

Handläggare:
Karin Söderling
Telefon: 08 508 30121**Till**
Kyrkogårdsnämnden
2014-09-23

Kyrkogårdsnämnden

Tertialrapport 2

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 gör i tertialrapport 2 för 2014 bedömningen att uppsatta mål och åtaganden i huvudsak kommer att uppnås och genomföras under året. Den ekonomiska prognosen visar på ett överskott på 12,3 mnkr.

Bakgrund

Nämnder och bolag ska återkommande under året och i tertialrapporter och verksamhetsberättelse 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).

Kyrkogårdsnämnden

Box 9
121 25 Stockholm-Globen

karin.soderling@stockholm.se
stockholm.se

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom förvaltningsledningen och behandlats i förvaltningsgrupp 2014-09-16.

Sammanfattande analys

I tertialrapport 2 görs bedömningen att i huvudsak alla uppsatta mål, åtaganden och aktiviteter, kommer att uppnås under året. Den ekonomiska prognosen visar på ett överskott på 12,3 mnkr. Detta beror på att kapitaltjänstkostnaderna beräknas bli lägre än budgeterat på grund av förseningar inom investeringsprojektet.

Det nya krematoriet på Skogskyrkogården och det nya kylhuset på Norra begravningsplatsen har tagits i bruk. På Sandsborgskyrkogården har en ny askgravlund för spridning av aska med hjälp vatten färdigställts. Utbyggnaden av Bromma kyrkogård är dock fortsatt försenad och beräknas kunna färdigställas först under 2015.

Planeringen för en ny begravningsplats vid Järvafältet fortsätter. Projektet är försenat varför behovet av kistgravar i nordvästra Stockholm måste kompenseras med andra utbyggnader. En utbyggnad av kistgravkvarter vid Räcksta begravningsplats har aktualiserats och utreds.

Nämnden tar fortsatt emot aspiranter från Jobbtorg, praktikanter från Försäkringskassan samt anordnar ett stort antal feriearbeten för skolungdomar i Stockholm.

Miljöarbetet fokuserar på förbättrade källsorteringslösningar. Gravrättsinnehavarna ges möjlighet att välja ur ett utökat utbud av perenna växter i sina skötselavtal vilket kan leda till minskad miljöpåverkan.

Hög skötselnivå, underhållsinsatser och ökad tillgänglighet är några av de insatser som ska bidra till att vårda kulturarvet och skapa en mer attraktiv och trygg miljö. Muren vid Sandsborgskyrkogården mot Sockenvägen kommer att rustas upp men arbetet är mer omfattande än planerat och kommer inte att färdigställas under året. Andra akuta mur- och restaureringsarbeten görs vid Skogskyrkogården, Spånga kyrkogård, Galärvarvskyrkogården och Norra begravningsplatsen. Takrenoveringar vid Räcksta krematorium genomförs. Grusgångar renoveras vid Klara kyrkogård. Därutöver sker förnygring av trädbestånd samt olika tillgänglighetsåtgärder för personer med funktionsnedsättning.

Världsarvet Skogskyrkogården bidrar till besöksnäringen i Stockholm. Under år 2014 fortsätter samarbetet med Stockholms stadsmuseum som, på uppdrag av kyrkogårdsnämnden, sköter visningsverksamheten. Kyrkogårdsnämnden har fattat beslut om en ny förvaltningsplan för världsarvet.

Skogskrematoriet inklusive de tre kapellen står inför en genomgripande renovering. En förstudie har påbörjats kring hur detta arbete ska genomföras.

I enlighet med UNESCO:s riktlinjer ska varje världsarv ha väl definierade gränser och buffertzoner. Medel har avsatts under kommunstyrelsen för en utredning av Skogskyrkogårdens gränsdragning och buffertzon. Utredningen förväntas vara klar under första halvåret 2015.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

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

Nämnden har ett gott samarbete med entreprenörer inom begravningsbranschen. Detta sker genom bland annat transportöverenskommelser, uppdaterade webb- och informationslösningar samt samrådsmöten i BESK-gruppen med företrädare för begravningsbyråerna. Andra samrådsorgan är den s.k. Transportgruppen och ett samrådsorgan tillsammans med landstinget som berör omhändertagande av avlidna. Det nya kylhuset på Norra begravningsplatsen är ett resultat av denna dialog. En ny transportöverenskommelse med begravningsentreprenörerna har förhandlats fram att gälla under 2014.

