



Göteborgs Stad

Kretslopp och vatten

Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2017-04-27

Diarienummer 0346/17

HR-Staben

Alia Skoglund /Annika Andersson

Telefon 031-368 27 63 / 031-368 70 61

E-post: alia.skoglund@kretsloppochvatten.goteborg.se

annika.andersson@kretsloppochvatten.goteborg.se

Arbetstidsinnovationer för ett hållbart arbetsliv och 6 timmars arbetsdag

Förslag till beslut

Kretslopp och vattennämnden antecknar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Förvaltningen har utifrån Kretslopp och vattennämndens beslut i samband med budget 2017, utrett möjligheten att implementera 6 timmars arbetsdag eller andra arbetstidsinnovationer som skulle kunna bidra till ett hållbart arbetsliv.

Förvaltningens förslag innebär att den flexibilitet i arbetstid vi redan har kommer att förtydligas och kommuniceras och att en utökning av flexibla arbetstidslösningar kommer att genomföras. Detta kommer innebära en större möjlighet till individuella lösningar för medarbetarna och att förvaltningen kommer att arbeta vidare med att titta på möjligheten till flexibla arbetstidslösningar för personalgruppen yrkesarbetare inom anläggningsverksamhet. Anledningen till att förvaltningen vill öka möjligheten till flexibilitet och individuella lösningar för medarbetarna är för att vi ser att det skulle bidra till ett mer hållbart arbetsliv och öka vår attraktionskraft som arbetsgivare. Förslagna förändringar är kostnadsneutrala då det genomförs inom ramen för Göteborg Stads flexitidsavtal.

Förvaltningen föreslår inte arbetstidsförkortning inom någon av de undersökta enheterna. Dels uppväger inte kostnaden för att införa arbetstidsförkortning nyttorna för kunder och brukare dels inskränker arbetstidsförkortning i medarbetarnas arbetstidsflexibilitet då en förkortad arbetstid innebär införande av skiftgång.

Förvaltningen kommer också arbeta vidare med införande av digitala tjänster vilket är mer efterfrågat av brukare och kunder än längre öppettider.

Kretslopp och vatten

Henrik Kant

Förvaltningschef

Ärendet

Kretslopp och vattennämnden har, i samband med beslut om budget 2017, beslutat att ge förvaltningen uppdrag att utreda möjligheten att implementera 6 timmars arbetsdag eller andra arbetstidsinnovationer som kan bidra till ett hållbart arbetsliv. Kretslopp och vattennämnden informeras nu om kommande förslag från förvaltningen efter utredning.

Bakgrund

Kretslopp och vattennämnden har i sitt inriktningsdokument framfört att 6-timmars arbetsdag skall prövas på Kretslopp och vatten. I samband med att budget 2017 skulle antas yrkade V, S, MP på följande skrivning i budget vilken också beslutades av nämnden: *"Arbetstidsförkortning. Kretslopp och vatten skall under våren, i samverkan med de fackliga organisationerna, utarbeta ett förslag till försök med sex timmars arbetsdag. Målet är att ha en färdig ansökan om stimulansmedel som kan skickas till kommunstyrelsens personalutskott innan sommaren och att försöket sedan kan starta innan årsskiftet"*. Efter nämndens beslut har en dialog förts med nämndens ordförande om att även titta över möjligheten till andra arbetstidsinnovationer för ett hållbart arbetsliv. Dialog om fortsatt arbete har sedan skett mellan förvaltningen och de fackliga organisationerna. Förvaltningen har utrett frågan och kommit fram till att vi inte hade kommit tillräckligt långt för att kunna lämna in förslag för att få stimulansmedel avseende arbetstidsinnovationer till Nämnden för Arbetsmarknad- och vuxenutbildning för år 2017 då det redan skulle vara inne 2017-02-28 för bidrag under året.

Förvaltningens överväganden

Incitament för arbetstidsinnovationer

Förvaltningen har valt att undersöka arbetstidsinnovationer inom området arbetstidsförkortning och arbetstidsflexibilitet. Förvaltningen har idag en ackumulerad sjukfrånvaro på 4,1% vilket är låga tal jämfört med staden i övrigt. Förvaltningen har också ett resultat från chef- och medarbetarenkäten med resultat avseende nöjt medarbetarindex som är högre än för fackförvaltningar i staden generellt. Den ackumulerade sjukfrånvaron och resultatet från chefs- och medarbetarenkäten sticker inte ut på ett sätt att det ger incitament för arbetstidsinnovationer. För att kunna utföra vårt uppdrag för kunder och brukare i Göteborg är det dock viktigt att förvaltningen kan attrahera, behålla och utveckla personalen. Förvaltningen verkar i ett område med stor konkurrens om personalresurserna på flera områden och ett hållbart arbetsliv ger incitament till att utveckla arbetstidsinnovationerna på förvaltningen.

