

Uppföljning av drift och underhåll i Malmö stad

## Innehållsförteckning

1. Inledning	2
2. Uppföljning	2
2.1 Vad som följs upp	2
2.2 Samlad bedömning av april – juni andra entreprenadåret	6
3. Bilaga: Redovisning av samtliga entreprenadområden	8
3.1 Västra 2.0	8
3.2 Naturvårdsområden	10
3.3 Norra 2.0	11
3.4 Östra 2.0	12
3.5 Södra 2.0	13

# 1. Inledning

Tekniska nämnden är ansvarig för drift och underhåll av Malmö stads offentliga miljöer. Drift och underhåll utförs genom en beställar-utförarmodell, där tekniska nämnden är beställare.

Enligt gällande överenskommelse beställer fastighets- och gatukontoret, sedan den 1 april 2021, drift- och underhåll i hela staden av serviceförvaltningen. Staden är indelad i fem olika entreprenadområden, vilka enligt överenskommelsen ska följas upp tre gånger per år till tekniska nämnden under avtalsperioden.

## 2. Uppföljning

### 2.1 Vad som följs upp

Överenskommelsen anger att uppföljning ska ske enligt ”gällande handlingar”. Detta innebär uppföljning av

- Avvikelser, kvalitetsavdrag och viten. Antal, typ och orsak.
- Kundtjänständerna – brukarsynpunkter. Antal, jämförelse över tid, hanteringstid.
- Ekonomi.

Bedömning av skötselnivå för renhållning och klottersanering görs bland annat med stöd av ovanstående.

Nedan redogörs för uppföljning av andra entreprenadåret perioden 1 april – 30 juni 2022. Se även bilagor med uppföljning av de fem entreprenadområdena (Västra 2.0, Norra 2.0, Östra 2.0, Södra 2.0 och Naturområdena).

#### 2.1.1. Rutiner för uppföljning

För att följa upp entreprenaden har fastighets- och gatukontoret tillsammans med serviceförvaltningen tagit fram ett gemensamt arbetssätt. Detta arbetssätt innefattar bland annat ett årshjul där alla driftsmoment finns med och ett verktyg för underhållsplanering. Under början av andra entreprenadåret har befintliga verktyg så som årshjul förbättrats. Den påvisade vinsten från första året har motiverat att användningsområdet av verktyget har utökats och nu även inkluderar underhållsplanering och anläggningsplanering av gator och hårdgjorda ytor. Avvikelser rörande anläggning av hårdgjort har nu i och med detta fått ett dedikerat årshjul.

Under andra entreprenadåret perioden 1 april – 30 juni 2022 har tre byggmöten hållits i varje entreprenadområde. Byggmötena hanterar de frågor som uppkommer i entreprenaderna såsom ekonomi, avvikelser, organisation med mera. Vidare stämmer byggmötet av att entreprenaden följer handlingen. Byggmötenas protokoll utgör underlag för tertialrapporteringen till tekniska nämnden.

### 2.1.2. Organisering och arbetssätt

Båda förvaltningarna har tillsatt organisation enligt handling AFD. 3. Serviceförvaltningen har under perioden 1 april – 30 juni 2022 haft totalt nio personer anställda, från arbetsmarknadsutbildningen på Hvilan, fördelat på de fem entreprenadområdena. 43 personer från förra årets sysselsättningsfrämjande åtgärder är i år anställda med säsongsanställning.

### 2.1.3. Avvikelse och kvalitetsavdrag

Under 1 april till 30 juni har det uppkommit 91 avvikelser och 3 kvalitetsavdrag i drift- och underhållsentreprenaderna som avhandlats på byggmöten. Inga viten har noterats.

