



Handling 2021 nr 162

Redovisning av uppdrag att ta fram en 24-timmarsgaranti mot klotter

Till Göteborgs kommunfullmäktige

Kommunstyrelsens förslag

Kommunstyrelsen tillstyrker stadsledningskontorets förslag i tjänsteutlåtande den 4 augusti 2021 och föreslår att kommunfullmäktige beslutar:

Redovisning av kommunfullmäktiges uppdrag till kommunstyrelsen givet i budget 2021, om att ta fram en 24-timmarsgaranti mot klotter, i enlighet med vad som framgår i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, antecknas och förklaras fullgjort.

Vid behandlingen av ärendet i kommunstyrelsen förekom skiljaktiga meningar:

Tjänstgörande ersättaren Viktoria Tryggvadottir Rolka (S) och Martin Wannholt (D) yrkade bifall till yrkande från S och D den 1 september 2021.

Jörgen Fogelklou (SD) yrkade bifall till yrkande från SD den 27 augusti 2021.

Daniel Bernmar (V), Karin Pleijel (MP) och ordföranden Axel Josefson (M) yrkade bifall till stadsledningskontorets förslag och avslag på yrkande från SD den 27 augusti 2021 och yrkande från S och D den 1 september 2021.

Kommunstyrelsen beslutade utan omröstning att bifalla Daniel Bernmars m.fl. yrkande.

Jörgen Fogelklou (SD) reserverade sig mot beslutet till förmån för eget yrkande.

Representanterna från M, L, C och KD antecknade som yttrande en skrivelse från den 1 september 2021.

Göteborg den 1 september 2021
Göteborgs kommunstyrelse

Axel Josefson

Mathias Sköld

Yttrande	(M), (L), (C)
Särskilt yttrande	(KD)
2021-09-01	2.1.1

Yttrande angående – Redovisning av uppdrag att ta fram en 24-timmarsgaranti mot klotter.

Gällande redovisning av uppdrag att ta fram en 24-timmarsgaranti mot klotter vill Alliansen anteckna ärendet samt hänvisa uppdraget till den kommande budgetprocessen för 2022.

Yrkande

(S, D)

2021-09-01

Ärende nr: 2.1.1

Yrkande angående redovisning av uppdrag att ta fram en 24-timmarsgaranti mot klotter

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Kommunstyrelsen får i uppdrag att vidta nödvändiga steg för att införa en 24-timmarsgaranti mot klotter i enlighet med alternativ 2 i tjänsteutlåtandet.
2. I övrigt bifalla tjänsteutlåtandet.

Yrkande

Klotter och annan skadegörelse är ett stort problem i vår stad som kostar göteborgarna enorma summor varje år. Utöver de rent ekonomiska aspekterna skapar klotter och skadegörelse också otrygghet i offentliga miljöer, något som inverkar mycket negativt på göteborgarnas livskvalitet. Forskning visar också att det är viktigt att ingripa tidigt mot denna form av asocialt beteende eftersom vi människor påverkas av vår omgivande miljö. Tröskeln för grövre former av brottslighet sänks om den offentliga miljön tillåts förslummas. Genom att snabbt åtgärda mindre skadegörelse upprätthålls tydliga normsystem som påverkar det sociala beteendet i positiv riktning (den s.k. broken windowsteorin). Som tjänsteutlåtandet framhåller är alternativ 2 en rimlig ambitionshöjning från stadens sida. Vi vill därför ge stadsledningskontoret i uppdrag att vidta nödvändiga steg för att införa en 24-timmarsgaranti mot klotter i enlighet med alternativ 2 i tjänsteutlåtandet.

Yrkande

2021-08-27



Ärende nr 2.1.1

Yrkande angående – Redovisning av uppdrag att ta fram en 24-timmarsgaranti mot klotter

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Trafikverket samordnar berörda förvaltningar och bolag enligt förslag nr 2 i tjänsteutlåtandet.
2. Kommunstyrelsen utreder även möjligheten att genom nya ramavtal för stadens bevaknings och larmtjänster förhandla upp en tjänst där vaktbolagens delaktighet utökas till att under ronderingar anmäla in klotter samt begära in förstärkning vid aktiva klottrare.

Yrkandet

Under 2020 sanerade Göteborgs Stad ca 97600 kvadratmeter klotter, vilket motsvarar ytan av knappt 14 fullstora fotbollsplaner, flest antal saneringar genomfördes i Centrum.

Statistik från Brottsförebyggande rådet visar att under 2020 gjordes 12 435 polisanmälningar om klotter i Göteborg, drygt 15% är klotter mot kollektivtrafiken. Antalet polisanmälningar rörande klotter har succesivt ökat. 1 januari-15 juni 2021 inkommit cirka 3 900 anmälningar om klotter.

Polisen betonar att det sannolikt finns ett betydande mörkertal i brottsstatistiken då klotter inte alltid polisanmäls. Utredningarna läggs ofta ned då misstänkt gärningsperson saknas. Cirka 130 personer misstänkts för klotter under perioden januari 2020 - juni 2021, vilket kan ställas i relation till de dryga 16 000 fall av klotter som polisanmäls under samma tid. Största delen av det klotter som polisanmäls finns i de före detta stadsdelsområdena Majorna-Linné och Centrum.