Undersökta enheter

De arbetsenheter som har direkt kundkontakt eller en mer oflexibel arbetstid än övriga medarbetare har prioriterats för utredning. Urvalet har skett på detta sätt då förvaltningen bedömer att nyttan här blir störst för att ge ännu bättre förutsättningar för ett hållbart arbetsliv, kunna attrahera, behålla och utveckla medarbetare samt ger störst effekt för brukare och kunder. I vilka yrken vi har stor konkurrens om personalen har också undersökts. Där stor konkurrens om personalen sammanfallit med en mindre flexibel arbetstid har dessa grupper valts ut. Detta innebär att följande enheter eller delar av enheter har studerats: Driftcentralen, Mätarverkstaden, Anläggning, Kundservice och Återbruket/Återvinningscentralen.

Förutom att utreda arbetstidsinnovationer för ovanstående enheter har förvaltningen också valt att utreda förutsättningarna för att ytterligare öka möjligheten till flexibla arbetstidslösningar för samtliga medarbetare utifrån önskemål som framförts av

förvaltningens medarbetare i samband med de workshops som genomförts inom ramen för utredningen.

Attraktiv arbetsplats och flexibilitet

För Kretslopp och vatten är det viktigt att vara en attraktiv arbetsplats som kan attrahera, behålla och utveckla medarbetare. Bland annat innebär detta att kunna erbjuda befintliga och potentiella medarbetare ett hållbart arbetsliv. För att nå detta pågår ett kontinuerligt utvecklingsarbete vad gäller arbetstider och möjligheten till en balans mellan arbete och fritid.

De möjligheter som våra medarbetare redan har idag är:

Alla medarbetare har möjlighet till:

- Tjänstledighet
- Tjänstledighet/ kunna gå ner i arbetstid även om man inte är småbarnsförälder
- Friskvårdstimme

Alla medarbetare förutom anläggningsenheten:

- Flexibel arbetstid med flex mellan 06:00 och 21:00

Kontorspersonal:

- Arbeta hemma vid behov och om verksamheten tillåter och efter avstämning med närmaste chef
- Mötesfri måndag förmiddag
- Undvika att lägga möten innan 8.30 och efter 16.00

Utredningsresultat

Utredningsresultat Driftcentralen

Driftcentralen på Ledningsnätsavdelningen är idag bemannad från 06:00-16:00, därefter går bevakning av övervakningssystem och hantering av inkommande klagomål över till Kontrollcentralen på Alelyckan via SOS Alarm som vidarebefordrar informationen till Kontrollcentralen. Två personer bemannar driftcentralen kl 06:00-14:30 och en person kl 07:30-16:00. Två av personerna jobbar utåt mot kunder och brukare och en person mer internt.

Driftcentralen - Verksamhetsperspektivet

Genom att förlänga öppettiderna på Driftcentralen får verksamheten på Ledningsnät viss nytta i och med att personalen som bemannar Driftcentralen har större kompetens och erfarenhet kring Ledningsnäts anläggningar och de händelser som kan inträffa, än personalen på Kontrollcentralen. Ju bättre kontinuitet och ju färre personer som delar på bemanningen på driftcentralen är positivt ur ett verksamhetsperspektiv då det är lättare att ha kontroll över vad som händer på nätet. Det skapar en trygghet och minskar risken för misstag. Om det är flera personer kan det bli svårare att få samma kvalitet och det innebär en risk för verksamheten. Å andra sidan kan fler personer innebära att man lättare täcker upp vid frånvaro, hanterar semestrar och andra oplanerade personalförändringar.

Driftcentralen - Kund- och brukarperspektiv

Genom att förlänga öppettiderna på driftcentralen kommer kunder och brukare som ringer in i direkt kontakt med Kretslopp och vatten istället för SOS som idag vilket skulle kunna upplevas som positivt. Det har dock hittills inte kommit några klagomål på detta till förvaltningens kännedom och erfarenheter från tidigare, när öppettiderna var längre på Driftcentralen visade på mycket få samtal efter kl 16:00.

Driftcentralen - Medarbetarperspektivet

Om vi inför 6-timmarsdag i Driftcentralen är 3-skift eller 2-skift möjliga alternativ beroende på hur mycket öppettiden skulle förlängas. Redan idag finns en förskjutning av arbetstiden för att möjliggöra aktuell öppettid. Tillsammans med medarbetarna har identifierats att det är positivt att arbetstiden blir kortare vilket ger mer tid för rekreation och fritid. Men däremot spelar arbetets förläggning stor roll och arbete på sena eftermiddagar och kvällar uppfattas som mindre attraktivt och påverkande på familjeliv och åtaganden på fritiden.

Driftcentralen - Ekonomi

Beroende på hur öppettiderna skulle förändras och för att ha backup för semester, utbildning och sjukfrånvaro behöver vi anställa 2–4 personer för att genomföra en arbetstidsförkortning till 6 timmars arbetsdag fullt ut. Detta skulle innebära en ökad kostnad på ca 1,2 – 2,3 Mkr/år. Denna kostnad är ren lönekostnad inklusive sociala avgifter. Eventuella tillägg såsom OB, förskjuten arbetstid etc. tillkommer.

Driftcentralen - Miljö

Miljömässigt skulle det kunna bli en mycket liten nytta då driftcentralen är öppen längre tid på dagen och kan hantera akuta ärenden snabbare.

