



Handläggare: Karin Söderling  
Telefon: 08 508 30121

Till KN 2012-02-07

9

## Verksamhetsberättelse 2011 Kyrkogårdsnämnden

### Förslag till beslut

1. Kyrkogårdsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av verksamhetsberättelsen för 2011 och överlämnar den till kommunstyrelsen
2. Kyrkogårdsnämnden begär en ombudgetering av investeringsmedel med 31,2 Mkr
3. Paragrafen begärs omedelbart justerad.

Mats Larsson  
förvaltningschef

### Sammanfattning

Kyrkogårdsnämnden kan i verksamhetsberättelsen för 2011 till kommunstyrelsen rapportera att uppsatta mål och åtaganden i huvudsak har uppnåtts och genomförts under året. Avvikelsena handlar i första hand om tidplaner för vissa investeringsprojekt. Det ekonomiska resultatet är 2,3 Mkr.

### Bakgrund

Nämnder och bolag ska återkommande under året och i tertiärrapporter 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. 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 2012-01-26.

## Sammanfattande analys

Kyrkogårdsnämnden redovisar i årsberättelsen att uppsatta mål, åtaganden och aktiviteter i huvudsak har uppnåtts. Bokslutet visar på ett överskott med 2,3 Mkr. Minskade intäkter för skötsel har kompenseras med utökade intäkter från clearing och fonduttag samtidigt som kapitaltjänstkostnaderna har varit lägre än budgeterat. På grund av förseningar i några större projekt visar investeringsbudgeten ett överskott på 31,2 Mkr.

Antalet begravningsceremonier i nämndens lokaler är i stort sett oförändrat, cirka 3 000. Antalet gravsättningar har ökat något jämfört med 2010. Även antalet kremationer har ökat vilket beror på att våra krematorier hjälpt Huddinge och Sollentuna under tiden deras krematorier har byggts om eller haft driftstörningar. Antal skötseluppdrag minskar något och är nu ca 79 000.

År 2011 bjöd, precis som 2010, på en snörik och kall vinter och en längre torrperiod under sommaren vilket ställde särskilda krav på verksamheterna.

Nämnden arbetar kontinuerligt med att öka kvaliteten inom verksamheterna. Kundundersökningar, utökade kapelltider och utökade telefontider hos kundtjänst har varit en del av arbetet med att höja servicenivån. I en mätning av kvaliteten utifrån en nöjd-kund undersökning riktad till begravningsentreprenörerna ges förvaltningen högt betyg. Under året har kvalitetsarbetet fortsatt med bland annat användande av ny teknik för säkrare rutiner avseende kisthantering eller vid uppföljning av gravskötsel. Vård, underhåll och utveckling av anläggningarna har som tidigare år också varit viktiga prioriteringar. Exempelvis har Uppståndelsekapellet på Skogskyrkogården rustats upp.

Byggandet av det nya krematoriet vid Skogskyrkogården har varit en angelägen och omfattande aktivitet under året. Upphandlingen av byggnationen överklagades varvid projektet dras med ytterligare förseningar. Planeringen för en ny begravningsplats vid Järva friområde har fortsatt utifrån vinnande förslag i arkitekttävlingen. En omprojektering och förnyad upphandling av utvidgningen av Bromma kyrkogård har genomförts och byggnationen har kommit igång.

Inte minst en allvarlig händelse vid Räcksta krematorium i början av året har påskyndat arbetet med öka säkerheten vid nämndens lokaler via utökat skalskydd och utvecklade säkerhetsrutiner. En tragisk dödsolycka i västsverige med en vält gravsten gav anledning till att under hösten genomföra extra kontroller av gravvårdarnas säkerhet. Detta ledde till att drygt hundra gravstenar fick läggas ned i avvaktan på att gravrättsinnehavarna vidtog åtgärder.

Miljöarbetet är ett prioriterat område. Genom nya energisparåtgärder och investeringar i ny teknik, bland annat LED belysning, värmepumpar, trimning av anläggningar har elförbrukningen minskat trots en kall vinter.

Sjukfrånvaron har minskat och uppgick till 3,3% under året.

Den publika verksamheten vid Världsarvet Skogskyrkogården sköts från år 2011 av Stockholms stadsmuseum på uppdrag av nämnden. Samarbetet har fungerat

Verksamhetsberättelse Nämnd

utmärkt. Antal besökare har minskat något jämfört med år 2010 men bidrar fortsatt i hög grad till besöksnäringen i Stockholms stad.

Ett prioriterat uppdrag från nämnden har varit att undersöka möjligheterna till att begravningsceremonier utsändes via internet. Länsstyrelsens avslag har överklagats till förvaltningsdomstol.

## 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 har uppnåtts. Nämnden har följt 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 har tillhandahållit platser för personer från Jobbtorg och även till personer som på annat sätt står utanför arbetsmarknaden.

Begravningsplatserna har haft hög skötselnivå och anpassningar har genomförts 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 har påbörjats under året. En allvarlig händelse med en saknad kista vid Räcksta krematorium i början av året har bidragit till att påskynda säkerhetsarbetet.

Kulturarvet har vårdats och Uppståndelsekapellet på Skogskyrkogården har fasadupprustats. Inventering har genomförts av gravvårdar.

Nämnden har bidragit till besöksnäringen i Stockholms stad genom framför allt visningar av världsarvet Skogskyrkogården. Även på Norra begravningsplatsen har det varit visningar. Satsningar på besöksverksamheten har också gjorts på världsarvet vid 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 har fortsatt med olika entreprenörer inom begravningsbranschen, exempelvis begravningsbyråer och entreprenörer inom stenindustrin. Samrådsgruppen BESK har träffats fyra gånger under året. Upphandlingar av olika driftentreprenader har skett i enlighet med

Verksamhetsberättelse Nämnd

aktivitetsplanen. Driftentreprenaden vid Brännkyrka kyrkogård har sagts upp och handlats upp på nytt under 2011. Erfarenheterna av denna upphandling har inte enbart varit positiva. Förvaltningen gör därför under 2012 en översyn av hur upphandlingar av nämndens verksamhet i framtiden ska paketeras för att skötselkvaliteten ska kunna bibehållas.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder)	26,61 %	22 %	35 %	2011

#### NÄMNDMÅL:

#### Nämnden ska ha ett gott samarbete med företagare

- Uppfylls helt

Det täta samarbetet med olika entreprenörer inom begravningsbranschen, exempelvis begravningsbyråer och entreprenörer inom stenindustrin har fortsatt under året. Ett samrådsorgan finns, BESK-gruppen, med representanter från begravningsbyråbranschen och förvaltningen. Denna har träffats fyra gånger under året. De frågor som tagits upp i BESK-gruppen är bland annat transporter och hantering av avlidna, inpasseringssystem i bisättningsutrymmen mm.

