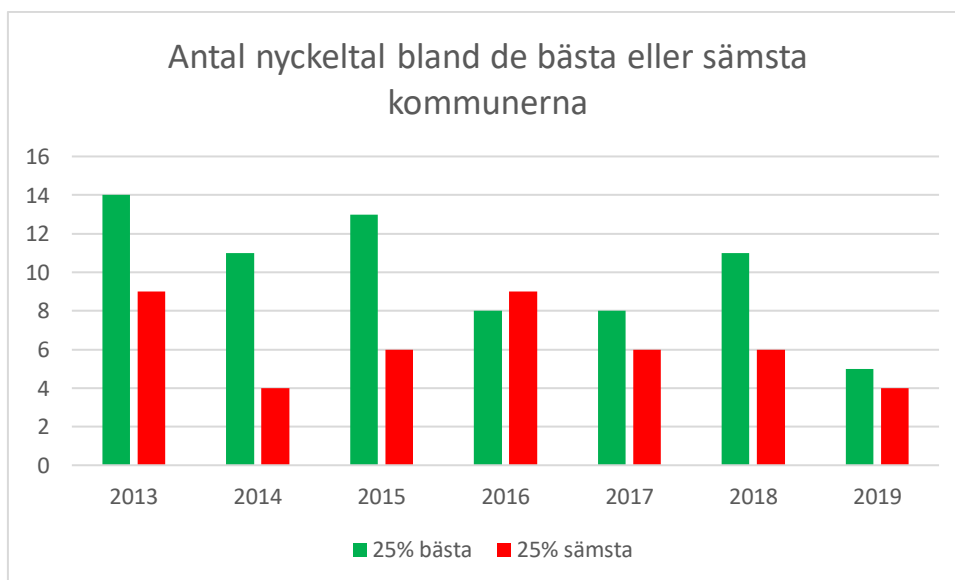


Kommunens Kvalitet i Korthet 2019

Mäter

- Resultat
- Upplevd kvalitet
- Utbud
- Väntetider
- Resurser

Barn och unga **Stöd och omsorg** **Samhälle och miljö**



Bästa 25 %

Sämsta 25 %

Innehåll

Inledning	4
Vad är Kommunens Kvalitet i Korthet?	4
Principer för KKIK	4
Mätområden	4
Nyckeltal	4
Barn och unga	6
Plats på förskola på önskat placeringsdatum, andel barn (%).....	6
Inskrivna barn per årsarbetare i förskolan, antal.....	7
Kostnad förskola, kr/inskrivet barn.....	7
Elever i åk 3 som deltagit i alla delprov som klarat alla delprov för ämnesprovet i svenska och svenska som andraspråk, kommunala skolor, andel (%)	8
Elever i åk 6 med lägst betyget E i matematik, kommunala skolor, andel (%)	8
Elever i åk 9 som är behöriga till yrkesprogram, kommunala skolor, andel (%)..	9
Elever i åk 9 som är behöriga till yrkesprogram, hemkommun, andel (%).....	10
Elever i åk 9: Jag är nöjd med min skola som helhet, positiva svar, andel (%) ..	10
Kostnad grundskola F-9, hemkommun, kr/elev.....	11
Gymnasieelever med examen inom 4 år, kommunala skolor, andel (%).....	11
Gymnasieelever med examen inom 4 år, hemkommun, andel (%).....	12
Kostnad gymnasieskola hemkommun, kr/elev.....	13
Aktivitetstillfällen för barn och unga i kommunala bibliotek, antal/1000 inv 0-20 år	13
Deltagartillfällen i idrottsföreningar, antal/inv 7-20 år	14
Elevplatser i musik- eller kulturskola som andel av invånare 7-15 år, (%)	15
Stöd och omsorg	16
Brukarbedömning individ- och familjeomsorg totalt - förbättrad situation, andel (%).....	16
Ej återaktualiserade vuxna personer med försörjningsstöd ett år efter avslutat försörjningsstöd, andel (%).....	17
Väntetid i antal dagar från ansökan till beslut om försörjningsstöd, medelvärde	17
Kostnad individ- och familjeomsorg, kr/inv.....	18
Väntetid i antal dagar från beslut till första erbjudna inflyttningsdatum avseende boende enl. LSS § 9.9, medelvärde	19
Brukarbedömning gruppbostad LSS - Brukaren trivs alltid hemma, andel (%) .	19

Brukarbedömning daglig verksamhet LSS - Brukaren får bestämma om saker som är viktiga, andel (%)	20
Kostnad funktionsnedsättning totalt (SoL, LSS, SFB), minus ersättning från FK enl SFB, kr/inv	21
Väntetid i antal dagar från ansökningsdatum till första erbjudet inflyttningsdatum till särskilt boende, medelvärde	22
Personalkontinuitet, antal personal som en hemtjänsttagare möter under 14 dagar, medelvärde	23
Kvalitetsaspekter särskilt boende äldreomsorg, andel (%) av maxpoäng.....	23
Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg - helhetssyn, andel (%)	24
Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg - helhetssyn, andel (%)	24
Kostnad äldreomsorg, kr/inv 80+.....	25
Samhälle och miljö	26
Andel som får svar på e-post inom en dag, (%)	26
Andel som tar kontakt med kommunen via telefon som får ett direkt svar på en enkel fråga, (%)	26
Gott bemötande vid kontakt med kommun, andel av maxpoäng (%).....	27
Delaktighetsindex, andel (%) av maxpoäng.....	28
Resultat vid avslut i kommunens arbetsmarknadsverksamhet, deltagare som börjat arbeta eller studera, andel (%)	28
Elever på SFI som klarat minst två kurser, av nybörjare två år tidigare, andel (%)	29
Lämnat etableringsuppdraget och börjat arbeta eller studera (status efter 90 dagar), andel (%)	30
Företagsklimat enl. ÖJ (Insikt) - Totalt, NKI	31
Handläggningstid (median) från inkommen ansökan till beslut för bygglov för nybyggnad av en- och tvåbostadshus, antal dagar	32
Handläggningstid (median) från när ansökan betraktas som fullständig till beslut för bygglov för nybyggnad av en- och tvåbostadshus, antal dagar	32
Insamlat hushållsavfall totalt, kg/person	33
Miljöbilar i kommunorganisationen, andel (%)	33
Ekologiska livsmedel i kommunens verksamhet, andel (%)	34

Inledning

Rapporten visar resultaten för varje nyckeltal där Vetlanda kommun själv rapporterat in data eller där data hämtats från nationella databaser. Du kan också ta del av resultaten i Kolada: http://www.kolada.se/?_p=link&tab_id=74586. Rapporten inleds med en beskrivning av Kommunens kvalitet och i korthet. Aktuella nyckeltal redovisas därefter med en graf som visar en jämförelse med övriga kommuner och en kommentar till utfallet från ansvarig i berörd verksamhet.

Vad är Kommunens Kvalitet i Korthet?

Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK) 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.

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

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.

Nyckeltal

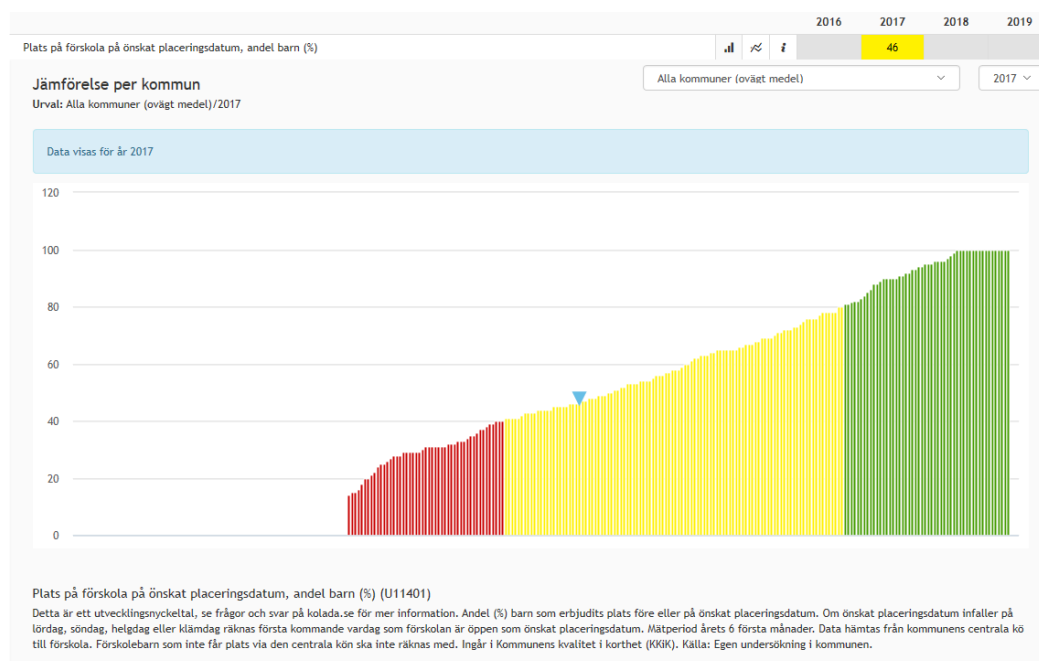
Nyckeltalen i KKiK har olika karaktär och syften. Gemensamt för alla är att de på ett kortfattat och enkelt sätt ger en övergripande bild av var kommunen befinner sig i förhållande till andra kommuner. Den bilden ska vara intressant och användbar för

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.

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.

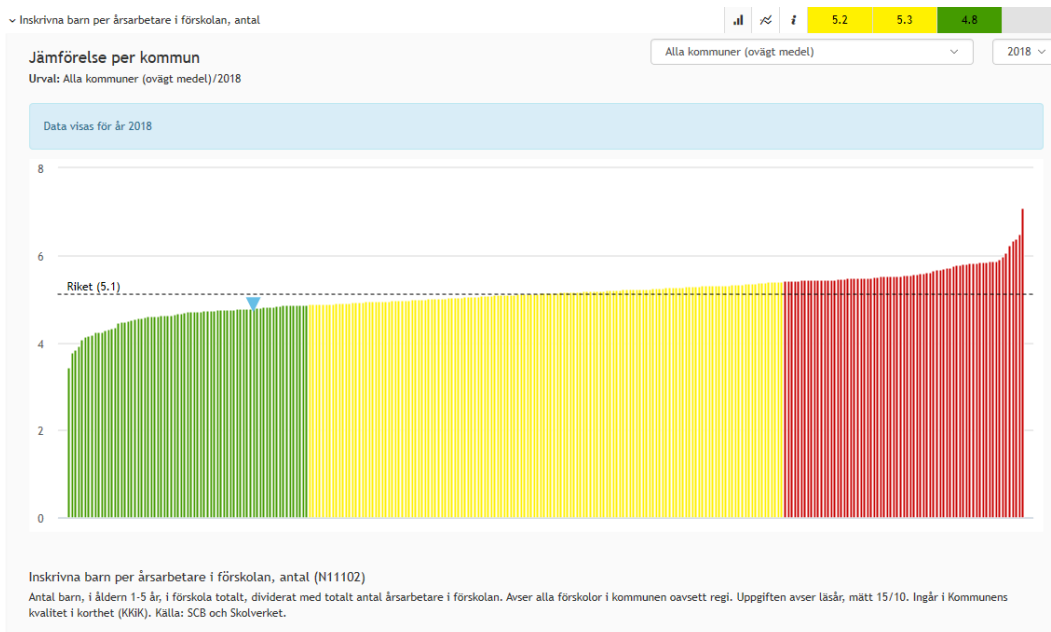
Plats på förskola på önskat placeringsdatum, andel barn (%)



Kommentar:

Kommunen har haft för kort framförhållning när det gäller förskolans lokalförsörjning. Med anledning av hög efterfrågan på förskoleplatser har inte platserna i befintliga förskolor räckt till. Flera platser har anordnats i modulteknik, där tidsåtgången för projektering, upphandlings- och bygglovsförfarandet, tillsammans med angöringsarbete har inneburit att förskoleplatser inte kunnat erbjudas från och med datum då vårdnadshavare har önskat, för 2019 här resultatet 37 % vilket är en försämring på 9 % sedan 2017.