Driftcentralen - Förvaltningens övervägande

Förvaltningen bedömer att nyttan med att införa arbetstidsförkortning är begränsad jämfört med kostnader och andra konsekvenser. Den fackliga organisationen driver inte heller frågan och förvaltningen bedömer inte att arbetstidsförkortning i detta fall gör förvaltningen mer attraktiv som arbetsgivare. Förvaltningen planerar inte att gå vidare med att utreda arbetstidsförkortning för Driftcentralen.

Utredningsresultat Mätarverkstaden

Mätarverkstaden hanterar provning av vattenmätare och är en av Swedac ackrediterad verksamhet. Mätarverkstaden hanterar avläsning- och byte av mätare, samt den administration som krävs för att planera detta. Man hanterar även frågor från kunder avseende mätare, abonnemang och taxa. Totalt är det 17 medarbetare som är uppdelade i fem olika yrkesgrupper. Normal arbetstid är 07:00 till 15:30 och all personal har flexitid som innebär att all meddelar dagen innan om de blir sena eller om de behöver gå tidigare, allt för att verksamheten inte ska bli lidande. Detta fungerar idag mycket bra och är en fördel både för arbetsgivare och arbetstagare. Inom enheten har alla bytare och avläsare var sin bil – totalt nio stycken. Bytarna har en del handverktyg med sig medan avläsarnas bilar är ganska rena. I verkstaden använder provarna de mätriggare som finns - totalt sex stycken.

Mätarverkstaden - Verksamhetsperspektivet

Idag är provarna tre stycken och utrustningen nyttjas dagtid. Själva provningen sker helt internt och de som utför provningen är inte beroende av någon annan. Provarna hjälper även kunder som vill hyra ståndrör. En möjlighet är att förskjuta arbetstiden så att vissa arbetar förmiddag och andra eftermiddag. Med detta förslag skulle vi kunna ha

längre öppettider. Vi ser dock inte öppettiderna som ett problem då det är uteslutande är yrkesfolk som kommer och för det mesta på förmiddagar. Utlämning av ståndrör kommer också att minska när våra vattenkiosker på stan byggs ut. Avläsning sker idag också dagtid. Vi läser bara hos verksamhetskunder (villakunder har självaläsning) och det fungerar mest optimalt att avläsning sker dagtid när det är folk på plats. Vi har portkoder och nycklar till stor del av beståndet av flerfamiljsbostäder och dessa kan vi princip läsa när vi vill.

Mätarverkstaden - Kundperspektivet

När det gäller verksamhetskunder är det helt klart mest optimalt att göra revisionsbyten dagtid då verksamheterna är igång. Att byta mätare dagtid i flerfamiljsbostäder är bättre då de flesta hyresgäster inte är hemma dagtid vilket orsakar mindre störningar. Intrycket vi har idag är att kunder som är småhusägare vill ha tidiga morgontider. Vi har också redan tillämpat byten på vissa enstaka kvällar med gott resultat för att täcka det behovet som vi upplever finns idag. Skulle vi förändra och utöka arbetstiden till exempel arbete mellan 17.00-20.00 varje dag så är det högst tveksamt att det finns arbetsuppgifter att fylla under hela den arbetstiden. Viktigt att betona är att bytarna oftast har tider att passa och därför viktigt att vi kommer som lovat. Är ett stort jobb att få tag i/ boka om byte i hos 15 småhuskunder, på dagtid finns möjligheten till backup.

Mätarverkstad har en egen svarsgrupp där telefontiden är mellan 07.30-15.30. Det skulle kunna vara positivt för kunden att kunna komma i kontakt med oss efter den utsatta telefontiden. Dock ser vi att samtalen vanligtvis är mer på förmiddagar oftast måndag-tisdag men minskar senare in på veckan.

Mätarverkstaden - Medarbetarperspektivet

Dialog har förts med fackliga representanter för personalgruppen där det tydligt framgått att man inte vill arbeta skiftgång. Personalen upplever också att det är svårt att ta ställning och komma med förslag då det är en del som är oklart. Exempelvis hur flextiden kan komma att påverkas, raster samt vilka arbetstider som kommer att gälla.

Mätarverkstaden - Ekonomiperspektivet

Bytarna är en yrkeskategori som skulle kunna arbeta med förskjuten förkortad arbetstid. För att klara arbetsvolymen behöver 1–2 personer anställas. Halva styrkan börjar kl. 06:00 och slutar 12:00. Den andra halvan börjar kl. 10:00 och slutar 18:00. I det här scenariot behövs även införskaffas två fordon med tillhörande utrustning. Även administrationen skulle kunna arbeta på samma sätt och därmed kan telefon- och öppettider förlängas vilket är positivt för kunderna. Administrationen på Mätarverkstaden hanterar sällan akutärenden och de flesta som kontaktar eller besöker Mätarverkstaden gör det på förmiddagarna och då speciellt måndag och tisdag. Ju senare och längre fram i veckan så minskar antal samtal och besök. För att klara utökad öppettid behöver ytterligare en person anställas. Således för att klara förändringen behöver 3 personer anställas och 2 fordon införskaffas vilket innebär en årlig kostnad på cirka 2 Mkr. Kostnaden avser endast lönekostnader inklusive socialavgifter samt fordonskostnader.

