

# Verktyslåda 2018

KOMMUNENS KVALITET I KORTHET





Förord

# Ett stöd till förtroendevalda i dialogen med medborgarna kring frågor som berör kommunen

I Sverige liksom i många andra länder har gapet mellan förtroendevalda och medborgarna blivit allt större de senaste decennierna. Tecken finns på att färre går med i politiska partier, det är stor variation på valdeltagande mellan olika områden, förtroendet minskar och hot och hat blir ett allt vanligare inslag i den politiska vardagen. Det finns också ett behov av att tydligare skapa förståelse för de ekonomiska förutsättningarna och de prioriteringar av resurser som ibland behöver göras. En stor utmaning för kommunerna är därför att utveckla dialogen med medborgarna om kvaliteten på servicen, de ekonomiska förutsättningarna och den löpande utvecklingen av lokalsamhället. Det var således de förtroendevaldas behov av att känna till, och ha kunskap om kvalitet och ekonomi på en övergripande nivå, som var upphovet till att arbetet med Kommunens kvalitet i korthet startade 2006.

Kommunens kvalitet i korthet har bestått av fem mätområden som i huvudsak beskriver kommunens kvalitet och kostnader. Mätområdena togs fram genom att ett antal kommunstyrelseordföranden bjöds in 2006 för att ge sin bild av vilka områden som är centrala att ha kunskaper om. För varje område har nyckeltal och mätformer tagits fram och utvecklats under åren. I år deltar cirka 260 kommuner i arbetet.

Under 2017 och 2018 har Kommunens kvalitet i korthet arbetats om. Skälet till detta är att allt fler röster om förnyelse hördes från deltagande kommuner. Utifrån insamlade förslag och synpunkter är det två delar som setts över, nyckeltalen och mätområdena.

Verktyslådan ska ses som en översiktlig beskrivning av de nyckeltal som ingår i Kommunens kvalitet i korthet, definitioner, syfte och användningsområden. Då resultaten till nyckeltalen hämtas från befintlig statistik eller publiceras av kommunen själva i den öppna och kostnadsfria databasen Kolada ska verktyslådan inte misstas för en lathund för att ta fram resultaten.

*Lennart Hansson*

Sektionschef Demokrati och styrning

## Innehåll

<b>Om verktygslådan.....</b>	<b>5</b>
Vad är Kommunens Kvalitet i Korthet? .....	5
Principer för KKiK.....	5
Nyckeltal .....	6
Mätområden .....	6
Nyckeltalskategorier/kvalitetsaspekter .....	6
Hur du kan använda verktygslådan.....	7
Begrepp och rubriker .....	7
<b>Nyckeltalen 2018 .....</b>	<b>9</b>
Barn och unga .....	9
Stöd och omsorg .....	19
Samhälle och miljö .....	31

# Om verktygslådan

Du håller KKiKs Verktygslåda i din hand. Verktygslådan ska ses som en översiktlig beskrivning av de nyckeltal som ingår i Kommunens kvalitet i korthet, definitioner, syfte och användningsområden. Den ska därmed fungera som ett stöd för involverade i KKiK i din kommun, tjänstemän och förtroendevalda.

Verktygslådan inleds med ett avsnitt om KKiK och de nyckeltal som finns i nyckeltalssamlingen. Därefter följer konkreta läsanvisningar och beskrivningar av olika begrepp som används i dokumentet.

## Vad är Kommunens Kvalitet i Korthet?

Kommunens Kvalitet i Korthet är ett nationellt projekt som pågått sedan 2006 och i dagsläget omfattar cirka 260 kommuner. Dessa utmanar sig själva genom att årligen ta fram och jämföra resultat för att utveckla styrningen och kvaliteten på tjänsterna.

Det grundläggande syftet har sedan starten varit att ta fram ett kunskapsmaterial som stärker de förtroendevalda att styra mot mål och resultat och i dialogen med medborgarna. Det finns således ett politiskt ägarskap och det är kommunfullmäktiges perspektiv som avspeglas i områdena och underliggande nyckeltal. Idén är att kunna jämföra sig med andra kommuner och att jämförelser driver utveckling.

Under hösten 2017 påbörjades ett utvecklingsarbete. I samband med en projektledarträff ställdes frågan ”Finns det anledning att ta ett omtag och utveckla KKiK i riktning mot nya utmaningar som uppstått under åren?” Frågan utlöste ett stort bifall och en mängd förslag, på hur KKiK kan utvecklas, samlades in. Processen fortsatte under Resultatdagen i januari 2018, då i en större grupp där även förtroendevalda deltog. 99 procent var för ett omtag och en utveckling och 325 förslag samlades in. Under vår och försommar har Beredningen för demokratifrågor på SKL vid ett par tillfällen tyckt till om förändringarna. De har därmed utgjort referensgrupp bestående av KSO från ett antal kommuner.

## Principer för KKiK

Som referensram för att fastställa nya mätområden och nyckeltal samt för att stärka arbetet framöver har SKL, RKA och deltagande medlemmar tagit fram ett antal vägledande principer för KKiK:

- KKiK har ett politiskt ägarskap och utgår från KFs perspektiv med styrning och medborgardialog i fokus
- KKiK utvecklas i samarbete mellan SKL, RKA och medlemmarna
- Nyckeltalens antal ska vara begränsat

- Nyckeltalen ska spegla kvalitet, ekonomi och beröra såväl välfärdsuppdraget som utvecklingen av lokalsamhället
- Nyckeltalen ska vara jämförbara
- Nyckeltal som kommunen inte kan, eller i ringa utsträckning kan påverka, ska helst inte användas

## Nyckeltal

Nyckeltalen i KKiK har olika karaktär och syften. Gemensamt för alla är att de på ett kortfattat och enkelt sätt ger en övergripande bild av var kommunen befinner sig i förhållande till andra kommuner. Den bilden ska vara intressant och användbar för kommunledningens politiker och tjänstemän. Samtidigt ska den bilden kunna visas utåt till kommunens medborgare och användas i dialog, men också som ett viktigt underlag i styrningen, det vill säga för målsättningar, analys och utveckling.

Merparten av nyckeltalen i KKiK är nyckeltal vars resultat kommunen har rådighet över. Det innebär att de lämpar sig väl för att användas i kommunens styrning.

## Mätområden

Från och med 2018 är KKiK indelade i tre mätområden: Barn och unga, Stöd och omsorg samt Samhälle och miljö. Ambitionen är att genom dem dela in KKiK i mätområden som lätt låter sig kommuniceras och som tydligt beskriver KKiKs innehåll. Områdena utgår från befolkningsgrupper och ansvar, utan att låsa sig vid verksamhetsområden.

Tidigare fem mätområden: tillgänglighet, delaktighet, trygghet, effektivitet och samhällsutveckling utgår. Detta då det har kommit in många synpunkter på att flera av mätområdena inte är publika utan är av mer intern karaktär, samt att underliggande nyckeltal i flera fall inte matchar områdenas teman.

## Nyckeltalskategorier/kvalitetsaspekter

Förslaget kring nya mätområden visar en indelning som speglar målgrupper och ansvarsområden, snarare än som tidigare fem olika kvalitets- och kostnadsaspekter. Även fortsättningsvis kategoriseras dock varje nyckeltal utifrån vilka kvalitetsaspekter de mäter:

**Resultat** Flera av KKiKs nyckeltal är vad vi kallar för resultatnyckeltal. Med resultat menar vi en förändring som är kopplat till verksamhetens/tjänstens mål och syfte. Exempelvis slutat med sitt missbruk, fått kunskapen inom ett visst område i skolan, kommit i arbete, minskade kötider i olika former, etc.

**Upplevd kvalitet** är också ett resultatnyckeltal som utgår från den enskildes upplevelse, se ovan. I KKiK har vi delat upp kategoriseringen av resultat och upplevd kvalitet för att ytterligare tydliggöra vilken typ av resultat som nyckeltalet redovisar.

**Väntetider** är en viktig aspekt av kvalitet i kommunal service, det visar tillgängligheten av servicen för invånarna. Vi väljer att kalla det väntetider då det är tydligare och mer lätt att tolka än begreppet tillgänglighet.

**Utbud** Vilket utbud som finns av en service är en kvalitetsaspekt, men inte lika talande som till exempel upplevd kvalitet eller ett faktiskt resultat. För vissa verksamheter saknas det dock relevanta nyckeltal som mäter upplevd kvalitet eller resultat och i de fallen ger ett utbudnyckeltal bättre kunskap än att inte mäta alls.

**Resurs** Resursnyckeltal mäter inte kvalitet, de mäter tillgängliga resurser. Det kan handla om kostnader, personaltäthet och dylikt. Det är intressant att jämföra resursnyckeltalen med de nyckeltal som mäter de olika kvalitetsaspekterna.

## Hur du kan använda verktyglådan

Verktyglådan får betraktas som en uppslags-/handbok. Du hittar information om KKiK i sig och om respektive nyckeltal som ingår i KKiK. Du kommer säkerligen behöva gå tillbaka både en och två gånger till olika delar av dokumentet, såväl vid inrapportering, förståelse för ingående nyckeltal som vid användandet av nyckeltalen för styrning och utveckling.