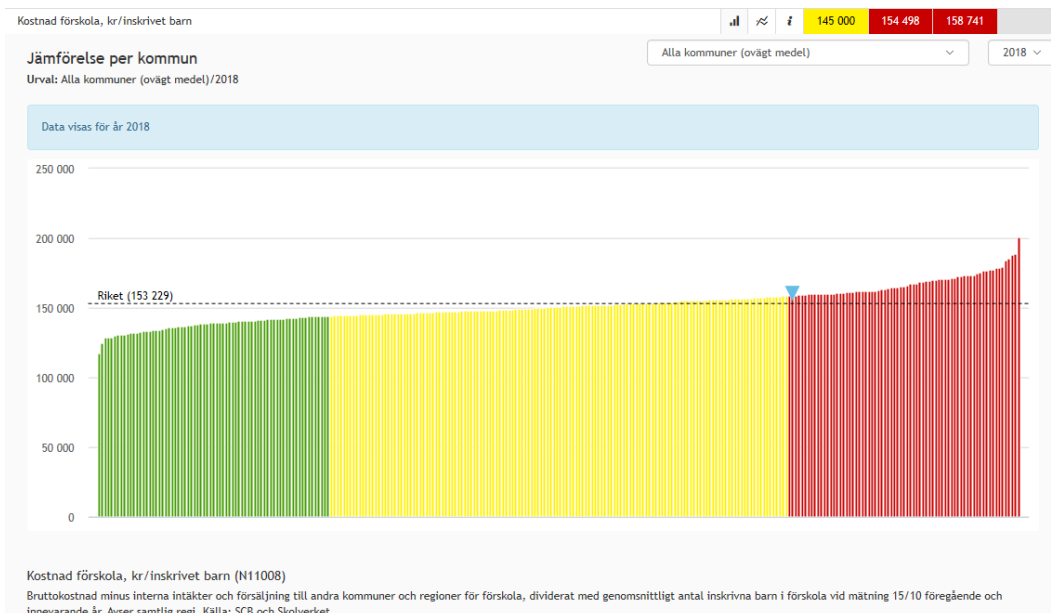
Inskrivna barn per årsarbetare i förskolan, antal



Kommentar:

Denna siffra anger antalet barn per årsarbetare i förskolan både privata och kommunala. Tittar vi bara på dom kommunala förskolorna blir siffran 4,8 och för dom privata 4,9. För de kommunala förskolorna är det en förbättring från föregående år då siffran var 5,3.

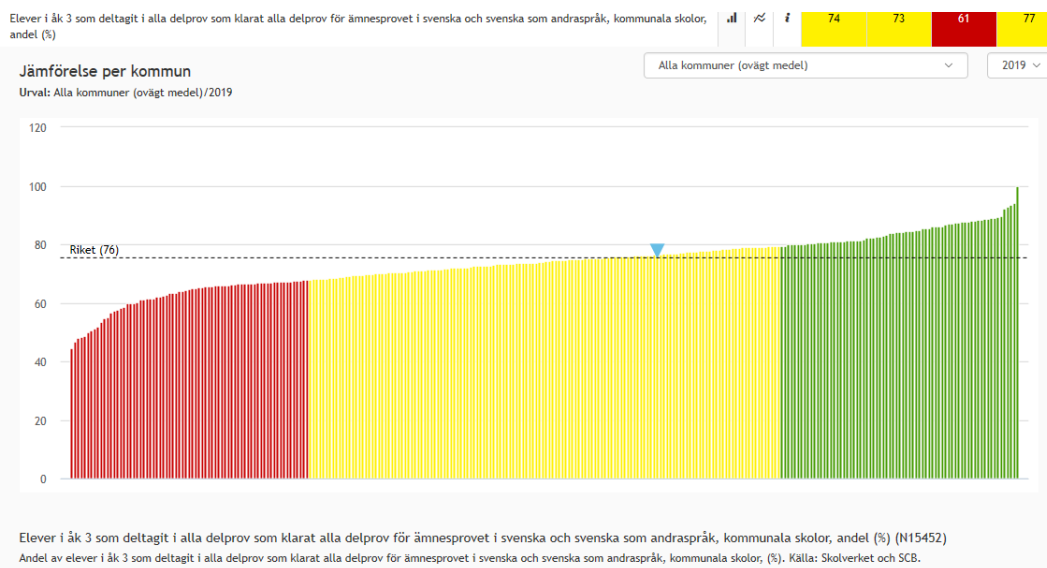
Kostnad förskola, kr/inskrivet barn



Kommentar:

Vetlanda kommun ligger strax över medelkostnaden för kommunerna i riket. Kommunens förskolor består av flera en- och tvåavdelningsenheter (totalt nio stycken) vilket är kostnadsdrivande, jämfört med större enheter.

Elever i åk 3 som deltagit i alla delprov som klarat alla delprov för ämnesprovet i svenska och svenska som andraspråk, kommunala skolor, andel (%)



Kommentar:

Sedan föregående läsår 2017/2018 har det skett en markant förbättring av resultatet. Resultatet för pojkar har ökat från föregående läsår, gäller såväl pojkar med svenska som modersmål och pojkar med ett annat modersmål än svenska. Vi ser samma positiva trend för flickorna. Varje grundskola arbetar med insatser anpassade utifrån den enskilda skolans behov för att förbättra resultaten ytterligare.

Elever i åk 6 med lägst betyget E i matematik, kommunala skolor, andel (%)



Kommentar:

Resultatet har legat i stort konstant över de senaste fyra läsåren. För läsåret 2018/2019 ligger Vetlanda på riksgenomsnittet. Inom grundskolan kommer fokus på bland annat matematik att fortsätta med målet att resultatet ska förbättras.

Elever i åk 9 som är behöriga till yrkesprogram, kommunala skolor, andel (%)**Kommentar:**

Den förbättringen vi sett sedan läsåret 2016/2017 har inför läsåret 2018/2019 stannat av. Framförallt har andelen behöriga elever med annat modersmål än svenska minskat för läsåret 2018/2019. Här arbetar förvaltningen tillsammans med Skolverket i en riktad satsning kring språk och lärande. Som en del i att utveckla undervisningen och öka behörighet.

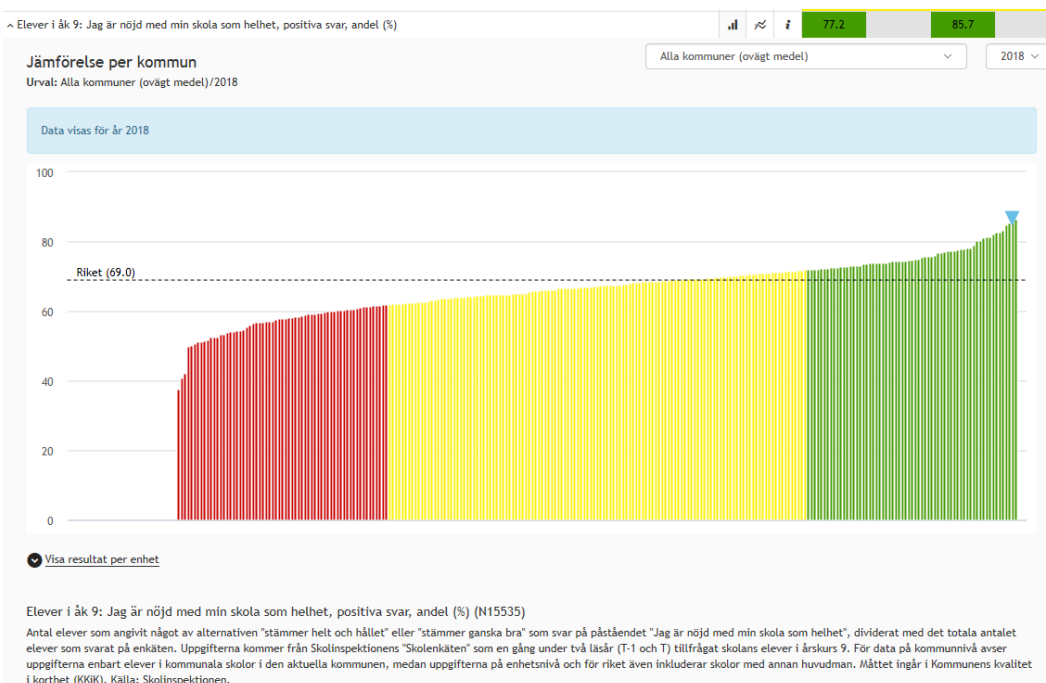
Elever i åk 9 som är behöriga till yrkesprogram, hemkommun, andel (%)



Kommentar:

När vi även inkluderar elever som är folkbokförda i kommunen men som inte går i någon av kommunens skolor (elever som går i friskola eller som går i en annan kommuns skola), ser vi att behörigheten till yrkesprogramen i stort är det samma.

Elever i åk 9: Jag är nöjd med min skola som helhet, positiva svar, andel (%)

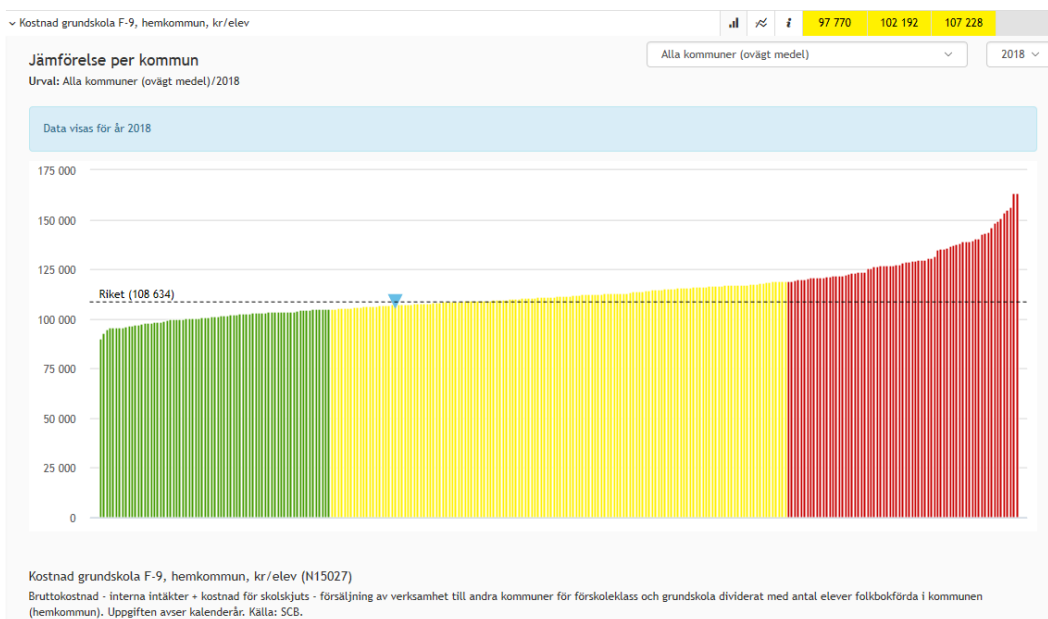


Kommentar:

Det positiva resultatet har varit bestående över tiden, och beräknas vi den elevenkät som Skolverket genomför vart annat år. Detta består i att eleverna känner en

delaktighet och kan påverka sin studiesituation, och att det elevdemokratiska arbetet är fungerande.

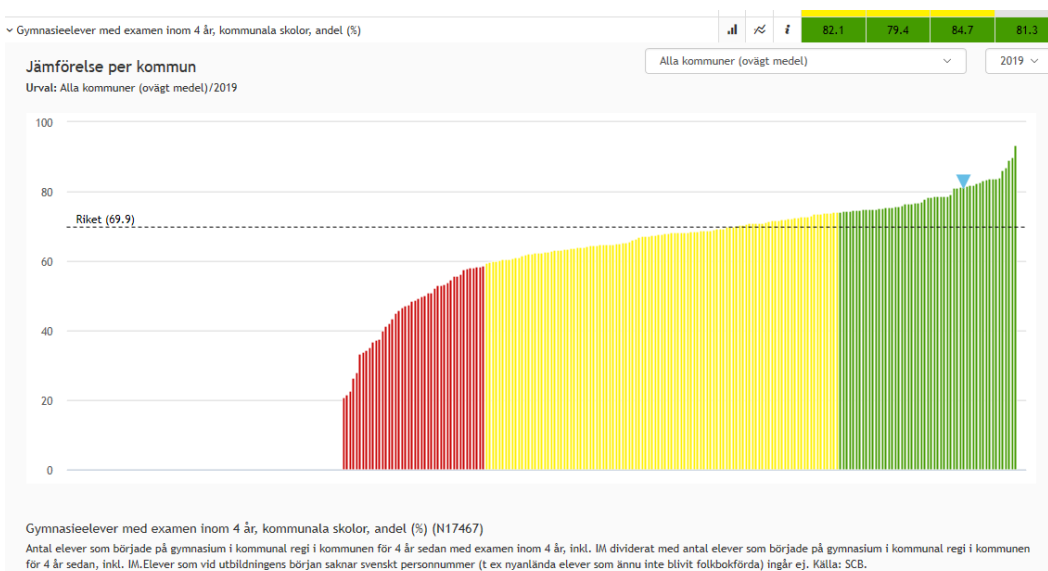
Kostnad grundskola F-9, hemkommun, kr/elev



Kommentar:

Grundskoleverksamheten inom Vetlanda kommun bedrivs kostnadseffektivt men en kontinuerlig ekonomisk uppföljning under respektive läsår. Kostnaden för grundskolan inom Vetlanda kommun ligger under riksgenomsnittet för riket.

