



Handläggare: Karin Söderling
Telefon: 08 508 30121

Till Kyrkogårdsnämnden
20100414

Nämndens arbete med underlag för budget 2011 med inriktning 2012 och 2013 Kyrkogårdsnämnden

Förslag till beslut

1. Kyrkogårdsnämnden godkänner förslaget till underlag till budget för 2011 med inriktning för 2012 och 2013 och överlämnar det till kommunstyrelsen.
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

Carin Björnvall
tf förvaltningschef

Göran Höglund
avdelningschef

Sammanfattning

I detta ärende redovisas nämndens underlag till budget för 2011 med inriktning för 2012 och 2013. Nämndens övergripande planering och behov beskrivs utifrån Vision 2030 – ”ett Stockholm i världsklass”.

Bakgrund

Enligt kommunallagen ska kommunens budget innehålla en plan för en period av tre år. Kyrkogårdsnämnden ska därför årligen till kommunstyrelsen lämna in ett underlag för denna period. Av nämndens underlag ska framgå vilka frågor som påverkar verksamhetens utveckling och ekonomi under perioden. Utgångspunkt ska vara analyser av förändringar i omvärlden samt analyser av den egna verksamheten med utgångspunkt från bl.a. årsredovisningen. Planeringen ska baseras på stadens Vision 2030.

Större avvikelser eller förändringar jämfört med gällande plan för åren 2011–2013 ska analyseras och kommenteras. Slutsatserna i underlagen ska användas som underlag i det kommande budgetarbetet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom förvaltningschefens stab i samverkan med förvaltningsledningen och har behandlats i förvaltningsgrupp 2010-04-01.

Synpunkter och förslag

1. Kommunfullmäktiges inriktningsmål

Nämnden anger strategiska satsningar i punktform för hur nämnden vill bidra till kommunfullmäktiges inriktningsmål och under treårsperioden.

1.1 Stockholm ska vara attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

Attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende företagande och besök

Norra Europas mest företagsvänliga stad

- Nämnden ska ha ett gott samarbete med entreprenörer inom begravningsbranschen.
- Upphandling sker i konkurrens i enlighet med aktivitetsplanen.

Jobb istället för bidrag

- Nämnden ska bidra till ökad sysselsättning genom att fortsatt ha hög beredskap för att ta emot sommarungdomar och aspiranter från Jobbtorg.

En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas

- Verksamheternas negativa miljöpåverkan ska minska genom att fortsätta satsningarna på energieffektiviseringar och miljöanpassningar.

Bostadsbyggnadstakten ska vara hög

- Nämnden ska bidra till Järvalyftet genom planering av en begravningsplats på Järvafältet.

Rikt och varierat och tillgängligt kulturliv

- Nämnden ska bevara, vårda och synliggöra kulturarvet på stadens begravningsplatser. Genom bland annat satsningar på världsarvet Skogskyrkogården bidrar nämnden till besöksnäringen i Stockholm.

Nämndens arbete med underlag för budget 2011 med inriktning 2012 och 2013

Stockholm ska vara en ren, vacker och trygg stad

- Nämnden ska värna om stadens begravningsplatser som trygga, tillgängliga vackra och rofyllda.
- Planering för ökad tillgänglighet sker via nytt skyltprogram, handikappanpassningar, hemsidan och nya IT-lösningar för val av utbud och tjänster.
- Begravningsverksamheten ska präglas av hög säkerhet.

1.2 Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

Nämnden värnar om ett systematiskt och aktivt kvalitetsarbete med tydliga processer och uppföljningsbara resultat.

Ökad valfrihet och mångfald

Kyrkogårdsnämnden ska erbjuda god service samt stor valfrihet i utbudet av tjänster.

- Efterfrågan av nya gravskick och gravplatser tillmötesgås med nyanläggningar vid befintliga begravningsplatser, samt en ny begravningsplats vid Järva friområde
- Blomsterutbudet ska ses över.

Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare

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

1.3 Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Budgeten i balans

- Underhållsplaner hålls uppdaterade för att säkerställa att rätt prioriteringar görs och för att komma till rätta med underhållsskulden.

Effektivitet och fokus på verksamheterna

- Skogskrematoriet II ska projekteras och byggas.
- Serviceförvaltningens kontaktcenter ska under planperioden ta samtal som idag går till förvaltningens kundcenter.
- Stadens gemensamma IT-service, e-arkiv och ekonomihantering ska ge effektivare administration.
- Energieffektiviseringar, lokaleffektiviseringar och minskad administration ska frigöra resurser till kärnverksamheten.

Nämndens arbete med underlag för budget 2011 med inriktning 2012 och 2013

2. Nämndens verksamhetsområde

Nedan följer en presentation och kommentarer till nämndens verksamhet och utveckling under planperioden. Även långsiktiga behov och planering kommenteras.

Verksamhetens omfattning

Kyrkogårdsnämnden är huvudman för begravningsverksamheten i Stockholm. Nämnden äger och förvaltar stadens begravningsplatser, upplåter gravplatser, ställer begravningskapell till allmänhetens förfogande samt svarar för stadens krematorier. Nämnden svarar också för skötsel och plantering på enskilda gravar mot ersättning. Verksamheten finansieras av en begravningsavgift som baseras på den kommunalt beskattningsbara inkomsten. Begravningsavgiften uppgår 2010 till 7 öre per skattekrona vilket är den lägsta avgiften i landet.

Verksamheten kan sägas bestå av tre huvudområden: begravningsverksamhet, serviceverksamhet och ansvar för att skydda och bevara kulturhistoriska värden. Att förvalta och levandegöra världsarvet Skogskyrkogården ligger till viss del utanför vad begravningsavgiften ska användas till. Kostnaden för detta beräknas till 2 Mkr per år.

I budget för 2010 har kommunfullmäktige som mål för verksamhetsområdet angivit att nämnden ska erbjuda stockholmarna rofyllda, vackra och miljömässigt hållbara begravningsplatser. Verksamheten ska fortsätta att miljöanpassas med avseende på utsläpp, drift och återvinning. Kyrkogårdsnämnden ska:

- planera för ett nytt krematorium vid Skogskyrkogården
- i samarbete med stadsbyggnadsnämnden och exploateringsnämnden säkerställa att en ny begravningsplats vid Järva etableras.
- göra en sammanvägd prioritering mellan de planerade investeringsprojekten utifrån projektens beslutsläge/genomförbarhet, måluppfyllelse och ekonomi.

Nämnden svarar för underhåll av 11 begravningsplatser med 13 kapell. Totalt finns inom nämndens ansvar ett 60- tal byggnader, inklusive två krematorier.

Demografiska förutsättningar

Trots att Stockholm står inför en kraftig befolkningsutveckling beräknas antal avlidna ligga på samma planeringsnivå som tidigare. Detta beror på att antalet äldre äldre minskar de närmaste åren. Åldersfördelningen är dock ojämn över staden och i de nordvästra förorterna ökar antalet äldre äldre de närmaste åren. Planeringsnivån beräknas till ca 7000 avlidna per år.

Nämndens arbete med underlag för budget 2011 med inriktning 2012 och 2013

3. Sammanfattande ekonomisk analys

Nämnden största utmaning handlar om de stora underhållsbehov som måste finansieras under planperioden. Dessutom kommer omvärldskrav som att Stockholms läns landsting minskar kylutrymmeskapaciteten i sina bårhus påverka budget. Detta innebär att kapaciteten i nämndens egna bisättningslokaler måste utökas. Under planperioden ökar kapitalkostnaderna när det nya Skogskrematoriet står klart 2012. Detta kan innebära en höjning av begravningsavgiften från och med år 2013.