Verktyglådan inte misstas för en lathund för inmatning av resultat i Kolada. För anvisningar, beräkningsstöd och behörighet att publicera resultat i Kolada, kontakta RKA på inmatning@kolada.se.

## Begrepp och rubriker

Varje nyckeltal redovisas som nedan. I rutorna och under rubrikerna redogör vi för vad du får för information.

U00000 Nyckeltalets kod i Kolada	<b>Nyckeltalsnamnet (exakt samma som i Kolada)</b>
Definition	Här redogörs för definitionen av nyckeltalet. Den hämtas från Kolada.
Källa	Här anges källan, dvs varifrån uppgifterna hämtas. Vissa nyckeltal sammanställs av kommunerna själva och matas in i Kolada. De kallas då: Egen undersökning i kommunen. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via inmatning@kolada.se
Insamlingsmetod	Med insamlingsmetod menar vi hur uppgifterna samlas in. Här tydliggörs de nyckeltal vars uppgifter RKA hämtar från källan och läser in i Kolada respektive vilka som kräver inmatning av kommunerna.
Nyckeltalskategori	Här anges om nyckeltalet beskriver resultat, upplevd kvalitet, väntetider, utbud eller resurser.

Könsuppdelat	Här anges om statistiken finns könsuppdelad eller inte.
Enhetsnivå	Här anges om uppgifterna finns tillgängliga på enhetsnivå.
Tidsperiod	Här anges om statistiken avser senaste året eller året dessförinnan, vilket påverkas av när nya uppgifter finns för de olika nyckeltalen. I Kolada publiceras alltid statistik på det år som uppgifterna avser.
Historik	Här framgår om nyckeltalet ingått i KKiK tidigare, om det delvis reviderats eller om det är ett nytt nyckeltal.

### **Syfte**

Här kan du läsa vad syftet med nyckeltalet är.

### **Tolka och använda**

Här får du vägledning i hur du kan tolka och använda resultatet. Vi hoppas det kommer till hjälp i det lokala arbetet med att använda nyckeltalen och dess resultat, analysera, integrera resultaten i styrning och utveckling samt i dialogen med medborgarna.

### **Tips!**

Här ges tips på hur ni kan fördjupa analysen genom att titta vidare på ytterligare nyckeltal.



# Nyckeltalen 2018

Här följer en beskrivning av de nyckeltal som ingår i KKiK. För att få en förklaring för vad de olika rubrikerna står för, vad ett resultatmått är och så vidare så se avsnittet Om verktygslådan.

## OMRÅDE 1

### Barn och unga

Området Barn och unga är valt på grund av att det är en prioriterad målgrupp. Flertalet av nyckeltalen avser utbildningsverksamheten, men även nyckeltal kopplat till barn och unga inom kultur- och fritid och barn och unga i behov av stöd och omsorg kan komma att lyftas in här.

U11401	<b>Plats på förskola på önskat placeringsdatum, andel barn (%)</b>
Definition	Andel (%) barn som erbjudits plats före eller på önskat placeringsdatum. Om önskat placeringsdatum infaller på lördag, söndag, helgdag eller klämdag räknas första kommande vardag som förskolan är öppen som önskat placeringsdatum. Mätperiod årets 6 första månader. Data hämtas från kommunens centrala kö till förskola. Förskolebarn som inte får plats via den centrala kön ska inte räknas med.
Källa	Egen undersökning i kommunen.
Insamlingsmetod	Kommunen använder intern statistik kring föräldrarnas önskemål om placeringsdatum i förhållande till det faktiska placeringsdatum som erbjuds.
Nyckeltalskategori	<i>Väntetid</i>
Könsuppdelat	Ja
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	Avser årets första 6 månader.
Historik	Ordinarie KKiK-nyckeltal.

### Syfte

Syftet med nyckeltalet är att få kunskap om kommunens förmåga att planera tillgång till förskoleplatser i förhållande till behov.

### **Tolka och använda**

Detta är ett väntetidsnyckeltal som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Undersökningen och måttets resultat är kopplat till medborgare som söker plats för sitt barn på förskola. Får man plats när så önskas?

Observera att mätningen avser från önskad dag till erbjuden placeringsdag. Det är inte plats utifrån fyramånadersregeln som efterfrågas utan den reella väntetiden innan kommunen kan erbjuda plats på förskola. Det är tid till första erbjudande som räknas, oavsett om man tackar ja eller nej till platsen.

### **Tips!**

Titta också gärna på följande nyckeltal: Väntetid i antal dagar för de barn som inte fått plats på förskola på önskat placeringsdatum, medelvärde (U11402). Får inte alla plats när så önskas ska väntetiden vara så kort som möjligt.

N11102	<b>Inskrivna barn per årsarbetare i förskolan, antal</b>
Definition	Antal barn, i åldern 1-5 år, i förskola totalt, dividerat med totalt antal årsarbetare i förskolan. Avser alla förskolor i kommunen oavsett regi.
Källa	Skolverket
Insamlingsmetod	RKA hämtar uppgifter från källan och läser in i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Resurs</i>
Könsuppdelat	Nej
Enhetsnivå	Nej, men uppdelning kommunal/fristående finns.
Tidsperiod	Avser läsår, mätt 15 oktober.
Historik	Ordinarie KKiK-nyckeltal.

### **Syfte**

Syftet är att få en uppfattning om antalet barn i förhållande till antalet personal inom förskolan.

### **Tolka och använda**

Nyckeltalet beskriver hur mycket personal, det vill säga den resurs vi har lagt för att förmedla tjänsten. Den visar inte vad vi får för insatsen, det vill säga om barnen i förskolan får det som läroplanen uttalar att barnen ska få.

### **Tips!**

Hur stor andel barn som är inskrivna i förskolan kan variera mellan kommuner och kan följas via nyckeltalet Barn 1-5 år inskrivna i förskola, andel (%) (N11800).

N11008	<b>Kostnad förskola, kr/inskrivet barn</b>
Definition	Bruttokostnad minus interna intäkter och försäljning till andra kommuner och landsting för förskola, dividerat med genomsnittligt antal inskrivna barn i förskola vid mätning 15/10 föregående och innevarande år. Avser samtlig regi.
Källa	SCB och Skolverket.
Insamlingsmetod	RKA hämtar uppgifter från källan och läser in i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Resurs</i>
Könsuppdelat	Nej
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	Uppgifter om kostnader hämtas från kommunernas räkenskapsammandrag som inlämnas till SCB. Förra årets kostnader publiceras under nuvarande års vår och fram till midsommar. Siffran som kommer att redovisas i januari 2019 kommer därför att avse 2017 års kostnader.
Historik	Ordinarie KKiK-nyckeltal.

### **Syfte**

Syftet är att ge kunskap om kommunens kostnader för förskoleverksamheten i sin helhet.

### **Tolka och använda**

Nyckeltalet visar inte vad vi får för insatsen, det vill säga om barnen i förskolan får det som läroplanen uttalar att barnen ska få.

### **Tips!**

Titta också gärna på följande nyckeltal: Kostnad kommunal förskola, kr/inskrivet barn (N11032) och Nettokostnadsavvikelse förskola inkl. öppen förskola, (%) (N11024).

N15452	<b>Elever i åk 3 som deltagit i alla delprov som klarat alla delprov för ämnesprovet i svenska inkl. svenska som andraspråk, kommunala skolor, andel (%)</b>
Definition	Andel av elever i åk 3 som deltagit i alla delprov som klarat alla delprov för ämnesprovet i svenska och svenska som andraspråk, kommunala skolor, (%).
Källa	Skolverket och SCB

Insamlingsmetod	RKA hämtar uppgifter från källan och läser in i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Resultat</i>
Könsuppdelat	Ja
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	Avser föregående läsår.
Historik	Ersätter tidigare nyckeltal om att klara alla delprov för både svenska och matematik (N15474). Dessutom avser det nya nyckeltalet kommunala skolor medan det tidigare avsåg hemkommun. Den förändringen har bäring på KKiKs princip om rådighet. Jämförelser med det tidigare nyckeltalet är inte möjligt.

### **Syfte**

Syftet är att ge kunskap om vilket resultat kommunens elever i årkurs 3 når i ämnena svenska, inklusive svenska som andraspråk. Nyckeltalet är även värdefullt ur integrationsaspekt då svenska som andraspråk ingår.

### **Tolka och använda**

Nyckeltalet visar resultat på de nationella proven och speglar det resultat som den pedagogiska personalen uppnått i sitt arbete med eleverna.

Ingår i Öppna jämförelser Grundskola.

### **Tips!**

Titta också gärna på följande mått: Elever i åk 3 som deltagit i alla delprov som klarat alla delprov för ämnesprovet i svenska och svenska som andraspråk, hemkommun, andel (%) (N15472) *samt* Elever i åk 3 som deltagit i alla delprov som klarat alla delprov för ämnesprovet i matematik, kommunala skolor, andel (%) (N15454).