Ett antal avvikelser har utdelats för beställningar som inte blivit klara till leveransdatum. Ett antal avvikelser utgörs av driftsmoment som inte utförts enligt tidplan. Flera avvikelser beror på att serviceförvaltningen klippt gräs- och ängsytor vid fel tidpunkt. Även ytor som inte hållit överenskommen nivå, till exempel buskage, perenn- och gräsytor har resulterat i ett flertal avvikelser. Bristande renhållning har resulterat i flera kvalitetsavdrag. Kvalitetsavdrag har utdelats för skador på träd av trimning, ogräs i perennytor som inte åtgärdats enligt överenskommelse och utebliven renhållning av rörelsefogar på broar.

### 2.1.4. Ekonomi

Under perioden 1 april – 30 juni 2022 har upparbetad budget för underhåll legat enligt tänkt nivå. Den första perioden av året visar på en större arbetskapacitet från serviceförvaltningen som utökat sin kapacitet. I detta tidiga skede av året visar siffror på att ett mindre antal beställningar kommer returneras entreprenadår två än entreprenadår ett. Detta kommer följas upp noggrannare under årsrapport då en sammanställning kan göras.

Återlämnade underhållsbeställningar beror fortfarande på avsaknaden av resurser hos serviceförvaltningen i form av tid, kompetens, leverantörer och maskiner. Om första årets arbetssätt, med externa ramavtal kan återanvändas tyder alla indikationer på att hela budgeten kommer arbetas upp. Inga regleringar av sen tidigare överenskomna prislistor har gjorts de första tre månaderna på grund om omvärldssituation. Ökade materialpriser första entreprenadperioden har varit relativt låg och ej påverkat budget nämnvärt. Spekulationer kring prisökningar i kvarvarande tid av entreprenadåret utelämnas i denna nulägesrapport. Största aktuella effekten av omvärldssituationen uppskattas till förseningar av material som potentiellt kan ge mindre antal levererade underhållsarbete, även detta följs upp i årsrapport.

Budget för drift följer handling utan tillägg eller återbetalningar i dagsläget.

### 2.1.5. Brukarsynpunkter – Kontaktcenterärenden 2021

Ärenden från kontaktcenter där allmänheten anmäler in både brister och frågor till förvaltningarna är en viktig del av uppföljningen av drift – och underhållsentreprenaden. Statistiken behöver dock bedömas utifrån risk för felkällor. Samma ärende kan till exempel anmälas av flera personer och vissa områden har en högre anmälningsfrekvens utan att det kan förklaras av fler boende eller besökare i området. Vidare kan insatser för att få Malmöbor att anmäla mer, vilket i sig är önskvärt, leda till att statistiken blir svårare att tolka.

Serviceförvaltningen har ett internt system för inrapportering av fel/brister som deras personal ser i sin tillsyn av entreprenaden. Dessa fel/brister redovisas inte här utan tabellerna nedan omfattar endast ärenden från allmänheten.

Tabellen nedan (figur 1) visar en ökning av antalet felanmälningar från allmänheten i alla kategorier under perioden 1 april – 30 juni 2022 jämfört med samma period 2021. Antalet felanmälning har ökat med totalt 25%, med störst ökning inom kategorin klotter och gata. Själva saneringen av klotret utförs inte av Serviceförvaltningen utan av en extern sidoentreprenör.

Ärendetyp	Antal andra kvartalet 2021	Antal andra kvartalet 2022	Förändring	Relativ förändring	Andel av ärenden
Gata	714	925	211	↑ 30%	20%
Klotter	531	991	460	↑ 87%	21%
Renhållning	1233	1352	119	↑ 10%	29%
Skötsel	1159	1278	119	↑ 10%	28%
Övrigt	80	98	18	↑ 22%	2%
<b>Total</b>	<b>3717</b>	<b>4644</b>	<b>927</b>	<b>↑ 25%</b>	<b>100%</b>

Figur 1: Tabellen visar skillnaden i procent gällande antalet felanmälningar, inom fem olika kategorier. Skillnaden som redovisas är data från perioden april-juni 2022 jämfört med april-juni 2021. Antalet felanmälningar har ökat inom alla kategorier.

Tabellen nedan (figur 2) visar fördelningen av antalet felanmälningar från allmänheten mellan de fem olika entreprenadområdena. Antalet felanmälningar har ökat mest inom Naturvårdsområde 2.0 samt inom Västra 2.0.

