

Tyresö kommun

Mia Ledwith  
Karin Alexandersson

TJÄNSTESKRIVELSE

2009-05-19

1 (12)

Dnr:

Socialnämnden

## Beräkning av behov av äldreomsorg år 2009-2014

### Förslag till beslut

1. Socialnämnden antar socialförvaltningens beräkning av behov av äldreomsorg år 2009-2014.
2. Socialnämnden ger förvaltningen i uppdrag att planera för att ett nytt äldreboende kan stå klart år 2014.

Anita Brynje  
Socialchef

Catarina Stavenberg  
Stabschef



## Sammanfattning

Förvaltningen gör varje år beräkningar av behovet av permanenta platser i särskilt boende samt behovet av hemtjänst för de kommande åren.

Beräkningarna bygger på statistik över behovet och befolkningsprognos från december 2008.

Antalet äldre över 65 år beräknas öka med 1 532 personer under planperioden, varav personer över 80 år ökar med 447. Andelen ålderspensionärer i Tyresö kommun är under 2009 på samma nivå som länssnittet. Tyresö har dock en relativt ung äldre befolkning, men efter år 2014 beräknas även andelen äldre över 80 år vara på samma nivå som i övriga länet.

Under planperioden ökar antalet permanenta platser i särskilt boende årligen med cirka fem platser utifrån den option som avtalats för äldreboendet Krusmyntan. År 2013 beräknas samtliga 52 platser på Krusmyntan disponeras av Tyresö kommun. Hänsyn har även tagits till en viss minskning av platser när ombyggnaden av de kommunala sjukhemmen är genomförd samt den utökning som planeras i samband med att restaurang Lyktan på Björkbacken flyttar till ett nytt läge. Mot slutet av planperioden uppstår en brist på platser och förvaltningens bedömning är att planeringen bör inriktas på att en nytt äldreboende ska stå klart år 2014.

Beträffande hemtjänsten görs en framräkning av både antalet personer i behov av hemtjänst samt antalet timmar som årligen kommer att utföras. Slutsatsen är att hemtjänstbehovet ökar årligen, men att ökningstakten avtar under den senare delen av planperioden. För 2010 beräknas behovet öka med cirka 7 000 timmar motsvarande en kostnad av 1,9 mkr. Detta har beaktats i den preliminära budgetramen för 2010.

Det kommunala pensionärsrådet har informerats i ärendet vid sammanträdet den 14 maj 2009 och har möjlighet att lämna ett yttrande.

## Underlag

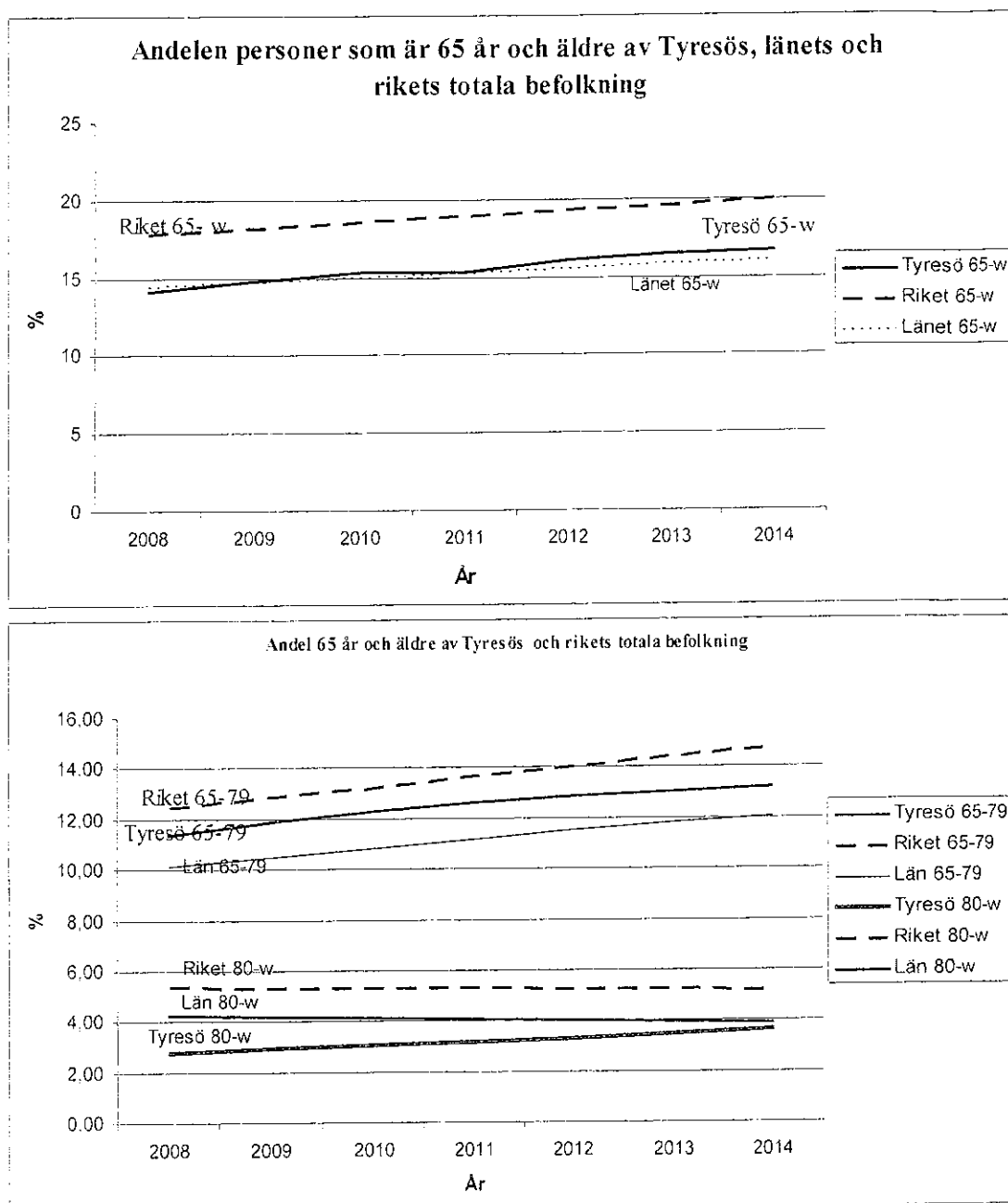
De beräkningar som görs för att ta fram denna plan baseras till stor del på den befolkningsprognos som tas fram inom kommunen. Prognosen revideras årligen för att ändringarna i befolkningsutvecklingen ska beaktas. Antalet personer som är 65 år och äldre i Tyresö kommun är idag 5 964 och beräknas

enligt befolkningsprognosen öka till 7 496 personer år 2014. Det är en ökning med 1 532 personer (26 procent), varav personer över 80 år beräknas öka med 447 personer (38 procent) under planperioden.

Idag utgör personer som är 65 år och äldre ungefär 14 procent av Tyresös befolkning. År 2014 beräknas andelen ha stigit till cirka 17 procent. Tyresö har i relation till övriga länet en ung befolkning. Redan 2009 kommer dock andelen ålderspensionärer att vara på samma nivå som länssnittet. Efter 2014 kommer gruppen 80 år och uppåt att hamna i nivå med länssnittet. Drygt hälften av dem som är 65 år eller äldre bor i Bollmora (56 procent), men även i Trollbäcken bor en stor andel äldre (35 procent). Andelen äldre i Tyresö Strand och Östra Tyresö är däremot jämförelsevis låg (9 procent).

#### *Befolkningsprognos*

År	Antal personer 65-79 år	Antal personer 80-89 år	Antal personer 90-w år	Totalt 65-w år
2008	4 801	1 026	137	5 964
2009	5 063	1 095	142	6 300
2010	5 304	1 155	157	6 616
2011	5 534	1 190	175	6 899
2012	5 688	1 272	181	7 141
2013	5 820	1 340	192	7 352
2014	5 886	1 400	210	7 496



## Befintlig verksamhet

### Särskilt boende

Tyresö kommun har för närvarande 218 permanenta platser i särskilt boende, varav 80 platser (37 procent) drivs i privat regi. Tyresögårdens boende flyttade till Krusmyntan i maj 2008. Kommunen disponerade från början 25 av totalt 52

platser på Krusmyntan. Kommunen tidigare hade option för ytterligare fem platser under 2008 och har därutöver köpt fem korttidsplatser på grund av behovet av platser under ombyggnaden av sjukhemmen på Björkbacken. Krusmyntan ägs och drivs i privat regi.

I kommunen finns även 32 korttidsplatser, varav nio platser i privat regi, och 18 dagvårdsplatser.

I budgeten för 2009 finns medel för köp av 16,6 externa helårsplatser vid särskilda behov. Totalt vistades 60 personer på externt boende eller på sjukhus med kommunalt betalningsansvar under olika perioder av år 2008. Omräknat till helårsplatser blev utfallet 17,1 köpta platser.

## Hemtjänst

I mars 2009 hade 434 personer som var 65 år eller äldre hemtjänst i Tyresö kommun (exklusive personer med enbart trygghetslarm). 320 av dessa (74 procent) fick sin hemtjänst från den kommunala utföraren och 114 personer (26 procent) från privata utförare. Behovet av insatser varierar från enbart service till omfattande omsorgsbehov med besök flera gånger per dygn.

Personer som bor kvar i ordinärt boende har också tillgång till kompletterande verksamheter som korttidsboende och dagverksamhet. Ytterligare satsningar har genomförts, t.ex.:

- Förenklat trygghetslarm utan biståndsbedömning
- Anhörigcentral (finansieras delvis av statliga medel)
- Utökat omvårdnadsbidrag med ytterligare en nivå
- Fixarservice som utförs av Frivilligcentralen i syfte att förebygga fallskador i hemmet
- Specialteam inom hemtjänsten för vårdtagare med missbruksproblematik/psykisk sjukdom
- Korttidsvård/växelvård inklusive korttidsvård utomlands
- Öppen dagverksamhet
- Utökat kundval inom hemtjänsten under 2008

## Framtidsutsikter

### Personer med demenssjukdomar

Demensprevalensen, det vill säga personer med demenssjukdomar är mycket låg före 60 års ålder, men ökar markant ju äldre vi blir. Risken att utveckla demens ökar i hög ålder.

I Tyresö kommun finns idag uppskattningsvis cirka 342 personer som är 65 år och äldre med medelsvår till svår demens – det vill säga personer som inte klarar sig själva, utan är i behov av någon form av stöd.<sup>1</sup> De första åren under planeringsperioden är andelen personer med medelsvår till svår demens 5,6 procent av den äldre befolkningen, men stiger därefter årligen till 6,1 procent år 2014 till följd av åldersutvecklingen med fler äldre äldre.

*Beräknat antal personer med medelsvår till svår demenssjukdom*

År	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Totalt</b>	334	353	372	393	415	437	461

Enligt Statens beredning för medicinsk utvärdering, SBU, flyttar hälften av de demenssjuka till särskilt boende inom 2,5-3 år efter det att demensdiagnosen har ställts. I kommunen måste kontinuerligt boendeplatserna struktureras efter behoven och idag finns cirka 100 platser för demenssjuka. Därutöver finns korttidsvård och möjlighet att köpa specifika platser externt.

Den andra hälften av personerna med medelsvår till svår demens bedöms ha ett omsorgsbehov som kan tillgodoses med omvårdnadsinsatser i ordinarie bostad. På grund av det stora antalet personer som bedöms kunna få sina behov tillgodosedda i hemmet är det viktigt att hemtjänsten har erforderlig kompetens för personer med demenssjukdomar.

Kommunen har en väl utbyggd dagvård (18 platser) där personer med demenssjukdom ges möjlighet att få social samvaro och stimulering samt för att ge avlastning till anhöriga. Behovet av dagvård ökar dock i takt med att antalet personer med demenssjukdom ökar samtidigt som många i målgruppen bor kvar hemma. För närvarande är det kö till dagvården och en utökning av antalet platser övervägs. Även växelvård i korttidsboende ger ökad möjlighet till

<sup>1</sup> Vi har beräknat antalet personer med medelsvår till svår demens utifrån en beräkningsmodell för prevalens av demens i befolkningen som används av bl.a. SBU för ändamålet.

kvarboende genom vård under en kortare tid samt stöd och avlastning för anhöriga. Korttidsplatser för demenssjuka kommer att finnas på Syrenen på Björkbacken när ombyggnaden är klar.

### Vilka kommer att behöva plats på särskilt boende?

Enligt utvecklingen under senare tid blir befolkningen som är i behov av omsorg eller särskilt boende allt äldre. Befolkningen är friskare högre upp i åldrarna och när de väl är i behov av särskilt boende är de i behov av större omvårdnad än förr. Vid beräkning av behoven av särskilt boende måste hänsyn tas till att de som bedöms behöva särskilt boende är allt äldre och att beräkningen inte uteslutande kan baseras på befolkningsutvecklingen. Det är också viktigt att poängtera att trots alla satsningar på stöd i ordinärt boende så måste behoven av platser i särskilt boende tryggas.

I kommunen finns idag ungefär 100 seniorlägenheter som förmedlas enligt särskilda köregler. Ett planerat trygghetsboende med 77 hyreslägenheter beräknas stå klart år 2011. I boendet planeras bl.a. service i form av värdinna och gemensamma träff- och servicelokaler. Trygghetsboende förmedlas från 75 års ålder, med förtur till de som är 90 år eller äldre, och är inte en biståndsbedömd insats. Enligt förvaltningens bedömning kan ett trygghetsboende i många fall förebygga och skjuta upp behovet av vård och omsorgsinsatser. Detta synsätt stöds även av Äldreboendedelegationen vilka ansvarat för den statliga utredning som bland annat behandlat och tagit fram förslaget om trygghetsbostäder<sup>2</sup>. Intresset för det planerade trygghetsboendet är mycket stort. Den 30 april stod 769 personer i åldern 65 år och i seniorkön. 385 av dessa var i åldern 75-90 år och 21 personer var 90 år eller äldre.

### Utrikes födda i kommunen

Totalt fanns det 1 146 utrikes födda personer i åldern 65 år eller äldre i Tyresö kommun 2008, vilket var 19 procent av de äldre. Dessa var fördelade på 50 olika länder, men nära hälften kom från något av de nordiska länderna.

