



Handläggare: Karin Söderling
Telefon: 08 508 30121

Till KN 2011-09-26

Tertialrapport 2 Kyrkogårdsnämnden

Förslag till beslut

1. Kyrkogårdsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av tertialrapport 2 och överlämnar den till kommunstyrelsen
2. Paragrafen begärs omedelbart justerad

Mats Larsson
förvaltningschef

Sammanfattning

Stadens nämnder ska via tertialrapporter till kommunstyrelsen följa upp verksamhetens mål och ekonomiska resultat. Kyrkogårdsnämnden kan i tertialrapport 2 för 2011 göra bedömningen att uppsatta mål och åtaganden i huvudsak kommer att uppnås och genomföras under året. Vissa avvikelser kan befaras när det gäller tidplaner för vissa investeringsprojekt. Den ekonomiska prognosen visar på ett nollresultat.

Bakgrund

Nämnder och bolag ska återkommande under året och i tertialrapporter och årsberättelse följa upp verksamheternas mål och ekonomiska resultat. Detta för att kommunstyrelsen ska ges en samlad bild av budgethållning, effektivitet och kvalitet i relation till beslutade mål. Befarade avvikelser mot mål och budget ska särskilt kommenteras. Rapporteringen sker i enlighet med stadens integrerade ledningssystem (ILS).

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom förvaltningsledningen och behandlats i förvaltningsgrupp 2011-09-15.



Tertialrapport Nämnd

Adress Box 9, 121 25 Stockholm-Globen
Telefon 08 508 30 100
Epost kyrkogardsforvaltningen@stockholm.se

www.stockholm.se

Förvaltningens förslag

Sammanfattande analys

Kyrkogårdsnämnden gör i tertialrapport 2 bedömningen att uppsatta mål, åtaganden och aktiviteter i huvudsak kommer att uppnås under året. Den ekonomiska prognosen visar på ett nollresultat. Ökade utgifter kompenseras med ökade intäkter via clearing, skötselintäkter och fonduttag. Viss oro finns för att tidplaner för vissa investeringsprojekt inte kan hållas. Årets kalla vinter medför också risk för att målet om minskad energiförbrukning inte kan uppnås. En allvarlig händelse i början av året med en saknad kista vid Räcksta krematorium gör att målet noll incidenter inte uppnås.

Krematorieverksamheten har haft hög belastning på grund av att krematoriet i Huddinge byggts om och Räcksta krematorium har utfört kremationer åt dem. Det har varit problem med bevattningsanläggningar, i synnerhet på Skogskyrkogården, under den torra sommarperioden. Åtgärder för markarbeten på Södra Judiska begravningsplatsen har också blivit dyrare än beräknat. Finansieringen sker enligt särskilt avtal med Judiska församlingen.

Nämnden arbetar kontinuerligt med att öka kvaliteten inom verksamheterna. Detta indikeras inte minst via en mätning av kvaliteten utifrån en nöjd-kund undersökning riktad till begravningsentreprenörerna, där förvaltningen ges bra betyg. Under året fortsätter kvalitetsarbetet med bland utökade förenklade och säkrare rutiner avseende kisthantering samt uppföljning av gravskötsel. Vård, underhåll och utveckling av anläggningarna är också viktiga prioriteringar. Uppståndelsekapellet har fasadrenoverats och en upprustning och tillgänglighetsanpassning av besökstoaletterna har påbörjats. Tillgängligheten ökar också vid Skogskapellet genom utförda och planerade åtgärder. Bygget av ett nytt krematorium vid Skogskyrkogården har ytterligare försenats på grund av att upphandlingen överklagades under sommaren. Den förlängda byggtiden medför också fördyringar jämfört med tidigare kostnadskalkyl.

Planeringen för en ny begravningsplats vid Järva friområde pågår och bland annat brist på konsulttjänster gör att programsamrådet drar ut på tiden. Bygget av en utvidgning av Bromma kyrkogård påbörjas under hösten.

Inte minst den allvarliga händelsen i början av året med en saknad kista vid Räcksta krematorium, gör det ännu mer angeläget att påskynda arbetet med öka säkerheten vid nämndens lokaler genom ett utökat skalskydd och utvecklade säkerhetsrutiner. Miljöarbetet är fortsatt ett prioriterat område, genom nya energisparåtgärder, mm. I övrigt pågår kompetensutvecklingsåtgärder och en satsning på en hälsoundersökning av personalen.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

Målet kommer att uppnås. Nämnden följer aktivitetsplanen för konkurrensutsättning och under 2011 har en upphandling av markskötseln vid Brännkyrka kyrkogård genomförts. Samarbetet med begravningsbyråbranschen har fortsatt i BESK-gruppen och en nöjd-kundundersökning som riktar sig till begravningsbyråbranschen visar på goda resultat.