N15485	<b>Elever i åk 6 med lägst betyget E i matematik, kommunala skolor, andel (%)</b>
Definition	Samtliga uppgifter avser elever i skolor med betyg enligt det mål- och kunskapsrelaterade betygssystemet. Elever i åk 6 med lägst betyget E i matematik, kommunala skolor, andel (%). Avser elever i kommunala skolor belägna i kommunen oavsett var de är folkbokförda. Om det totala antalet elever är 40 eller fler och antalet EJ med lägst betyget E är 1-4 elever, så visas andelen som 95 procent.
Källa	Skolverket

Insamlingsmetod	RKA hämtar uppgifter från källan och läser in i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Resultat</i>
Könsuppdelat	Ja
Enhetsnivå	Ja
Tidsperiod	Avser föregående läsår.
Historik	Ersätter tidigare nyckeltal om uppnådda kunskapskrav i alla ämnen. Dessutom avser det nya nyckeltalet kommunala skolor medan det tidigare avsåg hemkommun. Jämförelser med det tidigare nyckeltalet är inte möjligt.

### **Syfte**

Syftet är att ge kunskap om elevernas kunskaper i årskurs 6.

### **Tolka och använda**

Nyckeltalet speglar det resultat som den pedagogiska personalen uppnått i sitt arbete med eleverna.

Ingår i Öppna jämförelser Grundskola.

### **Tips!**

Uppgifter om andel med lägst betyget E finns även för svenska och engelska och för alla tre ämnen finns också genomsnittlig betygspoäng. Titta också gärna på samma nyckeltal (lägst E i matematik) men för folkbokförda elever (hemkommun).

N15436	<b>Elever i åk. 9 som är behöriga till yrkesprogram, kommunala skolor, andel (%)</b>
Definition	Antal elever i årskurs 9 som är behöriga till ett yrkesprogram dividerat med antal elever som fått eller skulle ha fått betyg i minst ett ämne enligt det mål- och kunskapsrelaterade betygssystemet i årskurs 9. För att ha gymnasiebehörighet till ett yrkesprogram krävs godkända betyg i svenska eller svenska som andraspråk, engelska och matematik och i minst fem andra ämnen från grundskolan. Fram t.o.m. 2011 krävdes godkända betyg i svenska eller svenska som andraspråk, engelska och matematik för att uppnå lägsta behörighet till gymnasiet. Uppgiften avser elever i kommunala skolor i kommunen oavsett folkbokföringsort. Uppgiften avser läsår. Om det totala antalet elever är 40 eller fler och antalet EJ behöriga är 1-4 elever, så visas andelen

	behöriga som 95 procent. 2016 exkluderades elever med okänd bakgrund.
Källa	Skolverket
Insamlingsmetod	RKA hämtar uppgifter från källan och läser in i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Resultat</i>
Könsuppdelat	Ja
Enhetsnivå	Ja
Tidsperiod	Avser föregående läsår.
Historik	OBS! Avser fr o m 2018 kommunala skolor istället för som tidigare hemkommun. Jämförelser med det tidigare nyckeltalet är inte möjligt.

### **Syfte**

Syftet är att ge kunskap om kommunens resultat inom skolan.

### **Tolka och använda**

Nyckeltalet speglar det resultat som den pedagogiska personalen uppnått i sitt arbete med eleverna.

Ingår i Öppna jämförelser Grundskola.

### **Tips!**

Titta också gärna på samma nyckeltal men för elever folkbokförda i kommunen (hemkommun).

N15535	<b>Elever i åk 9: Jag är nöjd med min skola som helhet, positiva svar, andel (%)</b>
Definition	Antal elever som angivit något av alternativen "stämmer helt och hållet" eller "stämmer ganska bra" som svar på påståendet "Jag är nöjd med min skola som helhet", dividerat med det totala antalet elever som svarat på enkäten. Uppgifterna kommer från Skolinspektionens "Skolenkäten" som en gång under två läsår (T-1 och T) tillfrågat skolans elever i årskurs 9. För data på kommunnivå avser uppgifterna enbart elever i kommunala skolor i den aktuella kommunen, medan uppgifterna på enhetsnivå och för riket även inkluderar skolor med annan huvudman.
Källa	Skolinspektionen
Insamlingsmetod	RKA hämtar uppgifter från källan och läser in i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Upplevd kvalitet</i>
Könsuppdelat	Nej

Enhetsnivå	Ja
Tidsperiod	Skolinspektionens elevenkät görs vartannat år och data från 2017-2018 års insamlingar kommer att publiceras under 2019.
Historik	Ordinarie KKiK-nyckeltal.

### Syfte

Syftet är att få en bild av hur elever i årskurs 9 uppfattar skolan som helhet.

### Tolka och använda

Nyckeltalet är kopplat till den nationella elevundersökningen i årskurs 9 kring elevers nöjdhets med skolan. Resultatet speglar hur väl den pedagogiska personalen lyckats i sitt arbete med eleverna.

Ingår i Öppna jämförelser Grundskola.

### Tips!

Nyckeltalet finns på enhetsnivå för såväl kommunala som fristående. I Kolada finns alla nyckeltal från elevenkäten att göra fördjupade analyser inom.

N15533	<b>Elever i åk 9: Jag känner mig trygg i skolan, positiva svar, andel (%)</b>
Definition	Antal elever som angivit något av alternativen "stämmer helt och hållet" eller "stämmer ganska bra" som svar på påståendet "Jag känner mig trygg i skolan", dividerat med det totala antalet elever som svarat på enkäten. Uppgifterna kommer från Skolinspektionens "Skolenkäten" som en gång under två läsår (T-1 och T) tillfrågat skolans elever i årskurs 9. För data på kommunnivå avser uppgifterna enbart elever i kommunala skolor i den aktuella kommunen, medan uppgifterna på enhetsnivå och för riket även inkluderar skolor med annan huvudman.
Källa	Skolinspektionen
Insamlingsmetod	RKA hämtar uppgifter från källan och läser in i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Upplevd kvalitet</i>
Könsuppdelat	Nej
Enhetsnivå	Ja
Tidsperiod	Skolinspektionens elevenkät görs vartannat år och data från 2017-2018 års insamlingar kommer att publiceras under 2019.
Historik	Ordinarie KKiK-nyckeltal.

### **Syfte**

Syftet är att få kunskap om elevernas känsla av trygghet i skolan.

### **Tolka och använda**

Nyckeltalet är kopplat till den nationella elevundersökningen i årskurs 9 kring elevers nöjdhet med skolan. Resultatet speglar hur väl den pedagogiska personalen lyckats i sitt arbete med eleverna.

Ingår i Öppna jämförelser Grundskola.

### **Tips!**

Se ovan.

N15027	<b>Kostnad grundskola F-9 hemkommun, kr/elev</b>
Definition	Bruttokostnad - interna intäkter + kostnad för skolskjuts - försäljning av verksamhet till andra kommuner för förskoleklass och grundskola dividerat med antal elever folkbokförda i kommunen (hemkommun). Uppgiften avser kalenderår.
Källa	SCB
Insamlingsmetod	RKA hämtar uppgifter från källan och läser in i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Resurs</i>
Könsuppdelat	Nej
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	Uppgifter om kostnader hämtas från kommunernas räkenskapsammandrag som inlämnas till SCB. Förra årets kostnader publiceras under nuvarande års vår och fram till midsommar. Siffran som kommer att redovisas i januari 2019 kommer därför att avse 2017 års kostnader.
Historik	Ersätter tidigare nyckeltal om kostnad per betygspoäng (U15406). Dessutom mäter det nya nyckeltalet kostnaden för alla elever folkbokförda i kommunen, inte kommunala skolor. Jämförelser med det tidigare nyckeltalet är inte möjligt.

### **Syfte**

Syftet är att ge kunskap om den genomsnittliga kostnaden per grundskoleelev som är folkbokförd i kommunen.



### **Tolka och använda**

Nyckeltalet visar inte vad vi får för insatsen, dvs. om eleven får det som läroplanen uttalar att hen ska få. Det valda perspektivet är hela kommunens kostnad för grundskola, för alla folkbokförda elever.

### **Tips!**

Kostnad för kommunal grundskola åk 1-9, kr/elev (N15008), jämför även med Nettokostnad grundskola åk 1-9, kr/elev (U15013) som finns i Öppna jämförelser Grundskola och med Nettokostnadsavvikelse grundskola F-9, (%) (N15001).

N17467	<b>Gymnasieelever med examen inom 4 år, kommunala gymnasieskolor, andel (%)</b>
Definition	Antal elever som började på gymnasium i kommunal regi i kommunen för 4 år sedan med examen inom 4 år, inkl. IM dividerat med antal elever som började på gymnasium i kommunal regi i kommunen för 4 år sedan, inkl. IM.
Källa	SCB
Insamlingsmetod	RKA hämtar uppgifter från källan och läser in i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Resultat</i>
Könsuppdelat	Ja
Enhetsnivå	Ja
Tidsperiod	Avser föregående läsår.
Historik	OBS! Avser fr o m 2018 kommunala gymnasieskolor istället för som tidigare hemkommun. Jämförelser med det tidigare nyckeltalet är inte möjligt.

### **Syfte**

Syftet är att ge kunskap om uppnått resultat i de gymnasieutbildningar som finns i kommunens gymnasieskolor.

### **Tolka och använda**

Nyckeltalet speglar andelen elever som fullföljer sin utbildning. Tidsperioden 4 år har valts för att ge bättre jämförbarhet för de kommuner som har stor andel nyanlända på introduktionsprogram.

Ingår i Öppna jämförelser Gymnasieskola.

Om en kommun inte har egna gymnasieskolor redovisas inget resultat.

