

Kommunstyrelsens sammanträde

2017-02-15

Ärende	
12	Rapport rörande eventuella verksamhetsförändringar inom servicegruppen
Egna anteckningar	

Au § 31

Dnr KS 0032/2017

Rapport rörande eventuella verksamhetsförändringar inom servicegruppen**Ärendebeskrivning**

Kommunfullmäktige beslutade vid sammanträde den 19 november 2015 § 101 att anta kriterier och riktlinjer gällande servicegruppens tjänster samt ny modell för prissättning. Vidare beslutades bland annat uppdra åt allmänna utskottet att nogsamt följa servicegruppens verksamhetsförändringar och överlämna rapporter till kommunfullmäktige för kännedom.

Chef för VUXIAM Kent Liljendahl har inkommit med rapport gällande servicegruppens tjänster daterat den 26 januari 2017.

Chef för VUXIAM Kent Liljendahl redovisar rapporten.

Allmänna utskottets beslut

Allmänna utskottet hänskjuter ärendet till kommunstyrelsen.



Kent Liljendahl
0580-806 01
Kent.liljendahl@ljusnarsberg.se

Rapport gällande Servicegruppens tjänster

Här följer en beskrivning över hur de förändringar som gjordes inför sommaren 2016 påverkat servicegruppens arbete och dess kunder. Nedan följer även frågeställningar som uppkommit runt kriterier, samt planerade justeringar gällande tjänsterna. Underlag till det som beskrivs utifrån kundperspektivet, har till största del införskaffats via enkät som skickades till kunderna efter sommarsäsongens slut. Någon fråga om kriteriet gällande ålder fanns dock av naturliga skäl inte med i enkäten.

Nya kriterier inför sommaren 2016

"Ni som fyllt 70 år och däröver samt är folkbokförda i Ljusnarsbergs kommun och till största delen av året är boende på folkbokföringsadressen, som tillika är den adress där tjänsterna ska utföras, kan ansöka om att ta del av de tjänster kommunens servicegrupp utför. Gällande sammanboende par förutsätts dock att båda är minst fyllda 70 år. Undantag till ovanstående kriterier kan göras då personer under 70 år har beviljad hemtjänst. Gällande sammanboende par förutsätts dock att båda har beviljats hemtjänst."

Åldersjusteringens påverkan

Antalet kunder minskade med ca. 25 % från år 2015 till år 2016. Justeringen avseende ålder var troligtvis den största orsaken till minskningen eftersom kundunderlaget istället ökat under tidigare år. För servicegruppens del innebar det dock inte någon lättnad i arbetsbörda. Eftersom de enligt de nya rutinerna klippte flertalet gräsmattor varje vecka och inte som tidigare år, då vissa kunder beställde klippning med upp till 14 dagars mellanrum, uppstod istället en mer stressad situation. Det var dessutom få feriepraktiserande ungdomar i Servicegruppen under sommaren.

Två före detta kunder, under 70 år, hörde av sig till Arbetsmarknadsenheten gällande den nya åldersgränsen. De menade att det skulle vara bättre om tjänsten var behovsprövad istället för reglerad efter ålder.

Ska det även finnas utrymme för behovsprövning (utöver det undantag som kan ges när hemtjänst är beviljad), eller ska hänvisning till privata företag ske även fortsättningsvis?

Skrivningen gällande var tjänsterna skulle utföras gav utrymme för att tjänsten kunde erhållas vid sommarstuga.

Ex. Om en persons folkbokföringsadress tillhör en sommarbostad och denne bor där mer än 6 månader per år, ska personen då ha rätt att få gräset klippt vid sin sommarstuga?

Skrivningen gällande "sammanboende par" gav utrymme för att personer yngre än 70 år kunde ta del av tjänsten om de ingick i samma hushåll som den som hade rätt till tjänsten och de inte levde i ett parförhållande. Texten ändrades inför vintersäsongen till följande;

"Service kan utgå till personer som fyllt 70 år och däröver, som är folkbokförda i Ljusnarsbergs kommun och som största delen av året är boende på folkbokföringsadressen. Gällande personer som ingår i samma hushåll som den sökande, förutsätts dock att alla i hushållet är minst fyllda 70 år."

Undantag till ovanstående kriterier kan göras då personer under 70 år har beviljad hemtjänst. Gällande personer som ingår i samma hushåll som den sökande, förutsätts dock att alla i hushållet har beviljats hemtjänst”.