Nämnden tillhandahåller platser för personer från Jobbtorg och även till personer som på annat sätt står utanför arbetsmarknaden.

Begravningsplatserna har hög skötselnivå och anpassningar genomförs för att göra dem ännu mer trygga, tillgängliga och attraktiva, bland annat genom ett skyltprogram och satsningar på lås- och skalskydd och förbättrad belysning. Upprustning och tillgänglighetsanpassningar av besökstoalletter pågår. En allvarlig händelse med en saknad kista vid Räcksta krematorium ger i början av året ger anledning till att ytterligare påskynda säkerhetsarbetet.

Kulturarvet vårdas och Uppståndelsekapellet på Skogskyrkogården har fasadupprustats. Inventeringsinsatser genomförs avseende bland annat gravvårdar och inventarier.

Nämnden bidrar till besöksnäringen i Stockholms stad genom framför allt visningar av världsarvet Skogskyrkogården. Även på Norra begravningsplatsen är det visningar. Satsningar på besöksverksamheten sker också vid Allhelgonahelgen och FN-dagen den 24 oktober.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.1 Företag ska välja etableringar i Stockholm framför andra städer i norra Europa

● Uppfylls helt

Det täta samarbetet fortsätter med olika entreprenörer inom begravningsbranschen, exempelvis begravningsbyråer och entreprenörer inom stenindustrin. Samverkan i BESK-gruppen fortsätter. En nöjd-kund undersökning riktad till begravningsbyråbranschen ger förvaltningen, inte minst kundtjänsten, gott betyg. Under året sker projektering för en ny kylanläggning på Norra begravningsplatsen. Denna ska svara upp mot behov som uppstår när landstinget minskar bårhuskapaciteten samt leda till minskat transportbehov vid ceremonier i norra och västra Stockholm.

Upphandlingar av olika driftentreprenader sker i enlighet med aktivitetsplanen och driftentreprenaden vid Brännkyrka kyrkogård har handlats upp 2011.

Tertialrapport Nämnd

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel upphandlad verksamhet i □ konkurrens (alla nämnder) ● Uppfylls helt			22 %	35 %	2011

NÄMNDMÅL:

Nämnden ska ha ett gott samarbete med företagare

● Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Nöjkundindex avseende ● begravningsbyråbranschen ● Uppfylls helt	74		65	2011

Kommentar:

Förvaltningen får genomgående höga betyg och nöjd-kund index landar på 74 som får anses som mycket bra. Inte minst kundtjänsten ges mycket höga betyg.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande

● Uppfylls helt

Nämnden tillhandahåller platser (6st) för personer från Jobbtorg samt även till personer som på annat sätt står utanför arbetsmarknaden. Platserna har i varierande grad varit besatta. 125 ungdomar har erbjudits arbete under sommaren.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
------------------	------------------	---------------	--------	-------------	--------

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som ● Jobbtorg Stockholm kan matcha i förhållande till antal anställda (alla nämnder/bolag)	4 %	6 %	4 %	öka	Tertial 2 2011
Kommentar: Antalet praktikplatser som erbjuds är 6 st. Oklart är hur vi räknar antal anställningar, eftersom kyrkogårdsförvaltningen har en stor andel säsongsanställda.					
Antal ungdomar som fått sommarjobb i □ stadens regi (alla nämnder/bolag) ● Uppfylls helt			125 st	3 500 st	2011

NÄMNDMÅL:

Nämnden ska bidra till ökad sysselsättning genom att erbjuda praktik till personer som står långt från arbetsmarknaden