I syfte att hitta bra samverkansformer kring bisättning och hantering av avlidna har det bildats en regional samverkansgrupp tillsammans med Stockholms läns landstings hälso- och sjukvård. Där ingår även representanter från begravningsbyråerna. Ett resultat av denna samverkan är att planering för ett nytt kylhus på Norra begravningsplatsen har påbörjats under året.

Denna anläggning ska svara upp mot behov som uppstår när landstinget minskar bårhuskapaciteten samt leda till minskat transportbehov vid ceremonier i norra och västra Stockholm.

Förvaltningen har arbetat med att ta fram förbättrade webb- och informationslösningar som ska ge snabbare och säkrare handläggning vid beställningar av tjänster.

En kundundersökning har gjorts riktad till begravningsbyråerna. Denna ger förvaltningen gott betyg, inte minst kundtjänsten för höga betyg.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
Nöjkundindex avseende begravningsbyråbranschen	74	65	2011

Verksamhetsberättelse Nämnd

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
----------------------	------------------	--------	--------

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 har tillhandahållit 8 platser till personer från Jobbtorg, fler platser än målet. Därutöver har nämnden tillhandahållit 12 platser till personer som på annat sätt stått utanför arbetsmarknaden, med helt eller reducerat lönebidrag och nystartsjobb. 120 skolungdomar fick arbete under sommaren. Ungdomarna har dessutom erbjudits 8-timmars arbetsdag istället för 6-timmars arbetsdag. Förvaltningen har även haft andra feriearbetande ungdomar anställda under sommaren.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	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)	5,33 %	4 %	öka	Verksamhetsberättelse 2011

Antal ungdomar som fått sommarjobb i ♦ stadens regi (alla nämnder/bolag)	120 st	125 st	3 500 st	2011
---	--------	--------	----------	------

Kommentar:

I målet räknades med anställningar på Skogskyrkogårdens Visitors Center. Stadsmuseet har därefter tagit över det ansvaret.

**NÄMNDMÅL:**

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

● Uppfylls helt

Verksamhetsberättelse Nämnd

Nämnden har fortsatt tagit ansvar för sommarungdomar, aspiranter från Jobbtorg samt andra grupper som står långt ifrån arbetsmarknaden, exempelvis personer som arbetstränar via Försäkringskassan. Nämnden sysselsätter fler ungdomar i sommarjobb än vad nämnden får centrala medel till. Ungdomarna erbjuds att arbeta längre än 6 timmar per dag. Platserna har funnits, förutom inom serviceverksamheten, inom administrationen och inom den tekniska avdelningen.

Stadsmuséet som sedan 2011 driver världsarvets Visitors Center på Skogskyrkogården har haft sex skolungdomar från Rinkeby som sommararbetare.

Nämnden har, liksom föregående år, erbjudit sex praktikplatser till aspiranter från Jobbtorg men har under 2011 tagit emot 8 aspiranter. Under 2011 har nämnden lyckats erbjuda även arbete till 12 personer med lönebidrag och nystartsjobb.

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar

◆ Uppfylls delvis

Elförbrukningen har minskat trots en kall vinter. Nya uppvärmningssystem har installerats med bergvärme och solfångare i bland annat personallokaler. Byte av armaturer och ljuskällor har skett till mer energieffektiva alternativ. Tjänstebilar med etanoldrift har haft motorproblem och tidvis tvingats tanka bensin varför målet andel miljöbränsle inte har uppnåtts. Dessa etanolbilar har dessutom under året bytts ut till miljöklassade dieslbilar. En elbil har beställts men ännu inte levererats. På kyrkogårdarna har bevattningsanläggningar trimmats för att minska vattenförbrukningen. Kylrumsanläggningen på Skogskrematoriet har bytts ut till en mer energisnål och miljöanpassad anläggning. Krematorierna har minskat energiförbrukningen per kreation.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel av stadens verksamheter som sorterar ut ● förpackningar och papper (alla nämnder/bolag)	100 %	100 %	100 %	2011
Kommentar: System för utsortering av papper finns på alla enheter. Insamlingsystem för förpackningar finns inte på alla enheter.				
Andel elbilar i stadens fordonspark ■ inkl. leasade fordon exkl. utrycknings- och specialfordon	0 %	10 %	2,5 %	2011

Verksamhetsberättelse Nämnd

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

Kommentar:

En elbil har beställts men levereras först 2012.

Andel fordon som använder odubbade vinterdäck, exkl. utryknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag)	100 %	100 %	100 %	2011
---	-------	-------	-------	------

Kommentar:

Alla bilar har friktionsdäck.

Andel förnyelsebart drivmedel i stadens egna och leasade etanol- och fordonsgasfordon (alla nämnder/bolag)	67 %	95 %	85 %	2011
--	------	------	------	------

Kommentar:

Brist på biogas samt motorproblem på vissa bilar med etanoldrift har medfört att målet inte uppnåtts. Dessa etanolbilar har dessutom bytts ut till miljöklassade dieselbilar.

Andel medarbetare som under arbetstid använder miljövänliga transportmedel när de reser i tjänsten	76 %	75 %	85 %	2011
--	------	------	------	------

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

Verksamhetsberättelse Nämnd

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

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel upphandlingar av datorer och övrig elektronikutrustning, kontorsmöbler, textilier, däck, städkemikalier och <ul style="list-style-type: none"> <li>• städtjänster där krav ställts på att prioriterade miljöskadliga ämnen inte ingår (alla nämnder)</li> </ul>	100 %	100 %	tas fram av nämnden	2011

Kommentar:

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elförbrukning (alla nämnder/bolag)</li> </ul>	2 000 000 kWh	3 000 000 kWh	680 gWh	2011
--	---------------	---------------	---------	------

Kommentar:

Årsmålet har ett felaktigt värde eftersom i årsmålet även räknades in oljeuppvärmning omräknat till elförbrukning. I redovisningen ingår även elförbrukningen för belysningen på begravningsplatserna.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elförbrukning per kvadratmeter</li> </ul>	96,6 kWh/kvm	210 kWh/kvm	80 kWh	2011
--	--------------	-------------	--------	------

#### NÄMNDMÅL:

### Verksamheternas negativa miljöpåverkan ska minska

- Uppfylls helt

Energieffektivare och miljöanpassade uppvärmningssystem har installerats, ex bergvärmepumpar och solfångare. Armaturer och ljuskällor har bytts till mer energieffektiva system. Tjältining med hjälp av kol vid gravöppningar har ersatts med värmetråg där det är möjligt. Vattenanläggningar på begravningsplatserna har trimmats för att minska vattenförbrukningen. Energiåtgången per kreation har minskat och kylanläggningen på Skogskrematoriet har bytts ut till en mer energisnål och miljöanpassad anläggning. Elförbrukningen har minskat trots en kall vinter. Källsorteringslösningar finns nu på de flesta arbetsplatserna. Nytt källsorteringssystem har tagits i bruk vid Västberga begravningsplats. 110 000 isbegonior odlade enligt KRAV:s normer har planterats ut på begravningsplatserna. Perennutbudet har utökats.