Förfarandet vid ansökan av tjänst, dvs skriftlig ansökan inlämnad senast 29 april

Flertalet av kunderna var nöjda med att ansökan gjordes innan utförandet av säsongens tjänster påbörjades. Några ansåg dock att det var bättre, när de som kunder kunde ringa till Servicegruppen när de ville få tjänsten utförd. Arbetsmarknadsenheten avser fortsätta med skriftlig ansökan.

Faktureringen av avgiften

Fakturering av avgiften fungerade väl enligt de flesta kunder.

När det gällde frågor om fakturor upplevde några av kunderna problem med att komma i kontakt med ansvarig för faktureringen i kommunen. De nämnde även att kommunens växel inte hade någon information om vem de skulle vända sig till. Det fungerar nu bättre.

Avgiftens storlek

Flertalet kunder ansåg att kostnaden var "bra" i förhållande till tomtstorlek och frekvens på klippning. Några ansåg att kostnaden var för hög och att det skett en stor höjning av priset mellan åren 2015 och 2016. Dessa kunder hade troligtvis en större tomt och utifrån den nya prissättningen med flera prisnivåer som utgår från storlek på tomt, blev det en prishöjning för de med stor tomt och en sänkning för de med liten tomt. Efter införandet av 4 olika nivåer sommaren 2016, blev det en betydligt rättvisare prissättning. Arbetsmarknadsenheten avser fortsätta med prissättning enligt den modell som användes 2016.

Sommarsäsongens längd, 16 maj till 14 oktober

Flertalet av kunderna var nöjda med säsongens längd. Det fanns dock ett antal som ansåg att den kunde påbörjas senare, men framförallt att den kunde avslutas tidigare. Det varierar när växtligheten kommer igång, samt avtar, beroende på var kunderna bor i kommunen. Att tiden sträckte sig till 14 oktober berodde även på att nedfallna löv kunde klippas sönder vid sista klippningen för säsongen.

Förändring inför sommaren 2017; införa två starttillfällen för säsongen samt två tillfällen för avslut.

Klippintervall, ca. 15 gånger per säsong

Även här hade det betydelse var kunden bodde. Gräsmattans status gällande mossa i förhållande till gräs, samt jordens kvalitet påverkade även det gräsets tillväxt. Målet för Servicegruppen var att klippa samtliga gräsmattor 1 gång per vecka under de veckor gräset växte som mest. Eftersom det betalades en fast avgift ville några kunder att deras gräsmattor skulle klippas varje vecka, trots att inte behov fanns. Det framkom både i enkäten och enligt direktkontakt med kunder en önskan om att få gräsmattan klippt 1 gång var 14:e dag. Endast en kund tyckte att gräsmattan klipptes för sällan.

Förändring inför sommaren 2017; möjlighet att välja klippning varje eller varannan vecka.

Kvaliteten på utförda tjänster samt bemötande

De flesta kunder var mycket nöjda med Servicegruppens tjänster och ansåg sig väl bemötta av arbetsledare och personal. Det fanns ett fåtal åsikter om att servicegruppen klippte gräset när det regnade och att det då inte blev så snyggt klippt. Om alla tomter ska hinnas med, måste dock gräsklippning även ske vid nederbörd

Tjänster som kunde erhållas tidigare år och inte längre fanns att nyttja

Det fanns t.ex. önskemål från kunder om att få borttagning av gräsväxt i grusgångar istället för gräsklippning, inbärning av pellets/ved, rensning av rabatter och nedtagning av sly. En begränsning gällande typ av tjänster var dock nödvändig. Då andra tjänster än gräsklippning oftast tog betydligt längre tid att utföra, skulle i annat fall en begränsning av kundkretsen blivit nödvändig. Det ansågs från Arbetsmarknadsenhetens sida viktigare att så många kunder som möjligt skulle få sin gräsmatta klippt, än att det fanns ett större utbud av tjänster.