● Uppfylls helt

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar

◆ Uppfylls delvis

Det är oklart om målet med minskad energiförbrukning kommer att uppnås i och med den kalla vintern. Satsningar görs för att minska energibehovet genom nya uppvärmningssystem med bergvärme och solfångare i bland annat personallokaler samt byte av armaturer och ljuskällor till mer energieffektiva alternativ. Tjänstebilar med etanoldrift har haft motorproblem och tidvis tvingats tanka bensin varför målet andel miljöbränsle eventuellt inte kommer att uppnås. På kyrkogårdarnas trimmas bevattningsanläggningar för att minska vattenförbrukningen. Kylrumsanläggningen på Skogskrematoriet har bytts ut till en mer energisnål och miljöanpassad anläggning. En eldriven tjänstebil planeras att inhandlas innan årets slut.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel av stadens verksamheter som sorterar ut ☐ förpackningar och papper (alla nämnder/bolag) ◆ Uppfylls delvis Kommentar: System för utsortering av papper finns på alla enheter. Insamlingssystem för förpackningar finns inte på alla enheter.			100 %	100 %	2011
Andel elbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon ☐ exkl. utryknings- och specialfordon ◆ Uppfylls delvis Kommentar: Förvaltningen ska vid kommande bilbyte investera i en elbil.			10 %	2,5 %	2011
Andel fordon som använder odubbade vinterdäck, exkl. ☐ utryknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag) ● Uppfylls helt Kommentar: Nämnden avser att byta ut däck till friktionsdäck så att årsmålet uppnås.			100 %	100 %	2011
Andel förnyelsebart drivmedel i stadens egna och leasade etanol- och ☐ fordonsgasfordon (alla nämnder/bolag) ◆ Uppfylls delvis Kommentar: Tillgången på biogas samt om motorproblemen med etanoldrift kvarstår avgör om målet kommer att uppnås.			95 %	85 %	2011

Tertialrapport Nämnd

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
------------------	------------------	---------------	--------	-------------	--------

Andel medarbetare som under arbetstid använder			75 %	85 %	2011
□ miljövänliga transportmedel när de reser i tjänsten					
● Uppfylls helt					

Kommentar:

Mäts i samband med medarbetarenkäten.

Andel miljöbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon	100 %	100 %	100 %	100 %	Aug 2011
● exkl. utryknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag)					

Andel upphandlingar av datorer och övrig elektronikutrustning, kontorsmöbler, textilier, däck, städkemikalier och			100 %	tas fram av nämnden	2011
□ städtjänster där krav ställts på att prioriterade miljöskadliga ämnen inte ingår (alla nämnder)					
● Uppfylls helt					

Kommentar:

Målet uppnås i och med att förvaltningen i huvudsak använder sig av stadens upphandlade ramavtal avseende dessa varor och tjänster.

Elförbrukning (alla nämnder/bolag)			3 000 000	680 gWh	2011
♦ Uppfylls delvis			kWh		

Kommentar:

Beroende på en ovanligt kall vinter är årsutfallet osäkert. Utbyte av värmeanläggningar från olja till värmepumpar kan också innebära att elförbrukningen ökar.

Tertialrapport Nämnd

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Elförbrukning per □ kvadratmeter ♦ Uppfylls delvis			210 kwh/kvm	80 kWh	2011
Kommentar: Beroende på den kalla vintern kan det hända att målet inte kan uppnås.					

NÄMNDMÅL:

Verksamheternas negativa miljöpåverkan ska minska

● Uppfylls helt

Energieffektivare och miljöanpassade uppvärmningssystem installeras, ex bergvärmepumpar och solfångare. Armaturer och ljuskällor byts till mer energieffektiva system. Koltining vid gravöppningar ersätts med elvärmning. Vattenanläggningar på begravningsplatserna trimmas för att minska vattenförbrukningen. Energiåtgången per kremation har minskat och kylanläggningen på Skogskrematoriet har bytts ut till en mer energisnål och miljöanpassad anläggning. Källsorteringslösningar finns nu på de flesta arbetsplatserna. En provdrift med miljöbränsle i ett krematorium planeras ske under hösten. 110 000 isbegonior odlade enligt KRAV:s normer har planterats ut på begravningsplatserna.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Antal enheter som har påbörjat ett systematiskt miljöledningsarbete enligt ISO 14001			100 %	2011
● Uppfylls helt				

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.6 Stockholmarna ska vara nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm

● Uppfylls helt

Vården av kulturarvet på stadens kyrkogårdar och begravningsplatser har hög prioritet och inte minst världsarvet Skogskyrkogården bidrar i hög grad till besöksnäringen i Stockholms stad. Stockholms stadsmuseum har på uppdrag av kyrkogårdsnämnden ansvar för visningsverksamheten inklusive Visitors Center. Stadsmuséet har också tagit fram en förstudie för en nyproducerad utställning som är tänkt att ersätta den befintliga. Ambitionen är att nå ut till nya typer av besökare, exempelvis barn och unga. Kalejdoskop-projektet har genomförts under sommaren där sommararbetande ungdomar, via en utställning, beskrivit sin bild av Skogskyrkogården. Under året börjar arbetet med "Periodic Reporting", dvs UNESCO:s återkommande uppföljning av världsarven. Till att börja med ska världsarvens "Outstanding Universal Values" (OUV) beskrivas. Allhelgonadagen är den dag där fler än 130 000 besöker någon av stadens begravningsplatser. Här planeras för fortsatt hög tillgänglighet med öppna kapell och musikarrangemang.