Upphandling sker i konkurrens i enlighet med aktivitetsplanen. Under 2014 görs upphandling av verkstadstjänster och hantverkstjänster.

Nämnden bidrar till ökad sysselsättning genom att ta emot personer från Jobbtorg och genom att erbjuda andra former av sysselsättning, exempelvis praktikplatser. Det ska undersökas hur feriearbetande skolungdomar ska kunna tas emot även under höstlovet. Förvaltningen har en dialog med Stockholms stadsmuseum om möjligheterna att anställa skolungdomar på Skogskyrkogårdens Visitors Center under Allhelgonahelgen.

Verksamheternas negativa miljöpåverkan ska minska. Under 2014 fortsätter arbetet att hitta nya källsorteringslösningar och ett strukturerat miljöarbete enligt ISO 14001 pågår i alla verksamheter. Alla isbegonior och penséer som erbjuds i skötselavtalen är odlade enligt KRAV:s principer och fler perenner finns som alternativ vid val av planteringar när gravrättsinnehavare erbjuds skötselavtal.

Kulturarvet på stadens begravningsplatser ska bevaras, vårdas och synliggöras. Under året renoveras grusgångar vid Klara kyrkogård och murarbeten genomförs vid Spånga kyrkogård, Galärvarvskyrkogården, Skogskyrkogården och Norra begravningsplatsen. Restaureringen av muren vid Sandsborgskyrkogården är dock ett mer omfattande arbete än planerat och kommer inte att färdigställas förrän år 2015. Ett långsiktigt åtagande är en upprustning av Skogskrematoriet inklusive de tre kapellen. Under 2014 påbörjas en förstudie över hur detta projekt ska genomföras.

Världsarvet Skogskyrkogården bidrar i hög grad till besöksnäringen i Stockholm. Stockholms stadsmuseum svarar för besöksverksamheten och driften vid Visitors Center på uppdrag av kyrkogårdsnämnden. Särskilda aktiviteter genomförs vid FN-dagen den 24 oktober. Nämnden har beslutat om en ny förvaltningsplan för Världsarvet Skogskyrkogården. Under 2014 görs en översyn av gränsdragningen och buffertzonen för världsarvet.

Vid allhelgonahelgen görs begravningsplatsernas kulturarv tillgängligt med öppna kapell och musikarrangemang samt hjälp till anhöriga att hitta graven.

Trygghets- och säkerhetsarbetet vid kyrkogårdsnämndens anläggningar är prioriterat, exempelvis sker säkerhetsbesiktningar av gravstenar och ett samarbete med närpolisen Globen inleds. Tillgänglighetsåtgärder görs i samarbete med nämndens råd för funktionshindersfrågor och under året utökas antalet sittplatser, målning av trappnosar

genomförs och det sker en översyn av trafik hinder. Inom investeringsbudgeten fortsätter upprustningen av toaletter.

Begravningsplatserna ska ha en hög skötselnivå. Arbetet med en ny begravningsanläggning på Norra begravningsplatsen fortsätter. Investeringsmedel har avsatts för perioden 2015-2018 för en ny begravningsanläggning på Skogskyrkogården.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 Företag väljer att etablera sig i Stockholm framför andra städer i norra Europa

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel upphandlad verksamhet i konkurrens		23,43 %		25 %	37 %	2014

Nämndmål:

Nämnden ska ha ett gott samarbete med företagare

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel begravningsentreprenörer som bokar via Grabo				25 %		2014

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Utbilda begravningsentreprenörer i Grabo	2014-01-01	2014-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	6 st	7 st	6 st	6 st	1600 st	Tertial 2 2014

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Erbjuda praktikplatser till Försäkringskassan	2014-01-01	2014-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel dubbdäck	0 %	0 %		0 %	tas fram av nämnden/styrelsen	2014
 Andel elbilar	10 %	10 %		10 %	9 %	2014
 Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	Tertial 2 2014
 Andel miljöbränslen i stadens etanol- och biogasfordon	91,93 %	88,95 %		85 %	tas fram av nämnden/styrelse	Halvår 1 2014
Kommentar Förvaltningens elbil är inte inräknad i statistiken.						
 Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår				100 %	tas fram av nämnden/styrelse	2014
 Elanvändning per kvadratmeter		83 kwh/kvm		75 kwh/kvm	33 kWh	2014

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Delta i stadens upphandling av cyklar och elcyklar	2014-01-01	2014-06-30	Avvikelse
Kommentar Kyrkogårdsförvaltningen har valt att föregå stadens upphandling eftersom den drog ut på tiden och en elcykel upphandlades redan under 2013. Därmed var det inte var aktuellt att delta i stadens gemensamma upphandling.			