Verksamhetsberättelse Nämnd

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



Stockholms kyrkogårdsförvaltning har aktivt deltagit i att ta fram en förstudie som SKKF (Sveriges kyrkogårds- och krematorieförbund) har beställt som belyser möjligheten att av miljökäl ersätta Eo1 (svavelfri eldningsolja) med andra miljövänligare alternativ i kremeringsugnarnas brännare. Studien belyser vilka alternativa bränslen det finns på marknaden just nu och eventuella nya ersättningsbränslen under utveckling som kan bli intressanta inom en överskådlig framtid.

Under året tecknade förvaltningen ett långtgående kontrakt med Stockholm Gas AB om leveranser av stadsgas till våra båda krematorier. Stockholm Gas AB har som ambition att successivt byta ut naturgasen till biogas.

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

Kommentar:

Alla enheter har påbörjat ett arbete enligt ISO 14001.

#### 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 haft hög prioritet och inte minst världsarvet Skogskyrkogården har i hög grad bidragit 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 har arbetet med "Periodic Reporting" påbörjats, dvs UNESCO:s återkommande uppföljning av världsarven. Vid Allhelgonadagen hölls kapellen öppna på stadens begravningsplatser och i flera kapell anordnades musikarrangemang. Ca 130 000 besökte någon av stadens begravningsplatser denna helg.

Verksamhetsberättelse Nämnd

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

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)

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

- Uppfylls helt

Uppståndelsekapellet vid Skogskyrkogården har fasadrenoverats. 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.

Under året tecknades ett avtal med Stadsmuseet om genomförande av inventering av inventarier på Skogskyrkogården och Sandsborg. Inventeringen pågår och fortsätter under hela år 2012.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
■ Inventering av inventarier	2011-01-01	2011-12-31	Avvikelse

Kommentar:

Under året tecknades ett avtal med Stadsmuseet om genomförande av inventering av inventarier på Skogskyrkogården och Sandsborg. Inventeringen pågår och fortsätter under hela år 2012.

---

■ Rutiner för digitalisering av ritningar och foton ska upprättas	2011-01-01	2011-12-31	Avvikelse
---	------------	------------	-----------

Kommentar:

Arbetet inte slutfört under 2011.

---

■ Upprustning av Uppståndelsekapellet	2011-01-01	2011-10-31	
---------------------------------------	------------	------------	--

---

**NÄMNDMÅL:****Världsarvet Skogskyrkogårdens värden ska förmedlas**

- Uppfylls helt

Världsarvet Skogskyrkogården bidrar i hög grad till besöksnäringen i Stockholm. Från 2011 ansvarar Stockholms stadsmuseum, på uppdrag av Kyrkogårdsnämnden, för all publik verksamhet vid världsarvet. Samarbetet mellan kyrkogårdsförvaltningen och muséet har fungerat mycket bra utifrån det avtal som finns mellan parterna. Världsarvets Visitors Center haft 9 109 besökare under året varav 12 % varit utländska besökare. Antalet personer som betalat för att delta i en guidad visning av världsarvet uppgår till 3 231. Därtill kommer ca 300 personer som uppmärksammade FN-dagen med ett besök på världsarvet. Besökssiffrorna är något lägre jämfört med år 2010. Den ekonomiska omsättningen vid Visitors Center caféverksamhet är dock oförändrad jämfört med 2010 trots att muséet sänkt priser gentemot kund.

Verksamhetsberättelse Nämnd

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

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)

Samarbetet har fortsatt med ASCE (Association of Significant Cemeteries i Europe) kring ett EU-projekt som syftar till marknadsföring av ett antal kyrkogårdar i Europa "The European Cemeteries Route".

"Let me lose myself – under the tall trees" är ett ljudkonstprojekt som har varit en del av verksamheten under 2011. Första episoden startade på Skogskyrkogården i maj och andra episoden i oktober.

Projektet "Kalejdoskop - Unga ger perspektiv på Skogskyrkogården" resulterade i en utställning, seminarium och vernissage på Visitors Center. Under sommaren fick sex ungdomar dokumentera Skogskyrkogården i text, ljud och bild. Projektet är ett samarbete mellan Länsstyrelsen i Stockholm, Stockholms stadsmuseum, Kyrkogårdsförvaltningen och Kulturskolans Unga berättar. Genom arbetet med ungdomarnas bild av världsarvet Skogskyrkogården kan perspektiven på berättelsen av en etablerad kulturmiljö vidgas och belysas från nya vinklar.

Världsarvets hemsida [www.skogskyrkogarden.se](http://www.skogskyrkogarden.se) hålls aktuell och är ett viktigt verktyg för att nå nya besökare och turister.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
----------------------	------------------	--------	--------

Andel stockholmare som känner till att <input type="checkbox"/> Skogskyrkogården är ett världsarv		60 %	2011
--	--	------	------

Kommentar:

Trots att beställning gjorts missade tyvärr USK att ta med denna fråga i de s k Bussundersökningarna 2011. Inget resultat finns därför att redovisa.

Ökning av antalet besökare på <input type="checkbox"/> världsarvets Skogskyrkogårdens hemsida		20 %	2011
--	--	------	------

Kommentar:

Ingen statistik finns tillgänglig varför något resultat inte går att rapportera.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
----------------------	------------	-----------	-----------

<input checked="" type="checkbox"/> FN-dagen	2011-10-24	2011-10-24	
--	------------	------------	--

Kommentar:

Fler än 300 personer besökte Världsarvet och deltog i visningar på FN-dagen.

Verksamhetsberättelse Nämnd

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

[www.stockholm.se](http://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 har skett på säkerhet, trygghet, och tillgänglighet. Kostnaderna för klotter och skadegörelse har minskat, ca 50 tkr har använts till klottersanering och 156 tkr till att åtgärda skadegörelse. En allvarlig händelse med en saknad kista på Räcksta krematorium i början av året har aktualiserat att säkerhetsarbetet måste ha högsta prioritet. Händelsen med den saknade kistan fick sin förklaring och lösning under hösten.

Ett nytt IT-stöd har köpts in och tagits i provdrift för uppmärkning och identifiering av kistor med stoft. Därmed stärks kontrollen av alla kisttransporter vid in- och utpassering i nämndens krematorier. Dessutom pågår ett arbete med att byta ut aktuella låssystem till säkrare skalskydd.

En tragisk dödsolycka i västsverige med en vält gravsten gav anledning till att under hösten genomföra extra kontroller av gravvårdarnas säkerhet. Detta ledde till att drygt 100 gravstenar fick läggas ned i avvaktan på att gravrättsinnehavarna vidtog åtgärder.

