 Infrastruktur och driftsäkring (3 | 6)

4.3.3 Genomfört underhåll enligt underhållsplan spårvägsanläggning

Under året planeras och genomförs driftåtgärder på spårvägsanläggningens många olika delar. De planerade driftåtgärderna i underhållsplanen är rengöring av spår, spolning av växlar och avvattningsanordningar. Nedan anges antal genomförda driftåtgärder med godkänt resultat.



Analys:

En akut slamsugning behövde genomföras på Hisingsbron på natten och detta genomfördes av en spolbilsförare som inte hann genomföra alla planerade spolningar.

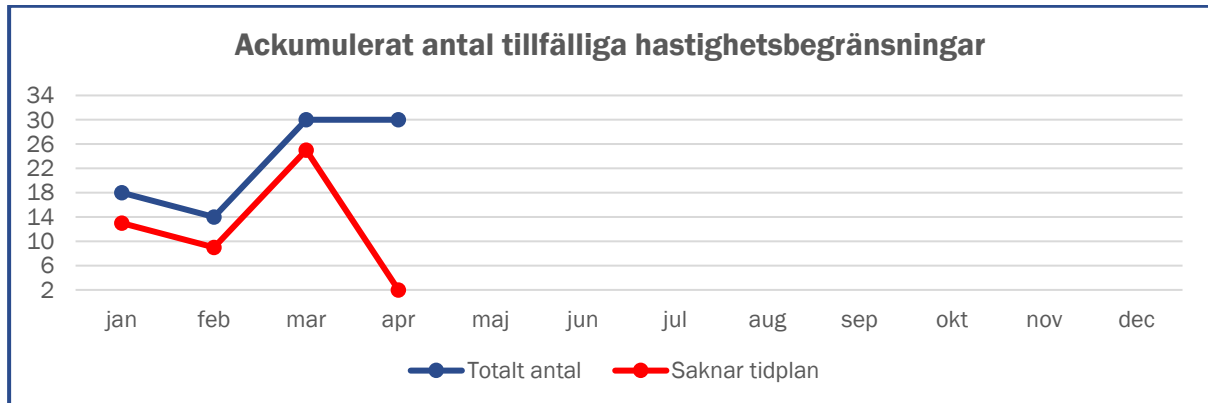
Åtgärd:

Inga åtgärder bedöms behöver vidtas då detta var en akut åtgärd som inte bör uppkomma igen. Ej genomförda spolningar enligt plan kommer att utföras i efterhand och bedömningen är att planerade spolningar kommer att genomföras framöver enligt plan.

4.3 Infrastruktur och driftsäkring (4 | 6)

4.3.4 Antal tillfälliga hastighetsbegränsningar

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 (hastighetsbegränsning) fram till dess att åtgärd genomförts. GS ansvarar och genomför akuta åtgärder för att trafikering ska kunna fortsätta men med hastighetsbegränsning. De åtgärder som krävs för att återställa hastigheten beslutas av Stadsmiljöförvaltningen. Nedan diagram visar det antalet tillfälliga hastighetsbegränsningar vid respektive månadsskifte och målet är nollvision i dialog med Stadsmiljöförvaltningen.



Källa: Stadsmiljöförvaltningen Spårvägskartan

Analys:

Har varit en månad med fortsatt hög andel hastighetsnedsättningar och vid månadens utgång fanns 30 stycken. Under april har:

- 5 st planerade, utförda
- 1 st akut, åtgärdats
- 9 st tillkommit

I april startade vi den gemensamma arbetsgruppen GS och SMF med syfte att tillsammans fokusera på att öka takten i arbetet med att åtgärda de avvikelser i spårvägsanläggningen som ger hastighetsbegränsningar. Ett målmedvetet arbete i gruppen har lett till att tidplan kunnat upprättas för många men inte för samtliga. Konsekvensen är omplaneringar av redan planerade projekt som skjuts framåt i tiden till förmån för åtgärd av hastighetsnedsättningar. Hastighetsnedsättningarna innebär stora belastningar för GS som organisation med omplaneringar och störningar som påverkar arbetsmiljön för framförallt spårvagnsförare, medarbetare på trafikledning och medarbetare som arbetar med spårvägsanläggningen så som besiktningsmän, produktionsplanerare och tekniker.

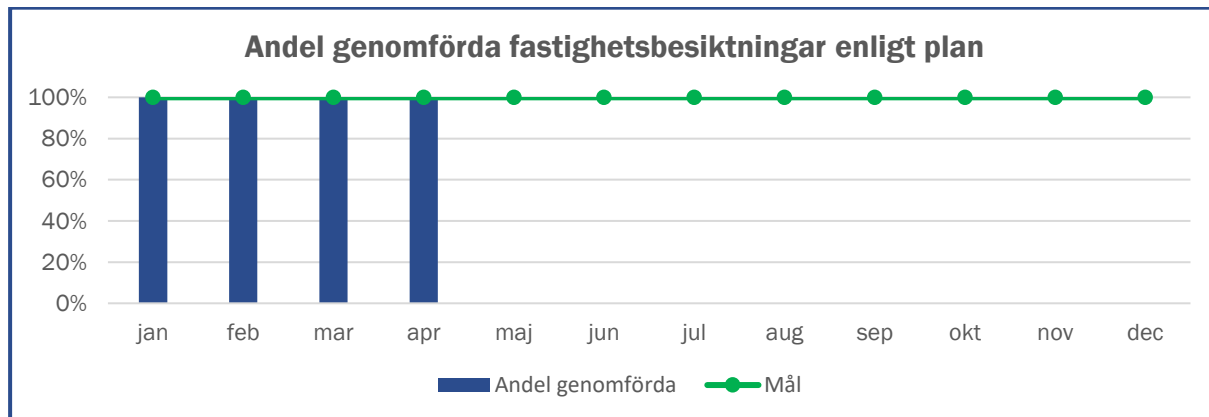
Åtgärd:

Under maj är åtgärd planerad för 4st. Prognos just nu är att 20 st kommer att kunna vara åtgärdade innan 2023 är slut och prognostiserad tidplan finns från SMF på samtliga utan 2 st som är under utredning. Åtgärd av hastighetsnedsättningarna har fortsatt högsta prioritet vilken får som konsekvens av delar av dem redan inplanerade projekten kommer att skjutas framåt i tiden.