Genom att personalen inom äldreomsorgen i stort sett speglar samhället i övrigt kan behoven huvudsakligen tillgodoses genom befintlig personal. Under 2008 utökades kundvalet inom hemtjänsten och flerspråkighet har värderats särskilt vid upphandlingen av privata företag. Specifika behov kan även tillgodoses genom externa köp av platser.

<sup>2</sup> Se SOU 2007:103 s.108

## Äldre med missbruks- eller psykiska problem

När det gäller målgruppen äldre personer med missbruks- eller psykiska problem som har omvårdnadsbehov gjordes våren 2008 en inventering. Inventeringen visade att 20 personer födda 1944 eller tidigare hade framtida behov av samordnat boende. Behovet av boende var främst inriktat på missbruksproblematik och omvårdnad (11 personer), men även psykiska problem och omvårdnad (7 personer). Kommunen har idag 15 äldre personer med missbruks- eller psykiska problem inom särskilt boende på köpt plats (4 pers.) eller i egen regi (11 pers.). Förutom dessa har 32 personer inom målgruppen ordinärt boende med insatser från endera hemtjänsten eller Specialteamet.

## Andel med behov av plats på särskilt boende

Utgångspunkten för beräkningarna av behovet av platser inom särskilda boenden i kommunen är befolkningsprognosen. Denna visar att antalet personer 65 år och äldre ökar med 340 -140 personer per år under perioden 2009-2014. Ökning är störst i början av perioden, för att sedan avta.

De flesta äldre i Tyresö kommun har ingen kommunal biståndsbedömd insats. Av personer i åldern 65-79 år är det cirka 1,4 procent som bor permanent på ett särskilt boende. Andelen personer mellan 80 och 89 år som bor på särskilt boende i kommunen uppgår till dryga 10,3 procent, medan de som är 90 år och äldre uppgår till 27,7 procent. Det innebär att andelen personer som är 65 år och äldre som bor på kommunens äldreboenden är 3,6 procent, vilket är något lägre än föregående år (3,9 procent). Som utgångspunkt har använts det behov som har rapporterats för SCB:s statistik och redovisas i rapporten *Äldre – vård och omsorg den 30 juni 2008*.



*Prognos över antal personer med behov av särskilt boende*

År	Personer med behov	Behov i %	Personer med behov	Behov i %	Personer med behov	Behov i %	Personer med behov totalt
	65 - 79 år	65 - 79 år	80 - 89 år	80 - 89 år	90 - w år	90 - w år	
2008	69	1,4	106	10,3	38	27,7	213
2009	71	1,4	113	10,3	39	27,7	223
2010	74	1,4	119	10,3	43	27,7	236
2011	77	1,4	123	10,3	48	27,7	248
2012	80	1,4	131	10,3	50	27,7	261
2013	81	1,4	138	10,3	53	27,7	272
2014	82	1,4	144	10,3	58	27,7	284

I Tyresö kommun är en lägre andel äldre i behov av särskilt boende än i övriga länet och riket. Både i Stockholms län och riket var den genomsnittliga andelen personer i åldern 65 år och äldre som bodde på särskilda boenden 6 procent, medan den i Tyresö kommun endast var 4 procent. Bland dem som var 80 år och äldre var det både i Stockholms län och i riket i genomsnitt 15 procent som bodde på särskilt boende, jämfört med 13 procent i Tyresö. Den låga nivån förklaras delvis av att Tyresös befolkningssammansättning skiljer sig från länets eftersom Tyresö har en ung äldre befolkning. Även de stora satsningar som gjorts inom hemtjänsten påverkar andelen äldre som är i behov av särskilt boende. Det faktum att Tyresö inte längre har några servicehus kan också ha viss betydelse.

*Beräknat platsbehov i särskilt boende*

År	Behov av platser	Antal egna platser	Antal köpta platser i budget	Korttids platser	Differens	Trygghetsboendet
2008	213	218	13	10	28	
2009	223	218	16	10	21	
2010	236	210	16	10	0	
2011	248	223	16	10	1	77
2012	261	228	16	10	-7	77
2013	272	235	16	10	-11	77
2014	284	235	16	10	-23	77

I tabellerna ovan har hänsyn tagits till nedläggningen av Tyresögården med 17 platser och starten av ett nytt äldreboende (Krusmyntan) under år 2008 med 25 platser. Hänsyn har även tagits till den planerade ombyggnaden av Syrenen och Kastanjen, vilken medför en minskning med totalt åtta platser år 2010. Under 2011 planeras restaurang Lyktan på Björkbackens äldrecentrum att flytta ut från äldrecentrum till en fristående byggnad i direkt anslutning till Björkbacken. Den före detta restauranglokalen kan då komma att byggas om till ytterligare sju boendeplatser. Ökningen med fem platser årligen är de platser som Tyresö kommun har option på i det nya boendet Krusmyntan.

De korttidsplatser som är angivna i tabellen ovan är en uppskattning att tio av de befintliga 32 korttidsplatserna kan användas till personer som väntar på en specifik permanent plats på ett särskilt boende (där behovet inte kan tillgodoses med utökad hemtjänst i ordinärt boende under väntetiden). Det ska vid analys av ovanstående tabell tas i beaktande att detta endast är en ögonblicksbild. Den tar inte hänsyn till vare sig beläggningsgrad eller att en plats kanske bebos av olika personer under ett och samma år.

### Slutsats

Planeringsprocessen för ett nytt äldreboende har redan startat. I kommunens översiktsplan har mark reserverats för framtida äldreboenden. Tyresö Bostäder har gjort en tomtutredning och diskussioner pågår om möjligheten att bygga ett äldreboende samt ett eventuellt framtida trygghetsboende i centralt läge i Trollbäcken. En tredjedel av kommunens äldre befolkning bor idag i Trollbäcken.

Förvaltningens bedömning är att planeringsprocessen bör inriktas på att ett nytt äldreboende ska stå klart år 2014. Förvaltningen kommer att följa utvecklingen av behovet av permanenta boendeplatser för äldre nogsamt och revidera beräkningen av behov av äldreomsorg utifrån utvecklingen. Mot slutet av planeringsperioden kan också effekten av trygghetsboendet avläsas.

### Beräkning av behov av hemtjänst

Antalet personer med hemtjänst har ökat de senaste åren från 223 personer den 1 oktober 2004 till 386 personer den 30 juni 2008. Det innebär att andelen personer 65 år och äldre med hemtjänstinsatser har ökat från 4,6 procent år 2004 till 6,5 procent år 2008.

*Behov av hemtjänst i olika åldergrupper*

År	Antal 65-79 år	Behov i %	Antal 80-89 år	Behov i %	Antal 90-w år	Behov i %	Totalt
2004	82	2,08	110	13,19	31	26,27	223
2005	119	2,9	123	14,15	37	29,13	279
2006	139	3,27	154	16,78	55	41,67	348
2007	154	3,21	198	17,17	44	34,61	396
2008	145	3,02	193	18,81	48	35,04	386

Då det under den senaste två åren har skett en mycket kraftig ökning av både antal personer och antal timmar är prognosen över planperioden svår att säkerställa. I tabellen nedan finns en prognostiserad uppräknig av antalet personer som kommer att vara i behov av hemtjänst. Prognosen bygger på att behovet andelsmässigt ligger kvar på samma nivå per åldergrupp som 2008.

*Antal personer med behov eller prognostiserat behov av hemtjänst*

År	Antal 65-79	Behov i procent	Antal 80-89	Behov i procent	Antal 90-w	Behov i procent	Totalt
2004	82	2,08	110	13,19	31	26,27	223
2005	119	2,90	123	14,15	37	29,13	279
2006	139	3,27	154	16,78	55	41,67	348
2007	154	3,21	198	17,17	44	34,61	396
2008	145	3,02	193	18,81	48	35,04	386
2009	162	3,02	206	18,81	50	35,04	418
2010	160	3,02	217	18,81	55	35,04	432
2011	167	3,02	224	18,81	61	35,04	452
2012	172	3,02	239	18,81	63	35,04	474
2013	176	3,02	252	18,81	67	35,04	495
2014	178	3,02	263	18,81	74	35,04	515

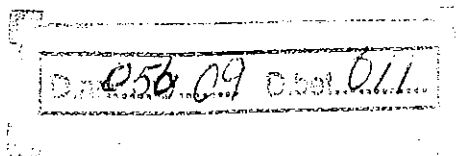
*Prognos över behov av hemtjänst, antal personer och timmar per år*

År	Antal personer	Antal timmar	Förändring
2009	418	141 309	7 509
2010	432	148 397	7 088
2011	452	154 745	6 348
2012	474	160 173	5 428
2013	495	164 905	4 732
2014	515	168 135	3 230

Behovet av hemtjänsttimmar beräknas initialt under planeringsperioden att öka med cirka 7 000 timmar per år. Därefter minskar ökningen årligen till cirka 3 000 timmar mot slutet av planeringsperioden. För år 2009 beräknas antalet timmar uppgå till i genomsnitt 28 timmar per brukare och månad. Från och med den 1 juli 2009 förenklas skattelättnaderna för hushållsnära tjänster, vilket eventuellt kan få konsekvenser för det framtida behovet av hemtjänsttimmar.

2009-05-22

Tyresö 2009-05-18



Till  
Socialnämnden  
Tyresö kommun

### Beräkning av behov av äldreomsorg 2009-2014

Pensionärsorganisationerna PRO och SPF i Tyresö har fått rubricerade ärende på remiss och lämnar härmed följande synpunkter.

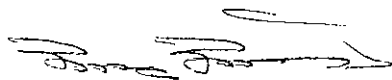
1. Vi anser att tjänsteutlåtandet från socialförvaltningen ger en klar översikt över behovet av äldreomsorg inom perioden 2009-2014.
2. Av utlåtandet framgår att Tyresö för närvarande har 218 platser i särskilt boende. Dessa kommer temporärt under 2010 att minska till 210 platser för att därefter till 2014 uppgå till 235 st. Till dessa skall tillkomma 16 köpta platser per år. Av sammanställningen på sida 9 framgår att brist på platser uppstår 2013. Då har dock 10 korttidsplatser räknats in, vilket vi anser vara felaktigt. Om dessa ej medräknas uppstår platsbrist redan 2010.
3. Det är mot bakgrund av vad som redovisas på sida 6, personer med demenssjukdomar, som vi gör vår bedömning att 10 korttidsplatser ej skall räknas in i platsbehovet i särskilt boende.  
Av texten på sida 6 framgår att 50% av de demenssjuka flyttar till särskilt boende 2,5-3 år efter att demensdiagnosen ställts. Enligt tabellen på sida 8 finns redan i år, 2009, ca 350 personer med svår eller medelsvår demenssjukdom. Det innebär att behovet för särskilt boende bland denna kategori uppgår till 175-180 platser att ställas mot de ca 100 platser som idag finns, d v s en brist på ca 75-80 platser. Även om de 16 platser som avses att köpas enligt budget, tabell sida 9, är bristen ändå ca 60-65 platser. Med den ökningstakt som redovisas kommer behovet att öka till 230 platser år 2014!
4. Den andra hälften av personer med svår eller medelsvår demens bedöms ha ett omsorgsbehov som kan tillgodoses med insatser i ordinarie bostad, under förutsättning att hemtjänstpersonalen har erforderlig kompetens. Har den det om de personer som ej får plats enligt ovan, dessutom måste

skötas om utöver den hälft som anses kunna vårdas i hemmet? Räcker de timmar som redovisas även för dessa personer som tycks "falla mellan stolarna"?

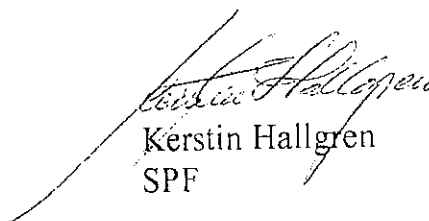
5. Även behovet av dagvård tycks öka för att bli en avlastning för anhöriga. Detta är också en mycket angelägen fråga som måste få en lösning.

Vi är medvetna om att vården av de äldre i vår kommun är kostnadskrävande. Icke desto mindre är det kommunen som har ansvaret för att den vård som ges, skall fylla de krav som ställs så att de gamla får ett värdigt liv. Vi är oroliga för det behov av särskilt boende, speciellt för de med demenssjukdomar, ej kan tillgodoses med de i planen föreslagna åtgärderna. Utbyggnaden av särskilt boende måste enligt vår uppfattning påskyndas. Vi utgår från att de synpunkter PRO och SPF gemensamt här framfört beaktas när socialnämnden fattar beslut i ärendet.

Med vänlig hälsning

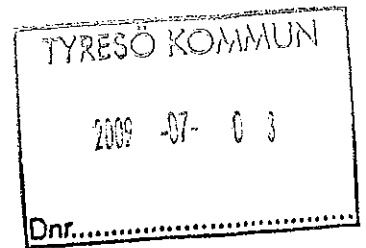


Sune Linder  
PRO



Kerstin Hallgren  
SPF

Kopia till:  
Kommunstyrelsen  
KPR



## Tillsammans för en tydlig och stark arbetsgivarorganisation

Arbetet med att skapa en gemensam arbetsgivarorganisation för kommunalförbund och företag fortsätter framgångsrikt. Sammanläggningsdelegerade bestående av undertecknade ordförande och vice ordförande för Sveriges Kommuner och Landsting, KFS och Pacta har träffats och träffas fortfarande regelbundet för att diskutera förutsättningar för ett nytt förbund och hur en fusion ska bli så smidig och framgångsrik som möjlig. Och vi har kommit långt. Så långt att vi med denna information vill ge en sammanfattande bild av nuläget och besvara många av de funderingar som finns bland medlemsföretagen i både KFS och Pacta.

Vi har förståelse för att en fusion av två organisationer inte är en helt lätt sak. Det har vi respekt för och vi har i olika sammanhang tagit del av de frågor, synpunkter och farhågor, men också förhoppningar som finns kring en fusion. En fråga kan vara varför så bråttom? Det kortsiktiga svaret är att vi med stormsteg närmar oss en ny stor avtalsrörelse där vi vill ta vara på det huvudsakliga syftet med en fusion, nämligen att hålla samman avtalsrörelsen och i större utsträckning än tidigare samordna våra ambitioner. På medellång sikt bedömer vi samtidigt att merparten av våra ägare, det vill säga kommunerna, inte kommer att nöja sig med den otydliga konkurrensen mellan KFS och Pacta, och agera därefter. En tydlig och stark arbetsgivarorganisation för kommunalförbund och företag är med andra ord en vinst för både KFS, Pacta och dess respektive medlemmar. Som tionde största arbetsgivarorganisation skapar vi en tydlighet både mot våra medlemmar, medlemmarnas ägare och framför allt – våra motparter.