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

**Kommentar:**

Kisthantering och uppmärkning av kistor har aktualiserats som en sårbarhet.

■ Antal inträffade incidenter	1 st	0 st	minskas	2011
-------------------------------	------	------	---------	------

**Kommentar:**

Målet noll uppfylls inte i och med inträffad allvarlig händelse på Räcksta krematorium.

Aktiviteter har pågått under året för uppnå målet (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	

Verksamhetsberättelse Nämnd

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
------------------	------------	-----------	-----------

**NÄMNDMÅL:**
**Begravningsverksamheten ska präglas av hög säkerhet.**

◆ Uppfylls delvis

I och med den allvarliga händelsen på Råcksta krematorium har inte målet uppnåtts. Däremot har nämnden beslutat om aktiviteter som syftar till att målet uppnås. Bland annat investeras i ett nytt säkert passersystem i nämndens lokaler. Kameraövervakning samt förbättrade ruiner vid kistinlämning och kistutlämning har införts. Ett nytt IT-stöd har köpts in och tagits i provdrift för uppmärkning och identifiering av kistor med stoft.

En tragisk dödsolycka i västsverige med en vält gravsten gav anledning till att under hösten genomföra extra kontroller av gravvårdarnas säkerhet. Detta ledde till att ca 100-tal gravstenar fick läggas ned i avvaktan på att gravrättsinnehavarna vidtog åtgärder.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Digitaliserade säkerhetsrutiner vid förvaring av stoft och aska</li> </ul>	2011-01-01	2011-11-30	Avvikelse

Kommentar:

Införandetiden har förlängts - systemet är installerat och provdrift pågår.

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Installation av larm- och passersystem</li> </ul>	2009-12-01	2011-12-31	Avvikelse
--	------------	------------	-----------

Kommentar:

Upphandling av system och installatör har genomförts under 2011, upphandlingen överklagades vilket ledde till förseningar - genomförandetiden löper även över 2012.

**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 har skett med nämndens handikappråd och åtgärder har genomförts enligt en särskild åtgärdslista. Under 2011 har arbetet med skyltprogrammet fortsatt med åtgärder på Skogskyrkogården och Norra begravningsplatsen.

Besökstoaletterna 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

Verksamhetsberättelse Nämnd

besökstoalletter. Åtgärder har påbörjats vid Räcksta begravningsplats, på Norra Begravningsplatsen (Stora Gravkoret och Kvarter 15 C) samt på Skogskyrkogården. Tillgänglighetsåtgärder har genomförts vid Skogskapellet och dess väntrum. Ett möbleringsprogram håller på att tas fram för stadens alla begravningsplatser.

Belysningen har förbättrats och rustats upp på Galärvarvskyrkogården och på Norra begravningsplatsen. Östanvindsvägen på Skogskyrkogården har försetts med belysning.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Antal besökare på söktjänsten "Hitta graven"</li> </ul>	110 000	105 000	2011

Kommentar:

Sökfunktionen har byggts om under året och innehåller fler tjänster. Tyvärr har ett kompatibilitetsproblem med stadens IT-lösning medfört att söktjänsten inte varit åtkomlig mellan april till juli. Antalet besökare under året är ändå 84 000. En extrapolering mot helår motsvarar ett besökstal på ca 110 000.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Belysningsåtgärder</li> </ul>	2011-01-01	2011-12-31	

Kommentar:

Belysningen vid Galärvarvskyrkogårdens och på Norra begravningsplatsen har utökats och rustats upp och Östanvindsvägen på Skogskyrkogården har fått belysning.

<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Kvalitetssäkring av klagomålshanteringen</li> </ul>	2011-01-01	2011-12-31	
--	------------	------------	--

Kommentar:  
En uppföljning av att alla enheter har klagomåls- och synpunktshantering har genomförts.

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Möbleringsprogram</li> </ul>	2010-01-01	2011-12-31	Avvikelse
---	------------	------------	-----------

Kommentar:

Framtagande av möbleringsprogram pågår och slutförs under 2012.

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Skyltprogram</li> </ul>	2009-01-01	2011-12-31	Avvikelse
--	------------	------------	-----------

Kommentar:

Åtgärder har slutförts på Skogskyrkogården och åtgärder pågår på Norra begravningsplatsen. Aktiviteten pågår hela 2012.

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tillgång till och upprustning av toalletter</li> </ul>	2010-01-01	2012-12-31	
---	------------	------------	--

Kommentar:  
Ett program har tagits fram och projektering pågår. Skogskapellets toalett har fått bättre tillgänglighet.

Verksamhetsberättelse Nämnd

**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 har prövats för effektivare handläggning vid gravbesiktningar. Enkäter och kundundersökningar genomförs för att kunna utveckla servicen. Rutiner för klagomålshantering finns nu på alla enheter.

Under året har planeringen och upphandlingen av ett nytt krematorium vid Skogskyrkogården genomförts och byggnationen har kommit igång. "Första spadtaget" togs den 20 december av nämndens ordförande. Anläggningen 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 skedde under 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

Servicen har förbättrats med utökat antal kapelltider vid veckosluten och fler tider för gravsättning. Om möjligt ska detta också kunna bidra till att minska tiden mellan dödsfall och begravning. Kundtjänsten har utökat telefontider och öppethållande.

Anpassningar pågår vid flera begravningsplatser för att möta efterfrågan på nya gravskick. Vid Skogskyrkogården har ett nytt kvarter med askgravplatser byggts och på Sandsborgskyrkogården planeras för nya askgravplatser/askgravlunder. Vid Norra begravningsplatsen har planeringen fortsatt för ett nytt barngravkvarter.

Planeringen för en ny begravningsplats på Järva friområde har fortsatt under året. En ca 25-30 hektar stor begravningsplats planeras och under året har ingående inventeringar och utredningar i området genomförts. Det vinnande förslaget "öarna" av de danska arkitekterna Kristine Jensen och Poul Ingemann håller på att bearbetas utifrån förutsättningarna på platsen. Dialogen har fortsatt med

Verksamhetsberättelse Nämnd

Järvaborna, bland annat via informationsmaterial på biblioteken, medborgarkontoren och hemsidan samt aktiviteter kopplade till Tensta marknad.

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
I samarbete med kyrkogårdsnämnden, stadsbyggnadsnämnden och <span style="color: red;">■</span> exploateringsnämnden säkerställa att en ny begravningsplats vid Norra Järva etableras.	2008-01-01	2011-12-31	Avvikelse

Kommentar:

Planeringen för en ny begravningsplats vid Järva friområde fortgår. Noggrannare mark- och hydrologiska undersökningar har pågått under året. Det vinnande förslaget, "öarna" i den allmänna arkitekttävlingen har bearbetats för att utgöra grund för detaljplanearbetet.