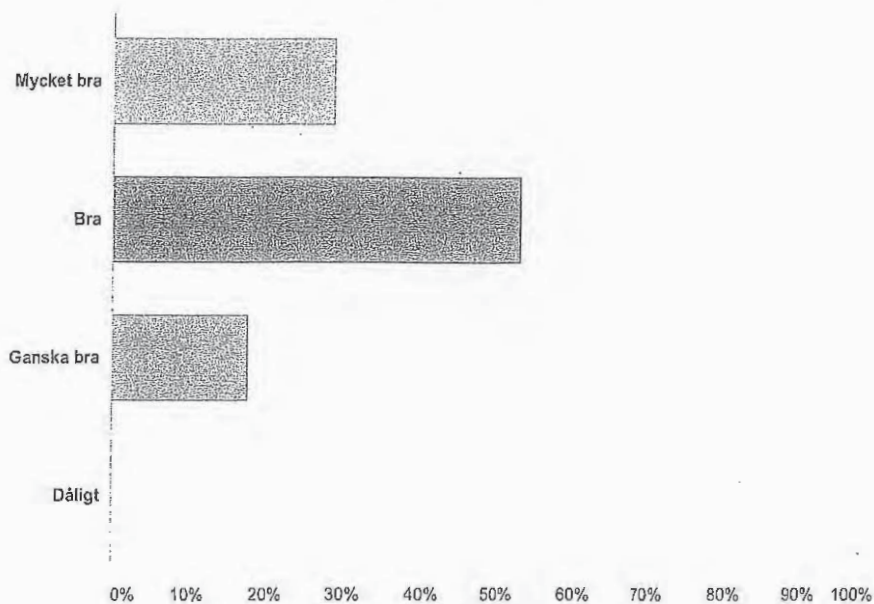
Ett utdrag från det kunderna skrivit under ”kommentarer/övrigt”:

- ”Vissa fall onödigt ofta, av de ytor som klipptes. Det var bättre att välja att klippa t.ex. en del ena veckan och en annan del andra veckan”
- ”För min del är klippning bra var 14:e dag. Dom har inte behövt klippa här ca 4 gånger men jag har betalt ändå”
- ”Om man ringer och säger att man inte vill ha klippt så blir kostnaden ändå den samma. Svårt att förstå?”
- ”Det är fina pojkar som kommer till mig. Dom är duktiga. Jag är mycket nöjd”
- ”Kanske skulle dem gå lite närmare kanterna på rabatterna, det blir lite rufsigt ibland. Men jag gnäller inte.”
- ”Längden på klippssäsongen. Blir det fruset som i år är det inte bra då blir det stora märken efter hjulen”
- Starten på säsongen skulle varit bättre anpassad till vårsäsongen. För sent även i år. Avslutningen OK.
- Tala gärna om för gruppen att kirskål m.m. växer fortare än gräs. De klipper annars innanför så tomten blir mindre och mindre därför måste jag gå efter med trimsax.

Servicegruppens tjänster sommaren 2016

Q1 Hur tycker ni att anmälan gällande tjänsterna fungerade?

Svarade: 45 Hoppade över: 2

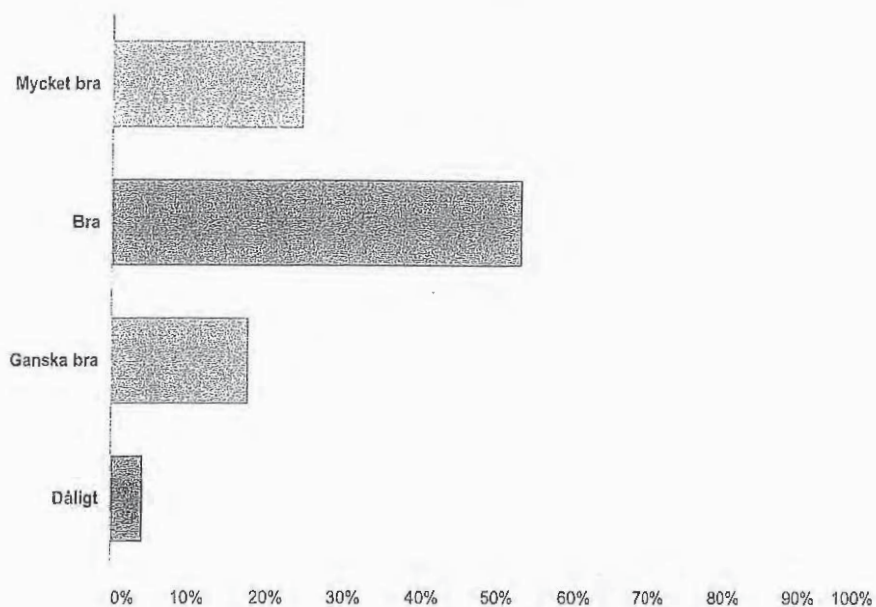


Svarsval	Svar
Mycket bra	28,89% 13
Bra	53,33% 24
Ganska bra	17,78% 8
Dåligt	0,00% 0
Totalt	45

Servicegruppens tjänster sommaren 2016

Q2 Hur tycker ni att faktureringen av avgiften fungerade?