Hur en fusion rent praktiskt ska genomföras kan vara en annan fråga? Den rättsutredning som gjorts visar att den mest praktiska och ekonomiskt fördelaktiga hanteringen av en sammanslagning är att KFS organisationsnummer utgör basen för den nya organisationen. Det innebär att KFS håller en extrastämma för att anta nya stadgar och arbetsformer enligt avsiktsförklaringen och att Pacta håller extra förbundsmöte för att besluta om en upplösning. Mer om detta längre fram.

Över både organisations- och partipolitiska gränser är vi fullständigt överens om att en fusion av KFS och Pacta är det långsiktigt bästa för våra respektive medlemmar – de som vi finns till för.

*Stockholm den 1 juli 2009*

Anders Knappe  
*Ordförande SKL*

Carl Cederschiöld  
*Ordförande KFS*

Ingela Garder Sundström  
*Ordförande Pacta*

Ilmar Reepalu  
*Vice ordförande SKL*

Frank Andersson  
*Vice ordförande KFS*

Heléne Fritzon  
*Vice ordförande Pacta*

## **Avsikten med en fusion**

I mars undertecknade SKL, KFS och Pacta den avsiktsförklaring som legat till grund för diskussionerna inom Sammanläggningsdelegerade. Diskussionerna förs hela tiden med utgångspunkt från de fyra punkter som är avsikten med fusionen. I det följande redovisas hur långt man kommit i strävan att uppnå dessa avsikter inom några områden.

### *Kommunala avtal och branschavtal där så erfordras för kommunalförbund och företag*

#### **Kommunala avtal**

De kommunala avtal som idag tillämpas bland Pactas medlemmar kommer att erbjudas i den nya organisationen på samma sätt som idag. Det nya förbundets uppgift är att träffa överenskommelser om anställningsvillkor som motsvarar dem som gäller inom kommun- och landstingssektorn.

#### **Branschavtal**

De så kallade branschavtal som idag tillämpas bland KFS medlemmar har varit föremål för många frågor som härmed kan rätas ut. Sammanläggningsdelegerade är överens om att de företag som tillämpar KFS branschavtal ska få behålla dessa om så önskas även efter en fusion.

Beträffande tillkomsten av eventuellt nya branschavtal är det helt och hållet upp till styrelsen för det nya förbundet att besluta om.

#### **Branschråd**

Både KFS och Pacta har idag branschråd. Branschråd kommer att finnas även i det nya förbundet och dess uppgift är att fungera som samrådsorgan för branschens gemensamma frågor och fungera som referensgrupp vid centrala kollektivavtalsförhandlingar. Branschråden kan också efter styrelsens beslut ha förhandlingsuppgifter.

Beträffande tillkomsten av nya branschråd är det helt och hållet upp till styrelsen för det nya förbundet att besluta.

### *Förbättrad service i arbetsgivarfrågor till kommunalförbund och företag*

#### **Service och tillgänglighet**

De första tankarna kring en gemensam arbetsgivarorganisation för kommunalförbund och företag väcktes på allvar för drygt ett år sedan. Då blev det tydligt att KFS och Pacta är två liknande organisationer som dessutom i mycket stor utsträckning konkurrerar om samma typ av medlemmar. Ägarna till merparten av båda organisationernas medlemmar, det vill säga kommunerna, upplever en otydlighet och förvirring i att två organisationer har ett liknande erbjudande där i stort sett endast typen av avtal skiljer dem åt. En viktig målsättning med fusionen är därför styrkan i en gemensam organisation som kan erbjuda arbetsgivar-service



till alla verksamheter inom det kommunala kompetensområdet oavsett medlemsföretagens ägarförhållanden eller vilket avtal som tillämpas. Det är även ett mervärde att ha starka band mellan den nya organisationen och SKL.

KFS och Pacta har var för sig en erkänt hög servicenivå och mycket bra tillgänglighet. De båda organisationerna har byggt upp en syn på service och tillgänglighet som ska bibehållas i den nya organisationen.

*Effektivitet så att medlemsavgiften sammantaget kan sänkas*

#### **Medlemsavgiften**

KFS och Pacta har idag olika avgiftsmodeller. Förenklat har KFS en högre medlemsavgift där exempelvis kurser och konferenser ingår medan Pacta har en lägre medlemsavgift där exempelvis kurser inte ingår. En arbetsgrupp har undersökt skillnaderna och konsekvenserna med respektive modell och Sammanläggningsdelegerade har utifrån det beslutat att styrelsen för det nya förbundet får avgöra vilken slutlig avgiftsmodell som ska tillämpas. Under 2010 bibehåller alla företag den avgift som de betalar idag.

*En tydlighet i uppdraget genom att vara en organisation istället för två*

#### **Medlemsnytta**

Det är viktigt att ha i åtanke att utgångspunkten för en fusion är fördelen i att få en arbetsgivarorganisation för alla kommunala och privata företag som verkar i den kommunala sfären.

Helt klart är också att det nya förbundet kommer att ha egen skriftlig information till sina medlemmar, en egen webbplats och en egen kurs- och konferensverksamhet i liknande utsträckning som KFS medlemmar erbjuds idag. Sammanläggningsdelegerade är också överens om att det är KFS servicenivå och att styrkorna i en mindre organisation ska utgöra grunden för det nya gemensamma förbundet. Det nya förbundet blir större, men ska aktivt arbeta för bibehålla och utveckla den nära relationen till sina medlemmar. Branschavtalen förhandlas och beslutas av den nya organisationen. De kommunala avtalen förhandlas av SKL. Syftet och strävan med fusionen är nå ett djupare samarbete mellan SKL och den nya organisationen.

#### **Rättsutredning**

Den rättsutredning som Advokatfirman Cederquist gjort på uppdrag av Sammanläggningsdelegerade har varit ett sätt att undersöka förutsättningarna för en fusion utifrån respektive organisations stadgar samt skattemässiga aspekter. Rättsutredningen visar att den mest praktiska hanteringen av en sammanslagning av KFS och Pacta är att KFS organisationsnummer utgör basen för den nya organisationen. Det innebär att Pacta upplöses och uppgår i KFS. Detta utifrån tre huvudsakliga skäl; 1) en upplösning av Pacta kan ske fortare än en upplösning av KFS, 2) tillgångs- och skuldmassan är mindre omfattande i Pacta än KFS, samt 3) eftersom vissa av KFS värdepapper kommer att ha ett lägre värde vid tidpunkten för

samgåendet än vad de förvärvats för, uppstår en skattemässig förlust som kan vara svår att utnyttja.

För att Pacta ska kunna gå upp i KFS krävs att respektive organisation håller ett förbundsmöte/stämma. Pacta för att besluta om försäljning av samtliga tillgångar till KFS samt slutlig upplösning av Pacta. KFS extrastämma har att besluta om stadgeändringar och förnyade arbetsformer i enlighet med avsiktsförklaringen. Därefter upptas Pactas medlemmar i det nya förbundet.

### **En av Sveriges tio största arbetsgivarorganisationer**

Motiven för en sammanslagning är flera, men det finns två motiv som väger mycket tungt. Kortsiktigt är ett av motiven att vi med stormsteg närmar oss en ny stor avtalsrörelse. Förberedelserna inför Avtal 10 drar igång redan efter sommaren och här återfinns det huvudsakliga syftet med en fusion – att hålla samman avtalsrörelsen och i större utsträckning än tidigare samordna våra ambitioner.

Något mer långsiktigt är vår gemensamma röst till medlemmar och övrig omvärld ett viktigt motiv. Om vi inte genomför en fusion måste både KFS och Pacta vara medvetna om att ägarna till merparten av respektive medlemmar, det vill säga kommunerna, inte kommer att nöja sig med organisationernas otydliga konkurrens och agera därefter. Redan nu finns en irritation bland kommunerna om varför det inom samma verksamhetsområde finns två organisationer där den enda skillnaden är vilket avtal som tillämpas.

En tydlig och stark arbetsgivarorganisation för kommunalförbund och företag är med andra ord en vinst för både KFS, Pacta och dess respektive medlemmar. Som tionde största arbetsgivarorganisation skapar vi en tydlighet både mot våra medlemmar, medlemmarnas ägare och framför allt – våra motparter. Till alla kan vi på allvar tala med en gemensam stark röst.

### **Stadgar och budget**

I dagsläget finns i avsiktsförklaringen en principöverenskommelse mellan parterna om stadgar för det nya förbundet. Under sommaren ska Sammanläggningsdelegerade tillsammans med Advokatfirman Cederquist ta fram ett mer konkret förslag som kan ligga till grund för medlemmarnas beslut på KFS extrastämma och Pactas förbundsmöte under hösten.

### **Styrning – relationen till SKL**

Den nya organisationen blir helt självständig i uppgiften att utföra sitt jobb och ge arbetsgivar-service till medlemsföretagen. För en samlad arbetsgivarorganisation för kommun- och kommunanknutna företag och verksamheter är det dock naturligt att det finns ett nära samarbete och koppling till SKL. SKL har dessutom i kraft av sin storlek resurser som en ny gemensam organisation inte kan hålla sig med.

Det nya förbundet kommer att ha en egen styrelse som föreslås bestå av tretton alternativt femton ledamöter jämte lika många suppleanter. SKL nominerar

hälften + en i styrelsen i samråd med valberedningen som sin tur väljs av stämman. Utgångspunkten är att styrelsen ska ha en representativitet från medlemsföretag och deras ägare.

### **SKL stödjer fusionen**

För att förslaget till fusion ska kunna vinna bifall krävs att de företag – och dess ägare – som är positiva till en fusion mellan KFS och Pacta röstar för förslaget. För att säkerställa att röstning sker enligt företagets ägares önskan kan det finnas skäl att föra en dialog med företagets styrelse och/eller verkställande ledning om hur företaget avser att rösta.

För det fall det finns behov kan kommunen/landstinget/moderbolaget utfärda ägardirektiv om hur företaget ska rösta. Enligt KFS stadgar krävs vid ändring av stadgarna att en sådana beslutas med minst två tredjedelars majoritet. KFS graderade röstskala innebär att ju fler medarbetare i företaget desto fler röster på stämman. Mall för hur ägardirektiv kan utformas samt mall för utfärdande av fullmakt för ombud att företräda företaget vid KFS stämma bifogas.

## **Vad händer här näst?**

### **KFS**

Med anledning av fusionsarbetet håller KFS styrelse den 19 augusti. Detta för att bereda frågan till extrastämman som föreslås förläggas till den 24 september och i anslutning till KFS Ordförande/VD-konferens på Hotel Rival i Stockholm. Extrastämman kommer att föreläggas förslag till stadgeändringar och förnyade arbetsformer i enlighet med vad som framgår av avsiktsförklaringen.

### **Pacta**

Efter att KFS extrastämma har beslutat om stadgeändringar kallar Pacta till förbundsmöte som ännu inte är fastlagt. Förbundsmötet har då att besluta om överföring av Pactas tillgångar till det nya förbundet, upplösning av Pacta samt att utse likvidator. Därefter upptas Pactas medlemmar i det nya förbundet.

### **KFS+Pacta**

Strävan är att en fusion av KFS och Pacta ska bli klar senast den 1 januari 2010 eller så snart som möjligt. Detta under förutsättning av KFS extrastämma och Pactas förbundsmöte beslutar enligt ovan.

### **Rekrytering av VD till KFS**

Rekryteringen av ny VD till KFS efter Robert Falck som slutar den 31 juli är nu klar. Eftersom en ny VD för KFS också blir ny VD för det nya förbundet har rekryteringen delvis skett i samråd med SKL. Den 23 juni beslutade KFS styrelse att rekrytera Christel Wiman som ny VD. Preliminärt tillträder Wiman den 1:a oktober.



# Medborgarundersökningen

Med SCB:s  
Nöjd-Region-Index  
Nöjd-Medborgar-Index  
Nöjd-Inflytande-Index

**Tyresö kommun**  
**Våren 2009**



**Statistiska centralbyrån**  
Statistics Sweden

## Innehållsförteckning

### Analysrapport

---

Sammanfattning .....	1
SCB:s analysmodell med NKI .....	3
Resultat.....	6
Inför eget arbete med materialet .....	20
Om undersökningen .....	21

### Diagram och tabeller

---

#### *Modell A. Medborgarnas betyg på kommunen som en plats att bo och leva på*

Diagram 1A. Modellbild A .....	34
Diagram 2A. Prioriteringsmatris A.....	35
Tabell 1A. Medelvärde och svarsfördelning för de olika frågorna.....	36
Diagram 3A. Andel som gett högt respektive lågt betyg .....	39
Tabell 2A.1–5 Faktorernas betygsindex redovisat efter bakgrundsfrågor .....	40

#### *Modell B. Medborgarnas betyg på kommunens verksamheter*

Diagram 1B. Modellbild B.....	46
Diagram 2B. Prioriteringsmatris B.....	47
Tabell 1B. Medelvärde och svarsfördelning för de olika frågorna.....	48
Diagram 3B. Andel som gett högt respektive lågt betyg .....	52
Tabell 2B.1–10 Verksamheternas betygsindex redovisat efter bakgrundsfrågor och erfarenhet .....	53

#### *Modell C. Medborgarna om inflytandet i kommunen*

Diagram 1C. Modellbild C.....	64
Diagram 2C. Prioriteringsmatris C.....	65
Tabell 1C. Medelvärde och svarsfördelning för de olika frågorna.....	66
Diagram 3C. Andel som gett högt respektive lågt betyg .....	68
Tabell 2C.1-6. Faktorernas betygsindex redovisat efter bakgrundsfrågor och erfarenhet .....	69

### Bilaga

---

Frågeblankett

## Sammanfattning

Statistiska centralbyrån (SCB) erbjuder årligen Sveriges kommuner att delta i SCB:s Medborgarundersökning. Kommunerna kan välja att delta antingen i vårens eller i höstens undersökningsomgång. Sammanlagt deltog 42 kommuner i undersökningen våren 2009. Sedan undersökningen startade hösten 2005 har 205 av landets kommuner deltagit och 100 av dessa har deltagit mer än en gång. Kommunernas resultat är tillgängliga via [www.medborgarundersokning.scb.se](http://www.medborgarundersokning.scb.se).