#### NÄMNDMÅL:

### Kyrkogårdsnämnden ska erbjuda god service samt valfrihet i utbudet av tjänster

● Uppfylls helt

Enheterna har levererat 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 har prövats vid kontroll och uppföljning. Under sommaren har Skogskyrkogårdens, Sandsborgs och Norra begravningsplatsens bevakningsanläggningar inte fungerat tillfredställande vilket kan antas vara orsak till klagomål på bevakningen. Sökfunktionen "Hitta Graven" var under lång tid inte uppdaterad pga kompatibilitetsproblem med stadens IT-lösning vilket renderat ett antal klagomål. Rutiner för synpunkts- och klagomålshantering har setts över och alla enheter har infört fungerande rutiner.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
<span style="color: red;">■</span> Andel reklamationer avseende gravskötselavtal	0,03 %	0,06 %	2011

Kommentar:

Målet är uppnått men rödmarkeringen beror på att resultatet är lägre än målvärdet. I detta fall är detta positivt.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<span style="color: green;">●</span> Askgravlund/askgravplats på Sandsborgskyrkogården	2010-01-01	2012-12-31	

Verksamhetsberättelse Nämnd



Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="checkbox"/> Askgravplatser Skogskyrkogården	2011-01-01	2011-06-30	
Kommentarer: Första etappen är färdigbyggd och första gravsättningen skedde i mitten av maj.			
<input type="checkbox"/> Barngravkvarter på Norra <input checked="" type="checkbox"/> begravningsplatsen	2011-01-01	2011-12-31	Avvikelse
Kommentarer: Programarbete och utredning har pågått under året.			
<input checked="" type="checkbox"/> Utredda kistminneslund	2011-01-01	2011-12-31	
Kommentarer: Strandkyrkogården har efter utredning föreslagits kunna inrymma en kistminneslund.			
<input checked="" type="checkbox"/> Utvidgning av Bromma kyrkogård	2009-04-01	2012-12-31	
Kommentarer: Omprojektering och ny upphandling har skett under 2011. Byggstart har skett under hösten.			

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten

- Uppfylls helt



Arbetet med att minska sjukfrånvaron har fortsatt under året. Under sommaren och hösten har alla anställda erbjudits en hälsoundersökning. 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 och därmed minska sjukfrånvaron.

#### *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 syftat 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 har erbjudits individuell coaching. Förvaltningsledningen har också genomgått ett inventerings- och analysarbete i syfte att hitta bättre och effektivare ledningsstrukturer och processer.

Verksamhetsberättelse Nämnd

Kyrkogårdsförvaltningens personal- och chefsstruktur domineras fortfarande av män och personer med svensk bakgrund. Jämställdhets- och mångfaldsarbetet har i mångt och mycket syftat 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	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nöjd medarbetarindex (NMI)	65	65	63	2011
 Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	3,3 %	4,4 %	4,8 %	2011

#### NÄMNDMÅL:

#### Kyrkogårdsnämnden ska vara en attraktiv arbetsgivare

-  Uppfylls helt

Alla enheter har arbetat med kompetensutveckling av sina medarbetare. Särskilda satsningar har gjorts på hälsoarbetet.


Exempelvis har det skett kompetensutveckling av krematorietekniker inom teknikområdet, utbildning kring drift- och underhåll av begravningsanläggningar på enhet Sydväst, utbildningar i trädgårdskunskap, utbildning i användande av traktor och grävmaskin på Norra begravningsplatsen. Utbildning av kapellvärdar har i år skett bland annat i värdskap, ABC- sjukvård och om världsarvet Skogskyrkogården.

#### 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 har ständigt varit närvarande i medarbetarnas vardag. Varje enhet genomför kompetensutveckling av medarbetarna. Exempelvis har administrationen och kapellenheten haft en utbildning med studiebesök som handlade om olika religioner och begravnings seder.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
 Andel medarbetare som upplever att arbetsplatsen präglas av ett etiskt förhållningssätt	94 %	92 %	2011

Verksamhetsberättelse Nämnd



Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
----------------------	------------------	--------	--------

Verksamhetsberättelse Nämnd

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

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)

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

Resultatet visar på god budgetföljsamhet och nämnden kan uppvisa ett överskott på 2,3 Mkr. Åtgärder för markarbeten på Södra Judiska begravningsplatsen har dock 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 Huddinges krematorium byggts om och många kremationer från S:t Botvid i Huddinge har utförts på Räcksta krematorium under ombyggnadstiden. Även Sollentuna har fått hjälp med kremationer i samband med ombyggnad.

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

● Uppfylls helt

Nämnden redovisar ett överskott med 2,3 Mkr.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Nämndens budgetföljsamhet ● efter resultatöverföringar (alla nämnder)	100 %	100 %	100 %	Verksamhetsberättelse 2011
Nämndens budgetföljsamhet före ● resultatöverföringar (alla nämnder)	100 %	100 %	100 %	Verksamhetsberättelse 2011
Nämndens ◆ prognossäkerhet T2 (alla nämnder)	101,88 %		+/- 1 %	2011

**NÄMNDMÅL:**
**Nämndens verksamhet ska präglas av god budgethållning**

● Uppfylls helt

Nämnden redovisar ett överskott med 2,3 Mkr. Den kalla och snörika vintern medförde extrakostnader för snöröjning av tak på fastigheter. Åtgärder för markarbeten på Södra Judiska begravningsplatsen har också blivit dyrare än beräknat. Finansieringen sker enligt särskilt avtal med Judiska församlingen. På intäktssidan har skötsel- och clearingintäkterna ökat.

Verksamhetsberättelse Nämnd

Under året har det med begravningsbranschen förhandlats fram en överenskommelse avseende transport- och bärartjänster för 2012.

### Analys av resultaträkning – Uppföljning av driftbudget

<b>Driftbudget</b>	<b>Budget 2011</b>	<b>Bokslut</b>	<b>Avvikelse 2011</b>
<b>Kostnader</b>	<b>Mkr</b>	<b>Mkr</b>	<b>Mkr</b>
Förvaltningschef, nämnd och stab	5,8	6,4	-0,6
Begravnings- och serviceavdelningen	68,0	69,5	-1,5
Tekniska avdelningen	40,1	41,4	-1,3
Administrativa avdelningen	34,1	36,1	-2,0
Kapitaltjänstkostnader	10,2	8,7	1,5
<b>Summa kostnader</b>	<b>158,2</b>	<b>162,1</b>	<b>-3,9</b>
<b>Intäkter</b>	<b>Mkr</b>	<b>Mkr</b>	<b>Mkr</b>
Avgifter	12,0	12,6	0,6
Fonduttag	8,9	9,7	0,8
Övrigt	12,5	17,3	4,8
<b>Summa intäkter</b>	<b>33,4</b>	<b>39,6</b>	<b>6,2</b>
<b>Netto</b>	<b>124,8</b>	<b>122,5</b>	<b>2,3</b>

Överskottet på intäkter ska vidarefördelas till respektive avdelning. Detta innebär att samtliga avdelningar i praktiken är i budgetbalans.