Mätarverkstaden - Miljöperspektivet

Miljömässigt ser vi ingen inga konsekvenser med en arbetstidsförkortning till 6-timmars arbetsdag. Innebär inget mindre bilåkande som är den aspekt som har störst miljöpåverkan.

Mätarverkstaden – Förvaltningens överväganden

Förvaltningen anser inte att kostnaden och andra konsekvenser uppväger den nytta som en arbetstidsförkortning ger. Ur ett kundperspektiv är det dock viktigt att utveckla oss så att man kan boka tid för mätarbyten eller andra tjänster dygnet runt. En fortsättning med någon kvällstid i månaden för mätarbyte är också något vi bör fortsätta med. Förvaltningen avser att utreda om det finns ett önskemål hos kunderna att mätare byts på eftermiddag/kväll samt utreda möjligheterna om att ta fram möjlighet för kunder att boka tid på webben.

Utredningsresultat Anläggning

Rörläggarna på anläggningsenheten har idag fast arbetstid mellan 07:00-15:30. De arbetar i lag, totalt 17 stycken, om två personer tillsammans med en inhyrd grävmaskin och grävmaskinist. De har en arbetsledare som oftast arbetsleder tre lag parallellt. Det finns även femton inhyrda lastbilar och kranbilar som tillsammans servar samtliga arbetslag med transport av massor och material. Dessa styrs av Kretslopp och vattens transportsamordning som finns under en annan enhet Driftledning. Arbeten fördelas till arbetslagen via en Driftplanering, även denna sorterar under Driftledningensheten. Anläggningsverksamheten är beroende av flera andra grupper internt inom förvaltningen men också externa parter. Drifttekniker från både vatten- och avloppssidan stöttar med reglering av nätet, t ex vattenavstängning och vattenpåsläpp, provisorisk vattenförsörjning och provisorisk avloppsavledning mm. Även mekaniker och elektriker stöttar regelbundet. Detta är en förutsättning för att rörläggarnas arbeta skall flyta på utan stillestånd och så effektivt som möjligt. De är också helt beroende av Kretslopp och vattens transportsamordning och driftplanering som planerar och styr last- och kranbilarna samt arbetslagen. Externt sker mycket samverkan med trafikkontoret, Göteborg Energi, park- och naturförvaltningen, asfaltsentreprenörer, grävmaskinsentreprenörer (13 stycken på heltid och extra resurser när så behövs), svetsfirmor, Trafikavstängningsentreprenörer, beläggningsentreprenörer, torr och slamsugningstjänster etc. De utrustningar som används i anläggningsverksamheten som Kretslopp och vatten själva äger och förfogar över är maskiner för att spräcka primärt vattenledningar. Dessa är tre till antalet och kostar ca 1–2 Mkr styck. Maskinerna är anpassade för olika arbetssituationer. Maskinerna används dock bara vid själva spräckmomentet som är en ytterst liten del av anläggningsarbetet. Vid förnyelse av en vattenledning där den spräcks är själva spräckmomentet sett till tid endast några få procent, resten är schaktning och förberedelser.

Anläggningsenheten - verksamhetsperspektivet

Att förlänga tiden som anläggningsverksamheten är igång skulle innebära att man sannolikt måste ändra andra grupperns arbetstider men även att verksamheten måste synkroniseras med de externa parter som berörs i olika omfattning.

Anläggningsverksamheten använder sig idag och stora externa och kostnadskrävande externa resurser som grävmaskiner, lastbilar, trafikavstängningar mm vilket skulle, om arbetstiden förlängs, innebära kraftigt ökade kostnader. När det händer oförutsedda saker, vilket är vanligt och hör till anläggningsverksamhetens natur då man ofta gräver i mark, måste tillgängligheten till andra verksamheter vara bra och snabb. Detta blir uppenbart svårare om inte övriga parter som behöver nyttjas arbetar samma tider. Idag drivs verksamheten så att samma arbetslag påbörjar och avslutar ett specifikt arbete. Ibland förekommer dock skiften när verksamheten så kräver, t ex när det inträffar mycket driftstörningar. Att byta personal ofta skulle kunna innebära viss risk för kvaliteten och arbetsmiljön samt negativ påverkan på framdriften.

Anläggningsenheten - kund- och brukarperspektivet

Anläggningsverksamheten påverkar sin omgivning i princip alltid på flera sätt men i olika omfattning beroende på det aktuella arbetets karaktär. För boende i närheten innebär det bl. a störningar i form av buller, störning och gång, cykel-, och biltrafik. Detta gäller även för verksamheter som även kan drabbas av inkomstbortfall om det är långvariga arbeten eftersom tillträdet och kvaliteten för deras kunder kan försämrats. Kretslopp och vatten mottar ofta klagomål på ovan beskrivna saker. Skulle förvaltningens anläggningsarbete pågå planerat i större utsträckning på kvällar, nätter och helger är sannolikheten för att kunder upplever detta som negativt relativt stor. Idag sker detta vid akuta händelser samt vid vissa planerade arbeten som inte kan genomföras dagtid. Då tillkommer även klagomål på att människors sömn störs. Verksamhetens uppfattning är att konsekvensen för kunder ur ett störningsperspektiv skulle bli negativ med förlängda tider för anläggningsverksamheten.