4.3 Infrastruktur och driftsäkring (5|6)

4.3.5 Andel genomförda fastighetsbesiktningar enligt plan

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) samt SMF och VF fastigheter varje månad. Nedre diagram anger andel genomförda besiktningar enligt plan.



Källa: Besiktningsjournal

Analys:

Samtliga besiktningar genomförda enligt plan

Åtgärd:

Samtliga besiktningar utförda enligt plan och bedömningen är att detta kommer fortsätta vara möjligt.

4.3.6 Andel felanmälningar fastighet

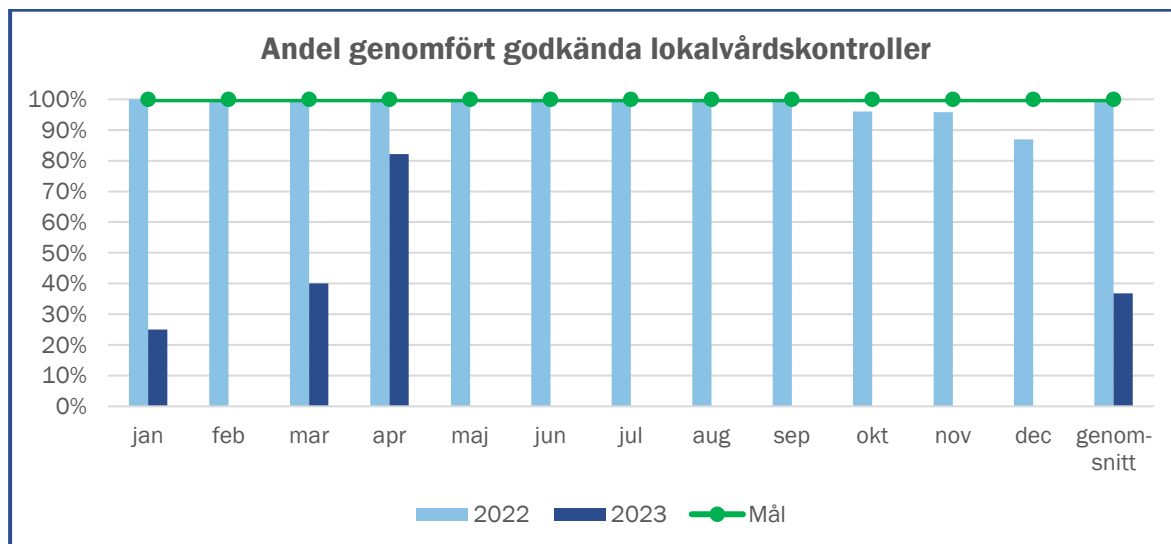
När fel uppstår i fastigheten anmäls dessa. Felanmälningen mottas och eventuella åtgärder planeras in. Antal felanmälningar följs upp och registreras på olika feltyper. Även status på varje felanmälan noteras om den är åtgärdad, pågår eller kommer att utföras.

Ska uppdateras.

4.3 Infrastruktur och driftsäkring (6|6)

4.3.7 Andel genomfört godkända lokalvårdskontroller

Lokalvård utförs av upphandlas entreprenör. Lokalvårdskontroller utförs med syfte att följa upp så lokalvård utförs enligt avtal. Under 2023 ingår kontrollområdena inventarier, väggar, golv, tak (inspektera skräp och lös smuts, damm och fläckar). Lokaler som ingår är Rantorget, Ringlinjen/Museet, Göta Källare, depå Majorna, depå Slottskogen, depå Ringön, Gullbergsvass, Hammarkullen samt personalrum runt om i staden.



Källa: Lokalvårdsjournal. Genomsnitt avser samma månader 2022 & 2023 även om alla månader är med i diagrammet för 2022.

Analys:

Antalet godkända kontroller har ökat markant sedan nyanställd genomför detta arbete.

Åtgärd:

Vi fortsätter att arbeta med entreprenörer och har genomfört en del förändringar. Möte genomfört internt på med inköp på GS för att trycka på mer genom avtalet.

4.4 Fordon och driftsäkring (1|6)

4.4.1 Antal spårvagnar totalt samt per respektive spårvagnstyp

Nedan tabell anger antal spårvagnar totalt samt per respektive spårvagnstyp. Förändring från föregående månad finns inom parentes. GS har tagit emot totalt 32 vagnar av modell M33 som kan sättas i trafik.

Spårvagnstyp	M29	M31	M32	M33	M34 (2024)	Totalt apr 2023
Antal i april	53	80*	62	32 (+1)	0	227

*2 st M31 är i Tjeckien på revision

Veckodag	Maxantalet planerade fordon i samtida omlopp	Antal totala fordon (med pedal-set) i apr	Andel reservflotta i apr
mån-tor	163	200,5	23,0%
fre	163	200,5	23,0%
lör	127	200,5	57,9%
sön	105	200,5	91,0%

4.4.2 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.