Denna rapport avser medborgarundersökningen i Tyresö kommun våren 2009. Undersökningen genomfördes som en urvalsundersökning under tiden 13 mars – 11 maj med ett urval på 1000 personer i åldrarna 18–84 år. Svarsandelen blev 51 procent i Tyresö kommun.

Undersökningen består av tre delar:

- A. Medborgarna om kommunen som en plats att bo och leva på
- B. Medborgarna om kommunens verksamheter
- C. Medborgarna om inflytandet i kommunen

Jämförelser med resultat från "samtliga" kommuner avser de 96 kommuner som varit med i undersökningen hösten 2008 eller våren 2009. Även i tabeller med jämförelser med kommuner i samma storleksklass är de ingående kommunerna begränsade till dem som var med i undersökningen hösten 2008 eller våren 2009.

De övergripande resultaten i undersökningen redovisas som betygsindex, vilka kan variera från 0 till 100. Ju högre värdet är, desto bättre betyg har kommunens medborgare gett sin kommun.

### **A. Medborgarna om Tyresö kommun som en plats att bo och leva på**

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Region-Index (NRI) för hur medborgarna bedömer Tyresö kommun som en plats att bo och leva på blev 71. Genomsnittet för samtliga 96 kommuner i de två senaste undersökningsomgångarna blev 64.

För Tyresö kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för faktorerna *Kommersiellt utbud* samt *Bostäder* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Region-Index.

**B. Medborgarna om Tyresö kommuns verksamheter**

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Medborgar-Index (NMI) för hur medborgarna bedömer de kommunala verksamheterna i Tyresö kommun blev 57. Genomsnittet för samtliga kommuner i de två senaste undersökningsomgångarna blev 54.

För Tyresö kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Grundskolan, Gymnasieskolan, Förskolan* samt *Gator och vägar* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index.

**C. Medborgarna om inflytandet i Tyresö kommun**

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande på kommunens verksamheter och beslut i Tyresö kommun blev 44. Genomsnittet för samtliga 96 kommuner i de två senaste undersökningsomgångarna blev 41.

För Tyresö kommun är det främst en förbättring av betygsindexet för faktorn *Påverkan* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Inflytande-Index.

## SCB:s analysmodell med NKI

SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI) är uppbyggd dels av ett mått för totalnöjdheten, NKI, dels av ett antal faktorer som speglar olika delar av den undersökta verksamheten eller området. Helhetsbetyget NKI mäts med tre specifika frågor. I denna undersökning finns tre helhetsbetyg, ett i vardera modell. I modell A, med frågor om kommunen som en plats att bo och leva på, ingår helhetsbetyget Nöjd-Region-Index (NRI). I modell B, med frågor om kommunens verksamheter, ingår helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index (NMI), och i modell C, med frågor om medborgarnas inflytande på kommunala beslut och verksamheter, ingår helhetsbetyget Nöjd-Inflytande-Index (NII).

Varje modell ovan består av ett antal faktorer. Varje faktor mäts i regel med flera frågor (indikatorer) som alla behandlar aspekter av det område som avses. De svarande medborgarna sätter sina betyg på de enskilda frågorna på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg.

Vilka frågor som ingår i respektive faktor framgår av respektive modellbilds hänvisningar till frågeblanketten. Frågeblanketten ingår som bilaga i rapporten.

### Indexberäkningar

Medborgarna betygsätter de enskilda frågorna på 10-gradiga skalor. Frågorna grupperas till faktorer. Vid beräkning av faktorernas betygsindex tilldelas de olika frågorna vikter efter den betydelse de har för faktorn ifråga. Vid omräkning till faktorernas betygsindex omvandlas resultaten till en ny skala som går från 0 till 100. Ju högre indexvärdet är desto nöjdare är medborgarna med respektive faktor. Den 10-gradiga skalans betygssteg får vid översättning till betygsindex följande indexvärden (inom parentes): 1 (0), 2 (11,1), 3 (22,2), 4 (33,3), 5 (44,4), 6 (55,6), 7 (66,7), 8 (77,8), 9 (88,9) samt 10 (100).

### Tolkning av skalan

För att få en större förståelse för hur den 10-gradiga skalan tolkas har SCB genomfört undersökningar där de svarande får ange var på skalan de anser att olika omdömen passar in. Resultaten tyder på att betyg under 5 kan klassas som "inte godkänd". Gränsen för "nöjd" tycks gå vid betyget 6 och betyg på 8 eller högre kan tolkas som "mycket nöjd".

Motsvarande tolkning av betygsindexen ger att betygsindex under 40 kan klassas som "inte godkänd". Gränsen för "nöjd" tycks gå vid 55 och betygsindex på 75 eller högre kan tolkas som "mycket nöjd".

### Effektmått – grad av påverkan

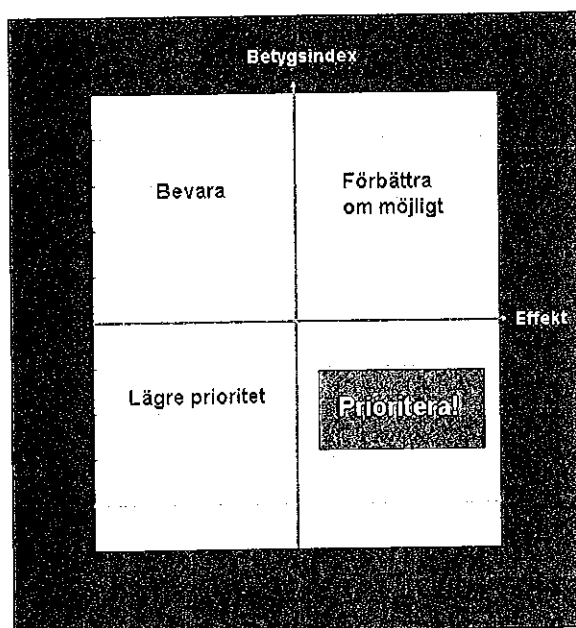
För varje faktor beräknar analysmodellen ett effektmått. Bakom effektmåttet ligger inga specifika frågor om hur medborgarna prioriterar olika faktorer. Effekten utgör ett mått på sambandet mellan helhetsbetyget, NKI (eller i denna undersökning NRI, NMI och NII), och respektive faktor. En faktors effektmått anger faktorns grad av påverkan på helhetsbetyget, dvs. i vilken utsträckning NKI förväntas öka/minska vid en ökning/minskning av faktorns betygsindex med fem enheter. Om en faktor i undersökningens modellanalys till exempel erhållit ett



effektmått på 1,0 innebär det att NKI (helhetsbetyget) förväntas öka med en enhet om faktorns betygsindex ökar med fem enheter. Sjunker däremot faktorns betygsindex med fem enheter förväntas NKI på motsvarande sätt minska med en enhet.

### Prioriteringsmatris

I den så kallade prioriteringsmatrisen (korsdiagrammet nedan) placeras varje faktor in med hänsyn till sitt betygsindex och sitt effektmått. Ju högre upp i diagrammet en faktor ligger desto nöjdare är medborgarna med faktorn. Ju längre åt höger en faktor ligger i diagrammet desto större påverkan förväntas en förändring av dess betygsindex ha på helhetsbetyget, NKI.



Prioriteringsmatrisen har konstruerats med en mittpunkt som ligger vid medelindex och medeleffekt för de i modellen ingående faktorerna i den aktuella undersökningen åt kommunen. På så vis bildas fyra områden (kvadranter) med olika prioriteringsgrad. För att förbättra sitt helhetsbetyg bör man enligt modellen främst prioritera faktorer som ligger långt ner till höger i matrisen, dvs. de med relativt låga betygsindex i kombination med höga effektmått. I en andra prioriteringsgrupp har vi de faktorer som hamnar i kvadrant I, uppe till höger. Även dessa faktorer har relativt höga effektmått och bör därför om möjligt förbättras trots att de redan har förhållandevis höga betygsindex. Faktorer som hamnat i den nedre vänstra delen av prioriteringsmatrisen kan ges lägre prioritet eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en lägre effekt på helhetsbetyget. I kvadrant IV, högst upp till vänster, hamnar de faktorer som kan ges lägst prioritet i ett förbättringsarbete. Dock ska man försöka bibehålla dessa faktorer höga betygsindex eftersom en sänkning av en faktors betygsindex kan leda till att dess effektmått ökar och att faktorn då hamnar i den prioriterade kvadranten.

### Tolkningen av faktorernas effektmått

Hur ska man då tolka att vissa faktorer har låga effektmått? Det ska inte tolkas som att de faktorerna inte är viktiga. Effektmåttet anger enbart vilken förväntad påverkan på helhetsbetyget som en förändring av faktorns betygsindex skulle kunna innebära.

Vad kan ligga bakom att en faktor med lågt betygsindex får ett lågt effektmått? Svaret är att det beror på att medborgarnas betygsättning av den faktorn har ett lågt samband med hur de som grupp satt sina helhetsbetyg. Medborgarnas sammanlagda svarsmönster, vad gäller sambandet mellan deras helhetsbetyg och deras betyg på faktorn, kan vara betydligt starkare för andra faktorer i modellen. I t.ex. undersökningens frågeblock A, om kommunen som en plats att bo och leva på, ingår faktorn *Arbetsmöjligheter*. Även om faktorn *Arbetsmöjligheter* fått ett lågt betyg av medborgarna i kommunen kan faktorn samtidigt få ett lågt effektmått, alltså ha ett lågt samband med helhetsbetyget Nöjd-Region-Index (NRI). Detta kan t.ex. förklaras av att majoriteten av de svarande inte är personligen drabbade av arbetslöshet och att de kanske just därför fäster större avseende vid andra faktorer när de avger sitt helhetsbetyg NRI. Sambandet (dvs. effektmåttet) mellan medborgarnas betyg på faktorn *Arbetsmöjligheter* och deras helhetsbetyg på kommunen som en plats att bo och leva på (NRI) kan därför bli svagt trots att de gett ett lågt betyg åt *Arbetsmöjligheter*.

### Felmarginaler

Felmarginaler för skattning av de olika faktorernas indextal och effektmått anges i diagrammen 1A, 1B och 1C i bilagan "tabeller och diagram". Felmarginalerna beaktar den osäkerhet som härrör från att det inte är samtliga medborgare i kommunen som har tillfrågats utan endast ett urval av dem. Skattningarna plus/minus felmarginalen bildar ett så kallat 95-procentigt konfidensintervall. Om det för en faktor exempelvis står ett betygsindex som är 55 och en felmarginal  $\pm 2,1$  så innebär det att det sanna värdet med 95 procents säkerhet ligger i intervallet 52,9–57,1.

### Statistiskt säkerställda skillnader

För att avgöra om skillnaden mellan två skattade indexvärden är statistiskt säkerställd har följande förenklade förfarande använts i rapporten: Om intervallen (indexvärdet  $\pm$  felmarginalen) för två skattade indexvärden inte överlappar varandra är skillnaden mellan indexvärdena statistiskt säkerställd.

# Resultat

Resultatredovisningen för vart och ett av frågeblocken, A, B och C, bygger på (se bilaga Tabeller och diagram):

- En modellbild (Diagram 1 A–C)
- En prioriteringsmatris (Diagram 2 A–C)
- En tabell (Tabell 1 A–C)

I tabell 1 A–C redovisas medelvärden och svarsfördelning för var och en av de frågor som ligger till grund för de olika faktorerna. Det är viktigt att närmare studera vilka frågor och vilka svarsfördelningar som ligger bakom de olika faktorernas betygsindex och de enskilda frågornas medelvärden, speciellt hur stor andel av medborgarna som gett låga betyg. Frågorna har besvarats på en 10-gradig skala på vilken 1–4 klassas som låga betyg, 5–7 som mellanbetyg och 8–10 som höga betyg. Observera att i en frågas procentfördelning på dessa tre betygsklasser ingår inte svaren från de medborgare som uppgett "Ingen åsikt" eller valt att inte besvara den aktuella frågan.

## A. Medborgarna om Tyresö kommun som en plats att bo och leva på (Nöjd-Region-Index)

Analysmodell A avser att mäta hur medborgarna betygsätter Tyresö kommun som en plats att bo och leva på. Modellen innefattar nedanstående åtta faktorer:

- Arbetsmöjligheter (fråga A1:1–3)
- Utbildningsmöjligheter (fråga A2:1–4)
- Miljö (fråga A3:1–4)
- Bostäder (fråga A4:1–4)
- Trygghet (fråga A5:1–4)
- Kommunikationer (fråga A6:1–8)
- Kommersiellt utbud (fråga A7:1–6)
- Fritid (fråga A8:1–7)

Vidare ingår tre frågor (frågorna A9:1–3) som ligger till grund för helhetsbetyget Nöjd-Region-Index, NRI, samt indexet *Rekommendation* (fråga A10) som är en fråga till kommunens medborgare om de kan rekommendera vänner och bekanta att flytta till Tyresö kommun.

Helhetsbetyget NRI för hur medborgarna bedömer Tyresö kommun som en plats att bo och leva på blev 71, vilket motsvarar betyget 7,4 på den 10-gradiga skalan. Det genomsnittliga NRI för samtliga 96 kommuner som varit med i undersökningsomgångarna hösten 2008 och våren 2009 uppgår till 64. NRI för Tyresö kommun är statistiskt säkerställt högre än genomsnittet för de 96 kommunerna. Även vid jämförelse med genomsnittsresultatet för kommunerna i samma

storleksklass (30 000 - 49 999 invånare) i de två senaste undersökningsomgångarna är NRI för Tyresö kommun statistiskt säkerställt högre.

Av medborgarna kan 69 procent starkt rekommendera (betyg 8–10 på fråga A10) vänner och bekanta att flytta till Tyresö kommun medan 7 procent vill avråda från det (betyg 1–4 på frågan).