Nämndmål:

Verksamheternas negativa miljöpåverkan ska minska

 Uppfylls helt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Det byggs många bostäder i Stockholm

 Uppfylls helt

Nämndmål:

Världsarvet Skogskyrkogårdens gräns och buffertzonen ska tydliggöras

 Uppfylls helt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Stockholmare är nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm

 Uppfylls helt

Nämndmål:

Kulturarvet på stadens begravningsplatser ska bevaras, vårdas och synliggöras

 Uppfylls helt

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Upprustning av kulturmiljön på innerstadskyrkogårdarna	2012-01-01	2014-12-31	
 Förstudie renovering av krematoriekapellen på Skogskyrkogården	2014-01-01	2015-12-31	

Nämndmål:

Världsarvet Skogskyrkogårdens värden ska förvaltas och förmedlas

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel stockholmare som känner till att Skogskyrkogården är ett världsarv		63 %		66 %		2014
Kommentar Vid vårmätningen var det 65% av de tillfrågade som visste att Skogskyrkogården är ett världsarv.						
 Ökning av antalet besökare på världsarvets Skogskyrkogårdens hemsida		2,32 %		5 %		2014

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 FN-dagen 24 oktober	2014-10-24	2014-10-25	
 Utredningar av Skogskyrkogårdens gränser och buffertzon	2014-01-01	2014-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA		100 %		100 %	100 %	2014

Nämndmål:

Begravningsverksamheten ska präglas av hög säkerhet.

 Uppfylls helt

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal besökare på söktjänsten "Hitta graven"		168 055		170 000		2014

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Utveckla Hitta Graven tjänster	2012-01-01	2014-12-31	
 Skyltprogram-digitalskyltar-övrig skyltning	2009-01-01	2014-12-31	Avvikelse
Kommentar Inga åtgärder i år - Skyltprogrammet har inte kunnat prioriteras i konkurrens med andra investeringsbehov.			
 Lägre höjd på häckar	2012-01-01	2014-12-31	
 Målning av trappnosar	2013-01-01	2014-12-31	
 Möbleringsprogram	2010-01-01	2014-12-31	
 Tillgång till och upprustning av toaletter	2010-01-01	2014-12-31	
 Säkerhetsbesiktningar av gravstenar	2014-01-01	2014-12-31	
 Tillgänglighetsanpassa kartor och annat infomaterial	2014-01-01	2014-12-31	
 Översyn av väghinder	2014-01-01	2014-12-31	

KF:s inriktningsmål:

2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

Förbättrade handläggningsrutiner, anpassningar av kapelltider och olika nyanläggningar är exempel på kvalitetsförbättringar som genomförs för att ge bättre och effektivare service.

Ett nytt krematorium på Skogskyrkogården, ett nytt kylhus på Norra begravningsplatsen, en planering för en ny begravningsplats vid Järva är alla exempel på detta. Vid befintliga kyrkogårdar sker nyanläggningar samt planering för nya anläggningar för att bland annat kunna möta efterfrågan på nya gravskick. En ny askgravlund på Sandsborgskyrkogården med möjlighet att sprida aska med hjälp av vatten tas i bruk under hösten.