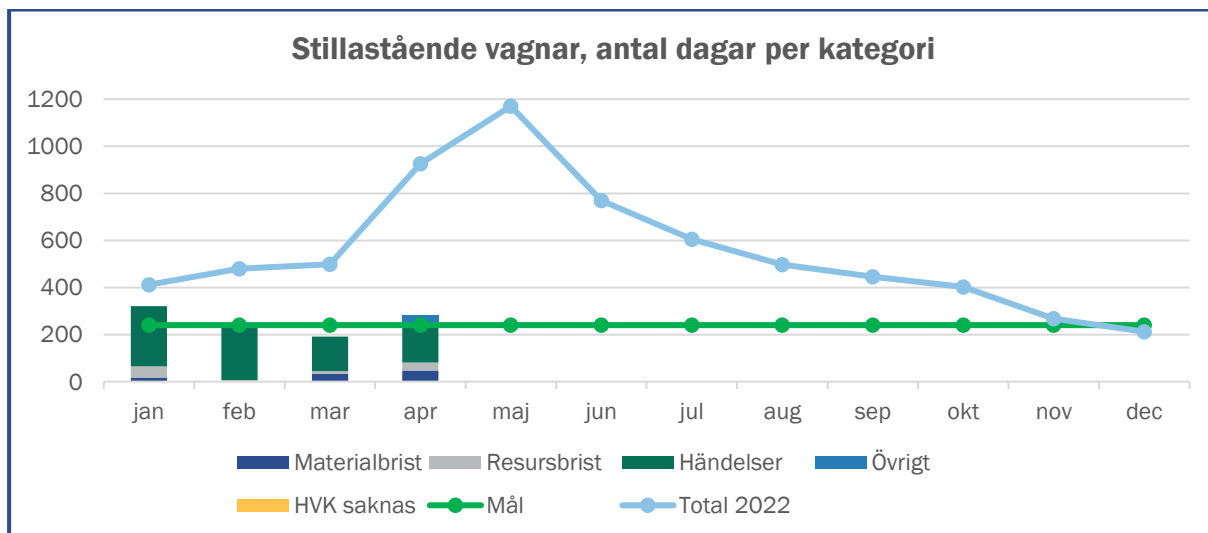
Högvärdeskomponent (HVK) saknas: Material som Västtrafik anskaffar saknas skall orsaka 0 stillastående dagar per månad.

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: Fordonavstämningssjournal

Analys:

Materialbrist har denna månad 47 dagar. Första 2 veckor var det materialbrist på linjebrytare till M31. 2 sista veckor hade vi ingen materialbrist. HVK saknas har denna månad orsakat 34 dagar stillastående. Detta är kö till hjulbyte M32. Händelser har denna månad orsakat 161 dagar. Det är många VTO, 1 st M32 med sprickor i balken och 1 st M32 har sviktande golv och går som övningsvagn. Övrigt 40 dagar. Det är avhjälpande hjulbyte M32 och lackering av M31.

Åtgärd:

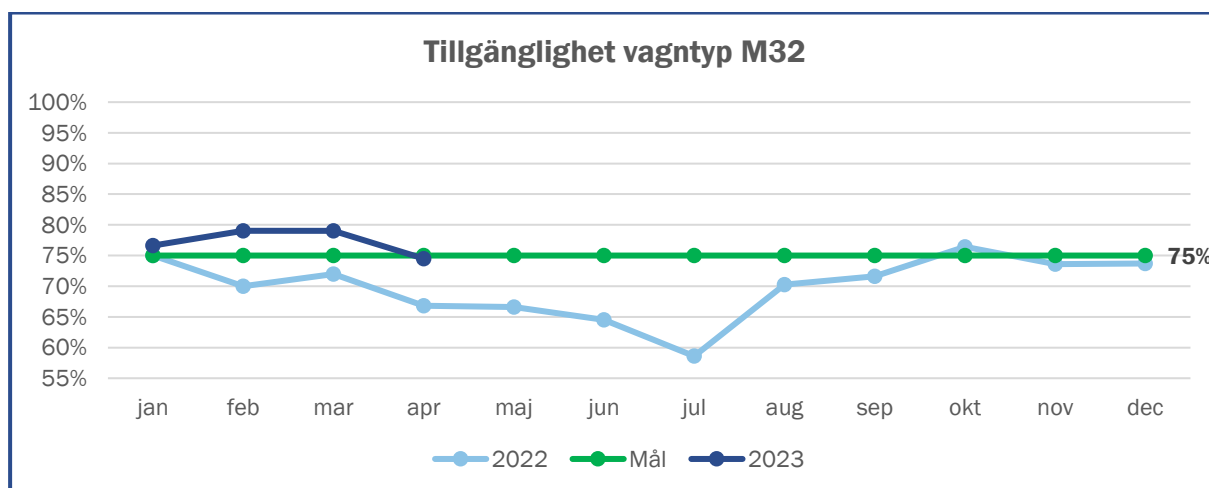
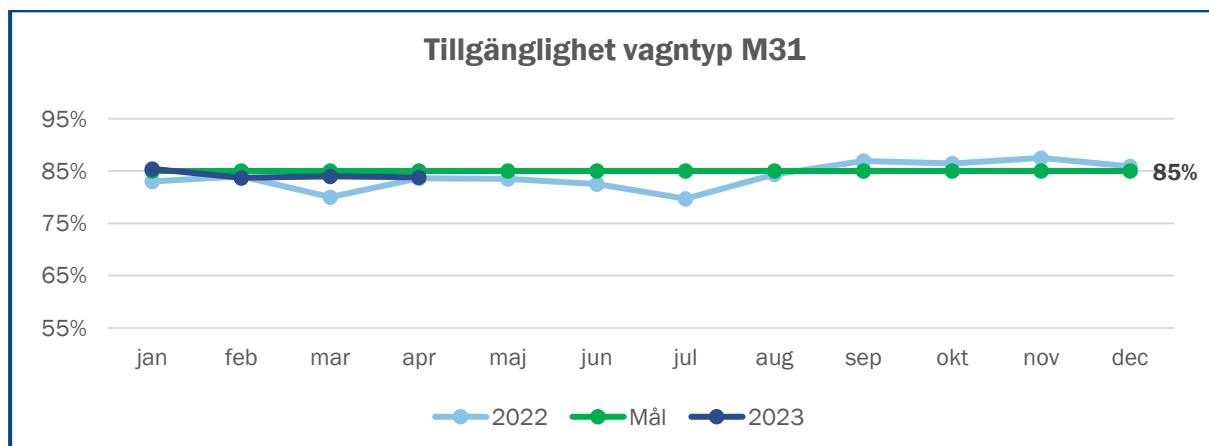
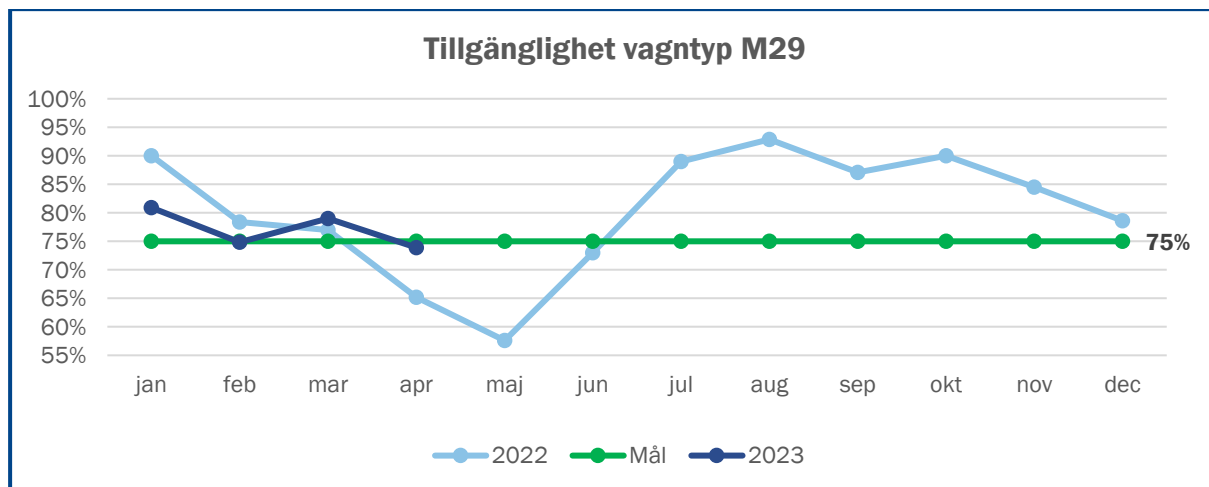
Nyckeltalet ligger lite över målet på 240 dagar. Vi väntar fortfarande på införande av hjulmättningsutrustning. VTO hanteras på bästa vis med hänsyn till resurser.