Anläggningsenheten - Medarbetarperspektivet

Arbetsstidsförkortning som sker för att kunna förlägga arbetstiden på större delen av dygnet skulle innebära att skiftarbete måste införas. Att arbeta fasta skift som innebär sena eftermiddagar och kvällar skulle med stor sannolikhet innebära att personal söker sig ifrån Kretslopp och vatten vilket framkommit i diskussion med personalgruppen. Risken är stor att vi då blir en oattraktiv arbetsgivare. Att gå ner i arbetstid skulle oavsett innebära att vi måste rekrytera ännu mer personal eftersom vi inte bedömer att det finns så pass stort effektiviseringspotential till följd av minskad arbetstid, vilket med den senaste tidens erfarenhet avseende rekryteringsläget som väldigt svårhanterlig. Det är för denna grupp mer intressant att kunna variera sin arbetstid mer flexibelt för att kunna få livspusslet att gå bättre ihop. Idag är det enda enheten på Ledningsnät som inte har flexitid. Detta har sin bakgrund i att rörläggarlagen är beroende av inhyrda grävmaskiner och personal samt stadens regelverk som styr arbete i trafikmiljöer. Många gator är begränsade till arbete mellan 09:00-15:00. Att arbeta som rörläggare är ett fysiskt krävande arbete. Förkortad arbetstid från åtta till sex timmar skulle kunna få en positiv effekt på medarbetares hälsa på äldre dagar. Sjukfrånvaro eller graden av anpassade arbetsuppgifter på grund av fysiska besvär är idag låg.

Anläggningsenheten - Ekonomiperspektivet

Eftersom denna verksamhet är så hårt knuten till många andra gör det beräkning av extra kostnader, som 6-timmars arbetsdag tillsammans med ökade tider som verksamheten pågår, mycket svåra att beräkna. En uppskattad kostnad vid en 6 timmars dag med en arbetsstidsförkortning med 25% oavsett om vi väljer enkelskift eller tvåskift och vi utgår från att vi har samma leverans mål som idag skulle innebära en kostnadsökning på minst 15 – 20Mkr. Kostnads ökningen är baserad på våra nyckeltal där hyror och personal den typen av kostnader som påverkas av tidsfaktorn står för ca 55% mao 55kr/ upparbetade 100kr och en fjärdedel eller 25% av detta är 13,75% av vår omsättning eller 13,75kr per upparbetade 100kr. Med en upparbetning på 130Mkr blir det ca 17,9Mkr. Förvaltningen bedömer inte någon effektivitets vinst utan att vi får ytterligare fördyrningar pga. ställkostnader vid överlämningar etc. Detta gäller vid en oförändrad målbild effekten vid tvåskift är inte beräknad.

Anläggningsenheten - Miljöperspektivet

Konsekvensen på miljön borde vara totalt samma som idag men de kommer se annorlunda ut avseende intensitet och fördelning över tid om man skulle arbeta längre dagar. Som beskrivs ovan skulle störningarna för medborgare, trafik mm bli betydligt mer intensiva, dock under en kortare period eftersom det i teorin skulle innebära att arbeten avslutas tidigare.

Anläggningsenheten - Förvaltningens överväganden

Förvaltningen bedömer inte att nyttan avseende arbetstidsförkortning motsvarar kostnaden. Riskerna med arbetstidsförkortning som också innebär skiftarbete innebär att vi i större utsträckning planerat kommer arbeta på andra tider än vad andra runtomkringverksamheter gör, få en ineffektivare insats per arbetad timma och störa kunder och brukare mer. Förvaltningen avser titta på förslag tillsammans med personalgruppen för vilka former de skulle kunna ha ett mer flexibelt arbetsliv. Att öka flexibiliteten för denna arbetsgrupp ser förvaltningen som viktigt för att kunna vara en attraktiv arbetsplats.

Utredningsresultat Kundenservice

På Kundenserviceenheten arbetar idag 12 kundserviceassistenter, 1 systemadministratör, 1 kundsamordnare och 1 enhetschef. Kundenservice är huvudkanalen för kunder och brukare in till vår förvaltning. Enhetens arbete syftar till att ge god service till de kunder och brukare som kontaktar oss. Vi bemöter mellan 250–350 kunder om dagen via telefon, mejl och brev. Vi har även tre e-tjänster som våra kunder kan använda. Öppettiderna är varje vardag 7–16, med undantag onsdag då det är öppet 9–16. Kundenservice ansvarar för den operativa dagliga kontakten med kunder, brukare och avfallsentreprenörer. När det gäller avfallet och de tjänster vi erbjuder är kundservice länken mellan kunden och entreprenören, utföraren av tjänsten.