NÄMNDMÅL:
Kulturarvet på stadens begravningsplatser ska bevaras, vårdas och synliggöras

● Uppfylls helt

Uppståndelsekapellet har fasadrenoverats och inventeringar av gravvårdar och gravanordningar har fortsatt under året. betydande insatser för vården av det gröna kulturarvet har genomförts, ex nyplanteringar, beskärningar och vaccination av träd mot almsjuka.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Inventering av inventarier	2011-01-01	2011-12-31	
● Rutiner för digitalisering av ritningar och foton ska upprättas	2011-01-01	2011-12-31	
● Upprustning av Uppståndelsekapellet	2011-01-01	2011-10-31	

NÄMNDMÅL:
Världsarvet Skogskyrkogårdens värden ska förmedlas

● Uppfylls helt

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel stockholmare som känner till att □ Skogskyrkogården är ett världsarv ● Uppfylls helt			60 %	2011

Kommentar:

Buss-undersökning genomförs under hösten.

Ökning av antalet besökare på världsarvets □ Skogskyrkogårdens hemsida ● Uppfylls helt			20 %	2011
--	--	--	------	------

Kommentar:

Redovisning av besökssiffrorna sker i verksamhetsberättelsen.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
◆ FN-dagen	2011-10-24	2011-10-24	

Tertialrapport Nämnd

Adress Box 9, 121 25 Stockholm-Globen
Telefon 08 508 30 100
Epost kyrkogardsforvaltningen@stockholm.se

www.stockholm.se

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
1.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning

◆ Uppfylls delvis

Nämnden upprätthåller en god skötsel av stadens begravningsplatser som ska upplevas som välskötta, tillgängliga, vackra, rofyllda och trygga. Satsningar sker på säkerhet, trygghet, och tillgänglighet. En allvarlig händelse med en saknad kista på Råcksta krematorium i början av året, aktualiserar att säkerhetsarbetet måste ha högsta prioritet. Här pågår ett arbete med att introducera ett nytt datoriserat avläsningssystem för alla kisttransporter vid in- och utpassering i nämndens krematorier. Dessutom pågår ett arbete med att byta ut aktuella låssystem till säkrare skalskydd.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Antal identifierade sårbarheter som nämnden/bolagsstyrelsen □ avser att arbeta förebyggande med under året ● Uppfylls helt			1 st	48 st	2011

Kommentar:

Ett nytt mål har satts till en sårbarhet (som aktualiserats i samband med en allvarlig händelse på Råcksta krematorium).

Antal inträffade ■ incidenter ■ Uppfylls inte	1 st	0 st	minska	2011
---	------	------	--------	------

Kommentar:

Målet noll uppfylls inte i och med inträffad allvarlig händelse på Råcksta krematorium. Aktiviteter pågår (se under nämndmål "Begravningsverksamheten ska präglas av hög säkerhet")

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Alla verksamheter ska göra risk- och sårbarhetsanalyser	2011-01-01	2011-12-31	

NÄMNDMÅL:

Begravningsverksamheten ska präglas av hög säkerhet.

◆ Uppfylls delvis

I och med den allvarliga händelsen med en saknad kista på Råcksta krematorium uppnås inte målet. Däremot har nämnden redan beslutat om pågående aktiviteter som syftar till att målet uppnås.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Digitaliserade säkerhetsrutiner vid förvaring av stoft och aska	2011-01-01	2011-11-30	
● Installation av larm- och passerssystem	2009-12-01	2011-12-31	

NÄMNDMÅL:

Stadens begravningsplatser ska upplevas som trygga, tillgängliga, vackra och rofyllda.

● Uppfylls helt

En kundundersökning gjordes 2010 vid sex kyrkogårdar, som visar att besökarnas är mycket nöjda med begravningsplatsernas skötsel och upplevelsen av trygghet och rofylldhet. Inte minst upplevs kyrkogårdarna/ begravningsplatserna som vackra. Förbättringsåtgärder behövs framförallt när det gäller tillgången på sittplatser och toaletter. Samverkan sker dessutom med nämndens handikappråd enligt en särskild åtgärdslista. Under 2011 fortsätter arbetet med skyltprogrammet som har genomförts på Skogskyrkogården och nu genomförs på Norra begravningsplatsen. Besökstoletterna är på många håll i dåligt skick och saknas helt på några håll. Ett program har tagits fram för att rusta upp och öka tillgängligheten med fler besökstoletter. Upprustning och tillgänglighetsanpassning av besökstoletterna är prioriterade vid Råcksta begravningsplats, på Norra Begravningsplatsen (Stora Gravkoret och Kvarter 15C) samt på Skogskyrkogården (Skogskapellet och Uppståndelsekapellet). Tillgänglighetsåtgärder har genomförts och kommer att genomföras vid Skogskapellet och dess väntrum. Ett möbleringsprogram håller på att tas fram för stadens alla begravningsplatser.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Antal besökare på söktjänsten "Hitta graven" □ Uppfylls delvis			105 000	2011