3.1 Drift

Ekonomiska förutsättningar

I samband med beslut om verksamhetsprogram 2010 fastställde KF planeringsnivåer för år 2011 och 2012 enligt nedan.

Driftbudget	Budget 2010	Budget 2011	Budget 2012	Budget 2013
Kostnader	Mkr	Mkr	Mkr	Mkr
Förvaltningschef, nämnd och stab	6,9	6,9	6,9	6,9
Begravnings- och serviceavdelningen	66,5	66,5	66,5	66,5
Tekniska avdelningen	33,6	33,6	33,6	33,6
Administrativa avdelningen	39,7	34,7	34,7	34,7
Kapitaltjänstkostnader	9,6	9,6	9,6	25,2
Summa kostnader	156,3	151,3	151,3	166,9
Intäkter	Mkr	Mkr	Mkr	Mkr
Avgifter	13,0	13,0	13,0	13,0
Fonduttag	8,0	8,0	8,0	8,0
Övrigt	12,5	7,5	7,5	7,5
Summa intäkter	33,5	28,5	28,5	28,5
Netto	122,8	122,8	122,8	138,4

Nämndens arbete med underlag för budget 2011 med inriktning 2012 och 2013

Väsentliga förändringar under planeringsperioden jämfört med nämndens budget 2010

Nämndens budgetvolym netto kan i princip hållas oförändrad under planperioden. Effektiviseringar av administration och lokalutnyttjande ska bidra till att klara eventuella pris- och löneökningar.

Ersättning till församlingar som förvaltar allmänna och enskilda begravningsplatser

I Stockholm finns det 13 församlingar (framför allt i innerstaden) som förvaltar allmänna begravningsplatser utan att vara huvudmän för begravningsverksamheten. Förvaltarna av innerstadskyrkogårdarna i Stockholm kan komma att behöva allt mer hjälp med upprustning av sina kyrkogårdar. Framförallt finns ökat behov av kulturhistoriskt underhåll, trädvård och åtgärder vid trädskjudningar. År 2010 uppgår bidraget till totalt 7,5 Mkr. Något utrymme för att utöka bidraget finns ej varför fortsatta prioriteringar är nödvändiga.

Serviceverksamhet

Ingen påverkan på nettobudgeten

Andelen gravplatser med skötseluppdrag på begravningsplatserna påverkar i princip inte nämndens nettobudget. Verksamheten är självfinansierad.

Taxan för gravskötsel var oförändrad år 2010. För år 2011 föreslås en höjning med 5% för att klara självfinansieringen. Prisättning:

Urngrav (< 2,00 kvm) 420 kr

Kistgrav (> 2,00 kvm) 475 kr

Förvaltningen erbjuder växt- och blomsterpaket till gravrättsinnehavarna. Även dessa erbjudanden föreslås en prishöjning med i genomsnitt 5%.

Övriga taxor och avgifter som nämnden tar ut för olika former av service redovisas i bilaga.

Underhållsbudget inom budgetram

Nämnden avsätter årligen ca 10 Mkr inom befintlig ram i driftbudgeten för underhåll av byggnader och anläggningar. Det finns en betydande underhållsskuld som bidrar till att omprioriteringar ständigt måste göras inom underhållsplanen för att möta akuta behov.

Nämndens arbete med underlag för budget 2011 med inriktning 2012 och 2013

Underhåll av krematorier, personallokaler.

Ugnar i krematorierna måste muras om med ca fem års tidsintervall. Medel avsätts för renovering av ugnar i Råcksta krematorium, filterbyten mm. Personallokalerna på kyrkogårdarna är eftersatta och underhållsmedel avsätts för att åtgärda bristerna.