### Analys av balansräkning

Anläggningstillgångarnas totala värde har under 2011 ökat med 41 Mkr. Avskrivningar har gjorts med 7,5 Mkr. Kostnaden för nyanskaffning av maskiner och uppgår till 2,7 Mkr, vilket är en ökning med 1,3 Mkr jämfört med föregående år. Inga utrangeringar av maskiner eller inventarier har gjorts. Aktivering av fyra projekt avseende luftvärmepumpar, ombyggnad kylrum, belysning skogskyrkogården samt ny gasledning Skogskrematoriet har skett med

Verksamhetsberättelse Nämnd

sammanlagt 7,6 Mkr. Pågående investeringsarbeten har aktiverats med 41,3 Mkr, varav 23,4 Mkr avser Nytt skogskrematorium, 1,6 Mkr Bevattningsanläggning på Norra begravningsplatsen och Skogskyrkogården, 2,3 Mkr Skalskydd, 0,1 Mkr Askgravar Sandsborg, 3,3 Mkr Utbyggnad Bromma. 0,8 Mkr Skyltprojekt Skogskyrkogården, 4 Mkr Bergvärme Norra begravningsplatsen, kv 21 Skogskyrkogården och Tallumpaviljongen och Norra kapellet. 1,9 Mkr Ny begravningsplats Järva, 2,8 Mkr Luftvärmepumpar Kv 11 Skogskyrkogården, 0,8 Mkr avser Allmäntoaletter Norra begravningsplatsen, Räcksta och Uppståndelsekapellet, 0,3 Mkr Kylhus Norra begravningsplatsen,

Omsättningstillgångarna har minskat med 3,0 Mkr, varav 1,1 Mkr avser minskade kundfordringar. Upplupna intäkter har minskat med 1 Mkr och förutbetalda kostnader med 0,8 Mkr.

De kortfristiga skulderna uppvisar en ökning med 10 Mkr, som helt kan hänföras till på ökade leverantörsskulder.

### Investeringar

Investering	2011	Bokslut	Avvikelse
	Mkr	Mkr	2011 Mkr
<b>Skogskrematoriet</b>	40	23,4	16,6
<b>Begravningsplats på Järvafältet</b>	2	1,9	0,1
<b>Bevattningsanläggning Norra begravningsplatsen</b>	2	1,1	0,9
<b>Utvidgning Bromma</b>	13	3,3	9,7
<b>Skyltprogram</b>	2	0,8	1,2
<b>Utbyte av maskiner</b>	1,5	2,2	-0,7
<b>Askgravplatser</b>	2	0,1	1,9
<b>Skalskydd Skogskyrkogården</b>	2	2,3	-0,3
<b>Energieffektivisering</b>	2,5	6,4	-3,9
<b>Toaletter</b>	3	0,5	2,5
<b>Övrigt (Reserv)</b>			
Belysning Skogskyrkogården Lagersystem Skogskrematoriet Bev.anl. Skogskyrkog Nytt kylhus Gasledning Belysning Norra begr. plats	10	6,8	3,2
<b>Summa</b>	<b>80</b>	<b>48,8</b>	<b>31,2</b>

Verksamhetsberättelse Nämnd

Krematorieprojektet har försenats och därmed använt 16,6 Mkr mindre än budgeterat. Upphandlingen av byggentreprenaden överklagades och tidplanen försenades därmed ytterligare. Byggstart skedde i september månad. Likaså byggprojektet vid Bromma kyrkogård har försenats pga omprojektering och ny upphandling. Planerad byggstart skedde i oktober.

På grund av att byggprojekten försenats och medel för 31,2 Mkr inte tagits i anspråk begärs en ombudgetering med motsvarande belopp av 2012 års budget.

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. Skogskrematoriet har också försetts med en modern energieffektiv kylanläggning.

## **Betydande projekt som inte är investeringar**

### **Underhållsplan**

12,2 Mkr av driftbudgeten har använts till underhållsåtgärder mot budgeterat 10 Mkr. Under året har följande åtgärder genomförts:

- Fasadrenovering och dräneringsarbeten vid Uppståndelsekapellet
- Renovering av ugnar inkl ledningar och komponenter på krematorierna
- Åtskilliga trädvårdsinsatser; bland annat förnyring av tallbeståndet på Skogskyrkogården genom återplantering av 3000 tallplantor, bekämpning av almsjuka med bl a. vaccinering av skyddsvärda träd, förnyring av björkbestånd vid Skogskyrkogården och Västberga begravningsplats.
- Ett nytt område med askgravplatser har byggts och invigts vid Skogskyrkogården. Askgravlundan vid Norra begravningsplatsen har färdigställts.
- Murarbeten på Räcksta begravningsplats, beläggningsarbeten, m.m.
- Tillgänglighetsanpassningar har gjorts vid Skogskapellet och väntrummet har också getts bättre tillgänglighet.

Planerade underhållsarbeten av kyrkogårdsmurar har skjutits fram till år 2012 . Upphandling av murarbeten vid Spånga kyrkogård har genomförts under hösten.

Innerstadskyrkogårdarnas underhåll har i huvudsak bestått av trädvårdsinsatser. Kostnaden på drygt 0,5 Mkr har finansierats inom anslaget till församlingarna som uppgår sammanlagt 8 Mkr.

## **Ombudgeteringar**

Kyrkogårdsnämnden begär ombudgetering av investeringsmedel med 31,2 Mkr med hänvisning till förseningar inom investeringsprojekten enligt ovanstående redovisning.

Verksamhetsberättelse Nämnd

## Övrigt

### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

- Uppfylls helt

Nämnden har ett effektivt resursutnyttjande. Detta indikeras bland annat via jämförande nyckeltal med andra förvaltningar ute i landet. Exempelvis är kostnaden per kremation jämförelsevis låg. Begravningsavgiften är också den lägsta i landet.

#### *Det nya krematoriet på Skogskyrkogården*

Ett stort åtagande under året har varit upphandling och den påbörjade byggnationen av det nya krematoriet vid Skogskyrkogården. Ambitionen är en byggnad med hög kvalitet i utförandet 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. Detta medför att byggnationen genomförs under två vintrar. Merkostnaden för detta uppgår till minst 7 Mkr.