Tertialrapport Nämnd

Adress Box 9, 121 25 Stockholm-Globen
 Telefon 08 508 30 100
 Epost kyrkogardsforvaltningen@stockholm.se

www.stockholm.se

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
----------------------	------------------	---------------	--------	--------

Kommentar:

Sökfunktionen har byggts om under året och har utökats till att innehålla fler tjänster. Tyvärr har det uppstått problem med kompatibiliteten mellan stadens system och programvaran vilket lett till betydande driftstörningar (driftstopp) varför målet knappast kommer att uppnås.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Belysningsåtgärder	2011-01-01	2011-12-31	
● Kvalitetssäkring av klagomålshanteringen	2011-01-01	2011-12-31	
● Möbleringsprogram	2010-01-01	2011-12-31	
● Skyltprogram	2009-01-01	2011-12-31	
● Tillgång till och upprustning av toaletter	2010-01-01	2012-12-31	

Tertialrapport Nämnd

Adress Box 9, 121 25 Stockholm-Globen
Telefon 08 508 30 100
Epost kyrkogardsforvaltningen@stockholm.se

www.stockholm.se

KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:**2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras**

Nämndens verksamheter ska kännetecknas av hög kvalitet, god service och valfrihet i utbudet av tjänster. Det pågår ett arbete med att intensifiera kvalitetsarbetet. Inte minst USK:s nöjd-kund undersökning indikerar att förvaltningen levererar hög kvalitet. Samtidigt finns alltid anledning att förbättra verksamheten. Nya IT-lösningar provas för effektivare handläggning vid gravbesiktningar och enkäter och kundundersökningar genomförs för att kunna utveckla servicen. Rutiner för klagomålshantering finns nu på alla enheter.

Under året fortsätter planeringen, upphandling och byggnation av ett nytt krematorium vid Skogskyrkogården som ska ersätta befintlig krematorieanläggning vid Skogskrematoriet. Upphandlingen överklagades och projektet är försenat med minst 5-6 månader varför invigning av det nya krematoriet planeras till våren 2013.

Kvalitet och valfrihet ökar i och med utveckling av verksamheten. Nya askgravplatser har byggts på Skogskyrkogården och askgravplatser/askgravlunder planeras på Sandsborg och Bromma kyrkogårdar. Byggstart för utvidgningen av Bromma kyrkogård sker till hösten.

En ny begravningsplats planeras på Järvafältet och här har en internationell arkitekttävling avslutats och vinnande förslag, "Öarna" bearbetas i underlag till detaljplan. Bland annat brist på konsulttjänster gör att tid för programsamråd har skjutits fram. Samtidigt fortsätter arbetet med att kommunicera projektet både på lokal nivå och till bredare intressesfärer.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald**

● Uppfylls helt

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
I samarbete med kyrkogårdsnämnden, stadsbyggnadsnämnden och ● exploateringsnämnden säkerställa att en ny begravningsplats vid Norra Järva etableras.	2008-01-01	2011-12-31	

Kommentar:

Planeringen för en ny begravningsplats vid Järva friområde fortgår. Noggrannare mark- och hydrologiska undersökningar pågår och samtidigt har den för gestaltningen avslutats. Det vinnande förslaget, "Öarna" i den allmänna arkitekttävlingen bearbetas för att utgöra grund för detaljplanearbetet. Under året har kommunikationen kring tävlingen varit i fokus, med utställningar, dialogforum, seminarier mm.