De etiska frågorna är ständigt närvarande i personalens vardag. Sjukfrånvaron är fortsatt förhållandevis låg, 3,9 %.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald

 Uppfylls helt

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Kyrkogårdsnämnden ska i samarbete med stadsbyggnadsnämnden och exploateringsnämnden säkerställa att en ny begravningsplats vid Norra Järva etableras	2014-01-01	2014-12-31	

Nämndmål:

Stadens begravningsplatser ska erbjuda valfrihet och mångfald

 Uppfylls helt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	91 st	117 st		95 st	5100	2014
Kommentar Målet har inte nåtts p.g.a vakanser som inte kunnat fyllas.						
 Aktivt Medskapandeindex		78		80	80	2014
 Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	100 %	100 %		100 %	100 %	2014
 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare		67 %		70 %	80 %	2014
 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.		84 %		85 %	92 %	2014
 Sjukfrånvaro	3,9 %	3,9 %	3,9 %	3,9 %	4,4 %	Tertial 2 2014

Nämndmål:

Kyrkogårdsnämnden ska vara en attraktiv arbetsgivare

 Uppfylls helt

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medarbetare som upplever att arbetsplatsen präglas av ett etiskt förhållningssätt		97 %		97 %		2014

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Kompetensutvecklingsprogram religiös och kulturell mångfald	2012-01-01	2014-12-31	
 Utbildning av chefer i arbetsrätt.	2014-01-01	2014-12-31	
 Utbildning av chefer i jämställdhets- och mångfaldsfrågor	2014-01-01	2014-12-31	
 Utbildning av chefer i rehabprocessen	2014-01-01	2014-12-31	

Sjukfrånvaro

Förvaltningen har endast 1 anställd som är sjukskriven inom intervallet dag 185 – 365 dgr. Inga åtgärder är i dagsläget aktuella pga medicinska skäl, dvs personen är inte medicinskt färdigrehabiliterad.

Korttidsfrånvaron är förhållandevis låg (2,2 %) och ligger inom förväntat och rimligt intervall. Tydliga riktlinjer finns för chefer att kontakta anställda redan dag 1 i sjukperioden, för att om möjligt utreda orsak och behov av ev. tidiga insatser för att förebygga långtidsfrånvaro.

Obligatorisk utbildning för alla chefer med personalansvar har genomförts. Förutom stadens rehabiliteringsprocess innehöll utbildningen ”Hur rehabiliteringsansvaret är fördelat mellan arbetsgivaren och försäkringskassan” samt ”Aktuella sjukförsäkringsregler och försäkringskassans rehabiliteringskedja”.

Arbetsmiljön och dess olika aspekter är inkluderade i de dagliga rutinerna för arbetets utförande. Därutöver genomförs såväl fysiska som psyko-sociala skyddsronder årligen. Kompletterande instrument är stadens årliga medarbetarundersökning där förvaltningen köper tillägsfrågor avseende den psyko-sociala arbetsmiljön. Alla chefer har uppdraget att utifrån resultatet upprätta en handlingsplan tillsammans med de anställda på enheten. Handlingsplanen följs upp och stäms av med avdelningschef och förvaltningschef under augusti månad. Under 2014 har förvaltningen utvidgat och anpassat medarbetarundersökningen till att även omfatta säsongsanställda. Därutöver har förvaltningen genom en egen utvärdering, riktad till feriearbetande skolungdomar, försökt att fånga in synpunkter på bl. a den fysiska och psyko-sociala arbetsmiljön. Syftet är att bl. a identifiera och tillvarata förbättringsområden inför nästkommande säsong. I övrigt uppmanas anställda

att i förebyggande syfte använda friskvårdstimme och möjligheten att få hälsobefrämjande aktiviteter subventionerade.

Deltid till heltid

Alla medarbetare erbjuds heltidsanställning.

KF:s inriktningsmål:

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

Nämndens verksamhet präglas av hög effektivitet och Stockholms begravningsavgift är fortsatt den lägsta i landet (6,5 öre). Nämnden följer arbetet med att genomföra en gemensam begravningsavgift i landet som också ska tillämpas för de kommunala huvudmännen. Riksdagen har ännu inte fattat beslut i frågan.

För att kunna upprätthålla servicen i verksamheten är det ekonomiska utrymmet för underhållsinsatser vid våra anläggningar ytterst begränsat under 2014. Nämndens kapitalkostnader ökar i och med stora investeringar i ett nytt krematorium vid Skogskyrkogården, ett nytt kylhus vid Norra begravningsplatsen samt en utbyggnad vid Bromma kyrkogård.

Stadens gemensamma IT-service, e-arkiv och ekonomihantering ska ge effektivare administration liksom införandet av e-tjänster. Sänkt sjukfrånvaro, energieffektiviseringar, lokaleffektiviseringar och minskad administration ska frigöra resurser till kärnverksamheten. Under 2014 beräknas dock de administrativa kostnaderna öka i och med anslutning till stadens e-arkiv samt ökade kostnader för IT.