Gymnasieelever med examen inom 4 år, kommunala skolor, andel (%)

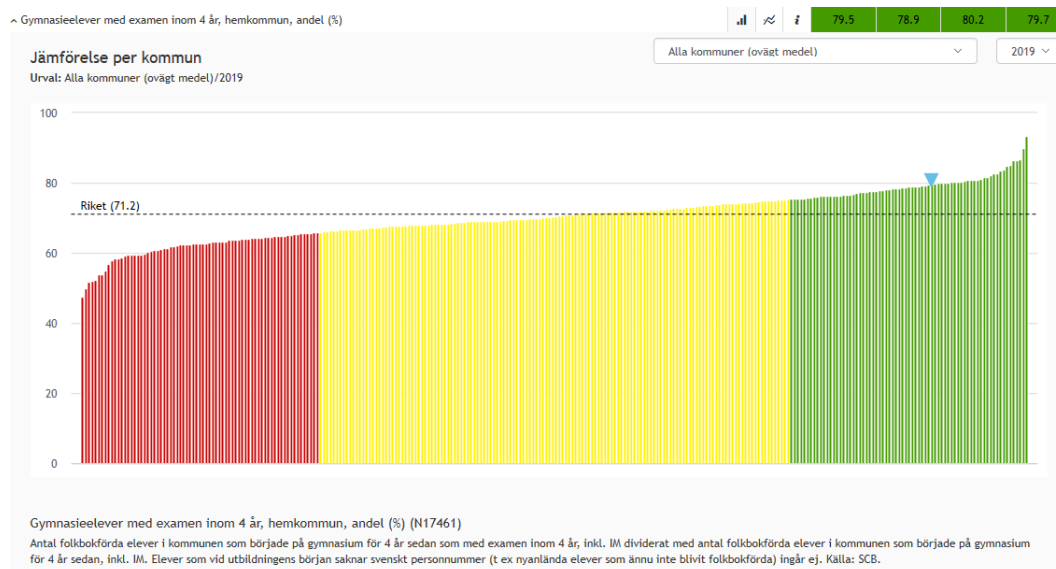


Kommentar:

Andelen gymnasieelever med examen på fyra år är fortsatt högt i jämförelse med andra kommuner. Det finns en tradition av yrkesutbildning inom kommunen då Vetlanda till stor del är en industrikommun. Även om vi under de senaste åren sett ett ökande

intresse för de högskoleförberedande programmen, särskilt bland flickor. På gymnasiet har lärarna ett väl fungerande samarbete mellan lärarna på yrkesprogram och lärare på gymnasiegemensamma ämnen. Det finns även ett tydligt och strukturerat samarbete mellan elevhälsa, kurator, studie- och yrkesvägledare samt specialpedagoger. Dessa arbetar nära programmen för att ge eleverna och lärarna bästa tänkbara stöd.

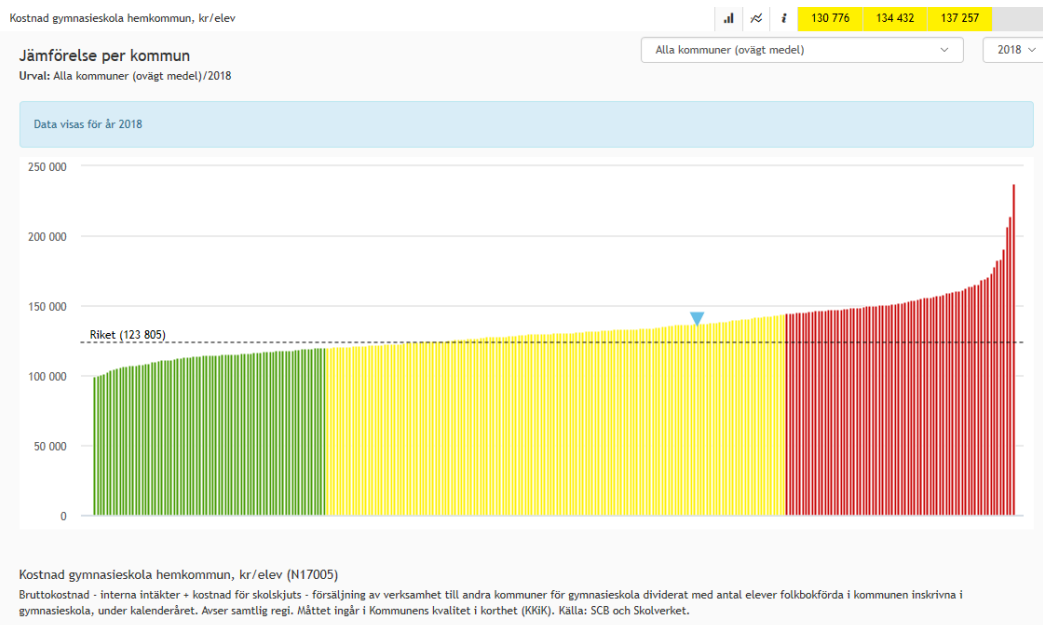
Gymnasieelever med examen inom 4 år, hemkommun, andel (%)



Kommentar:

När vi även inkluderar elever som är folkbokförda i kommunen men som inte går på Njudungsgymnasiet (elever som går i friskola eller som går i en annan kommuns gymnasieskola), ser vi att resultatet blir något sämre, även om vi fortfarande ligger bra till och över snittet för riket.

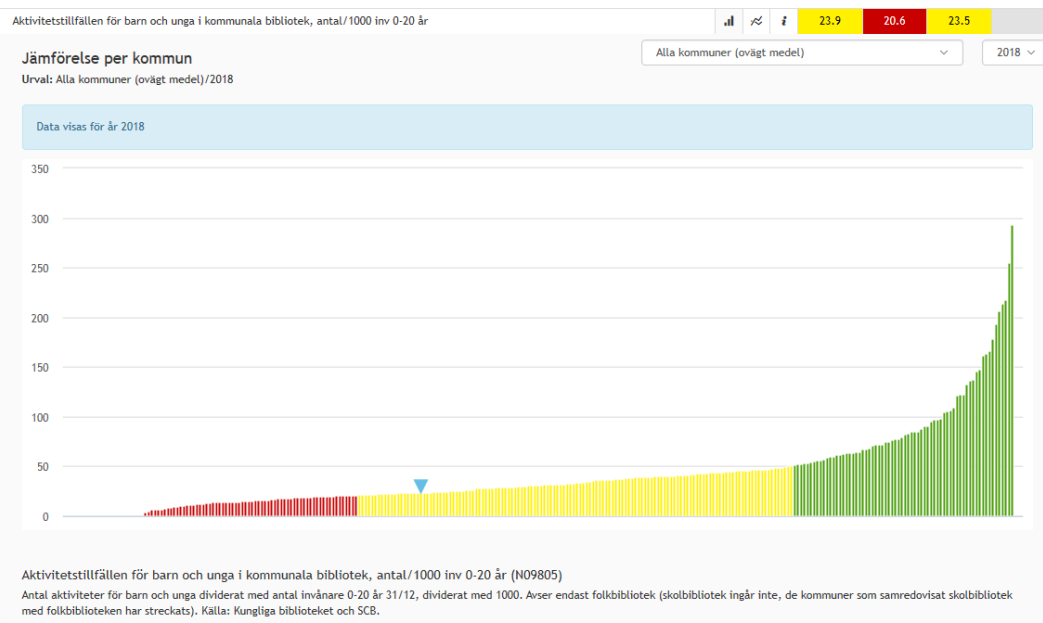
Kostnad gymnasieskola hemkommun, kr/elev



Kommentar:

Gymnasieskolan i Vetlanda har ett brett utbud av program, särskilt gällande yrkesprogram. Yrkesprogrammen är också dyrare att driva än vad dom högskoleförberedande programmen är. Detta är en bidragande orsak till att kostnaden för gymnasiet ligger över riksnittet i riket.

Aktivitetstillfällen för barn och unga i kommunala bibliotek, antal/1000 inv 0-20 år

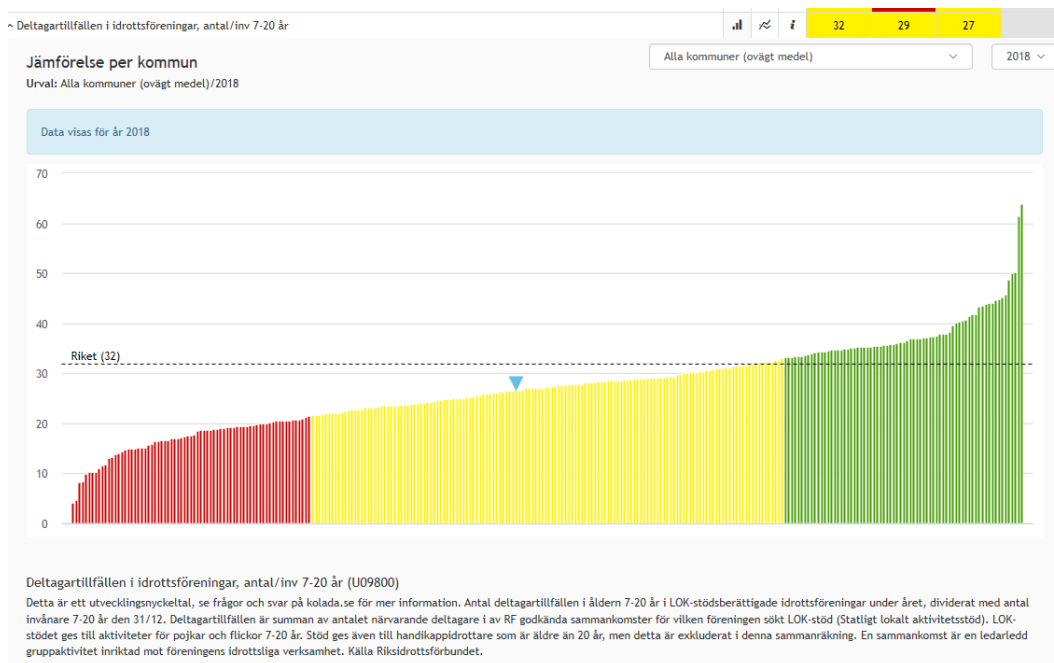


Kommentar:

Biblioteket har arbetat aktivt med dessa aktiviteter och har därmed förbättrat sitt resultat från föregående år. Utlåningen av fysiska barnböcker ligger statistiskt på en hög

nivå jämfört med övriga kommuner och trenden här i Vetlanda är ökande. När det nya biblioteket är klart år 2022 så kommer det att bli ytterligare aktiviteter för att kunna öka intresset för läsning hos barn och unga.

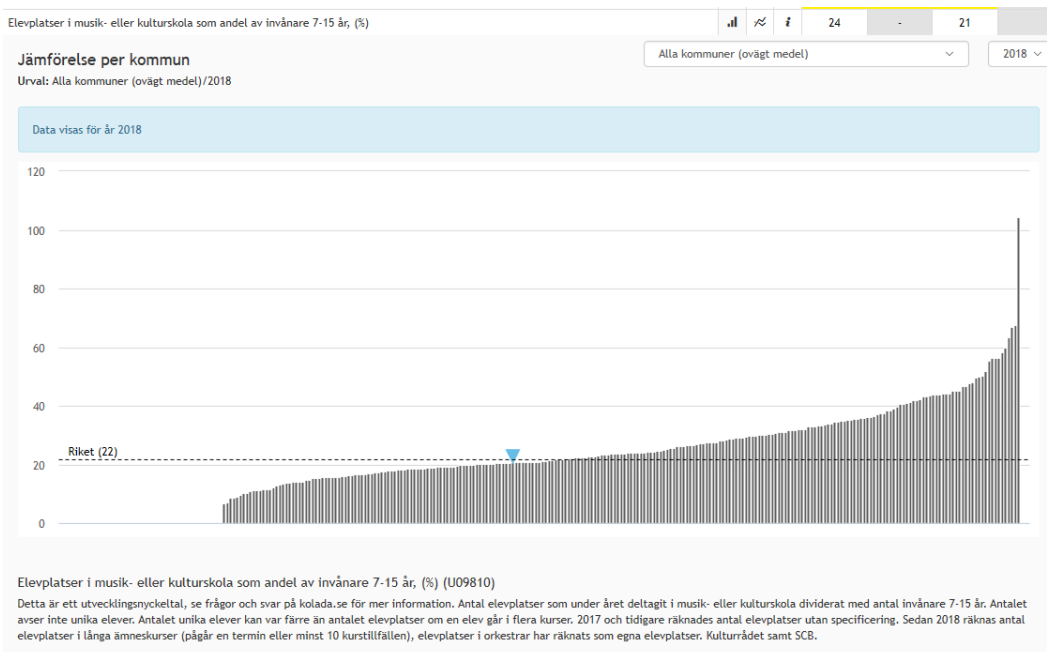
Deltagartillfällen i idrottsföreningar, antal/inv 7-20 år



Kommentar:

Föreningslivet är utspritt i kommunen och ser olika ut från plats till plats. Det finns väldigt få flickor från nysvenska familjer som deltar i föreningslivet jämfört med övriga flickor i kommunen. Däremot så deltar pojkarna i nysvenska familjer lika mycket som övriga pojkar i kommunen gör i föreningslivet. Särskilda satsningar har genomförts tidigare i kommunen för att få fler barn och ungdomar från nysvenska familjer att delta i idrottsföreningar såsom fotboll och i skidåkning.