### **Tips!**

För att se resultat för alla elever som är folkbokförda i kommunen oavsett var de går i gymnasieskola, använd; Gymnasieelever med examen inom 4 år, hemkommun, andel (%) (N17461). För att se resultat för examen inom 3 år använd Gymnasieelever med examen inom 3 år, kommunala skolor, andel (%) (N17451).

N17005	<b>Kostnad gymnasieskola hemkommun, kr/elev</b>
Definition	Bruttokostnad - interna intäkter + kostnad för skolskjuts - försäljning av verksamhet till andra kommuner för gymnasieskola dividerat med antal elever folkbokförda i kommunen inskrivna i gymnasieskola, under kalenderåret. Avser samtlig regi.
Källa	SCB och Skolverket
Insamlingsmetod	RKA hämtar uppgifter från källan och läser in i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Resurs</i>
Könsuppdelat	Nej
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	Uppgifter om kostnader hämtas från kommunernas räkenskapsammandrag som inlämnas till SCB. Förra årets kostnader publiceras under nuvarande års vår och fram till midsommar. Siffran som kommer att redovisas i januari 2019 kommer därför att avse 2017 års kostnader.
Historik	Ordinarie KKiK-nyckeltal.

### **Syfte**

Syftet är att ge kunskap om genomsnittliga kostnaden per gymnasieelev som är folkbokförd i kommunen.

### **Tolka och använda**

Nyckeltalet visar inte vad vi får för insatsen, dvs. om eleven får det som läroplanen uttalar att hen ska få.

### **Tips!**

Kostnad för kommunal gymnasieskola, kr/elev (N17007), Nettokostnad gymnasieskola, kr/elev (U17023)(ingår i Öppna jämförelser Gymnasieskola) samt Nettokostnadsavvikelse gymnasieskola, (%) (N17001).

## OMRÅDE 2

### Stöd och omsorg

Området fokuserar på de målgrupper av medborgare som behöver service av specifika verksamheter utifrån specifika behov.

U30423	<b>Förbättrad situation efter kontakt med socialtjänst, andel (%)</b>
Definition	Andel av tillfrågade brukare inom en eller flera av verksamheterna ekonomiskt bistånd, barn och unga samt vuxna med missbruk som upplevt en förbättrad situation efter kontakt med socialtjänsten. Baseras på fråga ur brukarundersökning för IFO: Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen? Det som redovisas är den andel som svarat "Förbättrats mycket" eller "Förbättrats lite". Notera att jämförbarheten haltar mellan kommunerna då alla kommuner inte undersökt på samtliga områden.
Källa	Egen undersökning i kommunen.
Insamlingsmetod	Kommunen deltar i SKLs undersökning för Individ- och familjeomsorg och rapporterar in vissa värde från den till Kolada. Läs om undersökningen här: <a href="https://skl.se/tjanster/merfranskl/oppnajokforelser/socialtjansstbrukarundersokningar/brukarundersokningifo.11969.html">https://skl.se/tjanster/merfranskl/oppnajokforelser/socialtjansstbrukarundersokningar/brukarundersokningifo.11969.html</a>
Nyckeltalskategori	<i>Upplevd kvalitet</i>
Könsuppdelat	Ja
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	2018
Historik	Kompletterande KKiK-nyckeltal.

#### Syfte

Syftet är att få kunskap om hur brukare inom individ- och familjeomsorgen ser på det stöd de erhållit av socialtjänsten.

#### Tolka och använda

Eventuella förändringen av situationen som brukaren anger behöver inte vara en direkt koppling insatser av socialtjänsten.

Ingår i Öppna jämförelser Brukarundersökning individ- och familjeomsorg.

### **Tips!**

Undersökningen innehåller ett antal ytterligare frågor. Titta på dem också. Bryt ner resultaten på olika verksamhetsområden inom IFO.

U31462	<b>Ej återaktualiserade personer med försörjningsstöd ett år efter avslutat försörjningsstöd, andel (%)</b>
Definition	Andel (%) personer som inte återkommit till försörjningsstöd inom ett år efter avslutat försörjningsstöd. Återaktualisering avser endast formell ansökan. Avser försörjningsstöd som avslutades första halvåret år T-1.
Källa	Egen undersökning i kommunen.
Insamlingsmetod	Egen inmatning i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Resultat</i>
Könsuppdelat	Ja
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	2018
Historik	Kompletterande KKiK-nyckeltal.

### **Syfte**

Syftet är att få kunskap om hur många brukare som kommit ut i varaktig försörjning efter insats hos socialtjänsten.

### **Tolka och använda**

Detta nyckeltal mäter indirekt resultat. Att komma ut i egen försörjning när man ha försörjningsstöd är ett önskat resultat, lika så att inte ha återaktualiserats efter ett år. Huruvida det är socialtjänstens insats som föranleder att personen återaktualiseras eller inte kan dock vara svårt att avgöra.

### **Tips!**

Jämför gärna detta mått med hur många som kommer ut i arbete efter kommunens arbetsmarknadsåtgärder (se Samhälle och miljö). Analysera varaktigheten på försörjningsstödberoende i relation till vilka som kommer ut i egen försörjning och vilka som återaktualiseras.

U31462	<b>Väntetid i antal dagar från ansökan till beslut inom försörjningsstöd, medelvärde</b>
Definition	Genomsnittligt antal dagar från ansökan vid nybesök, med socialtjänsten till dess att beslut om

	försörjningsstöd har fattats. Allmänna förfrågningar exkluderas. Mätperiod är första halvåret.
Källa	Egen undersökning i kommunen.
Insamlingsmetod	Egen inmatning i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Väntetid</i>
Könsuppdelat	Ja
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	Avser första halvåret 2018.
Historik	Ordinarie KKiK- dock har avgränsningen ändrats. (Se ovan)

### **Syfte**

Syftet är att få kunskap om hur lång tid ett genomsnittligt handlägningsförfarande tar. I handläggningstiden ska också stöd för att få ihop en komplett ansökan räknas in. Därför räknas tiden från att ansökan kommer in, oavsett om den är fullständig eller ej.

### **Tolka och använda**

Detta mått mäter väntetid. Det är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver, eftersom det innefattar att stötta brukaren att ställa samman en komplett ansökan.

N30101	<b>Kostnad individ- och familjeomsorg, kr/inv</b>
Definition	Bruttokostnad minus interna intäkter och försäljning till andra kommuner och landsting för individ- och familjeomsorgen, inkl. familjerätt och familjerådgivning dividerad med antalet invånare i kommunen den 31/12. Avser vård för vuxna med missbruksproblem, barn- och ungdomsvård, övrig vuxenvård, ekonomiskt bistånd samt familjerätt och familjerådgivning.
Källa	SCB, RS.
Insamlingsmetod	RKA hämtar uppgifter från källan och läser in i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Resurs</i>
Könsuppdelat	Nej
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	Uppgifter om kostnader hämtas från kommunernas räkenskapsammandrag som inlämnas till SCB. Förra årets kostnader publiceras under nuvarande års vår och fram till midsommar. Siffran som kommer att redovisas i januari 2019 kommer därför att avse 2017 års kostnader.
Historik	Nytt nyckeltal.

### **Syfte**

Syftet är att få en överblick av kostnaderna inom individ- och familjeomsorgen för att kunna jämföra kostnader med liknande kommuner.

### **Tolka och använda**

Kostnaden kan påverkas av faktorer kommunen inte alltid har rådighet över. Kostnader och intäkter för flyktingmottagande ska inte ingå i denna kostnad utan redovisas separat under kostnader för flyktingmottagande.

### **Tips!**

Bryt ner resultatet per verksamhetsområde inom IFO och jämför även de siffrorna med andra kommuner. Nettokostnadsavvikelse individ- och familjeomsorg, (%) (N30001).

U28418	<b>Väntetid i antal dagar från beslut till insats avseende boende enl. LSS § 9.9, medelvärde</b>
Definition	Genomsnittligt antal dagar som gått mellan beslut och påbörjad insats (inflyttning) i boende enligt LSS. Avser alla påbörjade LSS-insatser avseende boende under årets 6 första månader (minimum 4 beslut), exklusive omprövningar.
Källa	Egen undersökning i kommunen.
Insamlingsmetod	Egen inmatning i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Väntetid</i>
Könsuppdelat	Ja
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	Första halvåret 2018.
Historik	Kompletterande KKiK-nyckeltal.

### **Syfte**

Syftet är att få kunskap om genomsnittlig väntetid en person får vänta på ett boende från det att beslutet om boende fattats.

### **Tolka och använda**

Väntetiden kan variera mycket från år till år så analysera flera år bakåt i tiden. Väntetiden för den enskilde utgör den totala väntetiden, både utredning och verkställighet.

### **Tips!**

Titta gärna på medianvärdet också. Undersök dessutom ytterfallen, hur lång väntan är det för de personer som behöver vänta längst. Ett kompletterande mått är tiden från inledd LSS-utredning till beslut, Utredningstid i antal dagar från ansökan till beslut om LSS-insats (alla insatser), medelvärde (U28414).