Kulturhistoriska värden som måste prioriteras - murar, smidesarbeten och det gröna kulturarvet

Betydande insatser behövs för underhåll av murar och trappor de kommande åren bland annat för Sandsborgskyrkogårdens mur mot Sockenvägen. Denna mur ansluter som en viktig del i entrékompositionen vid Skogskyrkogården. Muren behöver dräneras om under planperioden. De gamla medeltidskyrkogårdarna vid Spånga kyrkogård och Brännkyrka har äldre kallmurar som kalvar och utgör en rasrisk. Almhöjdens trappor på Skogskyrkogården samt murar vid Hässelby begravningsplats är också prioriterade projekt. Vid framförallt Norra begravningsplatsen finns betydande smidesarbeten i staket och räcken som kräver omfattande underhållsinsatser. Upprustning av belysning inriktas i första hand på Galärvarvskyrkogården, Norra begravningsplatsen och Skogskyrkogården.

Det gröna kulturarvet är en väsentlig del i upplevelsen av begravningsplatserna. Inte minst hotet från olika trädskjudningar måste hanteras och detta gör att ompriritering av trädvårdsinsatser måste ske kontinuerligt. Det pågår och långsiktigt arbete med föryngring av Skogskyrkogårdens tallbestånd. Insamling av frön görs för uppodling av nya tallplantor som planteras ut. Även det så kallade björkblocket på Skogskyrkogården föryngras.

Kulturhistorisk inventering och åtgärdsprogram

Den kulturhistoriska inventeringen av stadens begravningsplatser inklusive innerstadskyrkogårdarna kommer att fortsätta under hela planperioden. Framför allt är det gravvårdar som ska kartläggas och värderas ur ett kulturhistoriskt perspektiv. Många av dessa är i stort behov av underhållsinsatser. Arbetet är tidsödande och sker utifrån flera olika bedömningsgrunder: rent kulturhistoriskt värde, värdefull för kvarterets karaktär/tidstypiskt, konstnärligt värde och gravanordning för kända personer. Den redan genomförda inventeringen visar att många kulturhistoriskt värdefulla gravöverbyggnader behöver åtgärdas. Särskilt stenmaterial som kalksten och sandsten kräver betydande underhållsinsatser. Dessa kommer att successivt åtgärdas efter samråd med de tillståndsgivande myndigheterna. Åtgärderna prioriteras inom ramen för nämndens underhållsbudget.

Nämndens arbete med underlag för budget 2011 med inriktning 2012 och 2013

Behov som saknar finansiering inom ram

Upprustning av Skogskrematoriet inklusive kapell samt Sandsborgskapellet

I och med att det nya Skogskrematoriet beräknas kunna stå klart år 2012 finns förutsättningar för en genomgripande underhållsrenovering av det gamla Skogskrematoriet inklusive de tre kapellen, Trons, Hoppets och Heliga korsets kapell. Ambitionen är en återställning av interiörerna och detta åtagande kräver en långsiktig och noggrann planering tillsammans med antikvarier och restauratörer. Tidigast år 2015 kan detta arbete beräknas kunna inledas.

Intill dess behövs en fullvärdig ersättningslokal och Sandsborgskapellet bedöms kunna fungera som sådan. Detta förutsätter dock att Sandsborgskapellet renoveras. Bland annat behövs handikappanpassningar av lokalerna för att de ska fungera tillfredställande. Kostnaderna för anpassningar av Sandsborgskapellet beräknas till 3,0 Mkr och arbetet kan inledas 2012.

Ökad antal kistgravsättningar med korta ledtider behöver kostnadstäckning med 1,0 Mkr

Förvaltningen stöder de enskilda begravningsplatserna och har tagit över driften av begravningsplatser som tillhör de Mosaiska och Katolska församlingarna. Antalet kistgravsättningar där det ställs krav på korta ledtider mellan dödsfall och gravsättning har därmed ökat väsentligt. Även begravingar på helger blir då aktuella och detta ökar kostnaderna. Andelen äldre ökar dessutom i andra grupper med andra begravningsstraditioner än de traditionellt svenska och där ställs också krav på begraving inom 1 - 2 dygn. För att fortsatt kunna hålla god service har förvaltningen beräknat att bemanningen för grävning av gravar behöver utökas samt att maskinparken behöver kompletteras. Kostnaden för detta beräknas till 1,0 Mkr per år.