4.4 Fordon och driftsäkring (2 | 6)

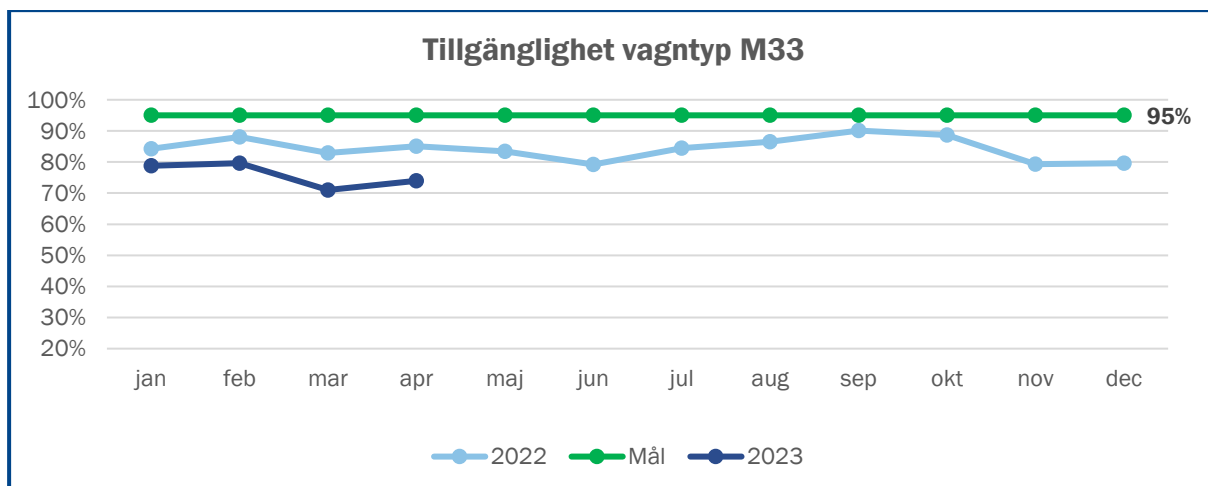
4.4.3 Tillgänglighet spårvagnsflottan

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 vagnstyper)

Analys:

M29 gick ner något pga. fler vagnar har åkt i väg på rostrevision. M32 hade två vagnar som var med vägtrafikolyckor (VTO) skador samt så fick vi fler vagnar som behövde hjulbyte. M31 drabbades av materialbrist. M33 hade flera VTO skador som tar tid pga. extern leverantör.