NÄMNDMÅL:
Kyrkogårdsnämnden ska erbjuda god service samt valfrihet i utbudet av tjänster

● Uppfylls helt

Enheterna levererar hög kvalitet i utförande av tjänster och service. Inte minst USK:s kundundersökning till begravningsbyråerna visar detta och där utmärker sig kundtjänsten med särskilt höga omdömen. Förbättringsområden kan finnas inom områdena tillgänglighet och bemötande. Nya IT-lösningar prövas vid kontroll och uppföljning. Under sommaren har Skogskyrkogårdens begravningsanläggningar inte fungerat tillfredställande vilket kan antas vara orsak till klagomål på begravningen. Sökfunktionen "Hitta Graven" var under lång tid inte uppdaterad p.g.a. kompatibilitetsproblem med stadens IT-lösning vilket renderat ett antal klagomål. Rutiner för synpunkts- och klagomålshantering har setts över och alla enheter ska ha fungerande rutiner innan årets slut.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel reklamationer avseende □ gravskötselavtal ● Uppfylls helt			0,06 %	2011

Kommentar:

Uppföljning sker i verksamhetsberättelsen.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Askgravlund/askgravplats på Sandsborgskyrkogården	2010-01-01	2012-12-31	
■ Askgravplatser Skogskyrkogården	2011-01-01	2011-06-30	
● Barngravkvarter på Norra begravningsplatsen	2011-01-01	2011-12-31	
● Utredda kistminneslund	2011-01-01	2011-12-31	
● Utvidgning av Bromma kyrkogård	2009-04-01	2012-12-31	

Tertialrapport Nämnd

Adress Box 9, 121 25 Stockholm-Globen
Telefon 08 508 30 100
Epost kyrkogardsforvaltningen@stockholm.se

www.stockholm.se

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten

● Uppfylls helt

Arbetet med att minska sjukfrånvaron fortsätter. Under sommaren och hösten erbjuds alla anställda en hälsoundersökning. Syftet är att ge kunskap om medarbetarnas medicinska tillstånd, förebygga allvarlig sjukdom och frånvaro från arbetet (minska sjukfrånvaron).

Mål på individnivå är att ge ökad kunskap om eget medicinskt hälsotillstånd och motivera till att ta hälsoansvar och vid behov ändra livsstil. Mål på organisationsnivå är att ge underlag för hälsoförbättrande, preventiva åtgärder för att utveckla en hållbar arbetsplats.

Chefsutveckling och jämställdhets- och mångfaldsarbetet

Under en följd av år har det genomförts kompetenshöjande insatser till cheferna bland annat inom ramen för stadens satsning på det kommunikativa ledarskapet. Under 2011 har det genomförts en genomgripande inventering och analys av organisationens processer och ledningsstruktur. Ett antal djupintervjuer av chefer och vissa utvalda nyckelpersoner låg till grund för en rapport som syftar till att sätta fingret på nödvändigt förändringsarbete för att hitta fram till en ännu mer transparent, kommunikativ och effektiv organisation. En konsekvens av rapporten är att alla chefer på avdelnings- och enhetsnivå erbjuds individuell coachning. Förvaltningsledningen har också genomgått ett inventerings- och analysarbete i syfte att hitta bättre och effektivare ledningsstrukturer och processer.

Kyrkogårdsförvaltningens personal- och chefsstruktur domineras fortfarande av män och personer med svensk bakgrund. Jämställdhets och mångfaldsarbetet syftar i mångt och mycket till att hitta fram till "morgondagens" chefer. Här har skett en rekrytering av kvinnor och personer med utomnordisk bakgrund till befattningar med arbetsledande funktioner på lägre nivå.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Nöjd medarbetarindex (NMI)			65	63	2011
● Uppfylls helt					

Kommentar:

Följs upp i medarbetarenkäten.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Sjukfrånvaro (alla ☐ nämnder/bolag) ● Uppfylls helt			4,4 %	4,8 %	2011

Kommentar:

Vid halvårsskiftet låg sjukfrånvaron på 4,35%. Enstaka sjukfall ger dock stort genomslag i statistiken varför viss försiktighet förordas för att målet kan uppnås vid årets slut.

NÄMNDMÅL:

Kyrkogårdsnämnden ska vara en attraktiv arbetsgivare

● Uppfylls helt

Särskilda satsningar görs på hälsoarbetet och alla enheter arbetar med kompetensutveckling av sina medarbetare. Bland annat sker kompetensutveckling av krematorietekniker inom teknikområdet, utbildning kring drift och underhåll av bevattningsanläggningar på enhet Sydväst, utbildningar i trädgårdskunskap, körning av traktor och grävmaskin på Norra begravningsplatsen. Utbildning av kapellvårdar i ABC-sjukvård och kring världsarvet Skogskyrkogården osv.

NÄMNDMÅL:

Medarbetare och chefer ska ha rätt kompetens, ett etiskt förhållningssätt samt ge ett värdigt bemötande av kunder och besökare.

● Uppfylls helt

De etiska frågorna är ständigt närvarande i medarbetarnas vardag. Varje enhet genomför kompetensutveckling av medarbetarna. Exempelvis har kapellenheten genomfört gemensam handledning och avstämning av rutiner för urngravsättning.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel medarbetare som upplever att ☐ arbetsplatsen präglas av ett etiskt förhållningssätt ● Uppfylls helt			92 %	2011

Kommentar:

Följs upp i medarbetarenkäten.

KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:
3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Prognosen visar på god budgetföljsamhet och bedömningen är att målet uppnås och att nämnden kan uppvisa ett nollresultat. Åtgärder för markarbeten på Södra Judiska begravningsplatsen har blivit dyrare än beräknat. Finansieringen sker enligt särskilt avtal med Judiska församlingen.

Ökade kostnader kompenseras med ökade intäkter och fonduttag. Bland annat ökade intäkterna i samband med att Huddinge krematorium byggts om och många kremationer från Huddinge har utförts på Räcksta krematorium under ombyggnadstiden.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
3.1 Budgeten ska vara i balans

● Uppfylls helt

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Nämndens budgetföljsamhet			100 %	100 %	Tertial 2 2011
□ efter resultatöverföringar (alla nämnder)					
Nämndens budgetföljsamhet			100 %	100 %	Tertial 2 2011
□ före resultatöverföringar (alla nämnder)					
Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder)				+/- 1 %	2011
Kommentar: Följs upp i verksamhetsberättelse.					

NÄMNDMÅL:
Nämndens verksamhet ska präglas av god budgethållning

● Uppfylls helt

Prognosen för 2011 visar på ett nollresultat. Den kalla och snörika vintern medförde extrakostnader för snöröjning av tak på fastigheter och höga energikostnader. Åtgärder för markarbeten på Södra Judiska

Tertialrapport Nämnd

begravningsplatsen har också blivit dyrare än beräknat. Finansieringen sker enligt särskilt avtal med Judiska församlingen. På intäktssidan pekar prognosen på ökade skötsel- och clearingintäkter.

Uppföljning av driftbudget

Driftbudget	Budget 2011	Prognos 2011	Avvikelse 2011
Kostnader	Mkr	Mkr	Mkr
Förvaltningschef, nämnd och stab	5,8	6,1	0,3
Begravnings- och serviceavdelningen	68,0	69,4	1,4
Tekniska avdelningen	40,1	39,9	0,2
Administrativa avdelningen	34,1	37,2	3,1
Kapitaltjänstkostnader	10,2	8,8	1,4
Summa kostnader	158,2	161,4	-3,2
Intäkter	Mkr	Mkr	Mkr
Avgifter	12,0	13,0	1,0
Fonduttag	8,9	9,1	0,2
Övrigt	12,5	14,5	2,0
Summa intäkter	33,4	36,6	3,2
Netto	124,8	124,8	0,0

Resultatenheter

Inte aktuellt.

Investeringar

En osäkerhet är byggandet av krematoriet och vilka investeringar som hinns med under året. Upphandlingen av byggentreprenaden överklagades och tidplanen försenades därmed ytterligare. Byggstart sker i september månad. Likaså byggprojektet vid Bromma kyrkogård har försenats p.g.a. omprojektering och ny upphandling. Planerad byggstart i oktober månad.

Tertialrapport Nämnd

Adress Box 9, 121 25 Stockholm-Globen
Telefon 08 508 30 100
Epost kyrkogardsforvaltningen@stockholm.se

www.stockholm.se

De fördyringar som skett vid olika energieffektiviseringsåtgärder härrör sig från stora återställningskostnader i samband med installation av nya värmeanläggningar i personalutrymmen. Ex vid kvarter 11 och kv 21 på Skogskyrkogården och på Spånga kyrkogård. Det nya lagersystemet på Skogskrematoriet har också försetts med en modern energieffektiv kylanläggning.

Investering	2011	Prognos	Avvikelse
	Mkr	2011 Mkr	2011 Mkr
Skogskrematoriet	40	20	20
Begravningsplats på Järvafältet	2	2	0
Bevattningsanläggning Norra begravningsplatsen	2	1,5	0,5
Utvidgning Bromma	13	4	9
Skyltprogram	2	1	1
Utbyte av maskiner	1,5	1,7	-0,2
Askgravplatser	2	0,3	1,7
Skalskydd Skogskyrkogården	2	3	-1
Energieffektivisering/belysning	2,5	6	-3,5
Toaletter	3	1	2
Parkbelysning Skogskyrkogården/Norra begravningsplatsen	0	2,5	-2,5
Lagersystem/kylanläggning Skogskrematoriet	0	2,3	-2,3
Bevattningsanläggning Skogskyrkogården	0	0,2	-0,2
Nytt Kylhus Norra begrpl	0	1	-1
Reserv	10	1,5	8,5
Summa	80	48	32