Område	Antal andra kvartalet 2021	Antal andra kvartalet 2022	Förändring	Relativ förändring	Andel av ärenden
Malmö	56	76	20	↑ 36%	2%
Naturvård	117	172	55	↑ 47%	4%
Norra	397	479	82	↑ 21%	10%
Södra	515	636	121	↑ 23%	14%
Västra	2122	2688	566	↑ 27%	58%
Östra	510	593	83	↑ 16%	13%
<b>Total</b>	<b>3717</b>	<b>4644</b>	<b>927</b>	<b>↑ 25%</b>	<b>100%</b>

Figur 2: Tabellen visar skillnaden i procent gällande antalet felanmälningar uppdelat på de fem olika entreprenadområdena. Skillnaden som redovisas är data från perioden april-juni 2022 jämfört med april-juni 2021. Antalet felanmälningar har ökat/minskat mest inom Naturvårdsområde 2.0 samt inom Västra 2.0.

Tabellen nedan (figur 3) visar förändringar vad gäller hanteringstid (så kallad ledtid) av felanmälningar inom fem olika kategorier. Hanteringstid avser tiden från att ärendet skapats till att ärendet avslutats. Hanteringstiden har ökat inom alla kategorier förutom gata där den minskat med 1,6 dag jämfört med samma period 2021. Hanteringstiden har totalt sett ökat med 2,88 dagar.

Ärendetyp	Ledtid andra kvartalet 2021	Ledtid andra kvartalet 2022	Förändring (dagar)	Bas ledtid andra kvartalet 2022
Gata	6.48	4.87	↓ -1.61	744
Klotter	11.94	15.53	↑ 3.6	882
Renhållning	2.03	3.17	↑ 1.14	1063
Skötsel	4.13	6.71	↑ 2.58	960
Övrigt	11.19	7.44		18
<b>Total</b>	<b>4.06</b>	<b>6.94</b>	<b>↑ 2.88</b>	<b>3667</b>

Figur 3: Tabellen visar skillnaden i antal dagar vad gällande hanteringstid, inom fem olika kategorier. Skillnaden som redovisas är data från april-juni 2022 jämfört med april-juni 2021. Hanteringstiden har totalt sett ökat med 2,88 dagar jämfört med 2021.

Tabellen nedan (figur 4) visar förändringar vad gäller hanteringstid (så kallad ledtid) av felanmälningar mellan de fem olika entreprenadområdena. Hanteringstiden har ökat inom alla områden jämfört med samma period 2021. Störst ökning är i Västra 2.0 och Norra 2.0 där hanteringstiden ökat med 3,12 respektive 2,98 dagar.

Område	Ledtid andra kvartalet 2021	Ledtid andra kvartalet 2022	Förändring (dagar)	Bas ledtid andra kvartalet 2022
Malmö	3.81	2.14		28
Naturvård	1.81	3.03	↑ 1.23	155
Norra	5.12	8.1	↑ 2.98	355
Södra	2.29	4.99	↑ 2.71	532
Västra	5.03	8.15	↑ 3.12	2121
Östra	3.84	5.26	↑ 1.41	476
<b>Total</b>	<b>4.06</b>	<b>6.94</b>	<b>↑ 2.88</b>	<b>3667</b>

Figur 4: Tabellen visar skillnaden i antal dagar vad gällande hanteringstid, inom de fem olika entreprenadområdena. Skillnaden som redovisas är data från april-juni 2022 jämfört med april-juni 2021. Störst skillnad är en ökning inom Västra och Norra entreprenadområdena.

### 2.1.6. Klottersanering

Under försommaren 2021 gav tekniska nämnden fastighets- och gatukontoret i uppdrag att komplettera befintligt entreprenaduppdrag beträffande tömning av hundlatriner och allmänna papperskorgar. Instruktionen var att vid varje tömning notera och anmäla eventuellt klotter eller o tillåten affischering på tunnorna, detta för att berörd saneringsfirma ska få kunskap om behoven av sanering på ett snabbt sätt. Fastighets- och gatukontoret framförde utökningen av uppdraget till serviceförvaltningen på byggmöte.

