



Kommunstyrelsen

## **Kommunens kvalitet i Korthet - KKiK 2016**

### **Ärendet**

I ärendet redovisas Danderyds resultat i SKL:s jämförelseprojekt, Kommunens kvalitet i korthet (KKiK). I projektet jämförs årligen cirka 40 mått inom områdena tillgänglighet, trygghet, delaktighet och information, effektivitet och samhällsutveckling.

Danderyd har deltagit i 38 mått för 2016. I likhet med övriga deltagande kommuner, uppvisar Danderyd ett blandat resultat i 2016 års resultatsammanställning.

### **Kommunledningskontorets förslag till beslut**

1. Kommunstyrelsen beslutar att lägga rapport avseende Danderyds resultat i SKL:s Kommunens kvalitet i korthet 2016 till handlingarna.
2. Kommunstyrelsen beslutar att rapporten med bilagor lämnas till nämnderna för beaktande.

### **Bakgrund**

SKL startade projektet Kommunens kvalitet i korthet år 2006 och består av ett nätverk av deltagande kommuner. Cirka 250 kommuner har aktivt deltagit i arbetet med Kommunens kvalitet i korthet under 2016. Kommunens kvalitet i korthet är ett projekt för kvalitetsjämförelse mellan kommuner och beskriver kommunernas kvalitet och effektivitet ur ett medborgarperspektiv. Resultaten kan vara vägledande för kommunen i dess målstyrning och verksamhetsutveckling. Samtidigt ger de en möjlighet till dialog med medborgare om kvaliteten och effektiviteten på kommunens service.

Kommunens kvalitet i korthet består av som mest 40 mått. Måtten är indelade i följande områden:

- Tillgänglighet
- Trygghet
- Delaktighet och information
- Effektivitet
- Kommunen som samhällsutvecklare



Av de mått som jämförs tas majoriteten fram av SKL, dels ur nationell statistik och dels genom egna undersökningar. Resterande mått rapporteras in i KOLADA (kommun- och landstingsdatabasen) av respektive deltagande kommun.

Sammanställningen av statistiken sker under hösten på mätåret. De inrapporterade resultaten avser delvis olika mätperioder. För vissa mått hämtade ur nationell statistik råder ett års fördröjning, det vill säga att värdet för 2016 är uppmätt 2015. Detta ger effekten att resultaten för vissa mått kan vara inaktuella då verksamheten kan ha vänt dessa resultat under tiden som gått sedan mätningen.

### **Kommunledningskontorets yttrande**

Danderyd har deltagit i 38 mått i rapportsammanställningen avseende 2016. Resultat saknas för mått 27 som avser kostnaden per vårdtagare inom hemtjänsten i kommunen. Med anledning av problem vid inrapportering av individstatistik inom hemtjänsten kunde inte det kostnadsjämförande måttet beräknas, varför Danderyds kommun saknar detta mått i årets resultatsammanställning.

Nedan redovisas Danderyds resultat per område.

### **Tillgänglighet**

Underlag för de tre inledande måtten avseende tillgänglighet per telefon och e-post respektive bemötande i telefon, har inhämtats genom en tillgänglighetsmätning som genomfördes under hösten 2016. Mätresultaten är nedbrutna på verksamhetsområdesnivå och utgör underlag för fortsatt utvecklingsarbete. Resultatet för andel e-post som skickades till kommunen och besvarades inom två arbetsdagar har förbättrats mycket jämfört med tidigare mätningar: (2016: 100 %, 2015: 70 %, 2014: 74 %), och ger oss en delad förstaplacering. Medelvärdet bland deltagande kommuner är 86 % år 2016. Orsaken till den stora förbättringen är att majoriteten av e-posten på ett exemplariskt sätt har besvarats av Information Danderyd. Det här kan sägas vara en försmak av funktionen gemensamt kontaktcenter, där de enkla frågorna kan hanteras snabbt och effektivt.

Andel lyckade kontaktförsök per telefon där svar på fråga/frågor erhöles är marginellt förbättrat jämfört med föregående mätning (2016: 41 %, 2015: 39%, 2014: 56 %) och är fortsatt betydligt lägre än medelvärdet för övriga deltagande kommuner: 52 % i 2016 års mätning.