U28423	<b>Kvalitetsaspekter LSS grupp- och serviceboende , andel (%) av maxpoäng</b>
Definition	Baseras på resultatet av ett antal delnyckeltal, kvalitetsaspekter, inom LSS grupp- och serviceboende. De ingående delnyckeltalen finns som undernoder till detta nyckeltal. För varje delnyckeltal kan man ha ett värde mellan 0-100 procent och detta poängsätts enligt följande - 0 % ger 0 poäng, 1-25 % ger 1p, 26-50 % ger 2p, 51-75 % ger 3p, 76-99 % ger 4p, 100 % ger 5p. Poängen summeras och delas med maximalt möjlig poäng och multipliceras sedan med 100 för redovisning i procent. Observera att delnyckeltalen ibland ändras och byts ut mellan åren.
Källa	Egen undersökning i kommunen.
Insamlingsmetod	Delnyckeltalen är publicerade av kommunen i Kolada utifrån anvisningar från RKA. Maxpoängen beräknas av RKA.
Nyckeltalskategori	<i>Utbud</i>
Könsuppdelat	Nej
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	2018
Historik	Ordinarie KKiK-nyckeltal.

### **Syfte**

Syftet är att ge en samlad bild av vilka kvalitetsaspekter som finns inom LSS grupp- och serviceboende som är finansierade av kommunen.

### **Tolka och använda**

Detta nyckeltal fångar utbud men däremot inte upplevd kvalitet. Sammantaget ger de en resultatbild av styrkor och svagheter i kvaliteten för kommunens LSS grupp- och serviceboenden. Måttets ingående delnyckeltal är ett utmärkt underlag för kommunens politiker och tjänstemän att diskutera hur den grundläggande kvalitetsnivån för kommunens grupp- och serviceboenden ska se ut.

### **Tips!**

Jämför resultatet på de olika delnyckeltalen. Kommunen har själv uppgifter på enhetsnivå som inte publiceras i Kolada. Dessa kan användas för enhetsjämförelser. Jämför gärna resultaten med upplevd kvalitet (brukarundersökningen).

U28532	<b>Brukarbedömning daglig verksamhet LSS - inflytande, andel (%)</b>
Definition	Antal personer i daglig verksamhet LSS som har svarat Ja på frågan Får du bestämma om saker som är viktiga? dividerat med samtliga personer i daglig verksamhet LSS som har besvarat frågan. Svartalternativen var Ja, Ibland, Nej. Undersökningen är ej en totalundersökning varför resultatet för en kommun kan vara baserat på ett mindre antal brukares svar, dock minst fem. För en del kommuner ingår brukare i både kommunens egen regi och annan regi (privat/ideell), för en del endast brukare i egen regi och för andra endast brukare i annan regi. Undersökningen har genomförts med ett webbaserat verktyg för enkäter, anpassat till personer med funktionsnedsättning.
Källa	SKL:s undersökning om brukares uppfattning av kvalitet inom verksamheter för personer med funktionsnedsättning.
Insamlingsmetod	Kommunen väljer att delta i SKLs undersökning. Läs om undersökningen här: <a href="https://skl.se/tjanster/merfranskl/oppnajokforelser/socialtjanstbrukarundersokningar/brukarundersokningfunktionshinder.11638.html">https://skl.se/tjanster/merfranskl/oppnajokforelser/socialtjanstbrukarundersokningar/brukarundersokningfunktionshinder.11638.html</a>
Nyckeltalskategori	<i>Upplevd kvalitet</i>
Könsuppdelat	Ja
Enhetsnivå	Ja
Tidsperiod	2018
Historik	Kompletterande KKiK-nyckeltal.

### **Syfte**

Syftet är att få kunskap om brukares uppfattning om kvalitet. Frågan om inflytande är av särskild vikt för personer med kognitiva funktionsvariationer.

### **Tolka och använda**

Nyckeltalet mäter upplevd kvalitet och är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver.



Ingår i Öppna jämförelser Brukarundersökning Funktionsnedsättning.

**Tips!**

Jämför gärna enheter emellan, samt mellan egen regi och privata utförare. Titta också på svaren på övriga frågor i undersökningen.

N25018	<b>Kostnad funktionsnedsättning totalt (SoL, LSS, SFB), minus ersättning från FK enl SFB, kr/inv</b>
Definition	Bruttokostnad minus interna intäkter och försäljning till andra kommuner och landsting för insatser för funktionsnedsatta (utom färdtjänst), exkl. ersättning från Försäkringskassan, dividerat med antal invånare totalt 31/12. Avser samtlig regi.
Källa	SCB, RS.
Insamlingsmetod	RKA hämtar uppgifter från källan och läser in i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Resurs</i>
Könsuppdelat	Nej
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	Uppgifter om kostnader hämtas från kommunernas räkenskapsammandrag som inlämnas till SCB. Förra årets kostnader publiceras under nuvarande års vår och fram till midsommar. Siffran som kommer att redovisas i januari 2019 kommer därför att avse 2017 års kostnader.
Historik	Nytt nyckeltal.

**Syfte**

Syftet är att få en överblick över kostnaden inom verksamheterna som ger stöd till personer med funktionsnedsättning.

**Tolka och använda**

Ersättning från försäkringskassan för kommunalt utförd personlig assistans är avdraget för att skapa jämförbarhet även mellan kommuner med olika mängd kommunal/privat utförd assistans.

**Tips!**

Bryt ner kostnadsuppgifterna per verksamhetsområde och jämför dem.

U23401	<b>Väntetid i antal dagar från ansökningsdatum till erbjudet inflyttningsdatum till särskilt boende, medelvärde</b>
Definition	Medelvärde, antal dagar från ansökningsdatum till erbjudet inflyttningsdatum avseende särskilt boende inom äldreomsorg. Med ansökningsdatum avses det datum då ansökan om plats på särskilt boende kommer in till kommunen, oavsett om ansökan görs skriftligt eller muntligt. Med erbjudet inflyttningsdatum avses det datum då den enskilde enligt kommunens erbjudande har möjlighet att flytta in på ett särskilt boende, oavsett om den enskilde sedan väljer att flytta in eller inte. Avser samtliga utredningar avseende plats på särskilt boende som avslutades i kommunen under första halvåret, och som avsåg personer som vid tidpunkten för ansökan var 65 år eller äldre.
Källa	Egen undersökning i kommunen.
Insamlingsmetod	Egen inmatning i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Väntetid</i>
Könsuppdelat	Ja
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	Första halvåret 2018
Historik	Ordinarie KKiK-nyckeltal.

### **Syfte**

Syftet är att ge kunskap om kommunens förmåga att planera tillgång till platser i förhållande till behov. Det vill säga kunna ge de äldre en plats inom rimlig tid.

### **Tolka och använda**

Nyckeltalet anger tid till första erbjudande, oavsett om personen tackar ja eller nej.

Ingår i Öppna jämförelser Äldreomsorg.

### **Tips!**

Undersök ytterfallen, hur många har väntat över 90 dagar.

U21401	<b>Personalkontinuitet, antal personal som en hemtjänsttagare möter under 14 dagar, medelvärde</b>
Definition	Medelvärde, antal olika personal som en hemtjänsttagare möter under en 14-dagarsperiod. Gäller

	de personer, 65 år eller äldre, som har två eller fler besök av hemtjänsten varje dag (måndag-söndag). Trygghetslarm och matleveranser räknas ej. Mätningen avser tiden 07.00- 22.00. Hemsjukvårdspersonal redovisas inte. Brukare som inte bott i det egna hemmet under hela eller delar av mätperioden exkluderas ur mätningen.
Källa	Egen undersökning i kommunen.
Insamlingsmetod	Egen inmatning i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Resultat</i>
Könsuppdelat	Ja
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	Avser en tvåveckorsperiod under hösten 2018
Historik	Ordinarie KKiK-nyckeltal.

### **Syfte**

Syftet är att få kunskap om hur väl kommunen säkrar behovet av personalkontinuitet för äldre med behov av omsorg i hemmet.

### **Tolka och använda**

Nyckeltalet visar personalkontinuitet för de personer som har ett omfattande omsorgsbehov inom hemtjänsten (minst två besök per dag under alla veckans dagar).

Ingår i Öppna jämförelser Äldreomsorg.

### **Tips!**

Kontinuitet handlar även om tidskontinuitet och omsorgskontinuitet. Detta kan följas upp via verksamhetssystem.

U23432	<b>Kvalitetsaspekter särskilt boende äldreomsorg, andel (%) av maxpoäng</b>
Definition	Baseras på resultatet av ett antal delnyckeltal, kvalitetsaspekter, inom särskilt boende (äldreomsorg). De ingående delnyckeltalen finns som undernoder till detta nyckeltal. För varje delnyckeltal kan man ha ett värde mellan 0-100 procent och detta poängsätts enligt följande - 0 % ger 0 poäng, 1-25 % ger 1p, 26-50 % ger 2p, 51-75 % ger 3p, 76-99 % ger 4p, 100 % ger 5p. Poängen summeras och delas med maximalt möjlig poäng och multipliceras sedan med 100 för redovisning i procent. Observera att delnyckeltalen ibland ändras

	och byts ut mellan åren. Måttet ingår i Kommunens kvalitet i korthet (KKiK).
Källa	Egen underökning i kommunen.
Insamlingsmetod	Delnyckeltalen är publicerade av kommunen i Kolada utifrån anvisningar från RKA. Andel av maxpoäng beräknat av RKA.
Nyckeltalskategori	<i>Utbud</i>
Könsuppdelat	Nej
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	2018
Historik	Ordinarie KKiK-nyckeltal.