#### *Kvalitetsarbete*

Ingen av enheterna tävlade under 2011 i stadens kvalitetspris. Alla enheter har rutiner för klagomålshantering men fortfarande återstår en del arbete vad gäller framtagande av ett enhetligt och uppföljningsbart klagomålshanteringssystem.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Administrationens andel ● av de totala kostnaderna (alla nämnder)	9,83 %	10,4 %	minska	2011
Antal tävlande i ■ kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder)	0 st	1 st	tas fram av nämnden	2011

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

Verksamhetsberättelse Nämnd

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

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)



**NÄMNDMÅL:****Nämndens resursutnyttjande ska präglas av hög effektivitet.**

● Uppfylls helt

I jämförelse med övriga storstadsregioner håller nämnden hög effektivitet. Begravningsavgiften på 7 öre är för närvarande lägst i landet. Under 2011 har gjorts satsningar på energieffektiviseringar och förnyade administrativa rutiner inom gravadministrationen.

## Synpunkter och klagomål

Enligt sammanställning av statistikblad för 2011 har till förvaltningen inkommit 856 klagomål och synpunkter (535 st år 2010). Ökat antal klagomål kan härledas till förbättrade rutiner beträffande registrering av klagomål samt specifika problem under året. Övervägande delen av klagomålen handlar om gravskötsel och plantering samt brist på bevattning där problemen med bevattningsanläggningen på Skogskyrkogården, Norra begravningsplatsen och Sandsborgskyrkogården resulterat i att växter torkat på grund av brist på vatten, vilket har renderat en hel del klagomål under sommarmånaderna. Den snörika vintern 2010-2011 orsakade också en del klagomål på snö- och halkbekämpning. Men även brister i uppdateringen av "Hitta Graven" gav många klagomål. Likaså har många synpunkter på faktureringstiden för skötsel inkommit. Utöver dessa klagomål har det varit synpunkter på telefonservice ("Svårt för allmänheten att komma fram då räkningarna skickas ut" och "Bristfällig anträffbarhet under telefontider"), hur räkningar är utformade, bristfällig belysning på begravningsplatser och kyrkogårdar, städning av toaletter mm. Drygt 11% av synpunkterna utgörs av positiva synpunkter på skötsel, bemötande mm.

## Övrigt

Här nedan följer en beskrivning i siffror över nämndens verksamhet som avser antal gravsättningar, kremationer, ceremonier i nämndens kapell, antal skötseluppdrag och gravvårdsärenden.

### Antalet gravsättningar 2011 (2010)

Begravningsplats/ kyrkogård	Kistgrav- sättningar 2011 (2010)	Askgravsättning ar i grav och nisch 2011 (2010)	Gravsättningar i minneslund 2011 (2010)	Totalt 2011 (2010)
Norra begravningspl.	111 (95)	597 (584)	181 (151)	889 (830)
Räcksta	93 (66)	147 (135)	272 (220)	512 (421)
Bromma	34 (19)	246 (206)	239 (217)	519 (442)
Hässelby	0 (3)	0 (3)	101 (72)	101 (78)
Spånga	43 (57)	83 (89)	89 (68)	215 (214)
Galärkyrkogården	0 (0)	102 (109)	128 (106)	230 (215)
Skogskyrkogården	282 (265)	1 230 (1 204)	1 743 (1 525)	3 255 (2 994)
Brännkyrka	0 (0)	56 (67)	279 (247)	335 (314)
Västberga	7 (5)	93 (115)	0 (0)	100 (120)
Strandkyrkogården	33 (48)	11 (9)	21 (22)	65 (79)
<b>2011 (2010)</b>	<b>603 (558)</b>	<b>2 565 (2 521)</b>	<b>3 053 (2 628)</b>	<b>6 221 (5 707)</b>

Kommentar: I Skogskyrkogårdens siffror ingår även Sandsborgskyrkogården.

### Antalet kremationer

Krematorium	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Skogskrematoriet	3 974	3 999	3 942	4 021	3 965	3 928	4 011
Räcksta krematorium	3 703	3 534	3 614	3 488	3 367	3 712	4 598
<b>Summa</b>	<b>7 677</b>	<b>7 533</b>	<b>7 556</b>	<b>7 509</b>	<b>7 332</b>	<b>7 640</b>	<b>8 609</b>

Kommentar: Under 2011 har krematorierna tagit emot fler kremationer från grannförsamlingar än under 2010 på grund av ombyggnationer mm.

### Antalet ceremonier

Begravningsplats	Kapell	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Norra begravningsplatsen	Norra kapellet	195	327	252	264	307	296
	Stora gravkoret	129	56	57	68	57	2
Galärvarvskyrkogården	Galärvarvskapellet	17	9	23	21	21	21
Sandsborgskyrkogården	Sandsborgskapellet	58	48	27	32	23	26
Skogskyrkogården	Heliga Korsets kapell	250	155	145	250	213	242
	Hoppets kapell	823	836	810	790	766	763
	Trons kapell	678	702	695	653	602	611
	Uppståndelsekapelle	166	104	119	147	122	75
	t	140	164	250	360	454	564
	Skogskapellet		138	63			
	Uppst/Heliga korset						
Västberga begravningsplats	Västberga kapell	25	12	12	17	14	20
Räcksta begravningsplats	Rosens kapell / Liljans kapell	373	396	382	393	368	371
Hässelby griftegårdsskapell							6
<b>Totalt</b>		<b>2801</b>	<b>2 947</b>	<b>2835</b>	<b>3 007</b>	<b>2 959</b>	<b>2997</b>

Uppståndelsekapellet har varit stängt fram till september på grund av renovering.

### Antalet gravskötseluppdrag

Kyrkogård	Totalt					
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Norra	25	25	25 041	25 092	25028	24889
Räcksta	2 218	2 121	2 230	2 259	2219	2255
Bromma	6 156	5 897	5 794	5 799	5709	5679
Hässelby	1 221	1 113	1 180	1 210	1198	1224
Spånga	2 879	2 755	2 836	2 834	2771	2738
Galärvarve	1 088	1 088	1 094	1 096	1096	1099
Sandsborg	6 339	6 092	6 201	6 123	6269	6199
Skogskyrko	34	32	32 335	31 956	30910	30302
Brännkyrka	1 517	1 434	1 453	1 459	1426	1418
Västberga	3 241	3 107	3 097	3 020	2942	2865
Strandkyrk	63	84	103	131	116	124
<b>Summa</b>	<b>84</b>	<b>81</b>	<b>81</b>	<b>80</b>	<b>79684</b>	<b>78792</b>

### Antal gravvårdsärenden

Verksamhetsberättelse Nämnd

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

Under juli till december har 1648 st gravvårdsärenden behandlats. 14 st ärenden har avslagits samt 3 st ärenden har överklagats. Statistik saknas från första halvåret 2011.

### **Antal gravrättsärenden**

Sammanlagt 2300 ärenden har handlagts. Ärendena fördelar sig på följande kategorier:

Överlåtelse 229 st, anmälan om ny innehavare 913 st, återlämnande 301 st, återupplåtelse av förverkad gravrätt 106 st.

Arbete med gravrätter där tiden gått ut: Förnyade upplåtelse 496 st, återlämnade 255 st.