Världsarvet Skogskyrkogården saknar finansiering inom ram samt det ställs krav på utvecklad besöksverksamhet, kostnader på totalt 2,5 Mkr år 2011

Utökade resurser behövs för att Visitor Center i Tallumpaviljongen görs mer tillgängligt med en nyproducerad utställning, informationssatsningar på flera språk, upprustningar mm. Världsarvskonventionen ställer krav på satsningar för att fånga icke intäktsgivande målgrupper, exempelvis barn och ungdomar. En nyproducerad utställning som bättre kan interagera med besökarna och med särskild fokus på att nå ut till barn och unga behöver produceras. Särskilt intressant är att hitta nya spännande IT-lösningar som kan bidra till att öka kunskapen om världsarvet. 0,5 Mkr behövs under 2011 för att finansiera en förprojektering av nya kommunikationslösningar och en nyproducerad utställning. Nämnden återkommer därefter i frågan om finansiering av en nyproducerad utställning.

Nämndens arbete med underlag för budget 2011 med inriktning 2012 och 2013



År 2009 betalade 4 000 personer för en visning av Världsarvet Skogskyrkogården. Alla allmänna visningar avslutas i det säsongsöppna Visitors Center Skogskyrkogården där värdarna vägleder vidare i världsarvsinformation, utställning, besöksinformation, hjälp med hittagraven.stockholm.se och information om begravningsfrågor i ett enklare café. Visitors Center fungerar som en reception för besökarna till världsarvet för staden och tog emot 11 000 besökare förra året. Ungefär 20 % av besökarna är utländska. De fem kapellinteriörena på Skogskyrkogården är endast tillgängliga för allmänheten vid begravningsceremonier eller i sällskap med en auktoriserad skogskyrkogårdsguide. En ny utställning skulle därför även stödja de besökare som ej går en guidad visning av världsarvet.

Alternativt miljöanpassat biobränsle i krematorierna

Förvaltningen har ambitionen att miljöanpassa verksamheten på krematorierna i än högre grad genom att prova alternativa biobränslen som ska bidra till att minska koldioxidutsläpp och miljöpåverkan. En provdrift, som också innefattar utvärdering, under 2011 beräknas kosta 0,5 Mkr.

3.2 Investeringar

Investering	2011 Mkr	2012 Mkr	2013 Mkr
Skogskrematoriet	57	53	
Begravningsplats på Järvafältet	2	2	5
Bevattningsanläggning Norra begravningsplatsen	2	2	
Skyltprogram	1	1	
Energieffektivisering	0,5	0,5	0,5
Utbyggnad Bromma	8	4	
Utbyggnad Räcksta	1	1	1
Utbyte av maskiner	2,5	2,5	2,5
Askgravplatser	2	2	2
Skalskydd	2	2	2
Handikappåtgärder	1	1	1
Belysningsprojekt	3		
Kylrum	4	4	
Summa	86	75	14

Modernisering av Skogskrematoriet

Nämnden och kommunfullmäktige har fattat genomförandebeslut för uppförande av en ny fristående krematorieanläggning i anslutning till befintlig anläggning vid Skogskyrkogården. Projektet handlas upp och byggs under 2010-2012. Projektet har kostnadsberäknats till 130 Mkr.

Ny begravningsplats på Järva friområde

Stadsbyggnadsnämnden har fattat beslut om ett start-PM för en ny detaljplan för en begravningsplats söder om Hästa gård inom Järva friområde. En arkitekttävling genomförs under 2010 och anläggandet planeras ske successivt för att i första hand möta ett lokalt behov. Begravningsplatsen ska fylla ett långsiktigt behov av nya gravplatser i norra Stockholm.