### Syfte

Syftet är att ge kunskap om kvalitetsaspekter i kommunen utifrån en uppsättning delnyckeltal. Sammantaget ger de en resultatbild av styrkor och svagheter i kvaliteten för kommunens särskilda boenden.

### Tolka och använda

Detta är ett utbudnyckeltal som baseras på 15 separata delnyckeltal. Dessa är ett utmärkt underlag för kommunens politiker och tjänstemän att diskutera hur den grundläggande kvalitetsnivån för kommunens äldreboenden ska se ut.

### Tips!

Jämför resultatet på de olika delnyckeltalen (klicka på nyckeltalet i Koladas Jämföraren så fälls delnyckeltalen ut). Kommunen har själv uppgifter på enhetsnivå som inte publiceras i Kolada. Dessa kan användas för enhetsjämförelser. Jämför gärna resultaten med upplevd kvalitet (brukarundersökningen).

U23471	<b>Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg - helhetssyn, andel (%)</b>
Definition	Antal personer i åldrarna 65 år och äldre i särskilt boende som är mycket eller ganska nöjda med sitt särskilda boende dividerat med samtliga personer i åldrarna 65 år och äldre i särskilt boende som besvarat undersökningen av äldres uppfattning. Svartalernativet Ingen åsikt är exkluderat ur nämnaren.
Källa	Socialstyrelsen, brukarundersökning.
Insamlingsmetod	RKA hämtar uppgifter från källan och läser in i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Upplevd kvalitet</i>
Könsuppdelat	Ja
Enhetsnivå	Ja

Tidsperiod	2018
Historik	Ordinarie KKiK-nyckeltal.

### **Syfte**

Syftet är att ta reda på hur de äldre värderar sitt boende.

### **Tolka och använda**

Användbarheten av nyckeltalet i förbättringsarbete, är kopplat till att det måste kunna brytas ned på enhetsnivå. Det är den ev. differensen mellan de olika enheterna som kan vara viktiga i ett förbättringsarbete. Vid tolkning av resultat bör hänsyn tas till att andra ev. har svarat på enkäten än den äldre.

Ingår i Öppna jämförelser Äldreomsorg.

### **Tips!**

Titta på eventuella skillnader mellan egen regi och privata utförare och på andel som har svarat själv.

U21468	<b>Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg - helhetssyn, andel (%)</b>
Definition	Antal personer i åldrarna 65 år och äldre som uppgett att de är mycket eller ganska nöjda med hemtjänsten dividerat med samtliga personer i åldrarna 65 år och äldre i ordinärt boende med hemtjänst som besvarat undersökningen av äldres uppfattning. "Vet ej/Ingen åsikt" är exkluderade ur nämnaren.
Källa	Socialstyrelsen, brukarundersökning.
Insamlingsmetod	RKA hämtar uppgifter från källan och läser in i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Upplevd kvalitet</i>
Könsuppdelat	Ja
Enhetsnivå	Ja
Tidsperiod	2018
Historik	Ordinarie KKiK-nyckeltal.

### **Syfte**

Syftet är att ta reda på hur de äldre värderar sin hemtjänst.

### **Tolka och använda**

Användbarheten av nyckeltalet i förbättringsarbete, är kopplat till att det måste kunna brytas ned på enhetsnivå. Det är den ev. differensen mellan de olika

enheterna som kan vara viktiga i ett förbättringsarbete. Vid tolkning av resultat bör hänsyn tas till att andra ev. har svarat på enkäten än den äldre.

Ingår i Öppna jämförelser Äldreomsorg.

### **Tips!**

Titta på eventuella skillnader mellan egen regi och privata utförare och på andel som har svarat själv.

N20048	<b>Kostnad äldreomsorg, kr/inv 80+</b>
Definition	Bruttokostnad minus interna intäkter och försäljning till andra kommuner och landsting avseende vård och omsorg enligt SoL/HSL, dividerad med antalet invånare 80+ i kommunen den 31/12.
Källa	SCB, RS.
Insamlingsmetod	RKA hämtar uppgifter från källan och läser in i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Resurs</i>
Könsuppdelat	Nej
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	Uppgifter om kostnader hämtas från kommunernas räkenskapsammandrag som inlämnas till SCB. Förra årets kostnader publiceras under nuvarande års vår och fram till midsommar. Siffran som kommer att redovisas i januari 2019 kommer därför att avse 2017 års kostnader.
Historik	Ersätter tidigare två nyckeltal om kostnader per brukare inom särskilt boende (N23009) respektive hemtjänst (N21010). Jämförelser med det tidigare nyckeltalet är inte möjligt.

### **Syfte**

Syftet är att få en överblick över kostnaden inom äldreomsorgens verksamheter.

### **Tolka och använda**

Nyckeltalet visar kostnad per invånare över 80 år. Detta för att de flesta brukare inom äldreomsorgen är över 80 år och jämförelserna kommuner emellan blir mer relevanta.

### **Tips!**

Bryt ner kostnadsuppgifterna per verksamhetsområde och jämför dem.

## OMRÅDE 3

### Samhälle och miljö

Samhälle och miljö är ett brett område. Här återfinns nyckeltal som mäter kommunens service till samtliga som bor, vistas eller verkar i kommunen. Kommunal service som bibliotek återfinns också här. Här mäter vi dessutom delaktighet. Utöver det behandlar området ett hållbart samhällsbyggande, både socialt vad avser arbetsmarknad, ekonomiskt kopplat näringsliv och miljömässigt genom tre miljönyckeltal.

Nyckeltal inom information, delaktighet, kultur- och fritid, tekniska verksamheter samt miljöområdet är under bearbetning och förhoppningsvis kan området utvidgas under 2019.

U00442	<b>Andel som får svar på e-post inom en dag (%)</b>
DefinITION	Andel (%) av medborgarna som inom en arbetsdag får svar på en enkel fråga via e-post. Frågorna skickas till kommunens centrala e-postadress. Tiden mäts sedan från det att e-postfrågan har inkommit till dess att ett svar skickats.
Källa	Undersökning av externt företag.
Insamlingsmetod	Kommunen väljer företag som genomför undersökningen. De levererar resultatet till Kolada. Läs mer om utförarna här: <a href="https://skl.se/demokratiledningstyrning/kvalitetstyrafoljajupp/utveckla/kommunens-kvalitet-korthet-kik/informatning2018-arbetsmaterial/service-matning-matt13.13325.html">https://skl.se/demokratiledningstyrning/kvalitetstyrafoljajupp/utveckla/kommunens-kvalitet-korthet-kik/informatning2018-arbetsmaterial/service-matning-matt13.13325.html</a>
Nyckeltalskategori	<i>Väntetid</i>
Könsuppdelat	Nej
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	2018
Historik	OBS! Fr o m 2018 mäts andelen som får svar inom en dag, tidigare var det två. Tidigare var det nya nyckeltalet ett kompletterande nyckeltal och jämförelser kan endast göras med det.

### Syfte

Syftet är att ge kunskap om kommunens tillgänglighet vad avser svarstider via e-post.

(Se bilaga 1 för att ta del av frågor som ställs.)

### **Tolka och använda**

2018 ändras nyckeltalet från svar inom två dagar till svar inom en dag. Detta på grund av att resultaten för svar inom två dagar varit väldigt höga i flera år och att allt flera numera förväntar sig svar inom en dag vid kontakt med kommunen. Nyckeltalet kan därför inte jämföras med det tidigare som var svar inom två dagar.

### **Tips!**

Framgångsfaktorer och hjälp till lokal analys inom området finns i skriften "Tillgänglighet i telefoni och epost – en hjälprea i analysen" :  
<https://skl.se/download/18.54afeeef160d56f5ddb4a2e0/1515680054012/Guide-analys-kring-tillg%C3%A4nglighet-KKiK-2015-11-09.pdf>.

För att fånga medborgarnas attityder i fråga om bemötande och tillgänglighet kan Nöjd Medborgar-Index - Bemötande, tillgänglighet (U00400) analyseras.

U00413	<b>Andel som tar kontakt med kommunen via telefon som får ett direkt svar på en enkel fråga (%)</b>
Definition	Andel (%) av de som ringer kommunen för att få svar på en enkel fråga som får kontakt med en handläggare inom 60 sekunder. Under en fastställd period ställs ett antal relevanta frågor av enklare karaktär genom telefonsamtal till kommunen vid ett antal tillfällen. Uppringning sker via kommunens växel.
Källa	Undersökning av externt företag.
Insamlingsmetod	Kommunen väljer företag som genomför undersökningen. De levererar resultatet till Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Väntetid</i>
Könsuppdelat	Nej
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	2018
Historik	Ordinarie KKiK-nyckeltal.

### **Syfte**

Syftet är att ge kunskap om tillgängligheten på den information som kommunen ger till medborgarna via telefon.

(Se bilaga 1 för att ta del av frågor som ställs.)

### **Tolka och använda**

Nyckeltalet visar andel samtal där uppringaren fick kontakt med kommunen inom 60 sekunder och som sedan också fick svar på sin fråga.



### **Tips!**

Framgångsfaktorer och hjälp till lokal analys inom området finns i skriften ”Tillgänglighet i telefoni och epost – en hjälprea i analysen”.