Elevplatser i musik- eller kulturskola som andel av invånare 7-15 år, (%)



Kommentar:

Vi kan se en svag minskning av andelen som barn mellan 7-15 år som går på musikskolan. Önskingar finns om att utveckla och bredda musikskolan till en kulturskola för att locka en större grupp. Men i dagsläget finns inte dom ekonomiska möjligheterna att göra denna utökning.

Stöd och omsorg

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

Brukarbedömning individ- och familjeomsorg totalt - förbättrad situation, andel (%)

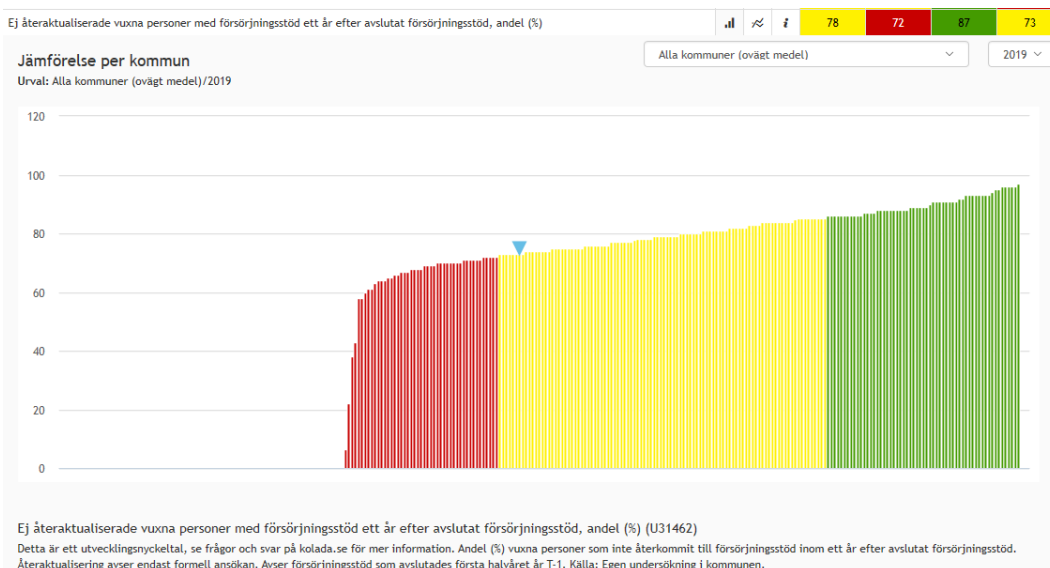


Kommentar:

Resultatet avviker kraftigt från svaren under senare år. Vid genomförandet av årets brukarundersökning inkom väldigt få svar jämfört med tidigare år. Vid genomförandet av brukarundersökningen 2019 inkom enbart 70 svar, enbart hälften av det antal som legat till grund för tidigare års mätning.

Förvaltningen kan inte hitta någon annan förklaring till den stora avvikelsen från tidigare år, att det låga antalet svar gjort tillförlitligheten i årets undersökning låg. Inför nästa års brukarundersökning kommer det att vara viktigt att vidta åtgärder för att öka antalet svar.

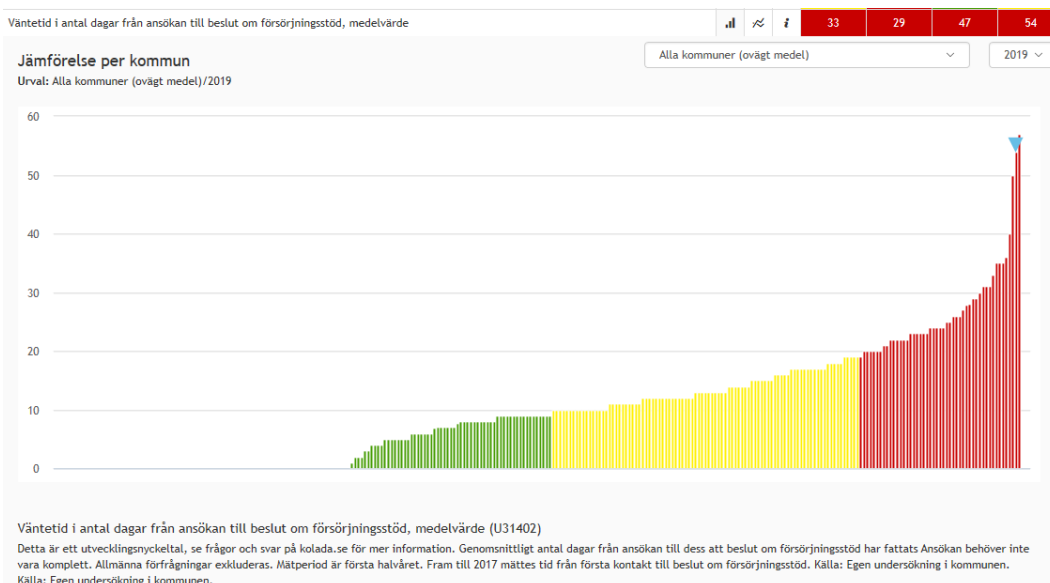
Ej återaktualiserade vuxna personer med försörjningsstöd ett år efter avslutat försörjningsstöd, andel (%)



Kommentar:

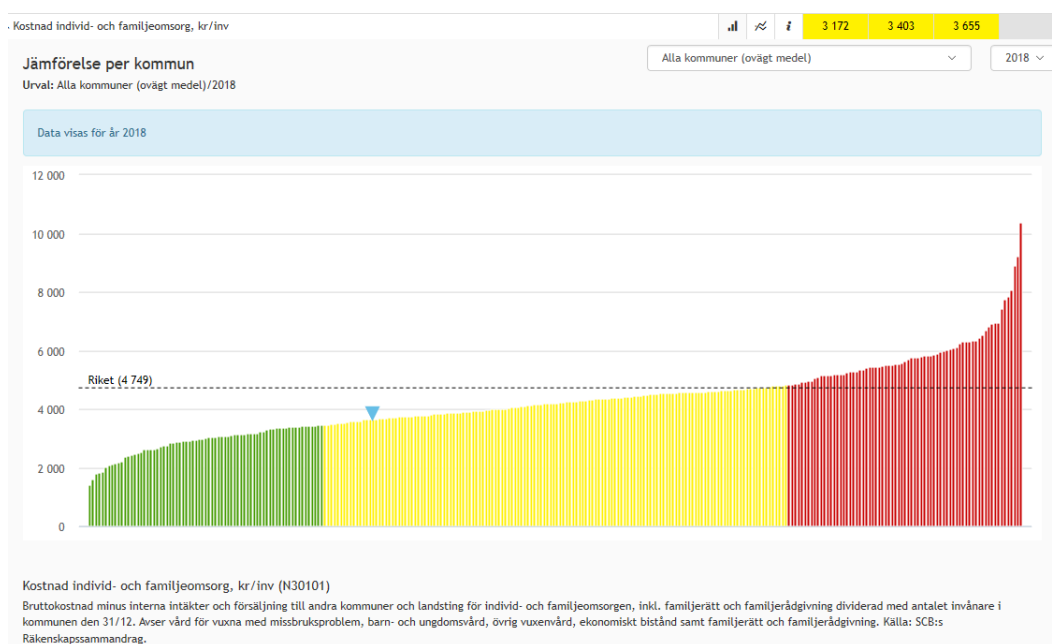
2019 har något större andel personer återaktualiserats för ekonomiskt bistånd i jämförelse med 2018. En anledning kan vara att en högre andel personer med försörjningsstöd haft kortare anställningar och nu har fått sluta sina anställningar utifrån en början på en sviktande arbetsmarknad. Socialförvaltningen arbetar för att hitta vägar för den enskilde personen att komma i egen långvarig försörjning.

Väntetid i antal dagar från ansökan till beslut om försörjningsstöd, medelvärde



Kommentar:

Den höga siffran är missvisande. Genomsnittstiden som förflutit mellan inkommen ansökan och beslut och utbetalning är för mätperioden 24 dagar i Vetlanda. Anledningen till att vi rapporterat en så lång tid är att många ärenden varit öppna en tid efter beslut och utbetalningen skett, innan dessa dokumenterats och ärendet avslutats. Detta är något som inte drabbat medborgaren och är i nuvarande verksamhetssystem inte längre möjligt och kommer därför inte att upprepas.

Kostnad individ- och familjeomsorg, kr/inv**Kommentar:**

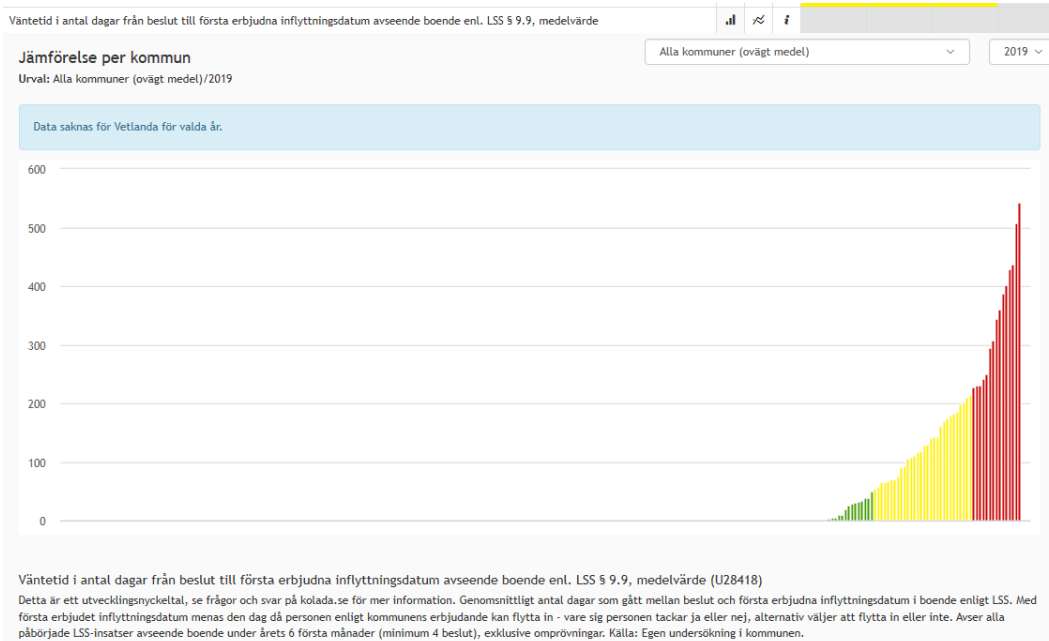
Ny strategi har arbetats fram gemensamt med medarbetare och politik för att få ett långsiktigt tänk kring frågan om en ekonomi i balans.

Ligger lågt för alla områden undantag är familjevården. Vetlanda betalar mer än andra kommuner när det gäller försörjningsstödet.

Färre hushåll 2018 än 2017. Men vi betalar ändå ut mer. Kan bero på att det finns fler i hushållet. Försörjningsstöd per capita.

Kostnad utbetalt bistånd per invånare – Då ligger Vetlanda långt under kommungenomsnittet. 529 kr jämfört med 797 kr som är medel i Sverige. Vi har större andel som har mycket längre långvarigt försörjningsstöd. Dessa människor – ska få försörjning från andra myndigheter. Det är stora hushåll – vi betalar ut mer.