Svarade: 45 Hoppade över: 2

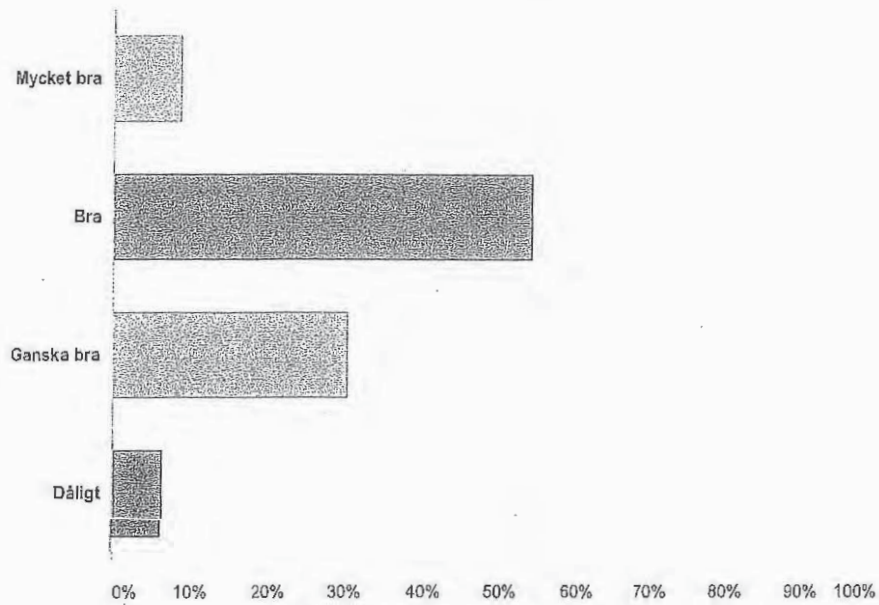


Svarsval	Svar	
Mycket bra	24,44%	11
Bra	53,33%	24
Ganska bra	17,78%	8
Dåligt	4,44%	2
Totalt		45

Servicegruppens tjänster sommaren 2016

Q3 Vad tycker ni om avgiftens storlek?

Svarade: 46 Hoppade över: 1

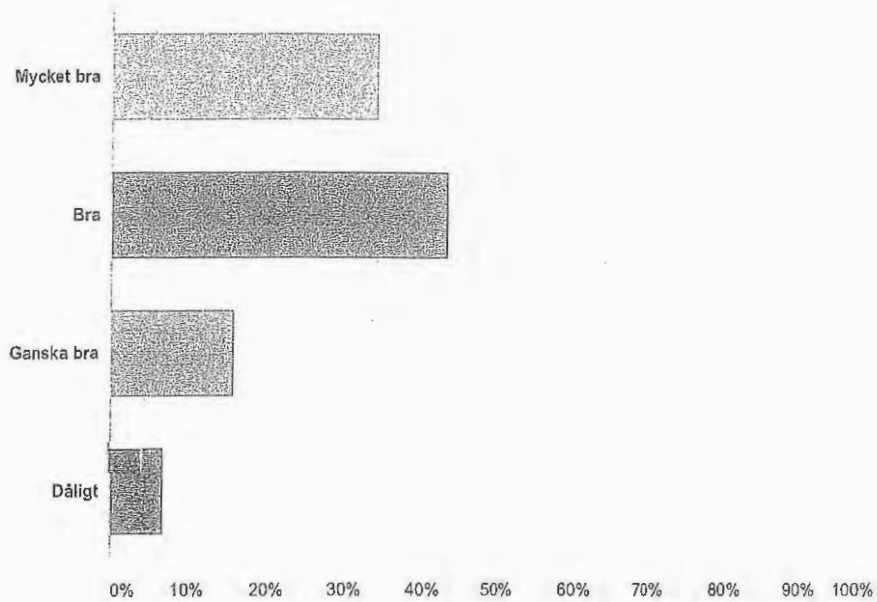


Svarsval	Svar
Mycket bra	8,70% 4
Bra	54,35% 25
Ganska bra	30,43% 14
Dåligt	6,52% 3
Totalt	46

Servicegruppens tjänster sommaren 2016

Q4 Vad tycker ni om längden på klippsäsongen, med start måndag vecka 20 och avslut vecka 41?