För att fånga medborgarnas attityder i fråga om bemötande och tillgänglighet kan Nöjd Medborgar-Index - Bemötande, tillgänglighet (U00400) analyseras.

U00486	<b>Gott bemötande vid kontakt med kommunen, andel av maxpoäng (%)</b>
Definition	Avser bemötande när frågeställare kontaktat och kommit fram till kommunen kring en enkel fråga. Baseras på en subjektiv bedömning av frågeställaren utifrån fyra nivåer; mycket god, god, medelgod och dålig. Varje svar på mycket god ger 3 poäng, god ger 2 p, medelgod 1p och dålig 0p. Poängen summeras och divideras med maximalt möjlig poäng. Det som redovisas här är andel av maxpoäng i procent.
Källa	Undersökning av externt företag.
Insamlingsmetod	Kommunen väljer företag som genomför undersökningen. De levererar resultatet till Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Upplevd kvalitet</i>
Könsuppdelat	Nej
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	2018
Historik	Ordinarie KKiK-nyckeltal.

### **Syfte**

Syftet är att få kunskap om kvaliteten på bemötande vid telefonkontakt med kommunen.

(Se bilaga 1 för att ta del av frågor som ställs.)

### **Tolka och använda**

Undersökningen och nyckeltalets resultat är kopplat till medborgare som söker finna svar på enkla frågor via telefon inom olika kommunala verksamheter och hur de upplever resultaten.

### **Tips!**

Framgångsfaktorer och hjälp till lokal analys inom området finns i skriften ”Tillgänglighet i telefoni och epost – en hjälprea i analysen”.

För att fånga medborgarnas attityder i fråga om bemötande och tillgänglighet kan Nöjd Medborgar-Index - Bemötande, tillgänglighet (U00400) analyseras.

N05401	<b>Valdeltagande i senaste kommunvalet, (%)</b>
Definition	Antal avgivna röster i senaste kommunalvalet (giltiga och ogiltiga) dividerat med antal röstberättigade, multiplicerat med 100.
Källa	Valmyndigheten och SCB.
Insamlingsmetod	RKA hämtar uppgifter från källan och läser in i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Resultat</i>
Könsuppdelat	Nej
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	2018
Historik	Ordinarie KKiK-nyckeltal.

### **Syfte**

Syftet är att ge kunskap om medborgarnas intresse och engagemang att delta i val.

### **Tolka och använda**

Valresultatet kan ha påverkats av insatser kommunen genomfört men det är vanskligt att kalla valdeltagande för resultatmått. Därför lämpar det sig inte så väl för att målsättas. Såvida inte kommunen har genomfört insatser för att höja valdeltagandet och vill följa den utvecklingen. Se nyckeltalet som en indikation på delaktighet i samhällslivet. Valresultat *kan* ge information om upplevd tillit till kommunen och förtroende för samhället.

### **Tips!**

Jämför vad som är högsta respektive lägsta valdeltagande i kommunen: Valdistrikt med högst valdeltagande i senaste kommunalval, andel (%) (N05833), Valdistrikt med lägst valdeltagande i senaste kommunalval, andel (%) (N05831)

Titta också på deltagandet i riksdagsvalet och till landstinget.

N09808	<b>Öppethållande huvudbiblioteket, timmar/vecka</b>
Definition	Öppethållande i antal timmar/vecka vid kommunens huvudbibliotek. Avser en genomsnittsvecka vintertid. Inklusive meröppet och timmar med reducerad service. Avser endast folkbibliotek.

Källa	Kungliga biblioteket.
Insamlingsmetod	RKA hämtar uppgifter från källan och läser in i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Utbud</i>
Könsuppdelat	Nej
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	2018
Historik	Ersätter tidigare nyckeltal som byggde på egen insamling (U9403). Jämförelser med tidigare nyckeltal är inte möjligt.

### **Syfte**

Syftet är att få kunskap om hur väl kommunen har organiserat sin verksamhet för att kunna nå ut med servicen på huvudbiblioteket.

### **Tolka och använda**

Tidigare KKiK-mått om öppet på biblioteket har speglat tider utanför kontorstid. För att minska insamlarbördan hämtas istället uppgifter från Kungliga Biblioteket dit alla kommuner lämnar biblioteksstatistik. Dock är det totalt antal timmar öppet på huvudbiblioteket som används istället och därmed kan nyckeltalet inte jämföras med tidigare års KKiK-mått. Resultatet kommer för de flesta kommuner att bli högre med detta nya mått än tidigare års egna mätningar.

### **Tips!**

Nyckeltalet lämpar sig generellt inte för jämförelser mellan kommuner eftersom förutsättningarna är olika. Däremot kan jämförelser göras med ett urval av andra kommuner. Titta också på mått N09809 om antalet låntagare och mått N09811 om barnbokslån för att få en bredare bild av biblioteksverksamheten.

U40455	<b>Resultat vid avslut i kommunens arbetsmarknadsverksamhet, deltagare som börjat arbeta eller studerat, andel (%)</b>
Definition	Andel (%) av totalt antal deltagare som avslutats inom den kommunala arbetsmarknadsverksamhetens insatser som börjat arbeta eller studerat. Börjat arbeta avser osubventionerade och subventionerade anställningar på den reguljära arbetsmarknaden. För att räknas som en anställning ska denna ha pågått minst en sammanhängande månad. Som arbete räknas inte kommunala arbetsmarknadsanställningar eftersom dessa anställningar kommit till för att mildra verkningar av arbetslöshet och varit förbehållna en viss grupp

	arbetsökande. Börjat studera, avser utbildning inom ramen för Komvux, folkhögskola, högskola eller annan utbildning. För att ha studier som avslutsorsak, måste studierna vara studiemedelsberättigad. Källa:
Källa	Egen undersökning i kommunen.
Insamlingsmetod	Egen inmatning i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Resultat</i>
Könsuppdelat	Ja
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	2018
Historik	Kompletterande KKiK-nyckeltal.

### Syfte

Syftet är att ge kunskap om hur stor gruppen är som vid avslut i kommunens arbetsmarknadsverksamhet har börjat arbeta.

### Tolka och använda

I många kommuner har det visat sig att ett framgångsrikt arbete med kommunala arbetsmarknadsåtgärder har kunnat minska beroendet av långvarigt ekonomiskt bistånd.

### Tips!

Jämför detta med nyckeltalet N31807 om hur stor del av befolkningen som har försörjningsstöd i kommunen. Titta också gärna på nyckeltal om andel förvärvsarbetande i kommunen (mått N00914) likväl som sjukpenningtalet (mått N00938) för att få information om arbetsmarknaden i din kommun.

N00973	<b>Lämnat etableringsuppdraget och börjat arbeta eller studera (status efter 90 dagar), andel (%)</b>
Definition	Andel i procent som lämnat etableringsuppdraget och börjat arbeta eller studera. Etableringsuppdraget omfattar nyanlända flyktingar i arbetsför ålder (20-64 år) samt nyanlända i åldern 18-19 år utan föräldrar i Sverige. Uppdraget omfattar aktiviteter under högst 24 månader där Svenska för invandrare (SFI), samhällsorientering och arbetsförberedande aktiviteter utgör olika delar. Arbetsförmedlingen är ansvariga för etableringsuppdraget. Status efter 90 dagar bland de som lämnat etableringsuppdraget. I arbete omfattas arbete utan stöd, nystartsjobb och arbete med stöd. I studier räknas de som studerar på den utbildning som berättigar studiemedel. En viss underteckning kan

	förekomma på studier p.g.a. av eftersläpning i registrering hos Arbetsförmedlingen. Kommuntillhörighet ges utifrån folkbokföringsstatus, i december månad.
Källa	SCB
Insamlingsmetod	RKA hämtar uppgifter från källan och läser in i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Resultat</i>
Könsuppdelat	Ja
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	2018
Historik	Nytt nyckeltal.

### Syfte

Syftet är att visa hur etableringen av nyanlända fungerar i kommunen.

### Tolka och använda

Detta nyckeltal är ett resultatnyckeltal men kommunen har en begränsad rådighet över resultatet. Det är ändå viktigt för kommunen att följa i syfte att se på förmågan till integration.

### Tips!

För att ta hänsyn till arbetsmarknadsförutsättningar har ett modellberäknat värde skapats av SKL. Jämför gärna avvikelserna mot det modellberäknade värdet: Avvikelse från förväntat värde, förvärvsarbetande skyddsbehövande och anhöriga (flyktingar) 20-64 år, andel (%) (N00486).

U07451	<b>Företagsklimat enl. ÖJ (Insikt) - Totalt, NKI</b>
Definition	Nöjd Kund Index, Företagsklimat - Totalt: Kommunrankning, enkätundersökningen Insikt, företagarnas helhetsbedömning av servicen i myndighetsutövningen (skala 0-100). Tillkommande kommuner (som gör undersökningen i efterhand) eller kompletteringar av resultat kan förekomma, vilket kan skapa avvikelser från tidigare offentliggjorda resultat.
Källa	SKL, Insikten.
Metod	Kommunen deltar i undersökningen Insikten och väljer en av utförarna av enkäten.
Nyckeltalskategori	<i>Upplevd kvalitet</i>
Könsuppdelat	Nej
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	2018

Historik	Ordinarie KKiK-nyckeltal.
----------	---------------------------

### Syfte

Syftet är att ge kunskap om attityder hos företag etablerade i kommunen om hur de upplever den kommunala servicen.