Hanteringstiden för utförande av klottersanering gick ned lite under föregående tertial men har nu ökat en förklaring kan vara att antal felanmälningar både internt och externt har ökat.

Trots ovan nämnd utökning av uppdraget skedde ingen nämnvärd ökad anmälningstakt under 2021. Antalet interna ärenden gällande klotter på papperskorgar och hundlatriner under 2021 var totalt 36, jämfört med 2020 där antalet var totalt 11. Med anledning av detta åtog sig Serviceförvaltningen att fortlöpande följa upp sitt arbete med anmälningar av klotter och på byggmöte i juni 2022 rapportera statistiken för antalet anmälda ärenden per månad för perioden februari till juni.

Totalt antal klotterärenden på papperskorgar och hundlatriner anmälda av Serviceförvaltningen för perioden 17 februari till 8 juni för samtliga entreprenader var 761. Fördelat per månad enligt nedan:

- 17 februari – 16 mars: 90
- 17 mars – 13 april: 344
- 14 april – 11 maj: 192
- 12 maj – 8 juni: 135

## 2.2 Samlad bedömning av april – juni andra entreprenadåret

Samarbetet mellan de två förvaltningarna och arbetet med att hitta lösningar på avvikelser och kvalitetsavdrag har i huvudsak fungerat tillfredställande det tre första månaderna av andra entreprenadåret.

Serviceförvaltningen har haft svårt att klara tidsplanen för vissa driftsmoment som gräsklippning, puts, ogrärensning i perenner och hårdgjorda ytor under maj till juni.

För att klara uppställda krav i entreprenadhandlingen och överenskommelse så bör serviceförvaltningen fortsätta fokusera på tidigare utställda punkter:

- Förstärka personal- och maskinresurser så att alla arbetsmoment i handlingen kan utföras inom stipulerade tider, samt förstärka upphandlingen av underentreprenörer och materialleverantörer så att drift- och underhållsarbete säkerställs.
- Utveckla och förstärka arbetet med tillsyn och uppföljning av verksamheten.
- Säkerställa att drift- och underhållsarbeten utförs fackmannamässigt.
- Att tillsammans med fastighets- och gatukontoret fortsätta och förstärka arbetet med entreprenadens utmaningar.

För att klara uppställda krav i entreprenadhandlingen och överenskommelse så kommer fastighets- och gatukontoret fokusera på följande:

- Fortsätta säkerställa att uppföljningen av verksamheten sker i alla delar.
- Fortsätta utveckla och analysera indikatorerna som görs vid uppföljningen.

- Fortsätta påtala brister i handlingens efterlevnad och tillsammans med serviceförvaltningen rätta till dessa.
- Att tillsammans med serviceförvaltningen fortsätta och förstärka arbetet med entreprenadens utmaningar.



### 3. Bilaga: Redovisning av samtliga entreprenadområden

#### 3.1 Västra 2.0

##### Ekonomi

Under perioden 1 april till 30 juni 2022 har de fakturerade kostnaderna inom Västra 2.0 legat i linje med planerad budget för underhållsåtgärder. För en del av underhållet har fastighets- och gatukontoret fått använda förvaltningens ramavtal med andra entreprenörer på grund av avsaknaden av resurser hos serviceförvaltningen.

Större kostnader än budgeterat har framförallt uppkommit efter stormen Malik som orsakade stor skada på flera av stadens bryggor. Den 30 juni har 5,5 miljoner fakturerats rörande återställning av bryggor. Totalsumman förväntas stiga till 8 miljoner. Tidspress till badsäsongspremiär och hög teknisk nivå har resulterat i att serviceförvaltningen i stor grad frånsagt sig dessa arbeten som övergått till förvaltningens andra ramavtal. Budget för drift följer handling utan tillägg eller återbetalningar i dagsläget.