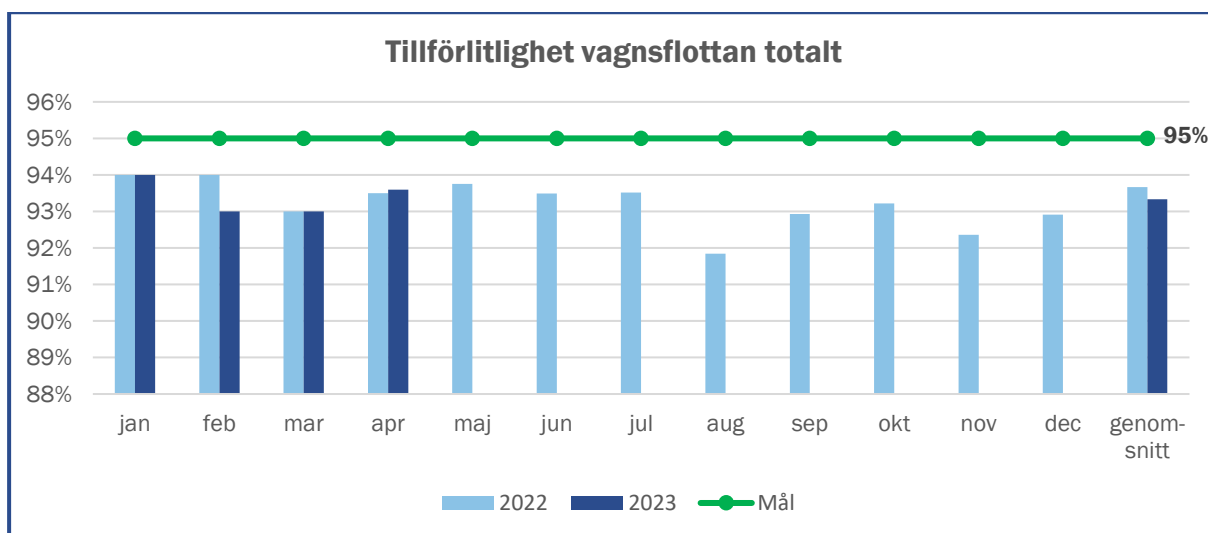
Åtgärd:

Vi kommer att följa upp projekten och reservdelar lite mer på måndagsmöten.

4.4.4 Tillförlitlighet spårvagnsflottan

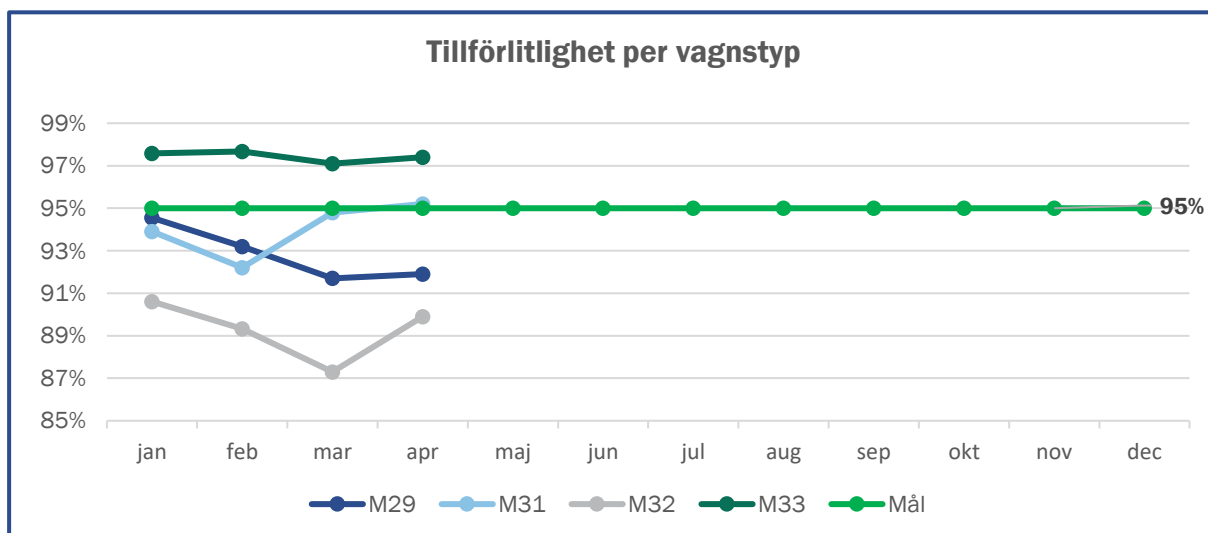
Tillförlitlighet vagnsflottan totalt och per vagnstyp anger andel omlopp utan indragningar, förseningar och stopp på grund av enbart tekniska anledningar. Anger medelvärde över månaden för antalet omlopp utan tekniska störningar för varje vagnsmodell.

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



Genomsnitt avser samma månader 2022 & 2023 även om alla månader är med i diagrammet för 2022.

4.4 Fordon och driftsäkring (4 | 6)



Analys:

Tillförlitligheten är okej för M31 och M33 men tyvärr så nådde inte M32 och M29 dessa värden pga. av många vagnar som hade dörrfel. Många fel på förarplatsen på M32 troligen förarstolen och värmepump. M31 har fortfarande lite mycket fel på C-dels bromsarna.