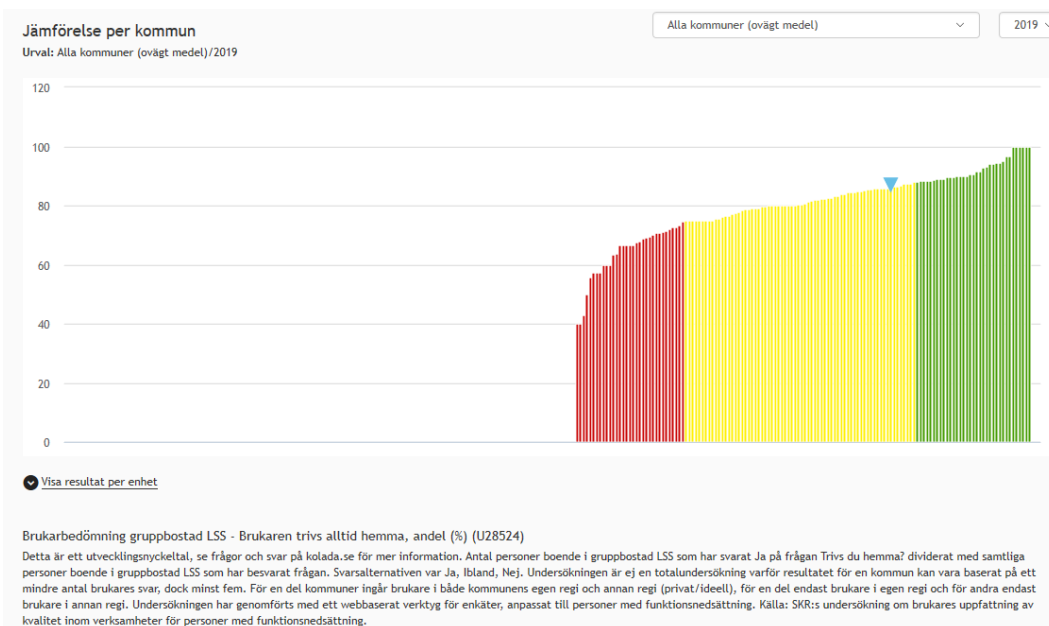
Väntetid i antal dagar från beslut till första erbjudna inflyttningsdatum avseende boende enl. LSS § 9.9, medelvärde



Kommentar:

Vetlanda har inget resultat på detta mått de det inte finns tillräckligt med underlag från den period då uppgifterna hämtas ut. Det måste finnas fler än fyra beslut för att resultatet ska få registreras.

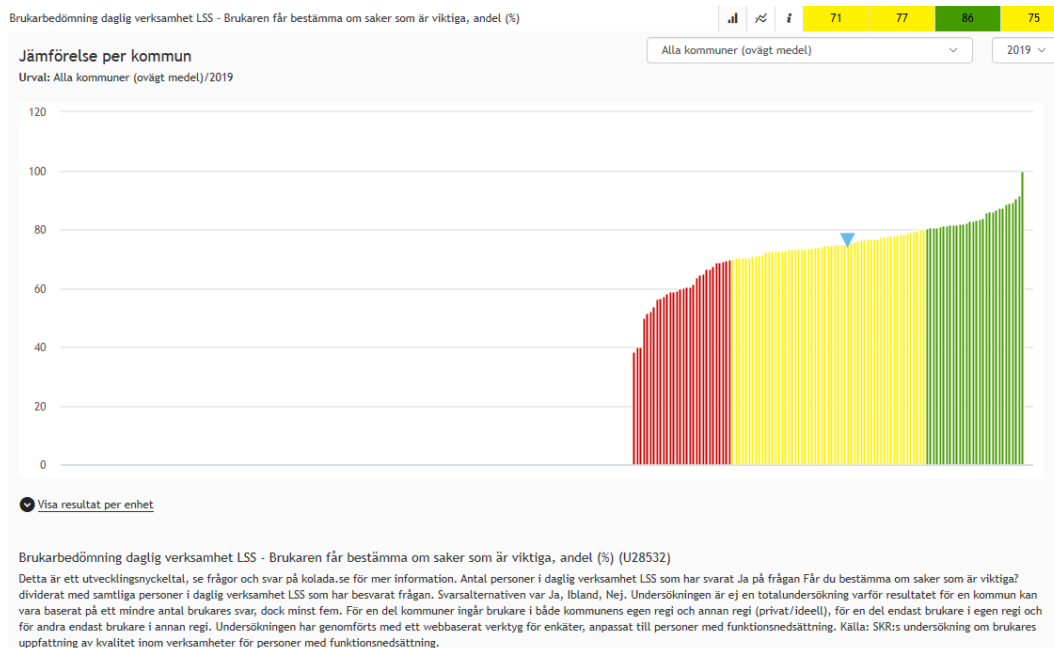
Brukarbedömning gruppbostad LSS - Brukaren trivs alltid hemma, andel (%)



Kommentar:

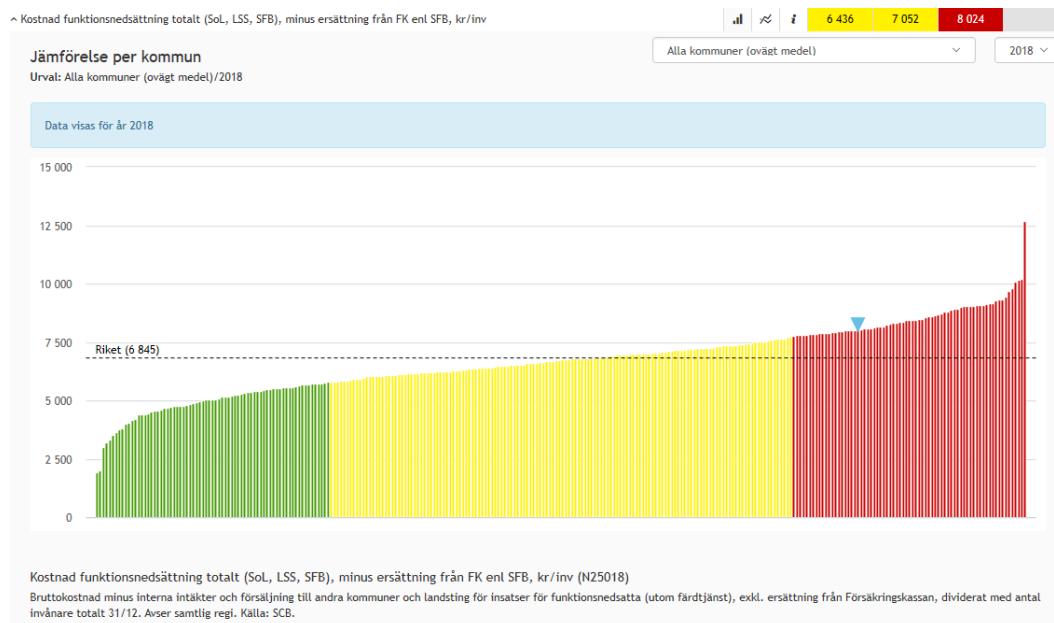
86% av brukarna har svarat ja på frågan om de alltid trivs hemma. Detta jämfört med föregående år då 85 % svarade ja. Verksamheterna arbetar aktivt med att analysera och förbättra resultaten på enhetsnivå som en del i det systematiska kvalitetsarbetet.

Brukarbedömning daglig verksamhet LSS - Brukaren får bestämma om saker som är viktiga, andel (%)

**Kommentar:**

Resultatet har försämrats något jämfört med tidigare år. De dagliga verksamheterna analyserar resultaten på enhetsnivå för att försöka förstå vad det kan bero på samt skapar aktiviteter för att förbättra resultatet till nästa år. Detta ingår som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete. Analysen är dock inte färdig förrän i slutet av februari.

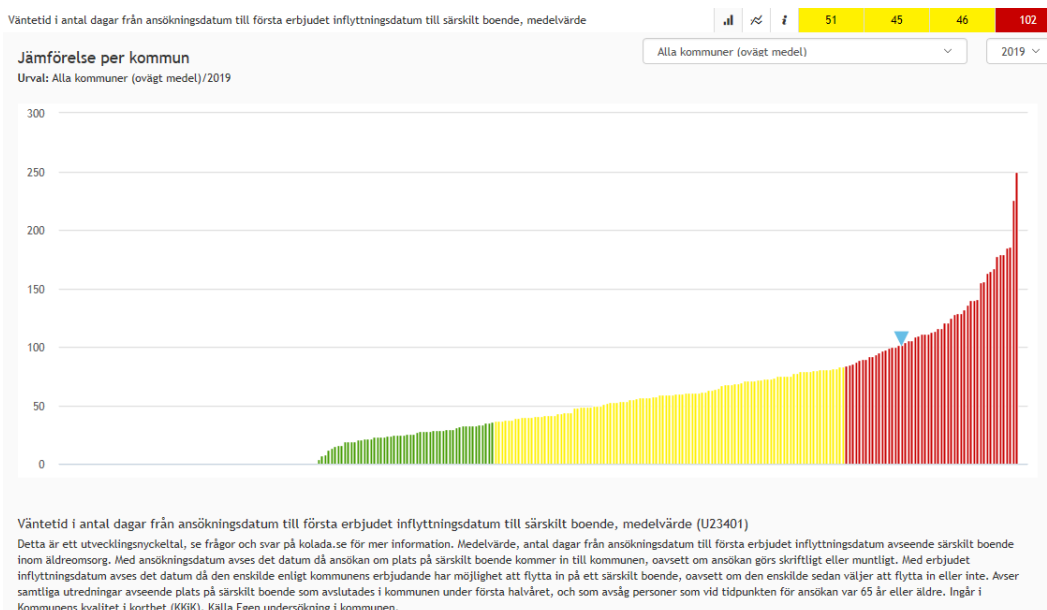
Kostnad funktionsnedsättning totalt (SoL, LSS, SFB), minus ersättning från FK enl SFB, kr/inv



Kommentar:

Vetlandas kostnader inom området funktionsnedsättning har ökat under 2018. Detta beror till viss del på att det har saknats platser på våra egna LSS boenden och antalet externa placeringar har därmed ökat. Även kostnaderna för personlig assistans har ökat under 2018 vilket kan vara en följd av att Försäkringskassans bedömningar har blivit striktare.

Väntetid i antal dagar från ansökningsdatum till första erbjudet inflyttningsdatum till särskilt boende, medelvärde



Kommentar:

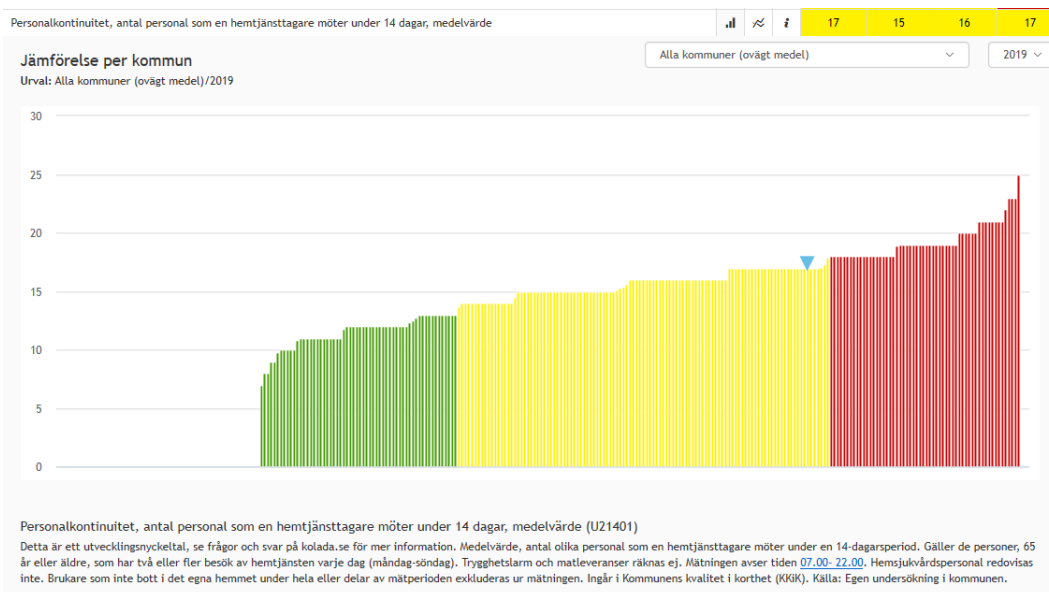
Antalet dagar från det att ansökan om särskilt boende inkommer till biståndshandläggaren till erbjudande om plats sker har ökat jämfört med tidigare år.

Detta var väntat då det under 2019 har varit brist på platser på våra särskilda boenden för äldre. Andra mätningar visar att antalet dagar som äldre bor på särskilda boenden i Vetlanda är betydligt fler än genomsnittet i riket. En anledning till detta kan vara att det längre tillbaka i tiden fanns gott om lediga platser vilket kan ha bidragit till en generösare biståndshandläggning när det gäller just särskilt boende. Dessa individer som flyttade in då var friskare än de som idag beviljas plats. Omsättningen på platser har varit låg under 2019 (mätningen sker under perioden 1 januari till 30 juni).

Dock börjar man nu se en ökad omsättning och förhoppningen är att vi nästa år har ett bättre resultat på detta mått. Ett nytt särskilt boende håller på att byggas intill nuvarande Tomasgården vilket kommer generera 36 nya platser under 2021. Detta kommer dock inte påverka den mätning som sker 2020.