### Tolka och använda

Detta är ett resultatnyckeltal som är direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver. Nyckeltalets resultat kan brytas ned olika delar för att se var styrkor och förbättringsområden finns.

Ingår i Öppna jämförelser Företagsklimat.

### Tips!

Titta gärna nyckeltal U40402, Svenskt näringslivs ranking av näringslivsklimat, samt nyckeltal N00941 om nyregistrerade företag per 1000 invånare för att få en bredare bild av näringslivet i din kommun.

U07414	<b>Hushållsavfall som samlats in för materialåtervinning, inkl. biologisk behandling, andel (%)</b>
Definition	Antal kilogram hushållsavfall som samlats in för materialåtervinning inklusive biologisk behandling dividerat med totalt antal kilogram insamlat hushållsavfall. Multipliceras med 100 för redovisning i procent. I procenttalet ingår också den s.k. rejekten, dvs. den mängd som samlats in för materialåtervinning men som ej kunnat materialåtervinnas. I hushållsavfall ingår mat- och restavfall (inklusive så kallat jämförligt avfall från bland annat affärer, kontor, industrier och restauranger), grovavfall inklusive trädgårdsavfall, farligt avfall samt den del av hushållsavfallet som omfattas av producentansvar (förpackningar, tidningar, elavfall, batterier etc.) även om det inte faller under kommunalt renhållningsansvar
Källa	Svenskt avfall
Metod	RKA hämtar uppgifter från källan och läser in i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Resultat</i>
Könsuppdelat	Nej
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	2018
Historik	Ordinarie KKiK-nyckeltal.

### **Syfte**

Syftet är att redovisa kommunens arbete för att minska användning av ändliga resurser och öka återvinningsgraden.

### **Tolka och använda**

Nyckeltalet kan brytas ned i olika delar utifrån hur och i vilka fraktioner återvinningen görs. Det ökar möjligheten till att identifiera förbättringsområden.

U00437	<b>Miljöbilar av personbilar och lätta lastbilar enl MFS, %</b>
Definition	Andel personbilar och lätta lastbilar som uppfyller miljöbilskrav enligt förordning. För fordon registrerade före 1 jan 2013 används tidigare miljöbilsdefinition (SFS 2004:1364). För fordon registrerade från 1 januari 2013 används ny miljöbilsdefinition (Vägrafikskattelagen SFS 2006:227). Avser bilar som enligt vägrafikregistret är registrerade på kommunen och dess majoritetsägda bolag. Miljöfordon Sverige har gett möjlighet till kommuner och landsting att komplettera med fordon i operationell leasing samt justera för andra avvikelser. Se fotnot för att se om uppgiften är preliminär eller slutgiltig.
Källa	Miljöfordon Sverige (MFS)
Metod	RKA hämtar uppgifter från källan och läser in i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Resultat</i>
Könsuppdelat	Nej
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	2018
Historik	Ordinarie KKIK-nyckeltal.

### **Syfte**

Syftet är att redovisa kommunens arbete med miljöhänsyn genom användning av alternativa drivmedel och bränslesnåla fordon i den egna organisationen.

### **Tolka och använda**

Kommuner som framför allt använder sk operationell leasing ("hyrbilar") kan komplettera statistiken med fullständiga uppgifter till Miljöfordon Sverige.

U07514	<b>Ekologiska livsmedel i kommunens verksamhet under hela året enligt Ekomatcentrum, andel (%)</b>
Definition	Kostnad i kronor för inköpta ekologiska livsmedel dividerat med kostnad i kronor för total mängd inköpta livsmedel i kommunen, multiplicerat med 100 för redovisning i procent. Med ekologiska livsmedel avses någon av märkningarna KRAV, Demeter, EU-ekologiskt och MSC. Fr.o.m. 2015 års siffror dras 1 procentenhet av för de kommuner som inte exkluderar oekologisk lagad eller panerad MSC-fisk. Siffran avser hela året. Avser endast kommunens egna inköp, dvs entreprenad ingår inte.
Källa	Ekomatcentrum
Metod	RKA hämtar uppgifter från källan och läser in i Kolada.
Nyckeltalskategori	<i>Resultat</i>
Könsuppdelat	Nej
Enhetsnivå	Nej
Tidsperiod	2018 års uppgifter publiceras i Kolada våren 2019. I januari 2019 är det 2017 års uppgifter som visas.
Historik	Ersätter tidigare nyckeltal som byggde på egen insamling (U07409).

### **Syfte**

Syftet är att redovisa kommunens arbete med miljöhänsyn.

### **Tolka och använda**

Nyckeltalet har tidigare avsett första halvåret och matats in i Kolada av KKiKs kontaktpersoner. För att minska uppgiftslämnarbördan hämtar vi nu uppgifter direkt från Ekomatcentrum och får därmed uppgifter för flera kommuner än tidigare och för helår istället för halvår.



## BILAGA 1

### **Bygg**

1. Finns det planer på att bygga nya hus i kommunen? Var?
2. Hur ansöker jag om rivningslov?
3. Hur gammalt får ett bygglov vara innan man behöver ansöka om ett nytt?
4. Hur överklagar man ett beslut om bygglov?
5. Behöver jag ansöka om bygglov för att bygga ett staket?
6. Behöver jag söka bygglov för ett garage?

### **Förskola**

7. Finns det några lediga tjänster inom barnomsorgen?
8. Kan jag göra en ansökan till förskolan via webben?
9. Finns det någon öppen förskola och hur fungerar den?
10. Kan ni informera mig om hur jag ansöker om barnomsorg?
11. Finns det några föräldrakooperativt dagis i kommunen?
12. Var kan jag hitta en förteckning över vilka olika förskolor som finns i kommunen?

### **Grundskola**

13. Var får jag information om skolhälsovården?
14. Hur är skolbarn försäkrade?
15. Har kommunen någon friskola? Hur söker man i så fall till den?
16. Hur gör jag när jag ska ansöka till vuxenutbildningen?
17. När börjar och slutar läsåret i grundskolan?
18. Jag undrar hur man gör för att få byta skola?

### **Individ och Familj**

19. Vem beslutar om socialbidrag?
20. Måste man sälja sin bil för att få socialbidrag?
21. Kan man få hjälp av kommunen i vårdnadstvister?
22. Jag håller på med en undersökning i skolan. Hur mycket socialbidrag betalar kommunen ut per år?
23. Jag skall hjälpa en person som skulle behöva läsa svenska för invandrare. Vart vänder jag mig?
24. Min man och jag är eventuellt intresserade av att bli ett familjehem. Hur gör man?

### **Miljö och Hälsa**

25. Vad gäller för att installera bergvärme? Särskilda tillstånd?

26. Var hittar jag information om avfallssortering?
27. Är det tillåtet att sälja nygräddade våfflor vid en skolfest?
28. Vad gäller kring rökförbud i kommunen?
29. Jag vill bli av med min gamla soffa och TV. Kan jag få de hämtade?
30. Vad får jag lämna på återvinningscentralen och när är det öppet?

### **Äldreomsorg**

31. Vem kan få färdtjänst? Hur ansöker man?
32. Mamma och pappa vill fortsätta bo tillsammans på ålderns höst på ett äldreboende – kan de få det?
33. Vilka typer av daglig verksamhet för de äldre finns det i kommunen?
34. Hur kan jag få information om vad som erbjuds för hjälp av kommunens hemtjänst?
35. Om man behöver en rullator, var vänder jag mig?
36. Kan kommunen erbjuda hushållsnära tjänster?

### **Handikappomsorg**

37. Vilka regler gäller för att man ska kunna få ett parkeringstillstånd till handikapparkering?
38. Har kommunen någon tillgänglighetsguide (exempelvis på nätet) för att se hur man tar sig fram med olika funktionshinder?
39. Vilka typer av daglig verksamhet för funktionshindrade finns det i kommunen?
40. Var kan man få hjälp med avlastning när man har barn med funktionshinder?
41. Vad kan man få för hjälp med bostadsanpassning när man har en familjemedlem med funktionshinder?
42. Vilka möjligheter finns att låna hjälpmedel för nedsatt hörsel och syn av kommunen?

### **Kultur o Fritid**

43. Vem kan arrangera ett lotteri? Krävs tillstånd?
44. Hur kan jag få tillgång till protokollen från kulturnämndens sammanträde?
45. Finns det någon lokal att hyra till ett seminarie för cirka 50 personer?
46. Var kan jag hitta information om vilka muséer som finns i kommunen och om finns det några aktuella utställningar?
47. Finns det några motionsspår i kommunen med omnejd?
48. Vilka stipendier och fonder kan man söka?

### **Gator och vägar**

49. Hur gör man när man har klagomål på skötseln av gator i kommunen?
50. Jag vill lämna klagomål på gatubelysning. Hur gör jag?

51. Snart är vintern här och jag undrar vilket ansvar jag själv respektive kommunen har för snöröjningen?
52. Vilket ansvar har jag som fastighetsägare när det gäller häckar och annan växtlighet ut mot gatan?
53. Finns det kartor över cykel och gångvägar?
54. Är det förbud för tomgångskörning i kommunen? Gäller det även miljöbil?