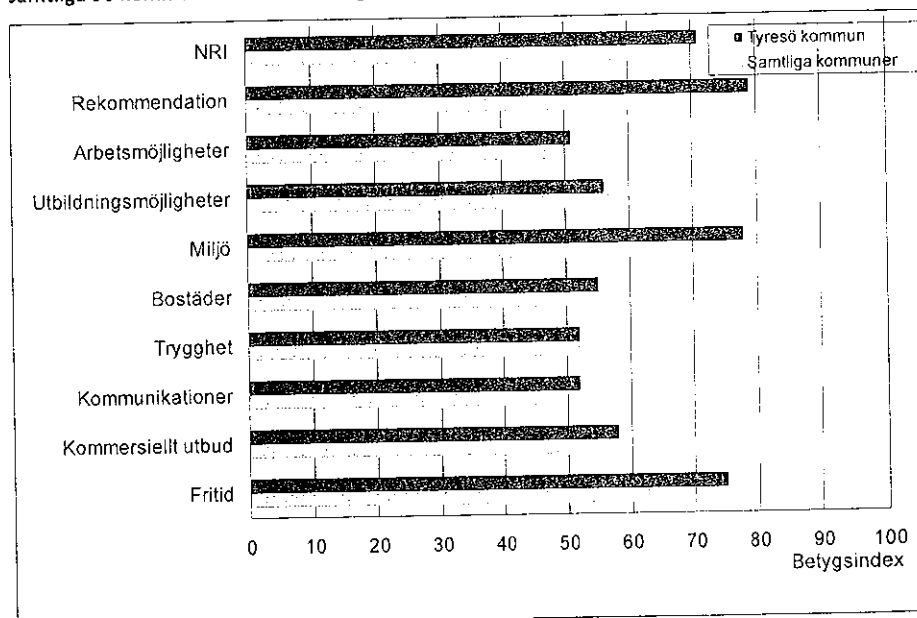
I Tyresö kommun blev medelindex för de åtta faktorerna (frågeområdena ovan) 60. I tabell A1 framgår Nöjd-Region-Index (NRI), indexet *Rekommendation* samt faktorernas betygsindex rangordnade för Tyresö kommun.

Tabell A1. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet *Rekommendation* samt faktorerna rangordnade efter sina betygsindex för Tyresö kommun. Våren 2009

	Betygsindex	Felmarginaler
<b>NRI</b>	71	±1,9
<b>Rekommendation</b>	79	±2,5
<b>Miljö</b>	78	±1,8
<b>Fritid</b>	75	±1,5
<b>Kommersiellt utbud</b>	58	±2,0
<b>Utbildningsmöjligheter</b>	56	±2,1
<b>Bostäder</b>	55	±2,0
<b>Trygghet</b>	52	±2,4
<b>Kommunikationer</b>	52	±2,1
<b>Arbetsmöjligheter</b>	51	±2,4

Jämfört med genomsnittet för samtliga 96 kommuner i de två senaste undersökningsomgångarna har Tyresö kommun av sina medborgare fått statistiskt säkerställt högre betygsindex för faktorerna *Arbetsmöjligheter*, *Miljö*, *Bostäder*, *Kommunikationer* samt *Fritid*.

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI) och faktorernas betygsindex för Tyresö kommun samt för samtliga 96 kommuner i undersökningsomgångarna hösten 2008 och våren 2009



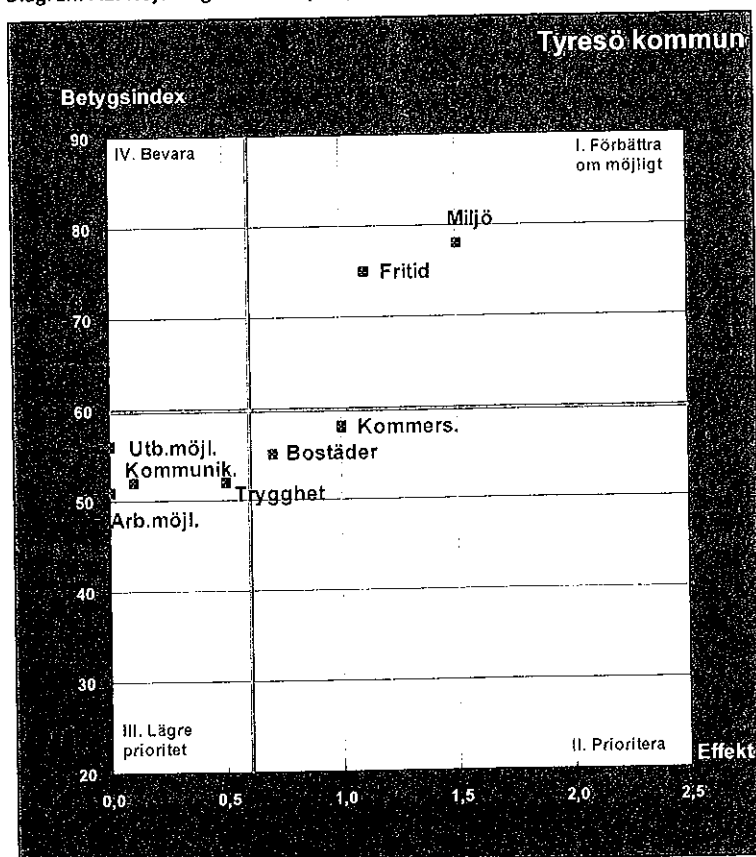
Vid jämförelse med genomsnittresultatet för kommunerna i samma storleksklass (30 000 - 49 999 invånare) i de två senaste undersökningsomgångarna har Tyresö kommun fått statistiskt säkerställt högre betygsindex för faktorerna *Miljö*, *Bostäder* samt *Fritid* och statistiskt säkerställt lägre betygsindex för faktorn *Utbildningsmöjligheter*.

Tabell A2. Nöjd-Region-Index (NRI) och faktorernas betygsindex efter kommunstorlek. Samtliga 96 kommuner i undersökningsomgångarna hösten 2008 och våren 2009

	Kommunens storlek. Antal invånare:						Samtliga kommuner	Tyresö kommun
	< 10 000	10 000 - 14 999	15 000 - 19 999	20 000 - 29 999	30 000 - 49 999	50 000 - 99 999		
NRI	61	62	63	62	66	66	64	71
Rekommendation	61	65	66	65	70	71	67	79
Arbetsmöjligheter	38	44	47	46	51	51	47	51
Utbildningsmöjligheter	46	51	54	55	59	65	57	56
Miljö	69	68	68	66	71	69	69	78
Bostäder	53	51	53	52	52	50	51	55
Trygghet	59	54	52	50	52	50	52	52
Kommunikationer	42	45	50	49	51	54	49	52
Kommersiellt utbud	51	52	55	55	56	62	57	58
Fritid	69	66	66	66	69	70	68	75
ANTAL SVARANDE	3 422	5 991	7 205	4 926	8 005	18 356	47 905	507
ANTAL KOMMUNER	12	16	13	9	15	31	96	

I Tyresö kommun är det framför allt faktorerna *Kommersiellt utbud* och *Bostäder* som bör uppmärksammas. De faktorerna har fått relativt låga betygsindex och har relativt hög effekt, dvs. stor påverkan på helhetsbetyget NRI för Tyresö kommun. Även förbättringar av betygsindexen för faktorerna *Miljö* och *Fritid* förväntas ha stor påverkan på helhetsbetyget NRI.

Diagram A2. Nöjd-Region-Index (NRI) – Prioriteringsmatris för Tyresö kommun. Våren 2009



### Jämförelser med tidigare år

Tyresö kommun deltog även i medborgarundersökningen år 2005 och 2007. Frågeblanketten har dock ändrats något sedan första gången undersökningen genomfördes år 2005. Detta gäller till exempel faktorn *Miljö* som år 2005 även innehöll frågor om *bebyggelsens trivsamt* och *prisvärt boende*. Betygsindexet för faktorn *Miljö* har emellertid räknats om så det är jämförbart med åren 2007 och 2009. Från och med år 2006 har faktorn *Bostäder* tillkommit där ovan nämnda frågor ingår tillsammans med en fråga om *planering för bostäder*. Vidare har faktorn *Kommersiellt utbud* utökats med två frågor om *utbud av livsmedelsaffärer* och *tillgång till post och bank*. Ovanstående förändring innebär att faktorn *Kommersiellt utbud* inte är helt jämförbar mellan åren. För faktorn *Kommunikationer* har det tillkommit en fråga om *tillgången till förbindelser med expressbuss*. Från och med hösten 2007 har texten "din kommun" tagits bort i frågorna (A1:1, A1:2, A2:1, A2:2 och A2:3) rörande *Arbetsmöjligheter* och *Utbildningsmöjligheter*. Detta måste beaktas vid jämförelser mellan åren.

För Tyresö kommun har inga faktorer fått statistiskt säkerställt förändrade betygsindex jämfört med resultaten år 2007.

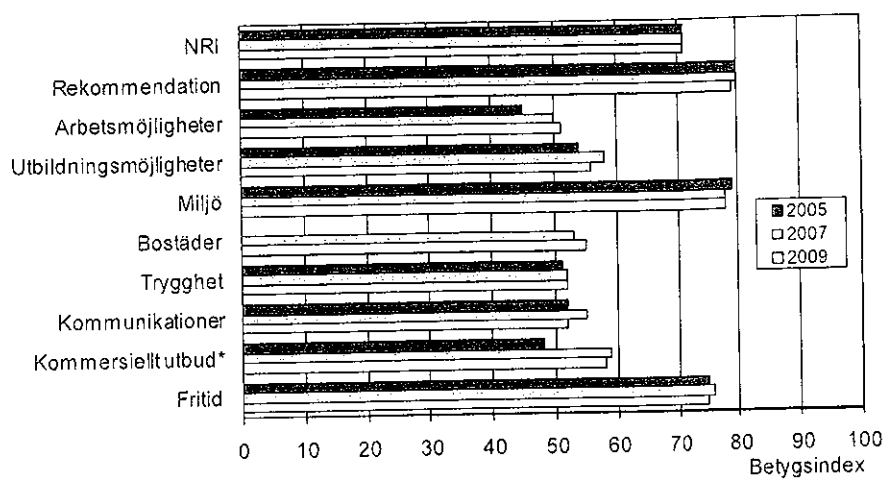
NRI för Tyresö kommun år 2009 är 71, vilket inte är en statistiskt säkerställt förändring jämfört med år 2007 då NRI också var 71.

Tabell A3. Nöjd-Region-Index (NRI) och faktorernas betygsindex för Tyresö kommun år 2005, 2007 och 2009

	2005	2007	2009
<b>NRI</b>	71	71	71
<b>Rekommendation</b>	80	80	79
<b>Arbetsmöjligheter</b>	45	50	51
<b>Utbildningsmöjligheter</b>	54	58	56
<b>Miljö</b>	79	78	78
<b>Bostäder</b>		53	55
<b>Trygghet</b>	51	52	52
<b>Kommunikationer</b>	52	55	52
<b>Kommersiellt utbud*</b>	48	59	58
<b>Fritid</b>	75	76	75
<b>ANTAL SVARANDE</b>	531	536	507

\*Faktorns betygsindex är ej jämförbara mellan 2005 och senare år

Diagram A3. Nöjd-Region-Index (NRI) och faktorernas betygsindex för Tyresö kommun år 2005, 2007 och 2009



\*Faktorns betygsindex är ej jämförbara mellan 2005 och senare år

#### Faktorernas betygsindex efter bakgrundsfrågor

I tabellerna 2A:1–5 (se bilaga Tabeller och Diagram) redovisas NRI och de olika faktorernas betygsindex efter bakgrundsfrågorna kön, ålder, ortstyp, antal år den svarande bott i kommunen samt erfarenhet av kollektivtrafiken.

## B. Medborgarna om Tyresö kommuns verksamheter (Nöjd-Medborgar-Index)

Analysmodell B avser att mäta medborgarnas syn på de verksamheter som kommunen ansvarar för. Modellen innefattar nedanstående tretton verksamheter:

- Förskolan (fråga B1)
- Grundskolan (fråga B2)
- Gymnasieskolan (fråga B3)
- Äldreomsorgen (fråga B4)
- Stöd för utsatta personer (fråga B5)
- Gator och vägar (fråga B6:1–4)
- Gång- och cykelvägar (fråga B7:1–5)
- Fritid – Idrott (fråga B8:1–4)
- Fritid – Kultur (fråga B9:1–4)
- Miljöarbete (fråga B10:1–7)
- Vatten och avlopp (fråga B11:1–3)
- Renhållning (fråga B12:1–4)
- Räddningstjänsten (fråga B13)

Vidare ingår i frågeblanketten ett antal frågor (frågorna B14:1–3) som ligger till grund för helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index, NMI, samt indexet *Bemötande – Tillgänglighet* (fråga B15:1–3).

Helhetsbetyget NMI för hur medborgarna bedömer Tyresö kommuns verksamheter blev 57, vilket motsvarar betyget 6,1 på den 10-gradiga skalan. Det genomsnittliga NMI för samtliga 96 kommuner som varit med i undersökningsomgångarna hösten 2008 och våren 2009 uppgår till 54. NMI för Tyresö kommun är statistiskt säkerställt högre än genomsnittet för de 96 kommunerna. Vid jämförelse med genomsnittresultatet för kommunerna i samma storleksklass (30 000 - 49 999 invånare) i de två senaste undersökningsomgångarna har kommunen fått ett NMI som inte är statistiskt säkerställt skilt från genomsnittresultatet.

Av medborgarna är 45 procent mycket nöjda med hur de bemöts av kommunens personal (betyg 8–10 på fråga B15:1) medan 16 procent är missnöjda med bemötandet (betyg 1–4 på frågan).

I Tyresö kommun blev medelindex för de tretton verksamheterna (frågeområdena ovan) 63. I tabell B1 redovisas Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet *Bemötande – Tillgänglighet* samt verksamheternas betygsindex rangordnade för Tyresö kommun.