K Kundenservice - Verksamhetsperspektiv

Vi behöver vara lika tillgängliga för våra kunder och arbetar vi färre timmar behöver de förlorade resurstimmarna ersättas för att kunna bibehålla tillgängligheten och leveransen hanterade kundärenden. Kundenservice typ av verksamhet gör det svårare att hämta hem den kortare arbetstiden genom en effektivitetshöjning som man många gånger förväntar sig när man pratar om kortare arbetsdag, sett ur ett verksamhetsperspektiv. Telefonerna måste bemannas med tillräckliga resurser under hela öppettiden. Idag möjliggör inte stadens telefonisystem någon statistik för samtalen gällande fördelningen i antal/timme över dagen vilket försvårar analysen kring om våra kunder ringer mer vissa tider och mindre andra. Det i sin tur hindrar möjligheten till en optimal bemanning utifrån arbetsmängd. Flexibiliteten i att hantera plötslig frånvaro blir mindre utifrån att vi med den schemaläggning som blir med 6-timmars dag, har färre medarbetare inne samtidigt. Idag styr vi om och planerar om resurserna dit de bäst behövs utifrån vilka som är på plats. Kundenservice har i genomsnitt 1–2 medarbetare borta 3–4 dagar i veckan om man tittar på all kortare ledighet, så som vård av barn, sjukdom, flexledighet och semester.

Med utökade öppettider tillkommer det faktum att våra avfallsentreprenörer inte finns tillgängliga efter kl. 16. Ärenden som kommer till kundservice efter det kommer inte kunna lösas i samma utsträckning som man kan under dagtid då våra entreprenörer också arbetar. Det finns risk att kunden upplever det som dålig service. För verksamhetens del innebär det att de ärendena får läggas på hög till nästa dag att lösa. Det skulle kunna innebära ökad stress på medarbetarna som får starta dagen med ärenden att lösa samtidigt som nya kommer in.

K Kundenservice - Kundperspektivet

Genom att förlänga öppettiderna på Kundenservice skulle kunder och brukare som ringer in kunna nå oss senare tid på dagen, vilket skulle kunna upplevas som positivt. Det har dock inte kommit några direkta klagomål på våra nuvarande öppettider eller klara önskemål om längre öppettider. Det finns heller inget i våra kundundersökningar som indikerar på att detta är ett starkt önskemål från kunderna. Många av våra kunder är dessutom verksamheter och flerbostadsägare och de sköter sina kontakter med oss på

dagtid när de själva arbetar. Det våra kunder istället efterfrågar är större möjligheter att utföra sina ärenden själva digitalt och när det passar dem på dygnet. Vi har idag många fler kunder som kontaktar oss via mejl än för två år sedan. Idag har vi några få e-tjänster för villakunder och vi ser att e-tjänster och att hitta nya kanaler för våra kunder att vara i kontakt med oss är ett område som behöver utvecklas mycket och snabbt de kommande åren, om vi ska kunna tillmötesgå våra kunders behov och förväntningar.

Kundservice - Medarbetarperspektivet

Gällande konsekvenser av utökade öppettider uttrycker medarbetarna stor oro för hur privatlivet kommer att påverkas med arbetstid senare på dagen. Tex påverkas hämtning av barn på förskola och skola. För den ensamstående föräldern blir konsekvensen ännu större med senare arbetstid. Det finns risk att personal söker sig bort ifrån oss. För bästa nyttjande av resurserna vid en kortare arbetsdag behöver man inrätta tre-skift, oavsett om öppettiderna utökas eller inte. För att öka chansen att hinna åtgärda saker samma dag behöver våra entreprenörer ha till sig uppdragen så snart som möjligt. Med ett mer utspritt schema, med fler olika arbetstider kommer det att behöva läggas mer tid och resurser på planeringen av bemanningen i verksamheten. Dagligen behöver vi idag lösa plötsligt uppkomna situationer kring bemanning på grund av tillfälliga frånvaro. Med en större variation på arbetspass kommer detta arbete att kräva mer av både chef och medarbetare. Det finns också en ökad risk att man som medarbetare oftare beordras övertid eller förskjuten arbetstid för att täcka den oplanerade ledigheten så som sjukdom och vård av barn, när verksamheten ska bemannas över en längre tid på dagen. Det kommer också bli en större skillnad i vilka arbetstider man som medarbetare har på de olika skiften och då ökar behovet av att veta sina arbetstider längre tid i förväg, vilket påverkar individernas flexibilitet. Idag när det inte skiljer så mycket mellan de olika arbetspassen är det lätt för medarbetarna att själva byta pass med varandra för att lösa plötsligt uppkomna behov. Det blir alltså svårare att med kort varsel ändra sin arbetstid. Även möjligheten att nyttja sin flextid kommer att påverkas negativt av ett införande av kortare arbetstid. Kundservice är beroende av en viss bemanning och när tiden då många är inne samtidigt minskas blir det också mindre möjlighet för individen att nyttja flexen och gå/komma senare. Idag fungerar verksamheten bra och medarbetarna har relativt stora möjligheter att både flexa och byta arbetspass med varandra för att bäst lösa livet utanför arbetet.

Kundservice - Ekonomiperspektivet

Förutsättningen för bibehållen service till våra kunder blir med en 6-timmars arbetsdag att personalstyrkan behöver utökas med 2–3 personer för att kompensera den arbetstid som produceras idag. Det skulle innebära en genomsnittlig kostnadsökning för enheten i personalkostnader om ca 1,1 miljoner om året, inklusive sociala avgifter.

Kundservice - Miljöperspektivet

Vi ser ingen miljöpåverkan i den här frågan.