##### Avvikelser

58 avvikelser har dokumenterats på byggmöte under perioden 1 april – 30 juni.

	Västra 2.0
Grusytor skadade av Es fordon	
Beställning leveransdatum	
Grusytor hyvling	
Rengöring utemöbler	
Gräs/gräsputs/slätter	5
Renhållning	6
Ogräs hårdgjorda ytor	21
Ogräs/avarter buskage	6
Ogräs träd	10
Ta-plan som inte följts	1
Felaktigt slitlager i trappa	1
Ogräs perennytor	8
	58

##### Kvalitetsavdrag

Två kvalitetsavdrag har dokumenterats på byggmöte under perioden 1 april – 30 juni.

	Västra 2.0
Renhållning av rörelsefogar på broar	
Skador på träd av trimning	1
Ogräs perennytor	1
	2

## Bedömning av området utifrån avvikelser och kvalitetsavdrag

Under perioden är bedömningen att renhållningen i området tidvis inte fungerat tillfredställande, vilket genererat flera avvikelser. Förseningar har uppstått i skötseln av vegetation såsom gräs, perenner, träd och buskage vilket även resulterat i ett kvalitetsavdrag. Skador på träd efter trimning har också resulterat i ett kvalitetsavdrag. Ogrärensning i hårdgjorda ytor har varit otillräcklig. Under perioder har helhetsintrycket i området varit under det som handlingen anger.

## 3.2 Naturvårdsområden

### Ekonomi

Under perioden 1 april till 30 juni 2022 har de fakturerade kostnaderna inom Naturvårdsområden legat i linje med planerad budget för underhållsåtgärder. Budget för drift följer handling utan tillägg eller återbetalningar i dagsläget.

### Avvikelser

2 avvikelser har dokumenterats på byggmöte under perioden 1 april – 30 juni.

	<b>Naturvårdsområden</b>
Grusytor skadade av Es fordon	<b>1</b>
Beställning leveransdatum	
Grusytor hyvling	
Rengöring utemöbler	
Gräs/gräsputs/slåtter	<b>1</b>
Renhållning	
Ogräs hårdgjorda ytor	
Ogräs/avarter buskage	
Ogräs träd	
Ta-plan som inte följts	
Felaktigt slitlager i trappa	
Ogräs perennytor	
	<b>2</b>

### Kvalitetsavdrag

Inga kvalitetsavdrag dokumenterats på byggmöte under perioden 1 april – 30 juni.

### Bedömning av området utifrån avvikelser och kvalitetsavdrag

Under perioden är bedömningen att renhållning i området fungerat bra. En avvikelse har gjorts då E använt maskiner som skadat en grusyta och en avvikelse har gjorts på en ängsyta som inte slagits vid rätt tidpunkt. Helhetsintrycket i området har under perioden varit tillfredställande.

### 3.3 Norra 2.0

#### Ekonomi

Under perioden 1 april till 30 juni 2022 har de fakturerade kostnaderna inom Norra 2.0 legat i linje med planerad budget för underhållsåtgärder. För en del av underhållet har Fastighets- och gatukontoret fått använda förvaltningens ramavtal med andra entreprenörer på grund av avsaknaden av resurser hos serviceförvaltningen. Budget för drift följer handling utan tillägg eller återbetalningar i dagsläget.

#### Avvikelser

11 avvikelser har dokumenterats på byggmöte under perioden 1 april – 30 juni.

	Norra 2.0
Grusytor skadade av Es fordon	
Beställning leveransdatum	3
Grusytor hyvling	1
Rengöring utemöbler	
Gräs/gräsputs/slätter	7
Renhållning	
Ogräs hårdgjorda ytor	
Ogräs/avarter buskage	
Ogräs träd	
Ta-plan som inte följts	
Felaktigt slitlager i trappa	
Ogräs perennytor	
	11

#### Kvalitetsavdrag

Ett kvalitetsavdrag har dokumenterats på byggmöte under perioden 1 april – 30 juni.