Bemötandet vid telefonkontakt med Danderyds kommun bedöms vara i princip likvärdigt med föregående mätning. 96 % av samtalen vid mätningen bedömdes ha gott bemötande. I 2016 års upplaga av mätningen har skalan utökats med omdömet ”mycket god”. Resultaten för 2015 och 2016 är därför inte helt jämförbara. Förändringen av gjorts för att sprida ut och öka utmaningen för kommunerna som enligt tidigare mätskala låg tämligen samlade i topp. Den numer fyrgradiga skalan, och den relativt låga andelen mycket goda bemötande visar att Danderyd till 76% bedöms ge



ett gott bemötande. Vid jämförelse med övriga deltagande kommuner, där medelvärdet är 78 % noteras att vi är något sämre än genomsnittskommunen i årets mätning.

Mer-öppet-funktionen på bibliotek i Danderyd ger lånekortsinnehavaren tillgång till biblioteket även när det inte är bemannat, vilket har bidragit till en förbättrad placering av mått 4 som mäter tillgänglighet till bland annat bibliotek utöver tiden 08-17 på vardagar.

Danderyd har fortsatt bästa möjliga resultat gällande hur stor andel av de som erbjudits plats inom förskoleverksamheten som har fått plats på önskat placeringsdatum.

Socialkontorets nya arbetsrutiner avseende ekonomiskt bistånd, ger fortsatt Danderyd en bra placering vad gäller måttet som beskriver hur lång handläggningstid det är i snitt (dagar) från första kontakttillfället för ansökan vid nybesök till beslut. Medelvärdet under mätperioden var år 2016 9 dagar jämfört med 18 dagar år 2015 och 23 dagar år 2014. Medelvärdet hos deltagande kommuner är år 2016 17 dagar.

### **Trygghet**

Danderydsborna ger fortsatt sin kommun ett högt betyg i trygghet i SCB:s medborgarundersökning och därmed rankas Danderyd bland de bättre kommunerna. Måttet personalkontinuiteten inom hemtjänsten under en 14 dagars period, uppgår enligt 2016 års mätning till 13 personer, vilket är oförändrat jämfört med föregående år. Resultatet placerar Danderyds kommun ovanför medelvärdet för samtliga i måttet deltagande kommuner, som är 15 personer. Personalkontinuitetsmåttet mäter antal olika personal som en hemtjänsttagare i åldern 65 år och äldre med två eller fler hemtjänstbesök per dag möter under en 14-dagarsperiod.

### **Delaktighet och kommunens information**

Inom detta område mäts informationsgivningen på kommunens hemsida samt medborgarnas deltagande, insyn och inflytande. Måttet om kommunens webbsida genomfördes i år i form av självgranskning i respektive kommun genom att utifrån ett informationsindex från SKL undersöka vad som finns på hemsidan. Undersökningen gjordes med intentionen att få en ärlig och oförskönad bild av hemsidans innehåll. Undersökningsresultatet ger oss möjlighet att med denna som grund utveckla och förbättra innehållet på de delar där vi har brister. Danderyd bedömdes till 67 % ge svar på de i informationsindexet ställda frågorna. Resultatet ger oss en placering under medelvärdet som 2016 blev 76 %.

Danderyd hamnar även i år långt under medelvärdet avseende hur väl kommunen möjliggör för medborgarna att delta i kommunens utveckling, enligt en självgranskning baserat på lista från SKL. Å andra sidan bibehåller Danderyd en topplacering när det gäller hur danderydsborna upplever insyn och inflytande över kommunens verksamhet baserat på SCB:s medborgarundersökning genomförd våren 2016.



### **Effektivitet**

Kostnadsmåtten, till exempel kostnad för inskrivet barn i förskolan, behöver ägnas en särskild tanke. Rankingen av kostnadsmåtten bygger på att lägst kostnad per brukare ger bäst placering. Detta utifrån definitionen att effektivitet mäts genom minsta möjliga mängd resurser tillförd per utförd verksamhet.

### Förskola, skola och gymnasium

Danderyd redovisar liksom tidigare mycket starka resultat inom skolan. Danderyd har exempelvis bästa resultatet på måttet vilket resultat elever i årskurs 6 når och andel behöriga elever till något nationellt program på gymnasiet. Danderyd delar andra bästa resultat avseende andelen elever som fullföljer gymnasieutbildningen i kommunen. Måttet elevers syn på skolan och undervisningen i årskurs 8 sticker fortsatt ut. Danderyd ligger i detta mått strax under medelvärdet.