Kundservice - Förvaltningens överväganden

Förvaltningen bedömer att våra kunder och brukare idag inte driver frågan om längre öppettider på Kundservice. Att införa ökade öppettider och arbetstidsförkortning bedöms öka tillgängligheterna för kunderna. Kundservice har dock ingen möjlighet i nuvarande avtal att påverka avfallsinsamlingsentreprenörerna efter kl. 16. Förvaltningen bedömer dock att kunderna efterfrågar fler digitala tjänster och möjlighet att interagera med förvaltningen dygnet runt. Förvaltningen kommer att gå vidare med att identifiera och införa fler digitala tjänster.

Utredningsresultat Återbruket/Återvinningscentralen

Återvinning och återbruksenheten svarar för Kretsloppsparken. På Kretsloppsparken finns flera verksamheter, bl. a Återbruket och återvinningscentralen. Återbruket säljer begagnade byggmaterial och annan inredning. Varorna har skänkts till verksamheten. Återbruket har öppet 10–18 vardagar, 10–15 lördagar-söndagar, måndagar stängt. Det är stängt på måndagar för att personalen ska städa upp efter helgen och förbereda inför veckan. Det finns fyra anställda säljare samt tre säljassistenter, samtliga heltidsanställda. Det finns också några timanställda som hjälper till vid behov. Återvinningscentralen (åvc) är en av fem i Göteborg. Åvc: n har öppet tisdagar 8–18, onsdagar 8–20, torsdagar-fredagar 8–18, lördagar-söndagar 9–17 och mån stängt. På åvc: n finns åtta heltidsanställda samt några timanställda som hjälper till vid behov.

Återbruket/Återvinningscentralen - Verksamhetsperspektivet

Nuvarande öppettider är anpassade för att passa göteborgarna, förutom de stängda måndagarna som är för att städa, rangera varor och containrar samt prismärka varor. I båda ovan verksamheter kan man genomföra arbetstidsförkortning om t.ex. sex timmars arbetsdag. Om man inför sex timmars arbetsdag, så behöver antalet arbetade timmar öka med 20%, vilket motsvara 3–4 personer. Verksamheterna skulle drivas som vanligt fast med fler personer. Vissa tider skulle schemat, liksom idag, överlappa, vilket krävs för rastavlösning mm.

Återbruket/Återvinningscentralen - Kundperspektivet

Förvaltningen upplever inte idag att det finns ett kundtryck på att utöka öppettiderna på Återbruket eller Återvinningscentralen. Tidvis kan dock kapaciteten vara för låg och kunder kan också ha synpunkter på att inte Återbruket har samma öppettider som Återvinningscentralen.

Medarbetare

I båda verksamheterna har nyligen flextid införts. Detta har uppskattats av medarbetarna. Medarbetarna i verksamheten bedöms uppskatta kortare arbetstider. Medarbetarna skulle få mer fritid, då man disponerar sin tid efter eget huvud, vilket flertalet skulle uppskatta, förutsatt att införandet inte innebar ökade öppettider. Antalet medarbetare skulle behöva utökas med 3–4 personer vid införande av sextimmarsdagar.

Återbruket/Återvinningscentralen - Ekonomi

På återbruket är helårs personalkostnaden ca 3 980 tkr och skulle öka till ca 4 770 tkr vid införande av arbetstidsförkortning till sex timmars arbetsdag. För åvc: n är årskostnaden för personal ca 3 200 tkr. Om man inför sex timmars arbetsdag här med oförändrade öppettider blir det en ökad kostnad till ca 3 800 tkr.

Återbruket/Återvinningscentralen - Miljö

Personalens resor skulle kunna förväntas öka om det är fler (3–4 personer) som ska ta sig till arbetet. Om dessa åker bil ökar miljöbelastningen. Å andra sidan kanske fler åker kollektivt eller cyklar om man har mer fritid. I sådana fall skulle miljöbelastningen kunna bli lägre än idag. Den insamlade och behandlade mängden avfall skulle vara oförändrad.

Återbruket/Återvinningscentralen - Förvaltningens övervägande

Återbruksverksamheten har idag en ekonomi som är ansträngd. Vi har heller inte problem med rekrytering av personal till Återbruksverksamheten eller till Återvinningscentralen. De finns idag inga starka kund- eller medarbetarincitament till att utöka öppettider eller minska arbetstiderna. Förvaltningen har också infört flextid

och gjort arbetstiden mer flexibel för medarbetarna. Förvaltningen har inte för avsikt att gå vidare med arbetstidsförkortning men kommer att bevaka arbetstidsflexibilitetsfrågorna så att arbetsplatsen även fortsatt uppfattas flexibel utifrån detta perspektiv.