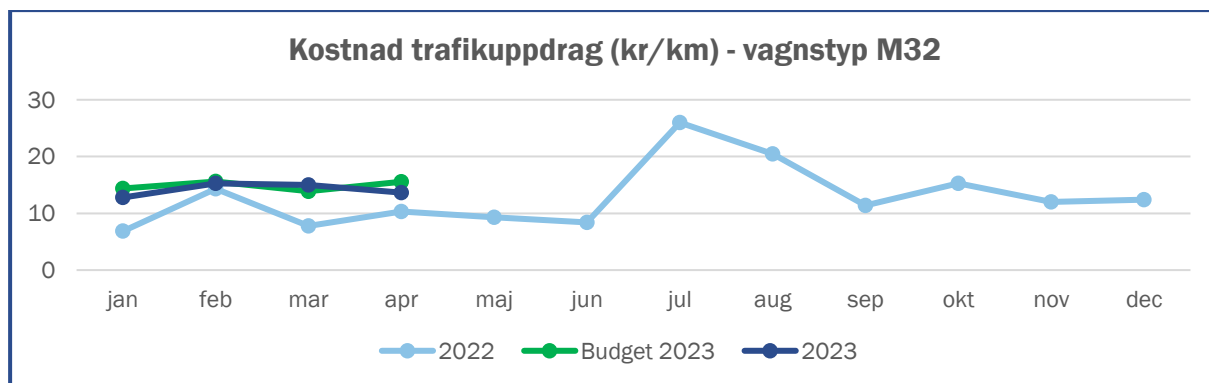
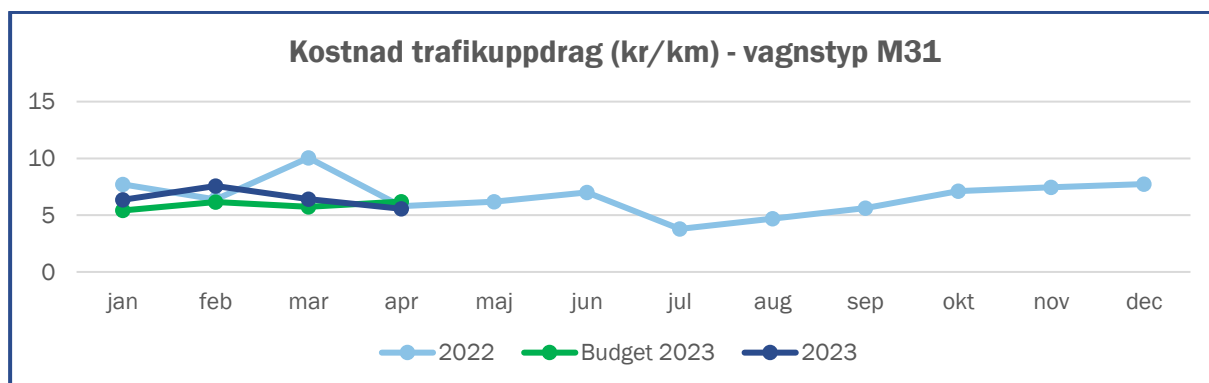
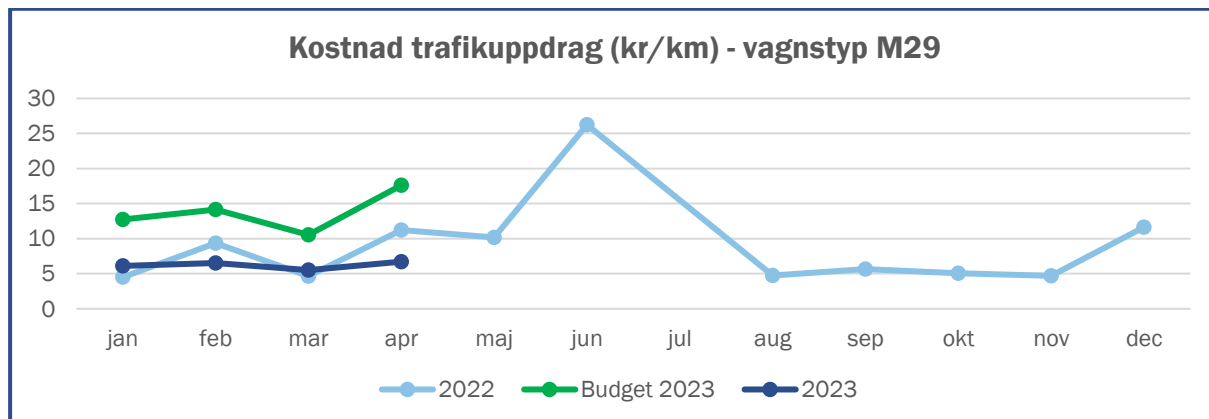
Åtgärd:

Se över dörrunderhåll och kolla om Fordon har ställt in M32 luftkonditionering för sommarläge. M29 kontroll av underhåll av dörrar görs.

4.4 Fordon och driftsäkring (5 | 6)

4.4.5 Kostnad underhåll

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 sätta ett mål för den här punkten men vi observerar siffrorna för tillfället.



Analys:

Vagnstyp M29 ligger 62 procent under budget, detta beror på fortsatta förseningar av rostlagning av vagnar och driftsäkringen av elsystemet. Både M31 och M32 ligger något lågt men inom rimliga avvikelser med 10 procent respektive 12 procent under budget. På grund av omstrukturering av SUP finns ingen detaljdata att tillgå för djupare analys.

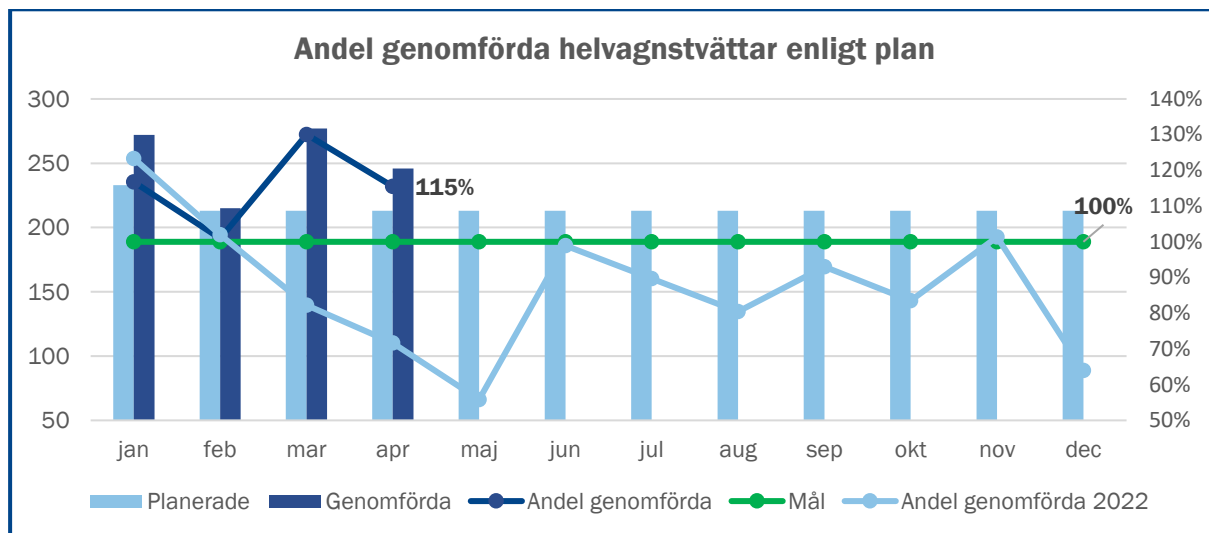
Åtgärd:

Inväntar kostnader ifrån M29 driftsäkring och rostlagning. Frågan lyft med SUP-förvaltningen om att åter igen få detaljdata för underhållskostnaderna.