	Norra 2.0
Renhållning av rörelsefogar på broar	1
Skador på träd av trimning	
Ogräs perennytor	
	1

#### Bedömning av området utifrån avvikelser och kvalitetsavdrag

Under perioden är bedömningen att renhållning i området fungerat bra. Renhållning av rörelsefogar på broar har inte utförts enligt överenskommen tidsplan vilket har lett till kvalitetsavdrag. Tre beställningar har passerat leveransdatum på grund av utebliven växtleverans. Förseningar har även uppstått i skötseln av gräs samt hyvling av grusytor. Vid flera tillfällen har ängsytor slagits vid fel tidpunkt och en avvikelse har även gjorts för bristande tillsyn gällande gräs- och slätterytor. Helhetsintrycket i området har under perioden varit tillfredställande.

## 3.4 Östra 2.0

### Ekonomi

Under perioden 1 april till 30 juni 2022 har de fakturerade kostnaderna inom Östra 2.0 legat i linje med planerad budget för underhållsåtgärder. För en del av underhållet har Fastighets- och gatukontoret fått använda förvaltningens ramavtal med andra entreprenörer på grund av avsaknaden av resurser hos serviceförvaltningen. Budget för drift följer handling utan tillägg eller återbetalningar i dagsläget.

### Avvikelser

Nio avvikelser har dokumenterats på byggmöte under perioden 1 april – 30 juni.

	Östra 2.0
Grusytor skadade av Es fordon	
Beställning leveransdatum	1
Grusytor hyvling	1
Rengöring utemöbler	
Gräs/gräsputs/slätter	6
Renhållning	
Ogräs hårdgjorda ytor	
Ogräs/avarter buskage	
Ogräs träd	
Ta-plan som inte följts	
Felaktigt slitlager i trappa	
Ogräs perennytor	1
	9

### Kvalitetsavdrag

Inga kvalitetsavdrag har dokumenterats på byggmöte under perioden 1 april – 30 juni.

### Bedömning av området utifrån avvikelser och kvalitetsavdrag

Under perioden är bedömningen att renhållning i området fungerat bra. Förseningar har uppstått i skötseln av vegetation såsom gräs och perenner samt hyvling av grusytor. En beställning har passerat leveransdatum. Vid flera tillfällen har ängsytor slagits vid fel tidpunkt och en avvikelse har även gjorts för bristande tillsyn gällande gräs- och slätterytor. Helhetsintrycket i området har under perioden varit tillfredställande.

## 3.5 Södra 2.0

### Ekonomi

Under perioden 1 april till 30 juni 2022 har de fakturerade kostnaderna inom Södra 2.0 legat i linje med planerad budget för underhållsåtgärder. För en liten del av underhållet har Fastighets- och gatukontoret fått använda förvaltningens ramavtal med andra entreprenörer på grund av avsaknaden av resurser hos serviceförvaltningen. Budget för drift följer handling utan tillägg eller återbetalningar i dagsläget.

### Avvikelser

11 avvikelser har dokumenterats på byggmöte under perioden 1 april – 30 juni.

	<b>Södra 2.0</b>
Grusytor skadade av Es fordon	
Beställning leveransdatum	1
Grusytor hyvling	1
Rengöring utemöbler	1
Gräs/gräsputs/slätter	7
Renhållning	
Ogräs hårdgjorda ytor	
Ogräs/avarter buskage	
Ogräs träd	
Ta-plan som inte följts	
Felaktigt slitlager i trappa	
Ogräs perennytor	1
	<b>11</b>

### Kvalitetsavdrag

Inga kvalitetsavdrag har dokumenterats på byggmöte under perioden 1 april – 30 juni.

### Bedömning av området utifrån avvikelser och kvalitetsavdrag

Under perioden är bedömningen att renhållning i området fungerat bra. Rengöring av utemöbler har varit försenat. Förseningar har även uppstått i skötseln av vegetation såsom gräs och perenner samt hyvling av grusytor. En beställning har passerat leveransdatum. Helhetsintrycket i området har under perioden varit tillfredställande.