### Särskilt boende, hemtjänst, LSS och socialtjänstens ungdomsarbete

Serviceutbudet avseende särskilt boende respektive hemtjänst placerar Danderyd bland de 25 % bästa kommunerna, medan det för LSS grupp- och serviceboende resulterar i en placering bland de 50 % mittersta av de deltagande kommunerna. Samtidigt är andelen brukare som är ganska/mycket nöjda med sin hemtjänst relativt oförändrad och tillhör de 25 % sämsta kommunerna i jämförelsen. Vid motsvarande bedömning inom särskilt boende ger resultatet en placering bland de 50 % mellersta kommunerna.

Andelen ungdomar som inte kommit tillbaka inom ett år efter avslutad insats/utredning har förbättrats något jämfört med föregående år. Danderyds resultat är strax ovanför medelvärdet men placerar oss fortsatt bland de 50 % av kommunerna som vare sig är bäst eller sämst.

### **Kommunen som samhällsutvecklare**

Inom detta område mäts sysselsättningsgrad, företagsklimat, hälsotillstånd, återvinningsgrad, användande av miljöbilar i kommunorganisationen, samt medborgarnas upplevelse av kommunen att bo och leva i.

Danderyds resultat gällande sysselsättningsgraden ligger strax över medel, med en marginell förbättring av resultatet till 80 procent. Liksom tidigare år är Danderyd den kommun i jämförelsen som har procentuellt lägst antal invånare som någon gång under året har erhållit ekonomiskt bistånd. Danderyds sjukpenningtal är, liksom tidigare, det lägsta bland de deltagande kommunerna.

Danderyd ligger i år på första plats av de i KKiK ingående kommunerna vad gäller nyetablering av företag i kommunen, med 12,1 nyregistrerade företag per 1 000 invånare. Företagarnas sammanfattande omdöme om kommunens service för företagen, placerade oss under medelvärdet. Detta mått baseras på den nöjd-kund-indexmätning som genomförs i samarbete med Stockholm Business Alliance och SKL.



Danderyds resultat avseende hantering och återvinning av hushållsavfall har förbättrats något jämfört med föregående mättillfälle. Värdet 43 % är en beräkning av andel återvunnet material i förhållande till mängden hushållsavfall.

Måttet avseende hur stor kommunorganisationens andel miljöbilar av totala antalet bilar i organisationen är preliminärt och saknar de fordon som inte ägs direkt av kommunen. Det preliminära resultatet placerar Danderyd exakt på medelvärdet för samtliga kommuner. Definitivt resultat kommer i april och kommer troligtvis innebära att Danderyd förflyttar sig över medel.

Andel inköpta ekologiska livsmedel i kommunorganisationen fortsätter att öka. Danderyds andel, 30 %, placerar oss strax ovan medelvärdet. De kommuner som ligger i topp har ekologisk andel av inköpta livsmedel omkring 60 %.

Det sista måttet, hur ser medborgarna på sin kommun som en plats att bo och leva på, är hämtat från SCB:s medborgarundersökning och placerar för nionde året i rad Danderyd på första plats av samtliga deltagande kommuner.

Danderyds resultat på måtten framgår av bilaga. Alla kommuners resultat publiceras på SKL:s hemsida, [www.skl.se/kkik](http://www.skl.se/kkik).

Åsa Heribertson  
Kommundirektör

Agneta Sjöberg  
Kvalitetschef

#### Handlingar i ärendet

1. Tjänsteutlåtande Kommunens kvalitet i Korthet
2. Bilaga 1 KKik 2016 Danderyds kommuns resultat och utveckling
3. Bilaga 2 Axeldiagram per mått KKik 2016

Expediera beslut, tjänsteutlåtande med bilagor till:

Utbildningsnämnden, kultur- och fritidsnämnden, socialnämnden, byggnadsnämnden, miljö- och stadsbyggnadsnämnden, tekniska nämnden, fastighetsnämnden, överförmyndarnämnden, produktionsutskottet.