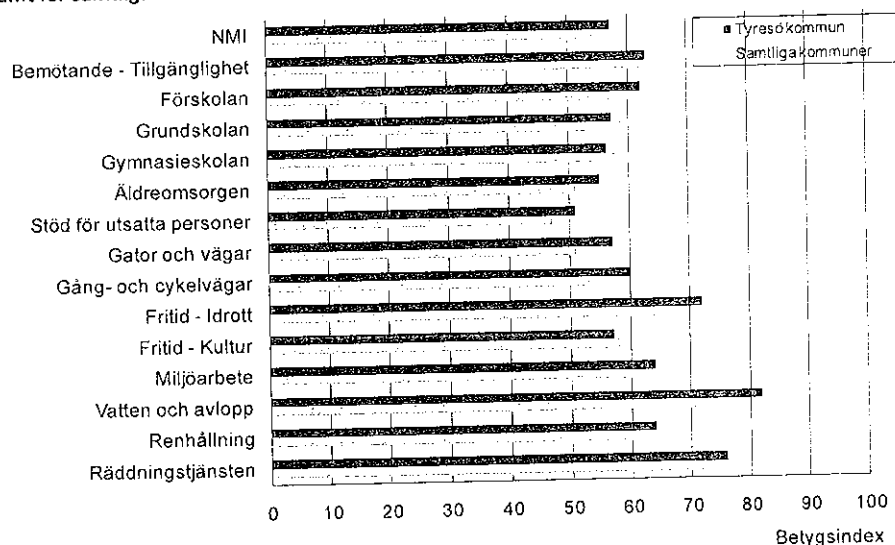


Tabell B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet *Bemötande – Tillgänglighet* samt verksamheterna rangordnade efter sina betygsindex för Tyresö kommun. Våren 2009

	Betygsindex	Felmarginaler
NMI	57	±2,1
Bemötande-Tillgänglighet	63	±1,9
Vatten och avlopp	82	±1,8
Räddningstjänsten	76	±1,9
Fritid - Idrott	72	±1,9
Miljöarbete	64	±2,1
Renhållning	64	±1,9
Förskolan	62	±1,8
Gång- och cykelvägar	60	±2,1
Grundskolan	57	±1,9
Gator och vägar	57	±2,3
Fritid - Kultur	57	±1,7
Gymnasieskolan	56	±1,6
Äldreomsorgen	55	±1,5
Stöd för utsatta personer	51	±1,7

Jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner i de två senaste undersökningsomgångarna har Tyresö kommun av sina medborgare fått statistiskt säkerställt högre betygsindex för verksamheterna *Äldreomsorgen*, *Stöd för utsatta personer*, *Gator och vägar*, *Gång- och cykelvägar*, *Fritid – Idrott* samt *Vatten och avlopp* och statistiskt säkerställt lägre betygsindex för verksamheterna *Förskolan* och *Gymnasieskolan*.

Diagram B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI) och verksamheternas betygsindex för Tyresö kommun samt för samtliga 96 kommuner i undersökningsomgångarna hösten 2008 och våren 2009



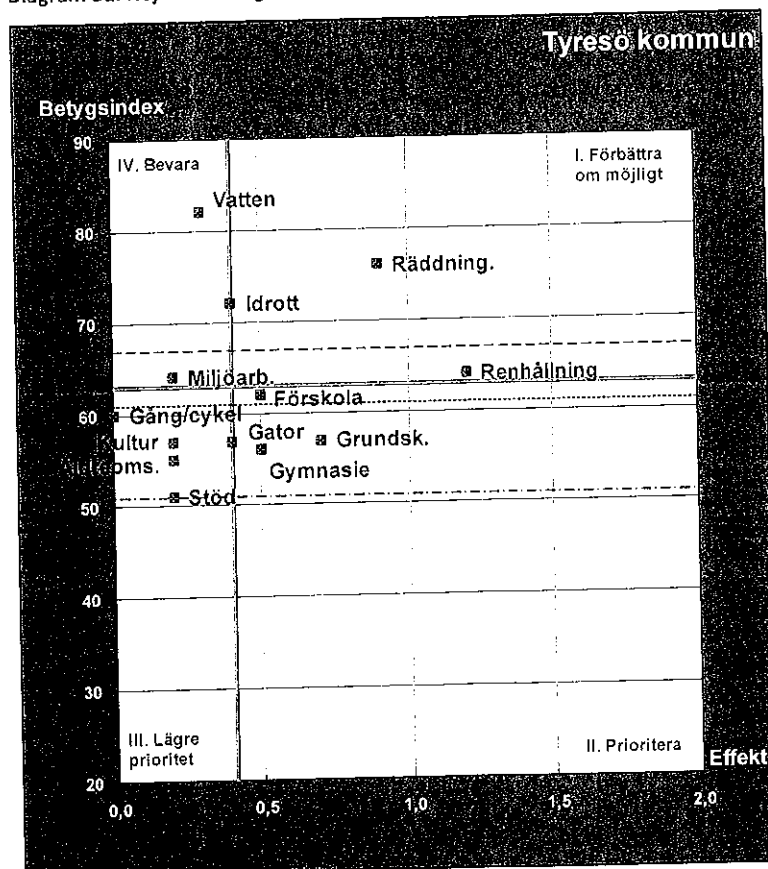
Vid jämförelse med genomsnittetsresultatet för kommunerna i samma storleksklass (30 000 - 49 999 invånare) i de två senaste undersökningsomgångarna har Tyresö kommun fått statistiskt säkerställt högre betygsindex för verksamheterna *Äldreomsorgen*, *Stöd för utsatta personer*, *Gator och vägar*, *Gång- och cykelvägar*, *Fritid – Idrott* samt *Vatten och avlopp* och statistiskt säkerställt lägre betygsindex för verksamheterna *Gymnasieskolan* samt *Fritid – Kultur*.

Tabell B2. Nöjd-Medborgar-Index (NMI) och verksamheternas betygsindex efter kommunstorlek. Samtliga 96 kommuner i undersökningsomgångarna hösten 2008 och våren 2009

	Kommunens storlek: Antal invånare						Samtliga kommuner	Tyresö kommun
	< 10 000	10 000 - 14 999	15 000 - 19 999	20 000 - 29 999	30 000 - 49 999	50 000 -		
NMI	50	53	54	53	55	56	54	57
Bemötande - Tillgänglighet	63	62	63	62	61	60	62	63
Förskolan	67	65	63	65	64	62	64	62
Grundskolan	62	59	57	60	59	58	59	57
Gymnasieskolan	62	60	59	62	61	62	61	56
Äldreomsorgen	53	52	54	50	51	48	51	55
Stöd för utsatta personer	49	48	48	47	48	46	47	51
Gator och vägar	46	48	53	51	53	52	51	57
Gång- och cykelvägar	47	48	56	54	55	56	53	60
Fritid - Idrott	64	62	62	63	66	65	64	72
Fritid - Kultur	55	53	56	55	59	62	58	57
Miljöarbete	64	65	67	62	63	63	64	64
Vatten och avlopp	79	73	78	77	77	79	77	82
Renhållning	64	62	65	64	64	63	64	64
Räddningstjänsten	78	75	75	76	76	77	76	76
ANTAL SVARANDE	3 422	5 991	7 205	4 926	8 005	18 356	47 905	507
ANTAL KOMMUNER	12	16	13	9	15	31	96	

I Tyresö kommun är det framför allt verksamheterna *Grundskolan*, *Gymnasieskolan*, *Förskolan* samt *Gator och vägar* som bör uppmärksammas. De verksamheterna har fått relativt låga betygsindex och har relativt hög effekt, dvs. stor påverkan på helhetsbetyget NMI för Tyresö kommun. Även förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Renhållning*, *Räddningstjänsten* samt *Fritid – Idrott* förväntas ha stor påverkan på helhetsbetyget NMI.

Diagram B2. Nöjd-Medborgar-Index (NMI) – Prioriteringsmatris för Tyresö kommun. Våren 2009



### Jämförelser med tidigare år

Frågeblanketten har för frågeblock B, med frågor om de kommunala verksamheterna, ändrats något genom åren. För varje verksamhet ställdes år 2005 tre övergripande frågor. För undersökningen år 2009 är det endast den första av dessa tre frågor som ingår för verksamheterna *Förskolan*, *Grundskolan*, *Gymnasieskolan*, *Äldreomsorgen*, *Stöd för utsatta personer* och *Räddningstjänsten*. För år 2005 har dessa verksamheters betygsindex räknats om så att de är helt jämförbara med 2007 och 2009 års betygsindex. Från och med hösten 2007 har det tillkommit ett antal frågor under verksamheterna *Gator och vägar*, *Gång- och cykelvägar*, *Fritid – Idrott*, *Fritid – Kultur*, *Miljöarbete*, *Vatten och avlopp* samt *Renhållning*. Ovanstående förändringar innebär att nämnda verksamheter för år 2005 och våren 2007 inte är helt jämförbara med resultaten för 2009. Helhetsbetyget NMI har emellertid beräknats på exakt samma sätt genom åren.

För verksamheter som är jämförbara mellan år 2007 och 2009 har för Tyresö kommun verksamheten *Räddningstjänsten* fått statistiskt säkerställt högre betygsindex.

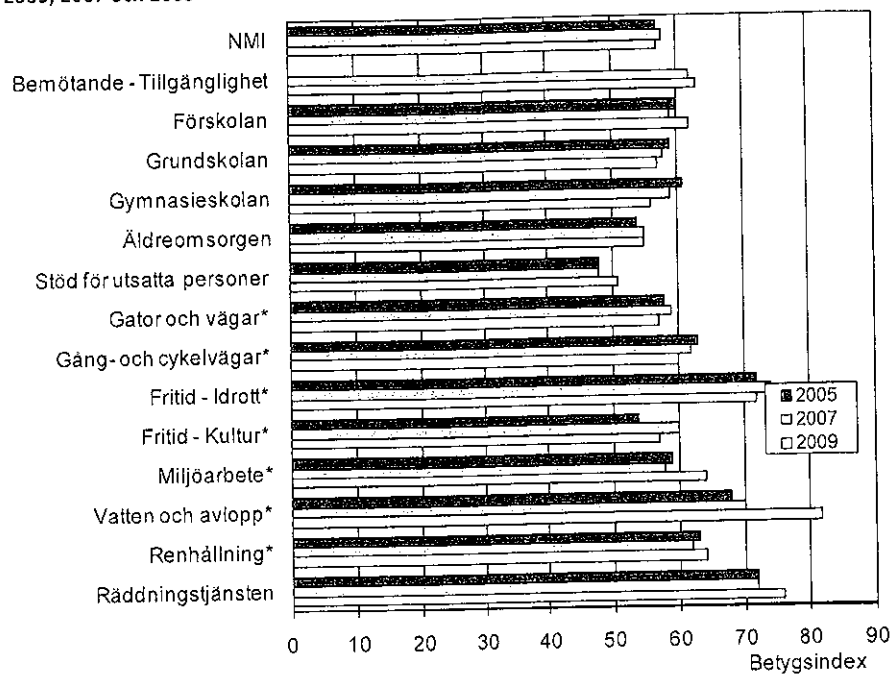
NMI för Tyresö kommun år 2009 är 57, vilket inte är en statistiskt säkerställd förändring jämfört med år 2007 då NMI var 58.

Tabell B3. Nöjd-Medborgar-Index (NMI) och verksamheternas betygsindex för Tyresö kommun år 2005, 2007 och 2009

	2005	2007	2009
<b>NMI</b>	57	58	57
<b>Bemötande - Tillgänglighet</b>		62	63
<b>Förskolan</b>	60	59	62
<b>Grundskolan</b>	59	58	57
<b>Gymnasieskolan</b>	61	59	56
<b>Äldreomsorgen</b>	54	55	55
<b>Stöd för utsatta personer</b>	48	48	51
<b>Gator och vägar*</b>	58	59	57
<b>Gång- och cykelvägar*</b>	63	62	60
<b>Fritid - Idrott*</b>	72	74	72
<b>Fritid - Kultur*</b>	54	60	57
<b>Miljöarbete*</b>	59	58	64
<b>Vatten och avlopp*</b>	68	70	82
<b>Renhållning*</b>	63	62	64
<b>Räddningstjänsten</b>	72	72	76
<b>ANTAL SVARANDE</b>	531	536	507

\*Verksamheternas betygsindex är ej jämförbara mellan åren 2005, 2007 och 2009.

Diagram B3. Nöjd-Medborgar-Index (NMI) och verksamheternas betygsindex för Tyresö kommun år 2005, 2007 och 2009



\*Verksamheternas betygsindex är ej jämförbara mellan åren 2005, 2007 och 2009.

### Verksamheternas betygsindex efter bakgrundsfrågor

I tabellerna 2B:1–10 (se bilaga Tabeller och Diagram) redovisas NMI och de olika verksamheternas betygsindex efter bakgrundsfrågorna kön, ålder, ortstyp, antal år den svarande bott i kommunen, erfarenhet av förskolan, erfarenhet av grundskolan, erfarenhet av gymnasieskolan, erfarenhet av äldreomsorgen, kontakt med politiker i kommunen samt kontakt med personal i kommunen.

### C. Medborgarna om inflytandet i Tyresö kommun (Nöjd-Inflytande-Index)

Analysmodell C avser att mäta hur medborgarna i Tyresö kommun ser på möjligheterna till inflytande på kommunens verksamheter och kommunala beslut. Modellen innefattar nedanstående fyra faktorer:

- Tillgänglighet (fråga C1:1–2)
- Information – Öppenhet (fråga C2:1–5)
- Påverkan (fråga C3:1–4)
- Förtroende (fråga C4:1–4)

Vidare ingår i frågeblanketten tre frågor (frågorna C5:1–3) som ligger till grund för helhetsbetyget Nöjd-Inflytande-Index, NII.

Helhetsbetyget NII blev 44 i Tyresö kommun, vilket motsvarar ett betyg på 5,0 på den tiogradiga skalan. NII för samtliga de 96 kommuner som varit med i de två senaste undersökningsomgångarna uppgår till 41. NII för Tyresö kommun är statistiskt säkerställt högre än genomsnittet för samtliga 96 kommuner. Även vid jämförelse med genomsnittresultatet för kommunerna i samma storleksklass (30 000 - 49 999 invånare) i de två senaste undersökningsomgångarna är NII för Tyresö kommun statistiskt säkerställt högre.