Beroende på vilken exakt lokalisering, avgränsning och vilka markomvandlingar som behöver göras samt vilka hänsyn som måste tas till fornminnen inom området kan en total utbyggnad av en begravningsplats på 25 ha kosta någonstans mellan 40 och 80 Mkr. Därtill kommer kostnader för eventuella ceremonilokaler, väntrum

Nämndens arbete med underlag för budget 2011 med inriktning 2012 och 2013

och arbetslokaler. En fråga som inte tagits upp till diskussion är på vilket sätt kostnaden för den mark som tas i anspråk ska regleras. En utbyggnad av en lokal begravningsplats kan tidigast påbörjas år 2013.

Nyanläggning av gravkvarter och askgravplatser

Under planperioden kommer en utbyggnad av Bromma kyrkogård bli aktuell. Utbyggnad kan ske på mark som redan är detaljplanlagd för begravningsändamål. En ny mur, nya kvarter för urn- och kistgravplatser samt ny ekonomigård behöver byggas. Nämnden har fattat genomförandebeslut i februari 2010. Projektet har bedömts kosta totalt ca 13 Mkr med byggstart 2010.

Inom Råcksta begravningsplats finns behov av både nya kistgravskvarter och en askgravplats. En förstudie av grundvattenförhållanden har genomförts och möjligheten att omdisponera området och flytta befintlig serviceplats för att möjliggöra kistgravar ska studeras vidare. Därutöver finns behov av att anlägga nya kistgravskvarter på Norra begravningsplatsen och Judiska södra begravningsplatsen.

Förutom vid Råcksta planeras för en ny askgravplats vid Sandsborgskyrkogården. Även vid Skogskyrkogården utreds möjligheterna för nya askgravplatser.

Handikappanpassningar

S:t Görans kolumbarium är inte tillgängligt för personer med funktionshinder och behöver anpassas. En utredning görs 2009 för genomförande tidigast under 2011.

Dessutom behövs handikappanpassade toaletter byggas på Råcksta begravningsplats och Strandkyrkogården. Befintliga toaletter på Skogskyrkogården ses över.

Belysningsprojekt

Östanvindsvägen inom Skogskyrkogården behöver förses med belysning för att skapa en tryggare utemiljö. Projektet har kostnadsberäknats till 3,0 Mkr och beräknas kunna genomföras under 2011.

Skalskydd – låssystem

Nämndens byggnader saknar i dag ett modernt och enhetligt låssystem. Skalskyddet är därför svagt vilket bland annat inneburit stölder av musikanläggningar och konst i stadens kapell. Det är också komplicerat att samordna begravningsceremoniverksamheten med guideverksamheten.

Nämnden skulle behöva avsätta 6 Mkr under planperioden för utbyte av lås till ett modernt låssystem. Detta behövs för att öka säkerhetens samtidigt som det ska vara enklare för behörig personal att öppna och larma av vid visning och besök.

Energieffektiviseringar

Den energikartläggning som genomförts 2007 visar bland annat att installation av värmepumpar skulle kunna ge avsevärda besparingar av energi och minskade

Nämndens arbete med underlag för budget 2011 med inriktning 2012 och 2013

koldioxidutsläpp. Nämnden bedömer att 1,5 Mkr behöver investeras under planperioden i olika värmepumpsanläggningar.

Skyltprogram

Ett nytt skyltprogram har tagits fram och systemet kommer att först byggas ut på Skogskyrkogården under år 2009 -2010 inom nuvarande anslag. Därefter prioriteras Norra begravningsplatsen (2010) och sedan övriga begravningsplatser (2011). Nämnden behöver avsätta 1,0 Mkr år 2011 för ändamålet.