4.4 Fordon och driftsäkring (6 | 6)

4.4.6 Andel genomförda helvagnstvättar enligt plan

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:

I april var antalet planerade spårvagnsunderhåll 213st, 246st var utförda. Under kvartal 1 har vi utfört mer spårvagnsunderhåll än planerat. Detta har gjorts i utvärderingssyfte för att kunna utvärdera vilket värde en högre tvättfrekvens har.

Åtgärd:

Inget behov av åtgärd.

4.4.7 Andel genomfört dagligt spårvagnsunderhåll enligt städkstandard Insta 800

Ska uppdateras.

4.5 Trafikpersonal och service (1 | 3)

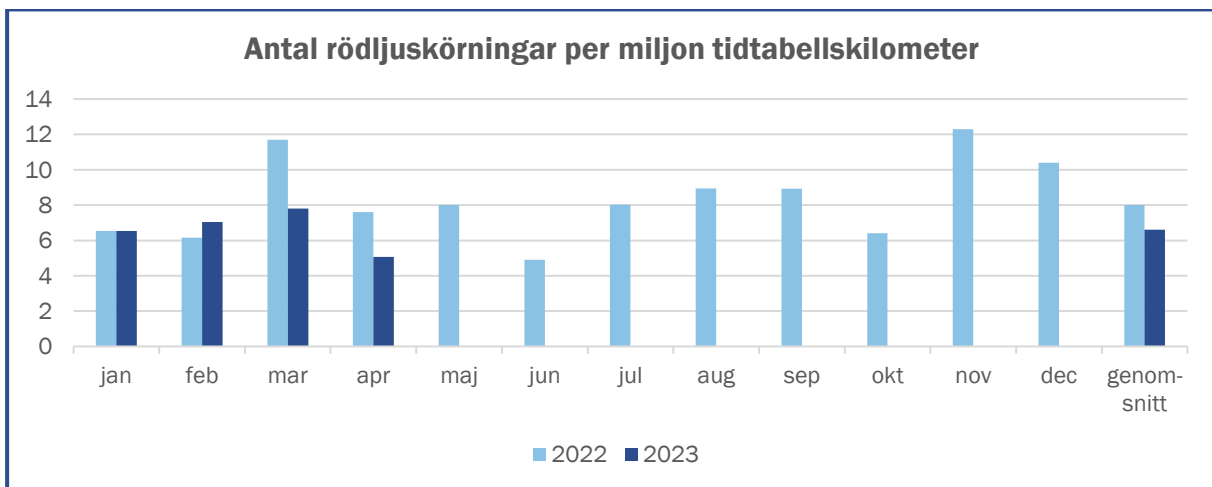
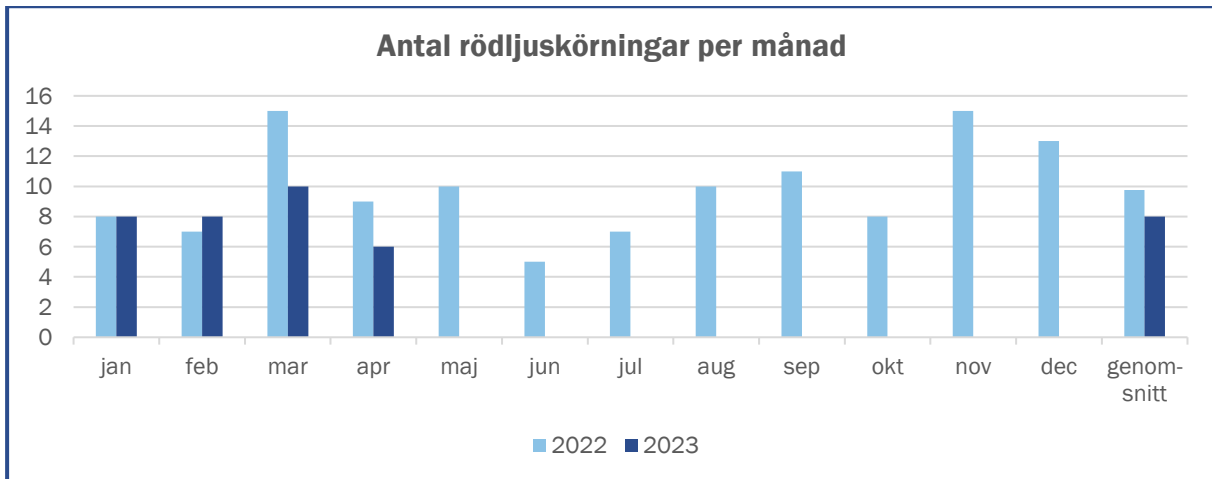
4.5.1 Antal förare

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

Antal förare	Heltidsanställda	Deltidsanställda	Timanställda
April 2023	563 (516)	37 (34)	66 (66)

4.5.2 Antal rödljuskörningar

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



Källa: Händelseregistret, HOA och Hastus. Genomsnitt avser samma månader 2022 & 2023 även om alla månader är med i diagrammen för 2022.