Även införandet av nytt verksamhetssystem förväntas leda till en förenklad och effektivare boendesamordning vilket också kan komma att påverka väntetiden positivt.

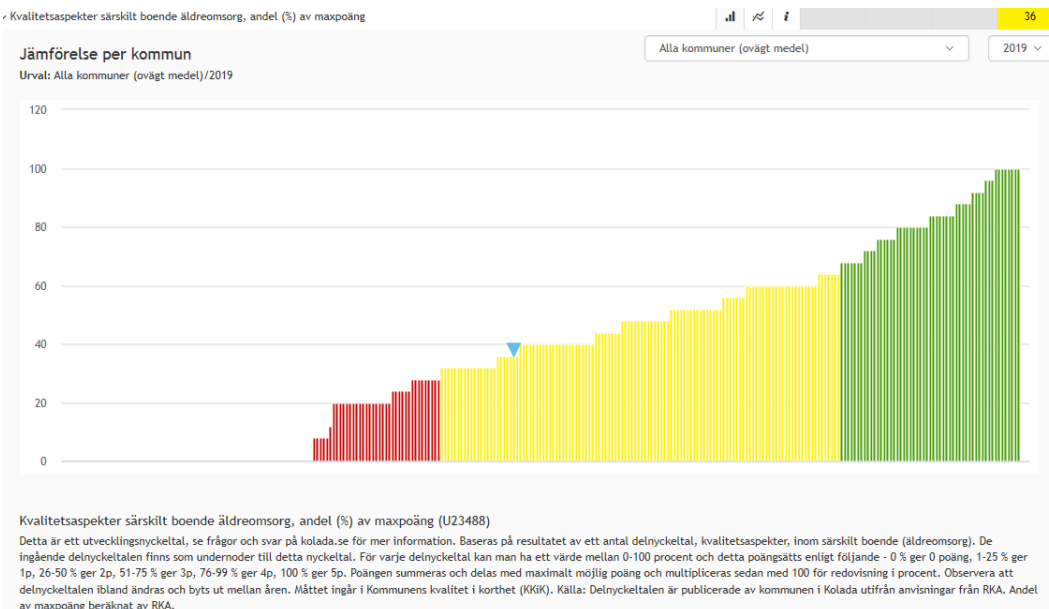
Personalkontinuitet, antal personal som en hemtjänsttagare möter under 14 dagar, medelvärde



Kommentar:

Under 2019 infördes ett nytt planeringssystem inom hemtjänsten. Införandeprocessen har inte gått helt enligt plan vilket kan ha medfört att kontinuiteten har ökat något men systemet bör på sikt medföra en lägre personalkontinuitet.

Kvalitetsaspekter särskilt boende äldreomsorg, andel (%) av maxpoäng



Kommentar:

Måttet baseras på ett antal frågor som rör bland annat tillgången till internet på särskilda boendena, möjligheten att påverka TV-utbudet i gemensamma utrymmen och möjligheten att välja på flera måltidsalternativ m.m. Inga förändringar har skett inom dessa kvalitetsområden under året som har gått utan resultatet ligger på samma nivå som tidigare år. Däremot så arbetar äldreomsorgen kontinuerligt med att förbättra

brukarnöjdheten i verksamheterna vilket framgår av det goda resultatet i 2019 års brukarundersökning men just dessa kvalitetsindikatorer har inte varit föremål för konkreta åtgärder under året som gått.

Brukarbedömning särskilt boende äldreomsorg - helhetssyn, andel (%)



Kommentar:

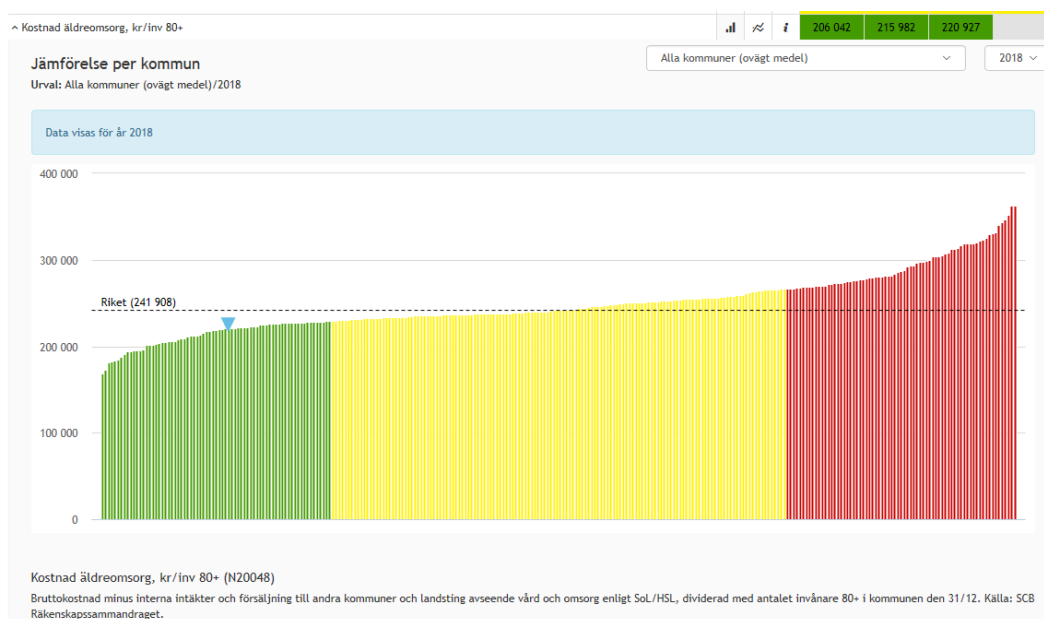
Vetlanda ligger på en fortsatt god placering när det gäller brukarnöjdhet på särskilda boenden. Verksamheterna arbetar löpande med ständiga förbättringar som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete. Under 2019 har extra fokus varit på att förbättra brukarens möjlighet till delaktighet och inflytande vilket kommer fortsätta även under 2020 som en del av nämndens målarbete.

Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg - helhetssyn, andel (%)



Kommentar:

Brukarnöjdheten inom hemtjänsten har minskat med 3 % jämfört med föregående år. Dock är det att anse som ett gott resultat att 90 % av våra brukare är nöjda med hemtjänsten. Verksamheterna arbetar löpande med att analysera resultatet av brukarundersökningen och utifrån det arbeta med ständiga förbättringar för att öka brukarnöjdheten. Detta är en återkommande del av förvaltningens systematiska kvalitetsarbete.

Kostnad äldreomsorg, kr/inv 80+**Kommentar:**

Senaste årens resultat visar på en ökande trend även om kostnaden jämfört med riket i stort och även med länet är förhållandevis låg. Antalet äldre med stora hjälpbehov fortsätter att öka i takt med att fler Vetlandabor blir allt äldre vilket är i linje med den väntade demografiska utvecklingen.

Trots höga kostnader per brukare i hemtjänst har Vetlanda kommun totalt en låg kostnad för äldreomsorgen i stort för invånare 80+. Bland annat beroende på hög effektivitet inom kommunens äldreboenden.

Samhälle och miljö

Inom området finns nyckeltal som mäter kommunens service till samtliga som bor, vistas eller verkar i kommunen. Kommunal service såsom bibliotek ingår liksom hållbart samhällsbyggande: både socialt vad avser arbetsmarknad och delaktighet, ekonomiskt kopplat till näringsliv samt miljö.

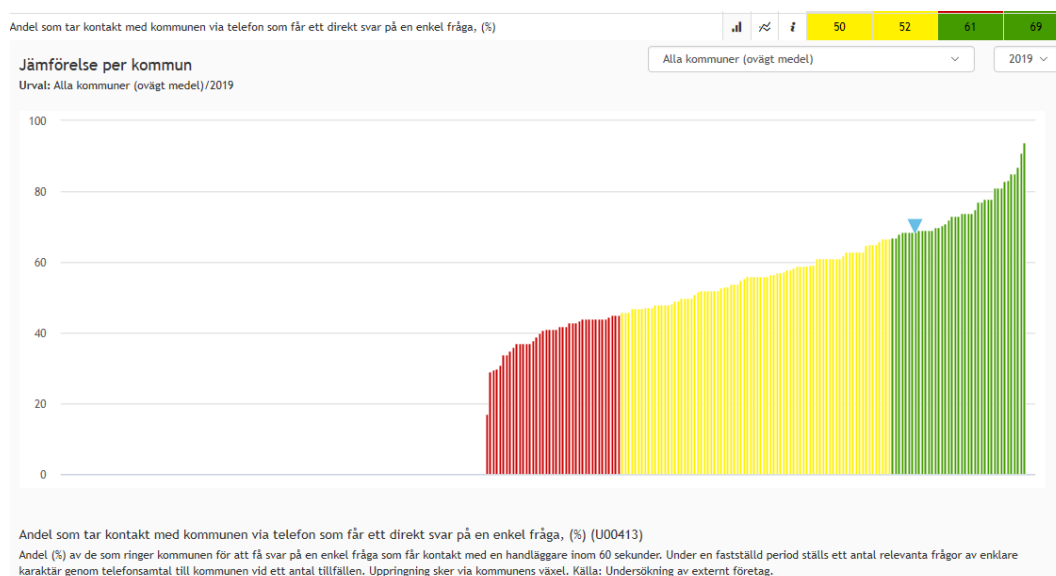
Andel som får svar på e-post inom en dag, (%)



Kommentar:

Kontaktcenter hanterar numera den centrala e-postadressen. Ambitionen är att svara på så många frågor som möjligt och undvika att skicka e-posten vidare. Detta är en förklaring till det utmärkta resultatet. Djupdyker vi i svaret så ser vi dessutom att genomsnittstiden för ett svar enbart är två timmar.

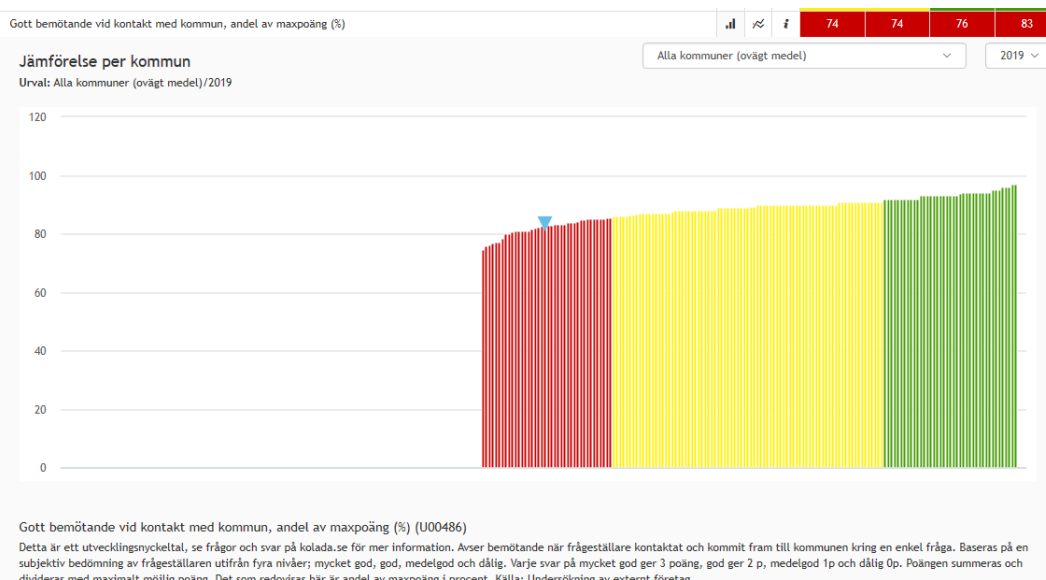
Andel som tar kontakt med kommunen via telefon som får ett direkt svar på en enkel fråga, (%)



Kommentar:

Under 2019 har vi arbetat med förberedelser kring införandet av ett kontaktcenter. Ett av målen med ett kontaktcenter är att svara på så många frågor som möjligt och inte koppla samtal vidare. Kontaktcenter invigdes 7 januari 2020 och ambitionen första året är att svara på 40 % av alla samtal till växelnumret. 2022 ska kontaktcenter svara på 60 % av alla samtal. Mätningar som görs på nationell nivå säger att upp emot 80 % av alla frågor som kommer till en kommun ska kunna hanteras i ett kontaktcenter och vi är på god väg.