Förvaltningens sammanfattande bedömning

Förvaltningen kan inte se att vi kan få en stor nytta som motsvarar kostnaden för kund/brukare, medarbetare eller verksamhet med att införa arbetstidsförkortning i någon av de undersökta enheterna Driftcentralen, Mätarverkstaden, Anläggning, Kundservice, Återbruket eller Återvinningscentralen. Arbetstidsflexibilitet ser dock förvaltningen som något som vi skall fortsätta att utveckla. Bibehållen och utökad flexibilitet i arbetstid är något som de utredda enheterna lyfter fram som en viktig aspekt för medarbetarna. Arbetstidsförkortning uppfattas som något som skulle minska flexibiliteten då det vid ett införande skulle behöva införas skiftgång eller förläggning av arbetstid överlappade på andra tider. Risk för en minskad flexibilitet skapar oro för berörda medarbetare. En förändring av befintlig arbetstid skulle också innebära en stor förändring för många, bland annat skulle det innebära en ökad stress när det gäller att få ihop arbete och fritid. Idag är flexibiliteten stor när det gäller att kunna byta arbetspass med varandra eller behovet att kunna flexa in/ut för att hämta eller lämna barn. En annan aspekt som lyfts fram är att medarbetarna skulle se förvaltningen som en mindre attraktiv arbetsplats och söka sig vidare vid minskning av den flexibla arbetstiden. Medarbetarna lyfter också fram att arbetstidsförkortning skulle kunna vara positiv om det innebär att man utökar antalet medarbetare med bibehållna arbetstider och kan arbeta kortare dagar inom vissa enheter. När det gäller utökning av bemanningen så lyfter man också fram svårigheterna det kommer innebära att rekrytera då flertalet yrkeskategorier är svårrekryterade.

Det som också lyfts fram är huruvida uppdragen som enheterna har, kommer att kunna fortlöpa med gott resultat då de flesta av våra kunder/externa parter har en arbetstid som motsvarar den befintliga arbetstiden som verksamheterna har idag. Införs skiftgång, som kommer innebära en förlängning av arbetstid kommer detta leda till svårigheter att kunna leverera det enheterna har i uppdrag att göra då kunderna inte kan anpassa sig efter våra utökade öppettider. Brukarna däremot skulle kunna se det som positivt att kunna nå oss under andra öppettider än de som råder idag. Det har dock inte kommit några direkta klagomål på våra nuvarande öppettider eller önskemål om längre öppettider, till kännedom hos någon av berörda enheter. Det som exempelvis har kommit fram är behovet av andra kanaler att nå oss via, så som andra e-tjänster etc.

Förvaltningen kan därför sammanfatta att vi kommer fortsätta att utveckla arbetstidsflexibiliteten och digitala tjänster så att brukare och kunder kan göra vissa tjänster när som helst på dygnet.

Förvaltningens förslag avseende arbetstidsinnovationer

Förvaltningen avser att utveckla arbetstidsflexibiliteten både genom att klargöra de möjligheter som finns idag och införa nya möjligheter.

- Kommunikation ut och förtydligande av innehållet i flextidsavtalet genom att informationen ska vara mer lättillgänglig för medarbetarna.
- Göra informationen samt avtalet tillgängligt på intranätet /KV internt, skapa stödmaterial för cheferna att använda vid APT:er eller liknande. Informationen ska även ingå i introduktionsprogrammet.
- Anpassa normalarbetstiden som idag är 08.00-16.30 /07.00-15.30 utifrån det individuella behovet under en viss period. Anpassningen ska överenskommas

med chef och fungera för verksamheten. Överenskommelsen skall vara skriftlig samt delges HR. Ett exempel på hur anpassningen kan se ut är att en medarbetare arbetar måndag-torsdag 08.00-18.30/07.00-17.30 och vara ledig fredag.

- Arbeta vidare med hur flexibiliteten i arbetstid för medarbetarna på Anläggningsenheten kan utökas.

Ekonomiska perspektivet

Att utöka arbetstidsflexibiliteten enligt förvaltningens förslag är kostnadsneutralt och det är förvaltningens förslag.

Att införa arbetstidsförkortning till sex timmars arbetsdag innebär anställande av ny personal och andra kringkostnader och har uppskattats till mellan 23,1 och 29,2 Mkr/år. Fördelningen i kostnad är enligt nedan.

Driftcentralen, 1,2–2,3 Mkr/år

Mätarverkstaden, 2 Mkr/år

Anläggning, 15–20 Mkr/år

Kundservice, 1,1 Mkr/år

Återbruket eller återvinningscentralen 3,8 Mkr/år

Införande av arbetstidsförkortning föreslås inte av förvaltningen.

Barnperspektivet (FN:s barnkonvention)

Vi ser inga konsekvenser inom detta perspektiv.

Jämställdhetsperspektivet

Då flexibiliteten inom ramen för arbetstiden ska vara ett erbjudande för alla medarbetare bör den tillämpas på ett sätt så att det inte blir diskriminerande för någon inom förvaltningen. Dock skulle det kunna ses som diskriminerande om arbetstiderna förändras och förlängs då det skulle kunna innebära en svårighet för småbarnsföräldrar, framförallt för de som är ensamstående om man ser till hämtning och lämning och möjligheterna för barnomsorg på kvällstid etc.

Mångfaldsperspektivet

Då flexibiliteten inom ramen för arbetstiden ska vara ett erbjudande för alla medarbetare bör den tillämpas på ett sätt så att det inte blir diskriminerande för någon inom förvaltningen.

Miljöperspektivet

Mer utförlig information kring konsekvenser ur ett miljöperspektiv finns under respektive enhetsutrednings resultat ovan.

Omvärldsperspektivet

Vi ser att en viss påverkan kan finnas om vi förändrar arbetstiden i form av skiftgång då kunder/externa parter och brukar kommer att påverkas negativt.