Analys:

En minskning jämfört med förra månaden. Rödljuskörningarna denna månad skedde vid följande platser: Botaniska, Gamlestan och Nymånegatan.

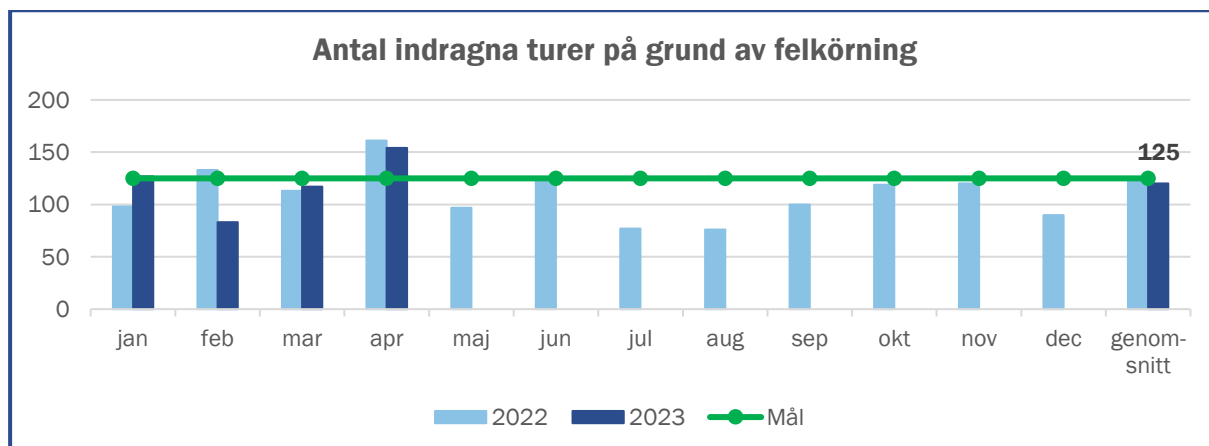
Åtgärd:

Individuella handlingsplaner görs vid varje incident. Efter en noggrann personlig intervju som följer en mall där man tittar på alla tre aspekterna människan, tekniken och organisationen kring händelsen. I de fall det bedöms behövas, lyfts föraren ur säkerhetstjänst och genomgår teoretisk och/eller praktisk repetition vid utbildningsenheten.

4.5 Trafikpersonal och service (2 | 3)

4.5.3 Antal indragna turer på grund av felkörning

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 och HOA. Genomsnitt avser samma månader 2022 & 2023 även om alla månader är med i diagrammet för 2022.

Analys:

De ligger på samma nivå som månaden innan. Vi ser en ökning av felkörningar i innerstan direkt relaterade till antalet omläggningar i körväg på grund av vägarbeten.

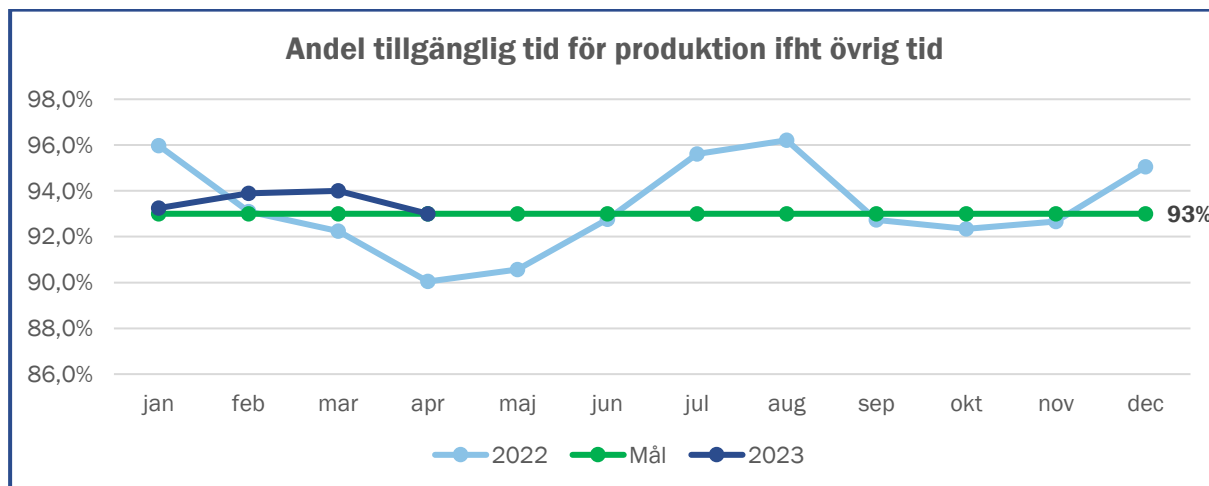
Åtgärd:

Åtgärder med individuella handlingsplaner utförs samt att en proaktiv kampanj är påbörjad för att minska antalet, främst i de centrala delarna av stan där de är mest förekommande på grund av flertalet banarbeten som resulterar i ändrade rutter. Vårens arbetsplatsträffar för spårvagnsförarna pågår för fullt och de inkluderar en workshop runt ämnet felkörningar och åtgärder för att minska dem.

4.5 Trafikpersonal och service (3 | 3)

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

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, medarbetarsamtal, samtal med gruppchef, APT. Fortsätta planera så tidseffektivt som möjligt.



4.5.5 Andel genomfört föraruppföljning enligt plan och gentemot NKI

% Andel korrekt "sign in" och informationsläsning vid inställelse förare

Ska uppdateras.

% Andel korrekt uniform och klädsel förare

Ska uppdateras.

% Andel korrekt körstil förare

Ska uppdateras.

% Andel korrekt uppmärksamhet förare

Ska uppdateras.

% Andel korrekt hållplatsinformation förare

Ska uppdateras.



**Göteborgs
Spårvägar**

Tillsammans sätter vi Göteborg i rörelse