Förvaltningen ingår i det så kallade "nyckeltalsprojektet" där kyrkogårdsförvaltningar över hela landet mäter driftskostnader i proportion till skötselytor, antal invånare mm. Nyckeltalsprojektet visar att Stockholm har en effektiv förvaltning, delvis på grund av strukturella faktorer som storlek, val av begängelseskick mm. Förvaltningen ingår även i nätverk med kyrkogårdsförvaltningar i Stockholmsregionen där effektivitetsmått och kostnadsbilder diskuteras.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1 Budgeten är i balans

 Uppfylls helt

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	91,45 %	95,53 %		100 %	100 %	Tertial 2 2014
 Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	91,5 %	95,5 %		100 %	100 %	Tertial 2 2014
 Nämndens prognossäkerhet T2		-4 %		+/-1 %	+/- 1 %	2014

Nämndmål:

Nämndens verksamhet ska präglas av god budgethållning

 Uppfylls helt

Uppföljning av driftbudget

Driftbudget	Budget	Prognos
Kostnader	Mkr	Mkr
Förvaltningschef, nämnd och stab	5,8	5,8
Begravnings- och serviceavdelningen	79,0	83,3
Tekniska avdelningen	42,0	44,5
Administrativa avdelningen	27,0	26,5
Kapitaltjänstkostnader	23,7	9,4
Summa kostnader	177,5	169,5
Intäkter		
Avgifter	14,0	14,5
Fonduttag	8,6	9,3
Övrigt	11,0	14,1
Summa intäkter	33,6	37,9
Netto	143,9	131,6

Prognoser pekar på ett överskott på 12,3 mnkr. Överskottet kan i huvudsak härledas till att kapitaltjänstkostnaderna beräknas bli lägre jämfört med budgeterat p.g.a. förseningar i investeringsprojekten.

Begravning- och serviceavdelningen prognosticerar ett underskott beroende på icke planerade akuta underhållsåtgärder på 4,3 mnkr. Åtgärderna omfattar murarbeten på Spånga kyrkogård, krönnavtäckningar av murar vid Skogskyrkogården samt reparationsarbeten vid urnnischmur på Norra begravningsplatsen. En del av Galärvarvskyrkogårdens mur måste också akut åtgärdas på grund av rasrisk. Sandsborgskyrkogårdens mur blir efter utredning ett större arbete än planerat och kommer inte att hinnas med under året.

Investeringar

Investering	Budget	Prognos
Järva begravningsplats	10	3
Nya krematoriet	11,4	13,4
Toaletter	2	2
Askgravplatser	6	8
Maskiner	2,5	2,5
Bevattning Norra	0,5	0,5
Bromma utbyggnad	1	1
Övrigt Kylhus/skalskydd	0	3
Summa	33,4	33,4

Ikke ianspråktaga investeringsmedel från 2013 på 11,4 mnkr har av kommunstyrelsen ombudgerats till 2014.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

◆ Uppfylls delvis

Kommentar

Alla enheter arbetar med ett systematiskt kvalitetsarbete och har tagit fram kvalitetsgarantier för år 2014. Ingen enhet har anmält intresse att delta i stadens kvalitetspris.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Administrationens andel av de totala kostnaderna		11,02 %		10,2 %	minska	2014
 Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen	0 st	0 st		1 st	tas fram av nämnden	2014

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Formulera nämndindikatorer som mäter effektivitet för respektive verksamhet	2014-01-01	2014-12-31	

Nämndmål:

Nämndens resursutnyttjande ska präglas av hög effektivitet.

 Uppfylls helt

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Genomgång av rutiner för behandling av gravstensansökningar	2014-01-01	2014-12-31	

Synpunkter och klagomål

Under första halvåret 2014 inkom 587 synpunkter och klagomål vilket är fler än under samma period år 2013 (423 st). Anledningen till ökningen kan delvis förklaras av förbättrade rutiner för dokumentation av synpunkter och klagomål. Andelen positiva synpunkter har minskat från 16% år 2013 till 12 % för första halvåret 2014. Övervägande delen av klagomålen handlar precis som tidigare år om brister i skötseln av gravar, bevattning och önskemål om framflyttad fakturering för beställd gravskötsel.