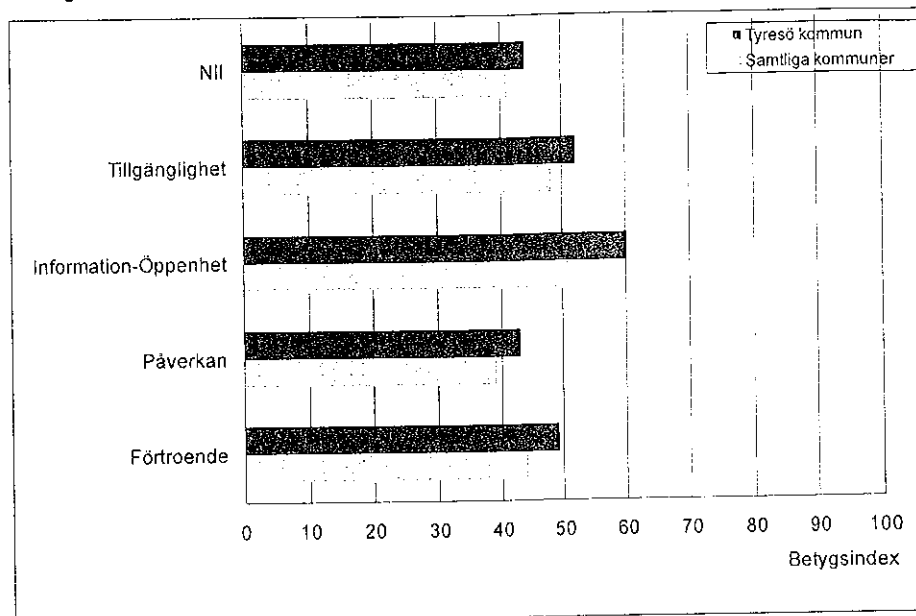
I Tyresö kommun blev medelindex för de fyra faktorerna (frågeområdena ovan) 51. I tabell C1 framgår Nöjd-Inflytande-Index (NII) samt faktorernas betygsindex rangordnade för Tyresö kommun.

Tabell C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) samt faktorerna rangordnade efter sina betygsindex för Tyresö kommun. Våren 2009

	Betygsindex	Felmarginaler
<b>NII</b>	44	±1,8
<b>Information - Öppenhet</b>	60	±1,7
<b>Tillgänglighet</b>	52	±1,4
<b>Förtroende</b>	49	±1,8
<b>Påverkan</b>	43	±1,7

Jämfört med resultaten för samtliga kommuner i de två senaste undersökningsomgångarna har Tyresö kommun av sina medborgare fått statistiskt säkerställt högre betygsindex för samtliga faktorer, dvs. *Tillgänglighet*, *Information – Öppenhet*, *Påverkan* samt *Förtroende*.

Diagram C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex för Tyresö kommun samt för samtliga 96 kommuner i undersökningsomgångarna hösten 2008 och våren 2009



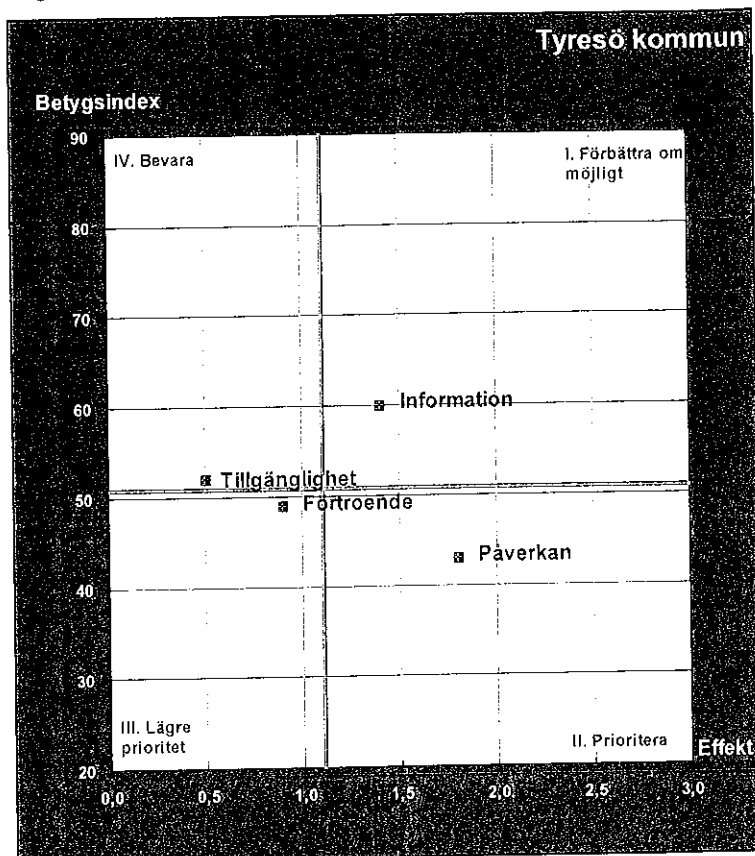
Även vid jämförelse med genomsnittresultatet för kommunerna i samma storleksklass (30 000 - 49 999 invånare) i de två senaste undersökningarna har Tyresö kommun fått statistiskt säkerställt högre betygsindex för faktorerna *Tillgänglighet*, *Information – Öppenhet*, *Påverkan* samt *Förtroende*.

Tabell C2. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex efter kommunstorlek. Samtliga 96 kommuner i undersökningsomgångarna hösten 2008 och våren 2009

	Kommunens storlek. Antal invånare						Samtliga kommuner	Tyresö kommun
	< 10 000 (4 999)	10 000 - 14 999	15 000 - 19 999	20 000 - 29 999	30 000 - 49 999	50 000		
NII	38	42	41	41	41	41	41	44
Tillgänglighet	51	51	49	49	47	46	48	52
Information-Öppenhet	51	53	54	53	54	54	53	60
Påverkan	38	40	39	39	39	38	39	43
Förtroende	41	46	45	46	45	45	44	49
ANTAL SVARANDE	3 422	5 991	7 205	4 926	8 005	18 356	47 905	507
ANTAL KOMMUNER	12	16	13	9	15	31	96	

I Tyresö kommun är det framför allt faktorn *Påverkan* som bör uppmärksammas. Den faktorn har fått relativt lågt betygsindex och har relativt hög effekt, dvs. stor påverkan på helhetsbetyget NII för Tyresö kommun. Även en förbättring av betygsindexet för faktorn *Information* förväntas ha stor påverkan på helhetsbetyget NII.

Diagram C2. Nöjd-Inflytande-Index (NII) – Prioriteringsmatris för Tyresö kommun. Våren 2009



### Jämförelser med tidigare år

Frågeblanketten har sedan 2005 ändrats på några punkter i frågeblock C. För faktorn *Tillgänglighet* har en fråga tagits bort och dessutom har frågornas formuleringar ändrats något. Antalet frågor inom faktorn *Information – Öppenhet* har utökats från tre till fem frågor. Faktorn *Inflytande* heter nu *Påverkan* och innehåller nu också en fråga om påverkan inom de kommunala verksamheterna. Ovanstående förändringar innebär att nämnda faktorer inte är helt jämförbara mellan år 2005 och 2009. Frågorna för helhetsbetyget NII och faktorn *Förtroende* är identiska mellan alla åren.

För Tyresö kommun har inga faktorer fått statistiskt säkerställt förändrade betygsindex jämfört med resultaten år 2007.

NII för Tyresö kommun år 2009 är 44, vilket inte är en statistiskt säkerställd förändring jämfört med år 2007 då NII också var 44.

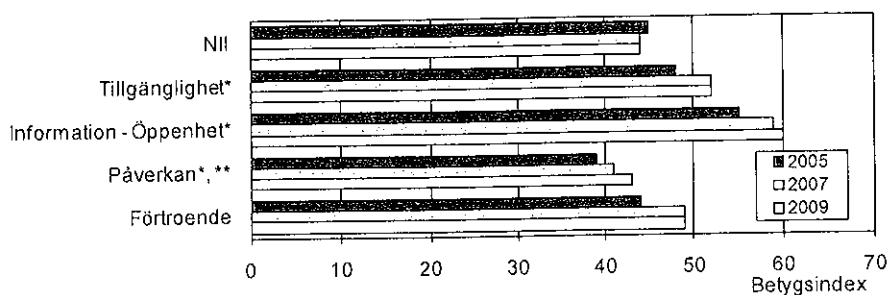
Tabell C3. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex för Tyresö kommun år 2005, 2007 och 2009

	2005	2007	2009
<b>NII</b>	45	44	44
<b>Tillgänglighet*</b>	48	52	52
<b>Information - Öppenhet*</b>	55	59	60
<b>Påverkan*, **</b>	39	41	43
<b>Förtroende</b>	44	49	49
<b>ANTAL SVARANDE</b>	531	536	507

\*Faktorernas betygsindex är ej jämförbara mellan 2005 och senare år.

\*\* Faktorn *Påverkan* hette år 2005 *Inflytande*.

Diagram C3. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex för Tyresö kommun år 2005, 2007 och 2009



\*Faktorernas betygsindex är ej jämförbara mellan 2005 och senare år.

\*\* Faktorn *Påverkan* hette år 2005 *Inflytande*.

### Faktorernas betygsindex efter bakgrundsfrågor

I tabellerna 2 C:1-6 (se bilaga Tabeller och Diagram) redovisas NII och de olika faktorernas betygsindex efter bakgrundsfrågorna kön, ålder, ortstyp, antal år i kommunen, kontakt med politiker samt kontakt med personal i kommunen.



## Inför eget arbete med materialet

- Starta med modellbild och prioriteringsmatris (korsdiagrammet) som ger överblick och struktur åt materialet och ofta kan vara tillräckligt som underlag.
- Man bör överväga att i sitt förbättringsarbete uppmärksamma faktorer med stor effekt och relativt låga betygsindex, dvs. i första hand de som hamnat i kvadrant II (nedre högra delen av prioriteringsmatrisen).
- Även faktorer med relativt höga betygsindex och stor effekt, dvs. de som hamnat i kvadrant I (övre högre delen), bör man uppmärksamma om man tror att det finns en påtaglig potential för ytterligare förbättringar. Dessa faktorer tillhör en andra prioriteringsgrupp.
- Om det finns faktorer som hamnat långt ner i kvadrant III (nedre vänstra delen), dvs. har klart låga betygsindex jämfört med övriga faktorer bör dessa ges särskild uppmärksamhet trots att de erhållit ett svagare effektmått.
- Se till att betygsnivån inte försämras för de faktorer som har låga effektmått.
- Gå sedan vidare och studera utfallet, dvs. betygen på indikatorerna (frågorna), för de olika faktorer som enligt prioriteringsmatrisen hör till dem som bör uppmärksammas.
- Undersök hur betygsindexen för faktorerna eventuellt varierar mellan olika delgrupper. Detta ser man i bakgrundstabellerna. I bakgrundstabellerna är undersökningsgruppen uppdelad på flera delgrupper, vilket medför att felmarginalerna för delgruppernas betygsindex blir större än de felmarginaler som angetts i modellbilderna. I bakgrundstabellerna är därför skillnader mellan olika grupperns indextal på 4–5 indexenheter av mindre betydelse.
- Studera inte enbart frågornas medelvärden eller medelbetyg. Titta också på varje frågas svarsfördelning. Den kan ge en mer ingående information om det som medborgarna ser som brister i kommunen och dess verksamheter. Höga medelvärden kan förekomma samtidigt som det finns en mindre andel svarande som flaggar för problem.
- Arbetet med att höja en faktors betygsindex behöver inte nödvändigtvis betyda att en faktor eller ett verksamhetsområde måste förbättras. Det kan också vara så att medborgarna har en bristfällig kunskap om hur en viss verksamhet fungerar och kanske därför behöver mer information om den verksamheten.

# Om undersökningen

## Allmänt

Undersökningens resultat har bearbetats med hjälp av SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI). Modellanalyser har genomförts för vart och ett av de tre frågeblocken (A, B och C).

Modellanalyserna är inte primärt konstruerade med syfte att ta fram sammanfattande mått på hur stor del av medborgarna som är nöjda eller missnöjda med sin kommun. Modellanalyserna syftar till att ge en helhetsbild som pekar ut vilka områden eller delar som har särskilt stor betydelse för en förbättring av de helhetsbetyg som medborgarna ger sin kommun.

Vid SCB har Jenny Hjort varit projektledare och Lena Andersson ansvarat för datainsamlingen. Jenny Hjort har genomfört modellberäkningarna. Soheila Rahimian och Maria Raptidou har svarat för programmering av tabeller och diagram. Denna rapport har utarbetats av My Raquette.

## Undersökningens omfattning

### Population

Målpopulationen (målgruppen) är kommunens medborgare i åldrarna 18–84 år.

### Urval

Undersökningen har genomförts som en urvalsundersökning. SCB:s register över totalbefolkningen (RTB) är urvalsramen. Generellt drogs ett urval på 500 personer i kommuner med färre än 10 000 invånare i åldrarna 18–84 år. I kommuner med 10 000 eller fler invånare i åldrarna 18–84 år drogs generellt ett urval på 1 000 personer.

## Datainsamlingen

### Metod

Undersökningen har genomförts som en postenkät med tre skriftliga påminnelser varav de två sista innehöll ny frågeblankett och nytt svarskuvert.

### Mätperiod

Datainsamlingen inleddes med utskick från SCB den 13 mars 2009 och avbröts den 11 maj 2009.

### Svarsandel

Den sammanlagda svarsandelen för de 42 kommunerna i höstens undersökning uppgår till 53 procent av nettourvalet.

**Viktning av svaren**

För att korrigera för att andelen svarande skiljer sig åt mellan könen och ålderklasserna har svar från män och kvinnor i de olika ålderklasserna inom varje kommun tilldelats olika vikter. Viktningen innebär att inom varje åldersgrupp för män respektive kvinnor räknas antalet svarande om så att det viktade antalet svarande i gruppen summerar till den gruppens faktiska antal medborgare i kommunen.

**Partiellt bortfall och ingen åsikt**

Det partiella bortfallet, dvs. den andel av de svarande som hoppat över en fråga, är inte stort. Däremot är andelen som markerat alternativet "Ingen åsikt" relativt stor på flera av frågorna (se tabell 1 A–C).

**Modellernas förklaringsgrad**

Förklaringsgraden ( $R^2$ ) kan variera mellan 0 och 1. För Nöjd-Region-Index blev förklaringsgraden för de deltagande kommunerna cirka 0,62 vilket innebär att modellens åtta faktorer förklarar 62 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av kommunen som en plats att bo och leva på.

Förklaringsgraden för Nöjd-Medborgar-Index blev för de deltagande kommunerna cirka 0,57 vilket innebär att modellens tretton faktorer (verksamheter) förklarar 57 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av kommunens verksamheter.

Förklaringsgraden för Nöjd-Inflytande-Index blev för de deltagande kommunerna cirka 0,62 vilket innebär att modellen med bara fyra faktorer förklarar 62 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av det inflytande som medborgarna har över kommunens verksamheter.