Tertialrapport Nämnd

Adress Box 9, 121 25 Stockholm-Globen
Telefon 08 508 30 100
Epost kyrkogardsforvaltningen@stockholm.se

www.stockholm.se

Betydande projekt som inte är investeringar

Underhållsplan

10 Mkr av driftbudgeten avsätts till underhållsåtgärder. Under året har följande åtgärder prioriterats:

- Fasadrenovering och dräneringsarbeten vid Uppståndelsekapellet
- Renovering av ugnar inkl ledningar på krematorierna
- Åtskilliga trädvårdsinsatser; bland annat föryngring av tallbeståndet på Skogskyrkogården genom återplantering av 3000 tallplantor, bekämpning av almsjuka med bl a. vaccinering av skyddsvärda träd, föryngring av björkbestånd vid Skogskyrkogården och Västberga begravningsplats.
- Åtskilliga underhållsinsatser av murar är angelägna; Spånga kyrkogård, Brännkyrka kyrkogård, samt vid Skogskyrkogården och Sandsborgskyrkogården. Under 2011 prioriteras murarbeten vid i första hand Spånga kyrkogård.
- Ett nytt område med askgravplatser har byggts och invigts vid Skogskyrkogården.
- Tillgänglighetsanpassningar har gjorts vid Skogskapellet och väntrummet ska ges bättre tillgänglighet under hösten.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

● Uppfylls helt

Jämfört med övriga storstadsregioner har nämnden ett effektivt resursutnyttjande. Begravningsavgiften är också den lägsta i landet.

Skogskrematoriet II

Ett stort åtagande under året är och upphandling och byggnation av det nya krematoriet vid Skogskyrkogården. Ambitionen är en byggnad med hög kvalitet i utförandet samt inom budgetramen för projektet. Förseningar i projektet med 5-6 mån, en överklagad upphandling och en het byggmarknad medför dock högre kostnader och invigning av anläggningen beräknas kunna ske först under 2013.

Kvalitetsarbete

Ingen av enheterna har aviserat intresse att under 2011 tävla i stadens kvalitetspris. Alla enheter har rutiner för klagomålshantering men fortfarande

Tertialrapport Nämnd

återstår en del arbete vad gäller framtagande av ett enhetligt och uppföljningsbart klagomålshanteringssystem.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Administrationns andel av de totala □ kostnaderna (alla nämnder) ● Uppfylls helt			10,4 %	minska	2011
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen ■ (alla nämnder) ■ Uppfylls inte	0 st		1 st	tas fram av nämnden	2011

Kommentar:

Ingen enhet har ansett sig mogen att delta i stadens kvalitetspris.

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Nämnden ska investera i nytt ● Skogskrematorium.	2010-01-01	2013-03-31	

NÄMNDMÅL:

Nämndens resursutnyttjande ska präglas av hög effektivitet.

● Uppfylls helt

Synpunkter och klagomål

För första halvåret 2011 har till förvaltningen inkommit ca 600 klagomål och synpunkter. Antalet klagomål ligger i nivå med föregående år. Övervägande delen av klagomålen handlar om gravskötsel och bristande bevattning men även plantering och borttagna perenner samt några få brister i återställande efter gravöppning.

Problemen med bevattningsanläggningen på Skogskyrkogården har renderat i en hel del klagomål under året. Den snörika vintern orsakade också en del klagomål på snö- och halkbekämpning.

Utöver dessa klagomål har det inkommit synpunkter på vår telefonservice ("Svårt för allmänheten att komma fram då räkningarna skickas ut") hur räkningar är utformade, lång handläggningstid vid gravskötselbeställning via hitta graven mm. Problemen med uppdateringen av hittagraven renderade en hel del klagomål.

Tertialrapport Nämnd

Adress Box 9, 121 25 Stockholm-Globen
Telefon 08 508 30 100
Epost kyrkogardsforvaltningen@stockholm.se

www.stockholm.se



Om man jämför antalet klagomål med förvaltningens ca 80 000 skötseluppdrag så utgör dock klagomålen endast ca 0,7% av totala antalet skötseluppdrag. Kyrkogårdsförvaltningen har även i år fått positiv uppskattning från kunder och allmänhet i form av tackbrev och berömmande telefonsamtal.

Övrigt

Gravrättsärenden

Antal avslutade ärenden till och med juni 2011

Överlåtelse av gravrätt 127 st

Anmälan om ny innehavare 469 st

Återlämnande av gravrätt 164 st

Återupplåtelse av förverkad gravrätt 11 st