Svarade: 44 Hoppade över: 3

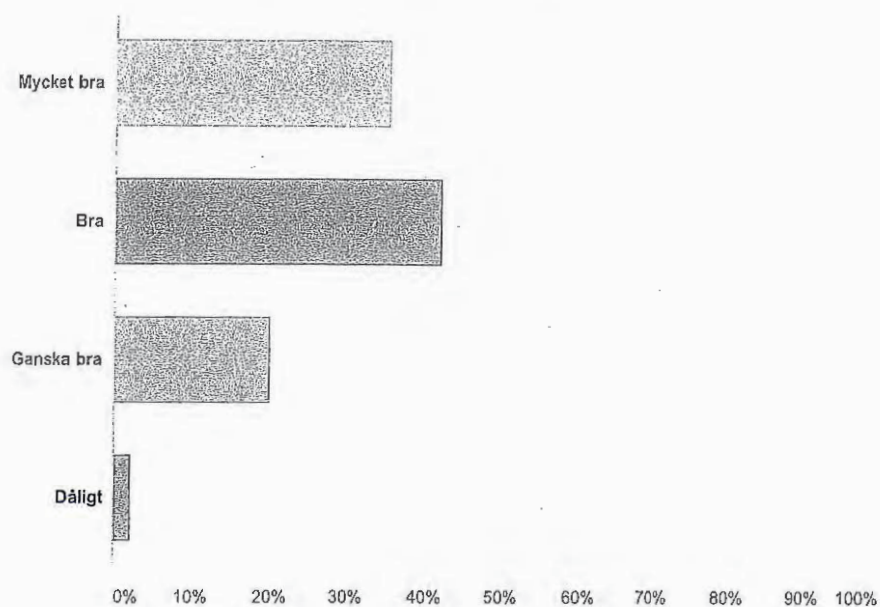


Svarsval	Svar
Mycket bra	34,09% 15
Bra	43,18% 19
Ganska bra	15,91% 7
Dåligt	6,82% 3
Totalt	44

Servicegruppens tjänster sommaren 2016

Q5 Vad tycker ni om tidsintervallen mellan klippningarna?

Svarade: 45 Hoppade över: 2

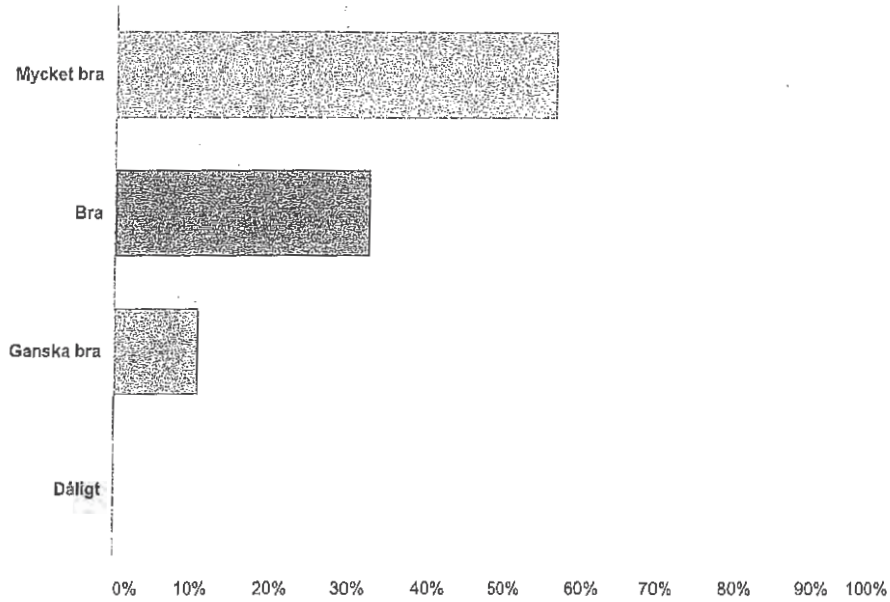


Svarsval	Svar
Mycket bra	35,56% 16
Bra	42,22% 19
Ganska bra	20,00% 9
Dåligt	2,22% 1
Totalt	45

Servicegruppens tjänster sommaren 2016

Q6 Vad tycker ni om kvaliteten på utförda tjänster?

Svarade: 46 Hoppade över: 1



Svarsval	Svar	
Mycket bra	56,52%	26
Bra	32,61%	15
Ganska bra	10,87%	5
Dåligt	0,00%	0
Totalt		46