Datum

2009-08-20

Information till  
kommunstyrelsen

## Nytt ärende- och dokumenthanteringssystem

Tyresö kommun har upphandlat ett nytt ärende- och dokumenthanteringssystem. Systemet heter W3D3 och används i dagsläget av många kommuner och myndigheter. Systemet kommer att installeras i augusti och tas successivt i bruk under hösten.

Det nya systemet ska fungera som ett verktyg för att uppnå bättre ordning och reda på våra ärenden och handlingar, och underlätta medborgarnas insyn i vår verksamhet. På sikt ska kommuninvånarna via Internet kunna ta del av diarium och sammanträdeshandlingar, och följa sina ärenden i kommunen. Ärendehanteringssystemet gör det också möjligt att underlätta nämndprocessen och öka de förtroendevaldas tillgänglighet av möteshandlingar och övrigt beslutsunderlag.

### Registrering och diarieföring

Hela kommunens ärende- och dokumenthantering ska så långt det är möjligt omfattas av W3D3. Under 2009 införs funktioner för registrering och diarieföring i samliga nämnder (förutom byggnadsnämnden). Det innebär att registratur och diarieföring som i dagsläget sker i EDP Diarium istället kommer att ske i W3D3. Under 2010 införs successivt fler funktioner och fler användare.

Inriktningen är att all ärendehantering som i dagsläget sker i EDP Byggreda på stadsbyggnadskontoret ska ske i W3D3 från och med 2010 förutsatt att samtliga verksamhetskritiska funktioner kan säkerställas i det nya systemet. Under hösten 2009 kommer en förstudie att genomföras om hur W3D3 skulle kunna tillämpas inom stadsbyggnadskontorets verksamheter.

### Utbildning i offentlighet och sekretess

Parallellt med införandet kommer utbildning i offentlighet och sekretess att hållas för dem som ska använda systemet, och gemensamma rutiner kommer att tas fram för registrering och diarieföring för att få en enhetlig hantering av dokument i kommunen.

### Frågor?

Vid frågor kontakta gärna Ulrika Josephson Westberg på kansli- och personalkontor, anknötning 9707.

## Rapport och information från tekniska kontoret

### Fastighet

#### Drift o underhåll

Två större vatten skador har inträffat på Industrivägen. Upptorkning pågår, byggåtgärder utförs under augusti månad.

En stor mängd tegel har rasat från fasaden på Krusboda skola på grund av fuktskada.

Sanering av mögel i bjälklaget utförs på Hanvikens skola.

Slutförande av mögel och fuktskador inne i simhallen.

Totalt uppgår de oförutsedda akuta kostnader till cirka 4,5 miljoner kronor.

#### Hysesfrågor

Under juli månad har återställning av lokalen på Granängsringen 57 genomförts.

Tidigare hade ringens förskola "Björnen" disponerat lokalerna. Lokalerna övertas av TYDA Tyresö praktik & Utveckling.

#### Ekonomi

Omdisponering av medel har utförts på grund av att många akuta åtgärder har genomförts, detta leder till att det planerade underhållsinsatserna skjuts på framtiden.

#### Skadegörelse

Under sommaren har det förekommit mycket skadegörelse på Nyboda / Kulturskolan, Dalskolan och Njupkärsskolan. På Njupkärsskolan har bland annat takkupoler slagits sönder.

En mindre mängd klotter och något glasskross har skett på simhallen och Alby friluftsgård.

#### Bilagor

Skador och åverkan

Skador och åverkan per objekt

#### **Gata Park**

##### Klotter

Under perioden 1 januari till och med den 30 juni 2009 har kostnaden för klottersaneringen uppgått till 170 tkr för i första hand gångtunnlar.

##### Påbörjade och genomförda arbeten

De lekplatser som kommer eller har upprustats i enlighet med EU-normer är följande:

Vårlöksparken, lekparken Grepvägen, lekparken Sidvallsvägen och lekparken Rödingevägen.

Nybyggnation av en lekplats vid Trädgårdsvägen.

##### Pågående och kommande upphandlingar

Maskiner och fordon för vinterväghållning (klart under september månad).

#### **Nyproduktion**

Arbete med att bygga en cirkulationsplats vid Allé plan har påbörjats och beräknas vara avslutat maj 2010. Projektering och upphandling av busslingen beräknas vara klar under november 2009.

Projektering av en cirkulationsplats vid Brakmarsvägen / Tyresöväggen.

Upphandlingen av entreprenaden beräknas vara avslutad under mitten på september.

Projektering av en cirkulationsplats vid Dalgränd / Tyresövägen beräknas vara klar till slutet på november 2009.

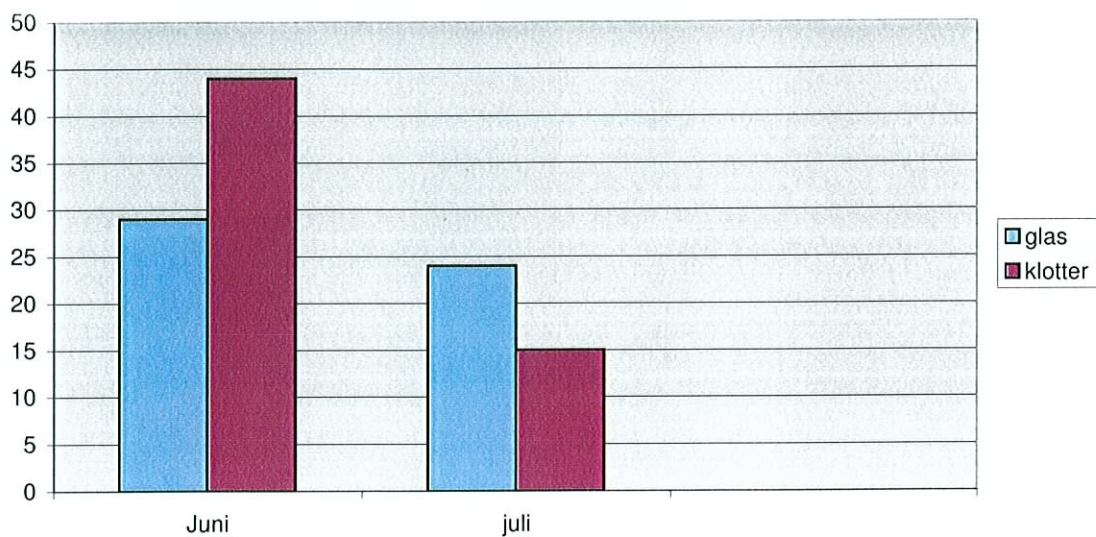
Gatu- och Va-arbeten inom Varvsområdet beräknas vara klara under våren 2010.

**Renhållning – Va**

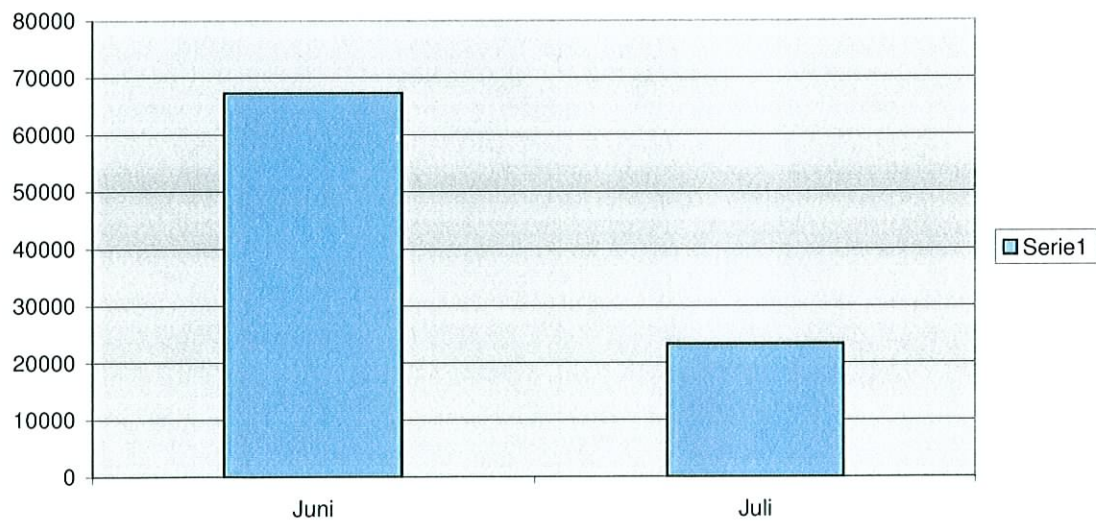
Utbyggnaden av Kretsloppscentralen invigdes den 10 augusti. Utbyggnaden innebär att anläggningen utökats med en ny avlämningsramp med 11 nya containerplatser för grovavfall från hushåll och småföretag. Samtidigt har en ytterligare utfart anordnats som kommer att minska köbildning belastningen är hög.

En intresseförfrågan om insamling av glödlampor, batterier med mera i den så kallade Samlaren har skickats ut till kommunens livsmedelsbutiker.

### Anmälningar om klotter & Glas



### Kostnad klottersanering





# SKADOR OCH ÅVERKAN PER OBJEKT

2009-08-20

Kod	Objekt	Utfall
		Jan 09 - Juli 09
2001	Bergfotens skola	47 211,12
2002	Krusboda skola	24 451,50
2003	Dalskolan	111 824,72
2005	Forellskolan	72 152,49
2006	Fornuddens skola	21 887,62
2007	Hanvikens skola	30 412,50
2008	Resursskolan/Stjärngården	742,00
2009	Njupkärrs skola	122 698,60
2010	Nyboda skola	283 874,96
2011	Strandskolan/Strandpärlan	39 244,99
2012	Stimmets skola	77 679,37
2013	Fårdala skola	39 529,96
2014	Kumla skola	108 741,04
2015	Tyresö skola	83 012,61
2016	Sofiebergsskolan	4 948,00
2017	Tyresö gymnasium	74 801,49
2018	Kardemumman	4 500,00
2019	Trollsländan	12 980,50
2022	Gunghästen	12 742,50
2023	Tunnbandet	7 223,50
2024	Farmarstugan	2 143,37
2027	Pusslet	6 630,00
2029	Sagan	24 320,00
2031	Skrindan	1 260,00
2033	Stenkulan	545,00
2034	Ballongen	2 900,00
2035	Båten	3 450,50
2036	Teddybjörnen	18 210,00
2037	Paletten	3 338,00
2039	Dalstugan	2 640,00
2041	Pysslingen/Kuben	650,50
2042	Sofiebergs förskola	26 448,75
2043	Öringestugan	6 523,50
2049	Loket	6 273,50
2054	Tärningen	1 565,50
2057	Ny skola och försk Brevik	12 821,37
2059	Hästhagen	8 987,81
2101	Kringlan	4 760,62
2102	Tyresö Simhall	26 377,75
2103	Alby Friluftsgård	10 594,87
2104	Trollbäckens IP	20 813,69
2106	Trollbäckens bibliotek	2 847,12
2114	Ridskolan Fårdala gård	3 090,50
2121	Förråd Lindalen	2 415,00
2122	Bollmoravallen byggnader	13 987,83
2136	Gbo Sjöhagsv 4 a	1 560,00
2200	TYDA tvätt/Pysslingen	3 861,50
2240	AMI Industrivägen 18-20	10 518,50
2243	Gruppbo Persuddevägen 26	529,62
		<b>1 410 724,27</b>

## SKADOR OCH AVERKAN

2009-08-20

Kod	Konto	Utfall 2006		Utfall 2007		Utfall 2008		Utfall 2009	
		Jan 06 - Juli 06	Jan 07 - Juli 07	Jan 08 - Juli 08	Jan 09 - Juli 09				
410050	Järn-, stål- & metallvaror	5 330,01	2 773,73	8 755,16	3 370,36				
410070	Trävaror mm	1 262,48	271,97	1 076,03	1 000,41				
410080	Färger, kemisk-tekn.prod.	412,87	0,00	0,00	0,00				
410090	VA- & VVS-material	6 489,50	444,00	0,00	0,00				
410120	Ytterdörrar	0,00	1 292,87	0,00	0,00				
410130	Innerdörrar	1 010,50	0,00	0,00	0,00				
410140	skåpinredning	649,57	0,00	0,00	0,00				
410990	Övr. anl./underhållsmtrl	21,60	0,00	0,00	0,00				
461100	Gem. total byggnadsentr.	238 212,02	63 048,87	0,00	0,00				
461110	Byggnadsarbeten	70 535,92	8 821,60	6 339,22	20 354,50				
461200	Takarbeten	1 575,00	15 304,25	0,00	0,00				
461210	U-tak	1 533,60	12 440,75	22 162,50	0,00				
461300	VVS-arbeten	17 580,00	0,00	0,00	5 700,81				
461310	Rörläsa	61 066,95	3 888,00	13 672,11	0,00				
461350	Ventilationsarbeten	7 044,20	7 904,85	6 110,00	0,00				
461420	Övriga elarbeten	59 068,17	177 883,56	192 120,10	163 363,25				
461440	Inbrottslarm	5 384,75	0,00	878,50	0,00				
461500	Golvbeten	20 542,26	590,50	0,00	0,00				
461600	Målningsarbeten	0,00	0,00	0,00	9 500,75				
461700	Glasarbeten	315 734,60	698 365,97	662 653,93	771 794,08				
461810	Klottersanering	209 928,75	324 814,25	404 771,25	340 588,00				
461900	Övriga husbygg.entrepr.	17 124,85	310 032,22	217 915,75	65 664,86				
462100	Anläggningsentreprenader	0,00	0,00	23 519,25	0,00				
463315	Städning	6 555,25	0,00	0,00	0,00				
470140	Byggnadskonsulter	0,00	3 350,50	0,00	0,00				
612900	Korttidshyra övriga inv.	0,00	6 161,60	0,00	0,00				
641040	Verktyg	0,00	0,00	0,00	13 447,25				
646110	Belysn.mtrl, glödl.,lysr.	266,41	0,00	0,00	0,00				
733000	Larm & bevakning	0,00	5 320,00	0,00	0,00				
769100	Interna tjänster	81 789,00	52 429,40	74 577,70	15 940,00				
		<b>1 129 118,26</b>	<b>1 695 138,89</b>	<b>1 634 551,50</b>	<b>1 410 724,27</b>				