Gott bemötande vid kontakt med kommun, andel av maxpoäng (%)

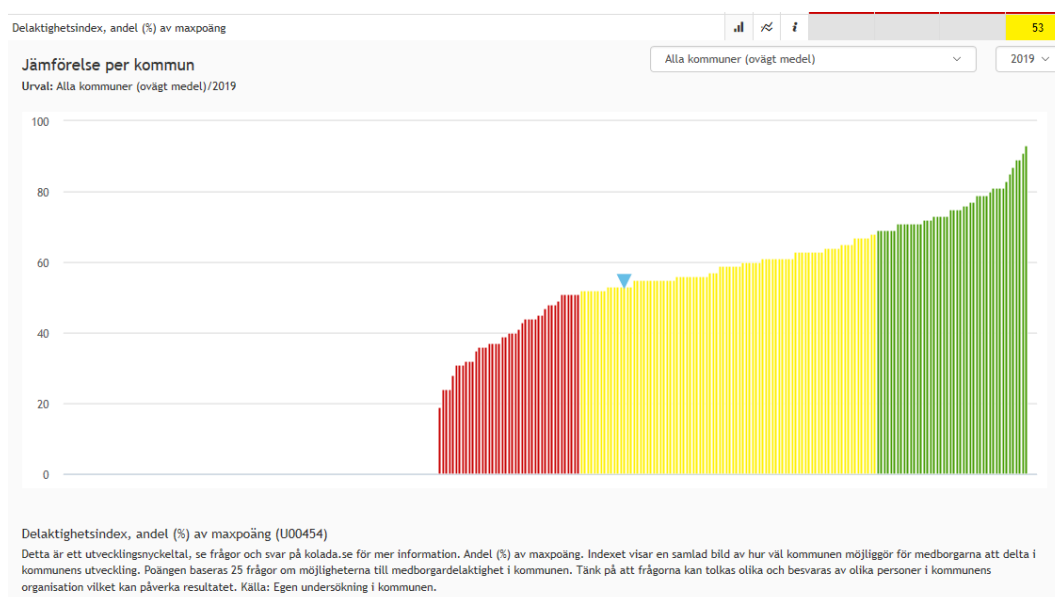


Kommentar:

Här handlar det om gott bemötande i e-postsvaren, inte i telefon. Man vill att vi, förutom att svara på själva frågan som ställs, även ger ett mervärde till den som frågar. Mervärde kan till exempel vara att hänvisa till en hemsida där man kan läsa mer.

Här finns en tydlig förbättringspotential. Det är en sak att svara snabbt, en annan sak att svara med kvalitet. Även här kommer vi jobba med kontaktcenter under året, personalen där är i en upplärningsfas och dessa siffror kommer med största sannolikhet bli bättre nästa år.

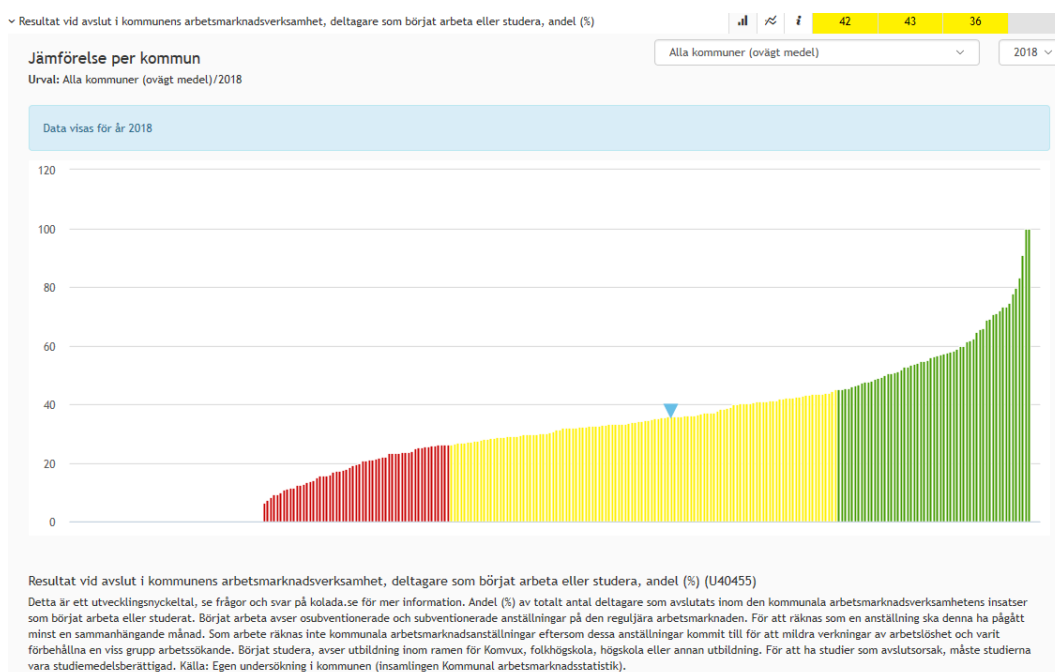
Delaktighetsindex, andel (%) av maxpoäng



Kommentar:

Det handlar om kommunens demokrati, transparens och medborgarnas möjlighet till inflytande. Medborgardialogen behöver stärkas kontinuerligt och detta kan göras genom att utveckla kommunens webbplats och kontaktcenter för att kunna bjuda in ytterligare till en medborgardialog. Andra verktyg som kan användas för att förbättra detta område är att arbeta mer med olika paneler, dialogmöten, fokusgrupper och förbättringsvandringar.

Resultat vid avslut i kommunens arbetsmarknadsverksamhet, deltagare som börjat arbeta eller studera, andel (%)

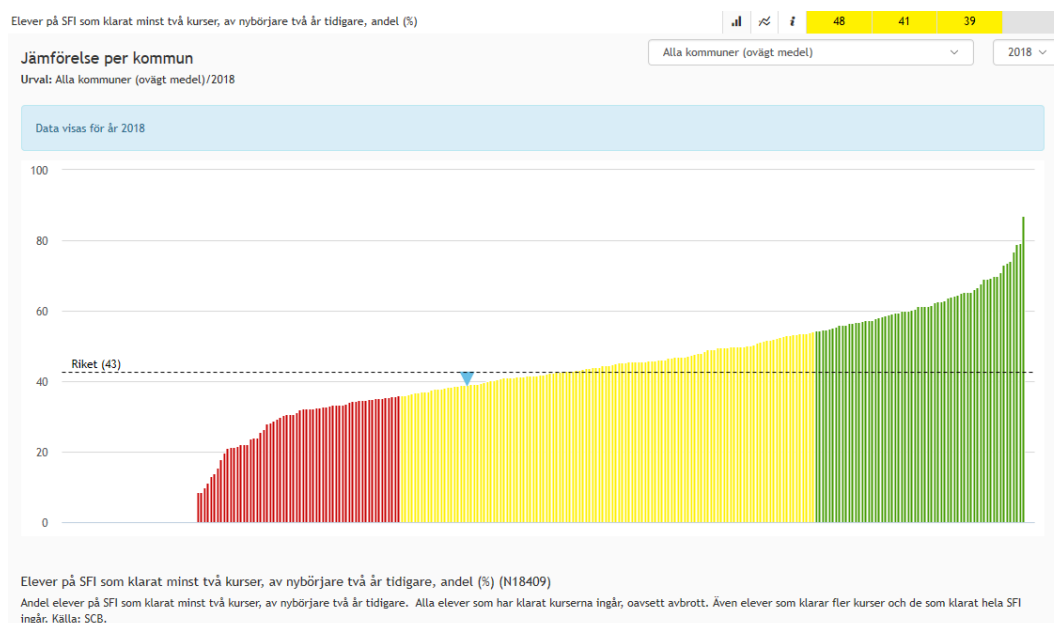


Kommentar:

Under 2019 har 28 personer kommit ut i arbete eller studier genom de insatser vi gjort på AME. Vi arbetar med de som står långt ifrån arbetsmarknaden och har stort behov av stöd i sin process. Arbets sättet är Supported Employment vilket innebär att vid behov fortsätter stödet från oss tills vi ser att det hela "bär" för den enskilde för att på så vis arbeta mot långsiktighet. Stöd ges både till enskild och till arbetsgivaren.

Under 2019 avslutades 13 av dessa 28 medans 15 personer har fortsatt stöd under en period utifrån ovan.

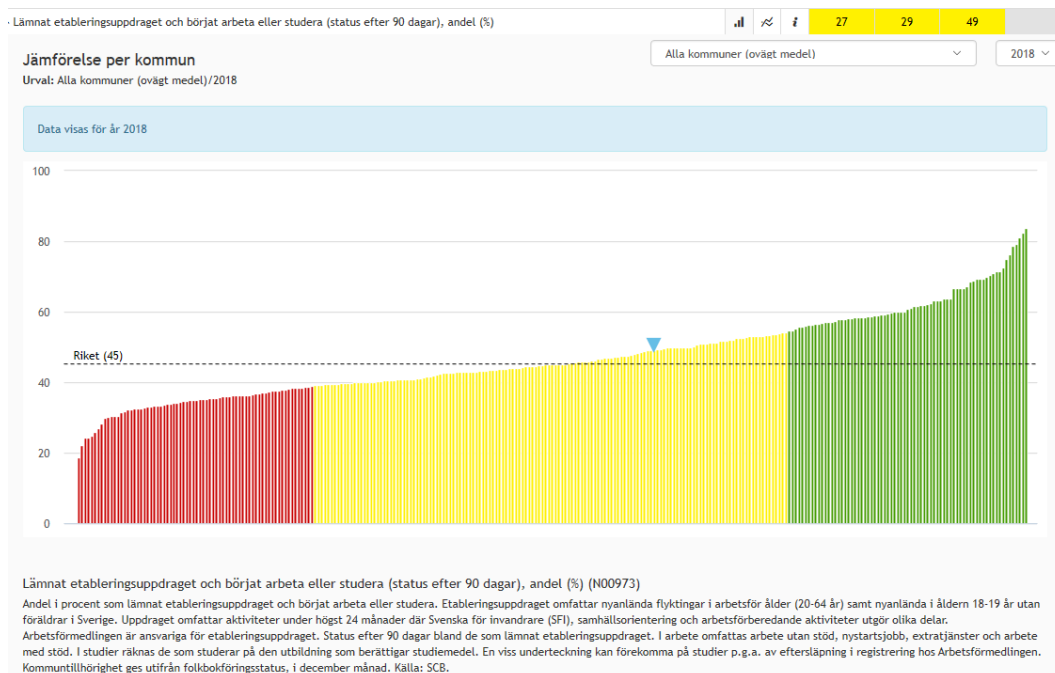
Elever på SFI som klarat minst två kurser, av nybörjare två år tidigare, andel (%)



Kommentar:

Egentligen är det mer relevant att titta på vilka kunskaper eleverna har med då de avslutar sina kurser. Att det finns skolor som har en hög andel elever som klarat sina kurser inom detta tidsintervall, innebär inte per automatik att dessa elever är väl rustade kunskapsmässigt då de lämnar SFI (Svenska För Invandrare). Farhågor finns för att dessa elever har "gått igenom" SFI i alltför snabb takt, vilket ofta resulterar i att kunskaperna bristfälliga. Det innebär i sin tur att dessa elever ofta är alltför dåligt rustade för att klara sina vidare studier. Inte sällan ser vi att då vi tar emot elever från andra kommuner, är deras kunskaper bristfälliga trots att de kan uppvisa ett godkänt betyg. I flera av de kommuner som använder sig av ett anbuds förfarande vad gäller vuxenutbildningen med pressade prisbilder som följd, är vår uppfattning att det förekommer inflation inom betygssättandet och att lärarna pressas att sätta förhastade betyg då detta innebär mer pengar in i verksamheten.

Lämnat etableringsuppdraget och börjat arbeta eller studera (status efter 90 dagar), andel (%)



Kommentar:

1 januari började ett nytt regelverk gälla för etableringen. Från att tidigare ha varit en rättighetslagstiftning för den enskilde, blev det ett arbetsmarknadsprogram, med tydligare krav på deltagarna och sanktionsmöjligheter mot den som missköter sin handlingsplan. Siffrorna från 2017 och 2018 är därför inte helt jämförbara.

Samverkan mellan Arbetsförmedling och vuxenutbildning i de s.k. jobbspåren, har haft en bra effekt. Inte minst för lågutbildade personer. Det finns en stor oro för vad AF:s omdaning kommer att innebära för möjligheterna att samverka kring gruppen nyanlända och deras möjligheter till snabbare inträde på den svenska arbetsmarknaden.

Hur många som är i arbete eller studier 90 dagar efter avslutad etablering beror inte bara på insatser under etableringen utan är naturligtvis också konjunkturberoende. Men det som är tydligt vid Arbetsförmedlingens egna uppföljningar är att resultaten generellt är bättre för män än för kvinnor, lågutbildade såväl som högutbildade.

Företagsklimat enl. ÖJ (Insikt) - Totalt, NKI



Företagare har bedömt kommunernas service inom sex myndighetsområden: brandskydd, bygglov, markupplåtelse, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll samt serveringstillstånd. Frågorna berör sex serviceområden: information, tillgänglighet, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet.