### **Medlingar om kremering eller gravsättning**

Förvaltningen arbetar för att tvister mellan anhöriga ska lösas utan att det behöver leda till formell medling. Fyra medlingsärenden har genomförts under 2011 varav 2 ledde till överenskommelser och 2 fick överlämnas till Länsstyrelsen för beslut.

Bifall till ansökan om flyttning av stoft och aska har lämnats i 4 fall och 3 tillstånd har getts till symbolisk flyttning (flyttning av jord).

### **Uppföljning av internkontrollplan**

Under 2011 omfattade internkontrollplanen två processer och tre aktiviteter kopplade till dessa processer. Samtliga av processer och aktiviteter har följts upp under året. En inventering och genomgång av försäkringsvärden har gjorts i samarbete med S:t Erik försäkring och ett avtal har tecknats med Stadsmuséet om inventarieinventering. Detta arbete fortlöper under 2012. En fortsatt inventering och utredning av risker samt åtgärder vid befarade trädsjukdomar har genomförts. Särskilt fokus har lagts vid innerstadskyrkogårdarna, Brännkyrka kyrkogård och Norra begravningsplatsen där samordnade insatser har gjorts tillsammans med församlingarna. Skyddsvärda almar har vaccinerats.

Internkontrollplanen har följts upp inom förvaltningens riskgrupp. Dokumentation finns i form av protokoll från dess sammanträden.

### **Uppföljning av 2010-2012 års Jämställdhets- och mångfaldsplan**

Enligt stadens ”Riktlinjer för nämnder och styrelser jämsälldhets- och mångfaldsarbete”, ska planarbetet årligen följas upp och eventuella avvikelser från mål anges i samband med verksamhetsberättelsen. Analys och utvärdering av resultatet från föregående planperiod skall redovisas i den nya planen för kommande treårsperiod. Målen för personalarbetet 2011 har i allt väsentligt uppfyllts.

· Andelen utrikes födda har ökat

Verksamhetsberättelse Nämnd

- Andelen kvinnor i arbetsledande befattningar har ökat
- Personalens utbildningsnivå har ökat
- Sjukfrånvaron har minskat

Målen "Öka antalet medarbetare som deltar i hälsobefrämjande aktiviteter" samt "Förbättra samverkan och kommunikation" har uppfyllts genom bland annat ökat antal som utnyttjat subvention av träningskort och genom chefsatsningar på ledarskapsutveckling och kommunikativt ledarskap.

### **Nämndens arbete under året**

Nämnden har sammanträtt åtta gånger under 2011. I samband med junisammanträdet gjordes ett studiebesök på Skogskyrkogården. Nämnden informerades på plats om världsarvet samt byggnationen av det nya krematoriet. Nämnden har också haft ett dialogmöte med handikapprådet. Nämndens presidium har därutöver samträtt med handikapprådets presidium vid ytterligare ett tillfälle.

Förutom beslut om verksamhetsplan, treårsplan och verksamhetsuppföljningar kan bland annat nämnas uppdrag till förvaltningen om översyn av bullernivåer på begravningsplatserna, beslut om planering för ett kylhus på Norra begravningsplatsen, uppdrag till förvaltningen om utredning av begravningsceremonier på nätet, om översyn och inventering av bårtäcken, ekologisk inventering/botanisk undersökning samt beslut om flytt av Carl Milles Dödsängel till Millesgården.

### **Internationellt och nationellt samarbete och utbyte**

Inom nätverket Nordiska Världsarv deltog förvaltningen via en representant från Stadsmuseet vid en konferens i Geiranger 25-28 maj i Norge. Teman för konferensen var "Bärkraftig utveckling för världsarven" samt "Förmedling av världsarven till barn och unga".

Den 26-28 maj genomfördes en studieresa till Budapest, Ungern, för att studera nya metoder för spridning av aska med hjälp av vatten. Från förvaltningen deltog fyra tjänstemän.

Kyrkogårdsförvaltningen deltog med fyra representanter i organisationen ASCE:s (The Association of Significant Cemeteries in Europe) årliga möte, denna gång i Wien, Österrike den 22-24 september. Ämnet för konferensen var "Modern influences on significant cemeteries".

Förvaltningen har också haft ett utbyte med kyrkogårdsförvaltningen i Oslo vars förvaltningsledning besökte Stockholm i december.

Det svenska nätverket, Världsarven i Sverige (VIS), där nämnden är medlem, genomförde den 30 mars - 1 april sin årliga nätverkskonferens. Denna gång var världsarvet Radiostationen Grimeton i Varberg, värd för konferensen. Temat för konferensen var bl a UNESCOS uppföljning av världsarven genom s k "Periodic reporting". Från förvaltningen deltog två tjänstemän.

Verksamhetsberättelse Nämnd



Representanter från förvaltningen har under längre tid varit medlemmar i styrelsen för Sveriges kyrkogårds- och krematorieförbund (SKKF) samt för dess forskningsstiftelse och tekniska delegation. Stockholm är förbundets största enskilda medlem. SKKF:s årliga rikskonferens hölls i år på Lidingö den 23-24 maj. Temat för konferensen var "Konsten att samverka" Stockholm representerades av såväl politiker från kyrkogårdsnämnden som tjänstemän, sammanlagt 15 deltagare.

Svenska kyrkans arbetsgivarorganisation och Föreningen Sveriges Kyrkogårdschefer anordnade sin årliga konferens i Varberg 5-7 september. Temat var "Framtidens begravningsplatser, utveckling, samspel, bevarande". Stockholm var representerade med såväl nämndledamöter som förvaltningsledning, sammanlagt 8 deltagare.

Förvaltningsledning och nämndens presidium deltog den 5-6 oktober i det årligen återkommande storstadsmötet mellan huvudmännen för begravningsverksamheterna i Malmö, Göteborg och Stockholm. Denna gång var mötet förlagt till Göteborg.

Förvaltningen deltar i SLU Movium Partnerskap i Alnarp, (Sveriges Lantbruksuniversitet), ett samarbetsnätverk för att stödja forskning och utveckling inom kyrkogårdsbranschen.

Avslutningsvis bör nämnas att även personalen ute på de olika arbetsplatserna genomfört studiebesök/studieresor under året. Exempelvis genomförde all personal vid Norra Begravningsplatsen en studieresa till Malmö/Köpenhamn under hösten. Likaså genomförde Skogskyrkogården/Sandsborg en studieresa till Enköping. Föreningen Sveriges krematoriepersonal (FSKP) anordnade sin årliga kongress i Malmö 14-16 oktober. Från förvaltningen deltog tre krematorietechniker.

Kyrkogårdsförvaltningen tar också frekvent emot studiebesök från kollegor i landet. Det finns ett stort intresse för i första hand Skogskyrkogården och Norra Begravningsplatsen.

## Bilagor

- vb2011