Landstinget ställer krav som kräver ombyggnader för hantering av kistor med 4,0 Mkr

Begravningshuvudmannen ansvarar för kista med stoft efter det att stoftet tagits emot i bisättningslokal. Därmed ansvarar huvudmannen i huvudsak också för transporten av stoftet (inom staden) till dess att gravsättning har skett. För att klara transporter mellan bisättningslokaler, ceremonilokaler, och krematorier samt bärarservice har nämnden under åren träffat överenskommelser med begravningsbyråbranschen om att de också tar hand om transporterna. Överenskommelsen innebär kostnader för transporter på 7,0 Mkr per år.

Landstinget har under 2009 fattat beslut om att minska kapaciteten i kylutrymmen på sjukhusen. Detta ställer krav på att begravningsbyråerna senast 10 dagar efter dödsfallet, undantag kan dock förekomma, ska ta hand om stoftet efter den avlidne och detta medför att mer förvaringsutrymme för kistor kan behövas i nämndens bisättningsutrymmen. Landstingskraven kommer också leda till fler transporter som belastar nämndens budget. Bisättningsutrymmena måste anpassas och byggas om för att klara lagringen. Detta har kostnadsuppskattats till 8,0 Mkr.

Driftkostnadskonsekvenser av investeringar

En utbyggd begravningsplats på Järvafältet kommer att leda till ökade driftkostnader på runt 4 Mkr. Utbyggnaden kommer inte vara klar under planperioden. Utbyggnaden av Bromma begravningsplats beräknas innebära en utökning av driftbudgeten med 200 tkr. I och med att det nya Skogskrematoriet tas i bruk 2012 räknas med minskade driftkostnader jämfört med den gamla anläggningen. Energikostnaderna beräknas minska med 250 tkr per år med den nya anläggningen.

Kapitalkostnader

Investeringarna för upprustning av Skogskrematoriet ökar kapitalkostnaderna från 9 till 23 Mkr per år när detta objekt är färdigställt. Det kan medföra en höjning av begravningsavgiften från och med 2013.

Nämndens arbete med underlag för budget 2011 med inriktning 2012 och 2013

4. Övriga redovisningar

Ekonomiska bedömningar

Nämnden bedömer att en omslutningsförändring på 5,0 Mkr behöver göras på grund av ökad omfattning på serviceverksamheten och ökad ersättning för feriearbetare och uppdrag från Judiska Församlingen.

Överföring av arbetsuppgifter till Kontaktcenter

Kundtjänsten inom kyrkogårdsförvaltningen tar idag emot ca 16 000 samtal per år. Samtalen handlar om allt från ren felanmäla, adressändringar till gravupplåtelse, gravvårdsärenden och tvister. Ett administrativt IT-baserat system GRAV finns tillgängligt i gravupplåtelseärenden. Administration av gravskötselärenden sker även via kundtjänsten. Bokningsfunktionen inom administrationen tar emot ca 100 samtal per dag. Bokningen handlar i första hand om bokning av kapelltider, kremeringar och gravsättningar. Via bokningssystemet Grabo görs de flesta bokningarna. Detta system ska göras alltmer tillgängligt för begravningsbyråerna att själva sköta bokningarna via webben. En bedömning är att ca 70% av kundtjänstens samtal skulle kunna föras över till Kontaktcenter inom planperioden. Ett dilemma är att under februari månad kommer hälften av dessa samtal i samband med utskick av gravskötselerbjudande och skötselräkning.

5. Lokalförsörjningsplan

5.1 Inledning

Kyrkogårdsnämnden äger och förvaltar de flesta av sina lokaler. Förhyrning sker endast i två fall, administrativa lokaler vid Globen och väntrummet på Galärvarvskyrkogården..

5.2 Beskriv behov/efterfrågan samt bedömning av faktorer som förändrar behovet av lokaler

Behovet är tillgodosett inom planperioden. I samband med att administrativa stödfunktioner har tagits över av serviceförvaltningen har lokalytorna anpassats. Om kontaktcenter tar över administrativa funktioner kan det bli aktuellt med en förnyad översyn av de administrativa lokalerna.

Nämndens arbete med underlag för budget 2011 med inriktning 2012 och 2013