Kommentar:

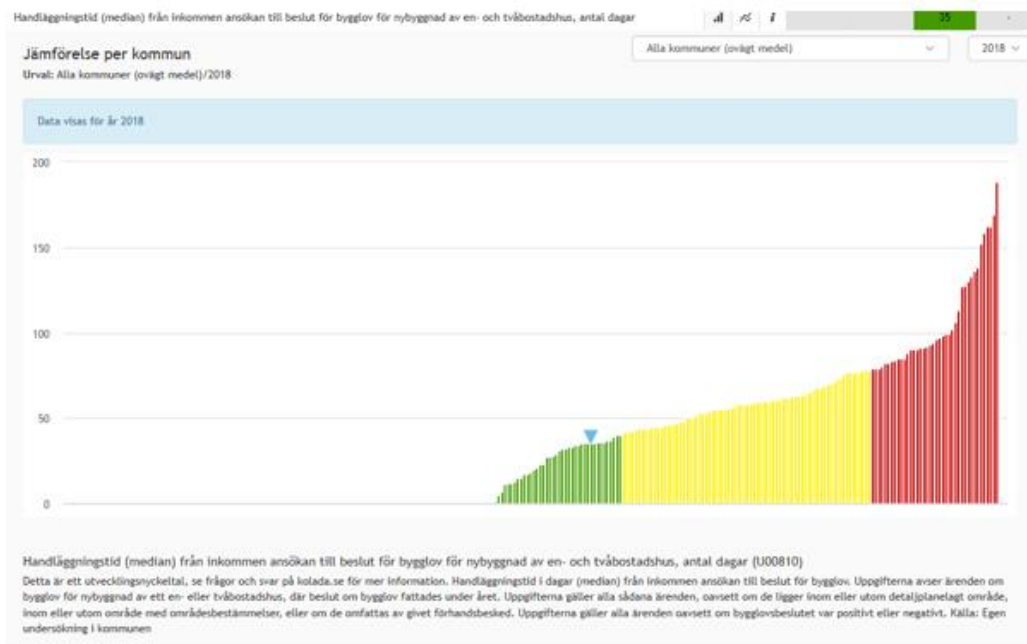
År 2018 gjordes ingen mätning inom markupplåtelse eller inom brandskydd.

Vetlanda kom på plats 24 totalt år 2018 vilket är mycket bra. Mätningen detta år avser inte brandskydd eller markupplåtelse då ärendena har varit för få för att kunna räknas in i resultatet.

När det gäller området Bygglov så kom Vetlanda på 6:e plats i landet och på 1:a plats i Jönköpings län. Inom Miljö- och hälsoskydd kom Vetlanda på 29:e plats i landet och på andra plats i Jönköpings län efter Tranås kommun. När det gäller Livsmedelskontroll kom Vetlanda på plats 70 men på en 2:a plats i länet efter Eksjö kommun.

När det gäller Serveringstillstånd så kom Vetlanda på plats 25 i landet och på plats 2 i Jönköpings län efter Tranås kommun.

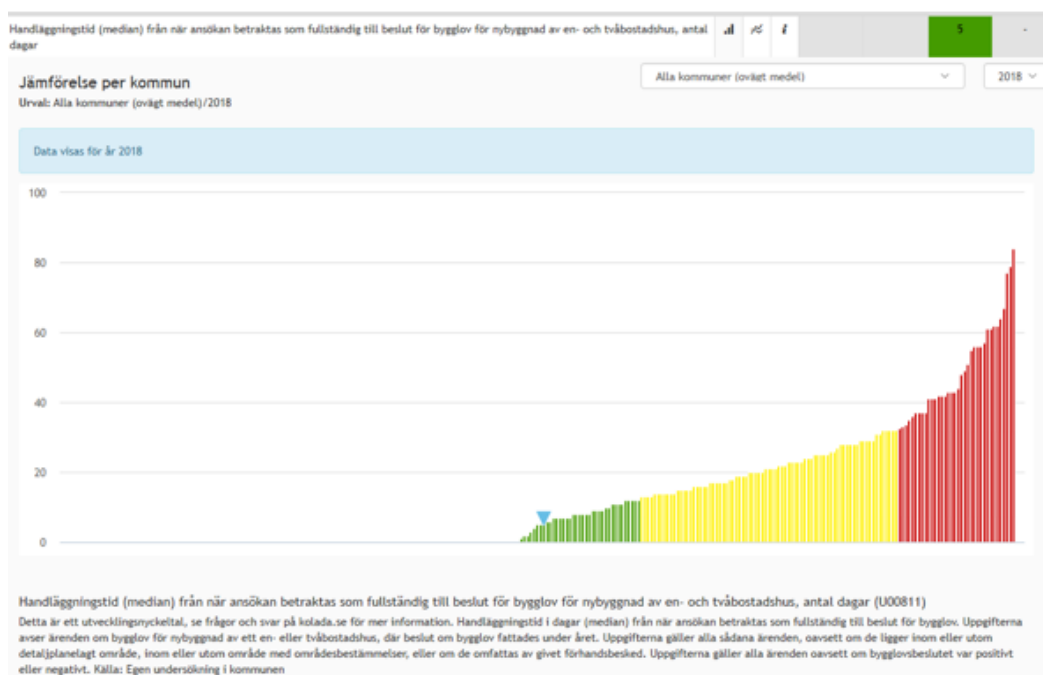
Handläggningstid (median) från inkommen ansökan till beslut för bygglov för nybyggnad av en- och tvåbostadshus, antal dagar



Kommentar:

Många enbostadshus har byggts utanför detaljplanlagt område vilket medför remisser till sakägare, naturvårdshandläggare och länsstyrelsen. Därav ibland den långa tiden innan ärendet har bedömts som komplett.

Handläggningstid (median) från när ansökan betraktas som fullständig till beslut för bygglov för nybyggnad av en- och tvåbostadshus, antal dagar



Kommentar:

Att handläggningen är snabb beror på bra rutiner, erfarna handläggare och det tidigare arbetet med LEAN (som gav bra rutiner).

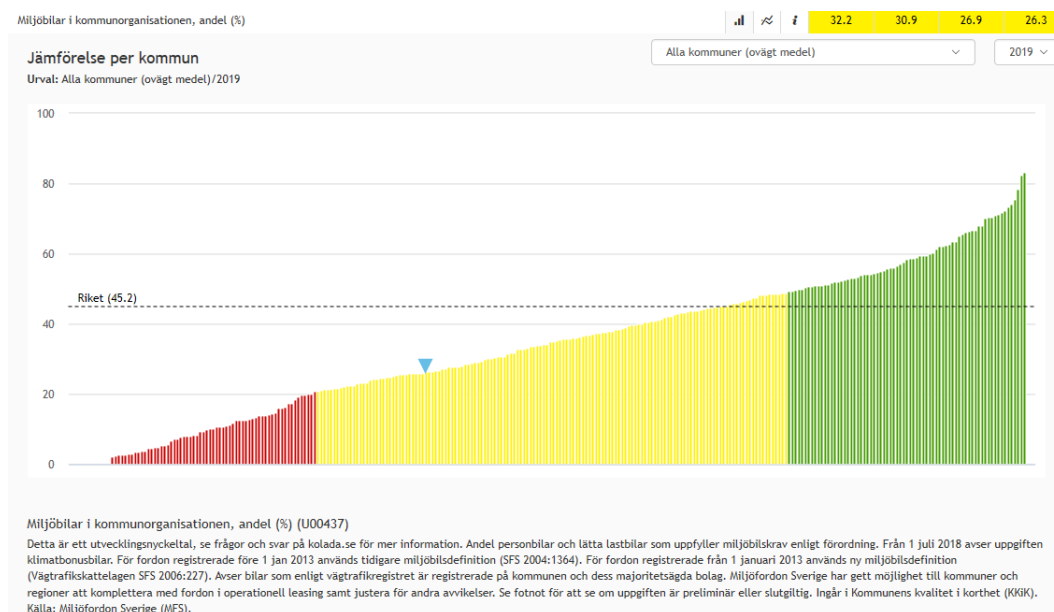
Insamlat hushållsavfall totalt, kg/person



Kommentar:

Trenden är att mängden avfall följer konjekturen. Att jobba förebyggande blir därför allt viktigare. För bedriva en allsidig och effektiv verksamhet har därför beslut tagits att teckna en avsiktsförklaring att bilda ett gemensamt kommunalförbund med Kalmar Sund Regionens Renhållare.

Miljöbilar i kommunorganisationen, andel (%)



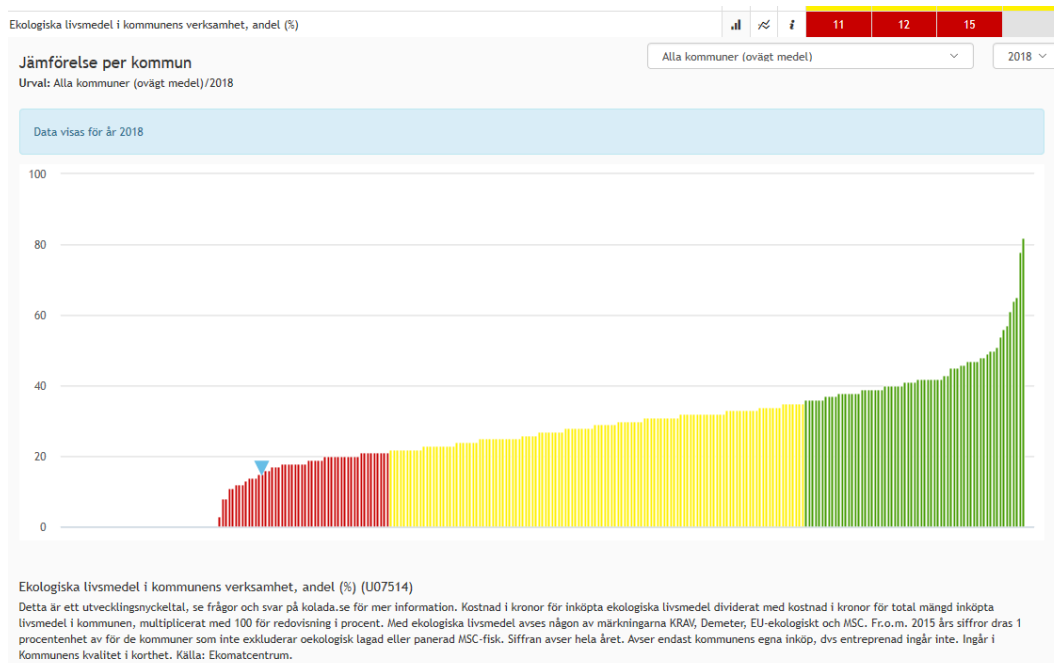
Kommentar:

Statistiken avser både Vetlanda kommun, Njudung energi och Witalabostäder personbilar och lätta lastbilar totalt 216 fordon. Enligt miljöfordon syds redovisning till SKL finns 26,4 % miljöfordon i organisationen.

Vetlanda kommun köper endast fordon som är miljöklassade. 2013 och 2018 förändrades modellen för beräkning av hur ett fordon klassas som miljöfordon och det finns ett antal fordon i bilparken som är inköpta före dessa år. De är inköpta som miljöfordon men klarade inte den nya beräkningsmodellen. Sedan 2014 inhandlar vi ett dieselbränsle som har 30 % inblandning av fossilfritt bränsle.

Merparten av kommunens bilar drivs med diesel och detta minskar vår klimatpåverkan med ca 22 % jämfört med konventionell diesel. I dagsläget finns ett antal elbilar i Vetlanda kommun och Njudung energi. Under 2019 formades en ny fordonsorganisation som kommer ge ekonomiska fördelar men också underlätta omställningen till fossiloberoende fordon.

I kommunkoncern Vetlanda kommun finns 216 (2018 – 242) fordon. Ungefär hälften personbilar och hälften lätta lastbilar och arbetsfordon. 49 % av personbilarna är miljöbilar enligt definition 2007+2013 och 2018 samt 16 % fossiloberoende fordon. Vi har en utmaning när det gäller framförallt lätta lastbilar.

Ekologiska livsmedel i kommunens verksamhet, andel (%)**Kommentar:**

Under 2019 har delen ekologiska livsmedel minskat igen efter en liten topp när vi serverade ekologisk mjölk. I slutet av 2018 och under hela 2019 har vi inte serverat

ekologisk mjölk. Totalt har vi idag 9,6 % ekologiskt av alla livsmedel vi köper in och de stora delarna där är MSC märkt fisk och KRAV bananer.

Inom Måltidsservice har vi ett antal produkter som har märket Fairtrade. I stadshuset på café Axet kan man köpa bananer och te som är Fairtrademärkta.