Med denna bakgrund är det svårt att ge en rättvisande bild av klottrets totala omfattning i staden, men det står tydligt att insatser behöver utökas.

Nolltolerans till brott

Inställningen till mikrobrotten vid kostsamt klotter och fuskåkning på spårvagn och buss, är en viktig komponent i det förebyggande arbetet mot brottslighet. Utgångspunkten bör vara "The broken Windows Theory" som går ut på att om ett fönster krossas utan att någon åtgärdar det så kommer snart ytterligare fönster att krossas och hela områden gå ner sig, detsamma gäller för klotter.

**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2021-08-04

Diarienummer 1672/20

Handläggare

Nina Bergman

Telefon: 031-368 01 84

E-post: nina.bergman@stadshuset.goteborg.se

Redovisning av uppdrag att ta fram en 24-timmarsgaranti mot klotter

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

Redovisning av kommunfullmäktiges uppdrag till kommunstyrelsen givet i budget 2021, om att ta fram en 24-timmarsgaranti mot klotter, i enlighet med vad som framgår i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, antecknas och förklaras fullgjort.

Sammanfattning

I kommunfullmäktiges budget 2021 fick kommunstyrelsen i uppdrag att ta fram en 24-timmarsgaranti mot klotter. Göteborgs Stad har idag sex ramavtal för klottersanering som är bindande för stadens förvaltningar och bolag. Varje förvaltning och bolag ansvarar för sin användning av ramavtalet och trafikkontoret svarar för samordning. Göteborgs Stad har varken skyldighet eller rättighet att ta bort klotter på ytor som inte tillhör staden. Majoriteten av allt klotter saneras genom regelbunden tillsyn. Klotter som saneras genom extra avrop tas idag bort inom 48 timmar efter beställning, stötande klotter prioriteras och åtgärdas inom 2 timmar.

Stadsledningskontoret har, i samverkan med ett antal av stadens förvaltningar och bolag, identifierat tre olika alternativ till hur en 24-timmars klottergaranti kan utformas:

1. Klotter på stadens fastigheter, objekt och anläggningar saneras inom 24 timmar genom förtätd tillsyn
2. Klotter som rapporterats av allmänheten saneras inom 24 timmar från det att synpunkt lämnats till staden
3. Klotter saneras inom 24 timmar från det att staden gjort beställning hos upphandlad leverantör av klottersaneringstjänster

En 24-timmarsgaranti innebär att klotter saneras efter kortare tid än idag men är även förknippad med ökade kostnader och transporter. Utifrån samtal med berörda förvaltningar och bolag, inhämtade erfarenheter från andra kommuner samt med hänsyn till ekonomiska och miljömässiga effekter förordar inte stadsledningskontoret införandet av 24-timmarsgaranti.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Samtliga tre alternativ till 24-timmarsgaranti innebär en tydlig ambitionshöjning och medför ökade kostnader för staden. Mest kostnadsdrivande är alternativ 1, att alla stadens fastigheter, objekt och ytor med fast tillsyn ses över och saneras vid behov varje dygn.

Detta alternativ bedöms innebära kraftigt ökade kostnader för staden. En grov kostnadsuppskattning är 70–90 mnkr per år för att sanera de objekt som idag ingår i den fasta tillsynen inom 24 timmar. Objekt som idag inte har fast tillsyn inkluderas inte i denna kostnad.

Alternativ 2 innebär att klotter som rapporteras av allmänheten saneras inom 24 timmar från det att synpunkt lämnats till staden. Detta medför att det behövs skapas ett nytt stadengemensamt arbetssätt för att dygnet runt ha beredskap att motta och skyndsamt utreda synpunkter gällande klotter. Kostnaderna för detta är beroende av hur stadens arbete organiseras och förutsätter en kraftig reduktion av handläggningstider för synpunkts- och klagomålshantering. Utöver kostnader kopplade till förändringarna i stadens interna arbetssätt förutsätter garantin en succesiv förändring av ramavtalens kravställningar, vilket fullt genomfört bedöms medföra en årlig kostnadsökning om cirka 7 mnkr. Kostnader och förutsättningar för detta alternativ behöver, om det är aktuellt, utredas vidare.

Alternativ 3, som innebär att klotter saneras inom 24 timmar från och med att staden gjort beställning av klottersanering, är mindre kostnadsdrivande än övriga två alternativ. En sådan garanti kan succesivt införas genom förändringar i stadens ramavtal och beräknas, fullt införd, medföra ökade kostnader om cirka 4 mnkr per år.

Bedömning ur ekologisk dimension

Klottersanering inom 24 timmar medför sämre förutsättningar att planera effektiva rutter för klottersanering, vilket bidrar till ökade transporter och utsläpp.

Göteborgs Stad ställer miljökrav på de kemikalier som används vid klottersanering.

Bedömning ur social dimension

Miljöer med klotter kan upplevas som otrygga och kan lägga grunden för ytterligare skadegörelse. Väl fungerande klottersanering bidrar till ökad upplevd trygghet och trivsel i staden.

Ärendet

I kommunfullmäktiges budget 2021 fick kommunstyrelsen i uppdrag att ta fram en 24-timmarsgaranti mot klotter. Stadsledningskontoret har genomfört en nulägeskartläggning av stadens arbete med klottersanering samt identifierat tre alternativ för hur en klottergaranti kan utformas.

Beskrivning av ärendet

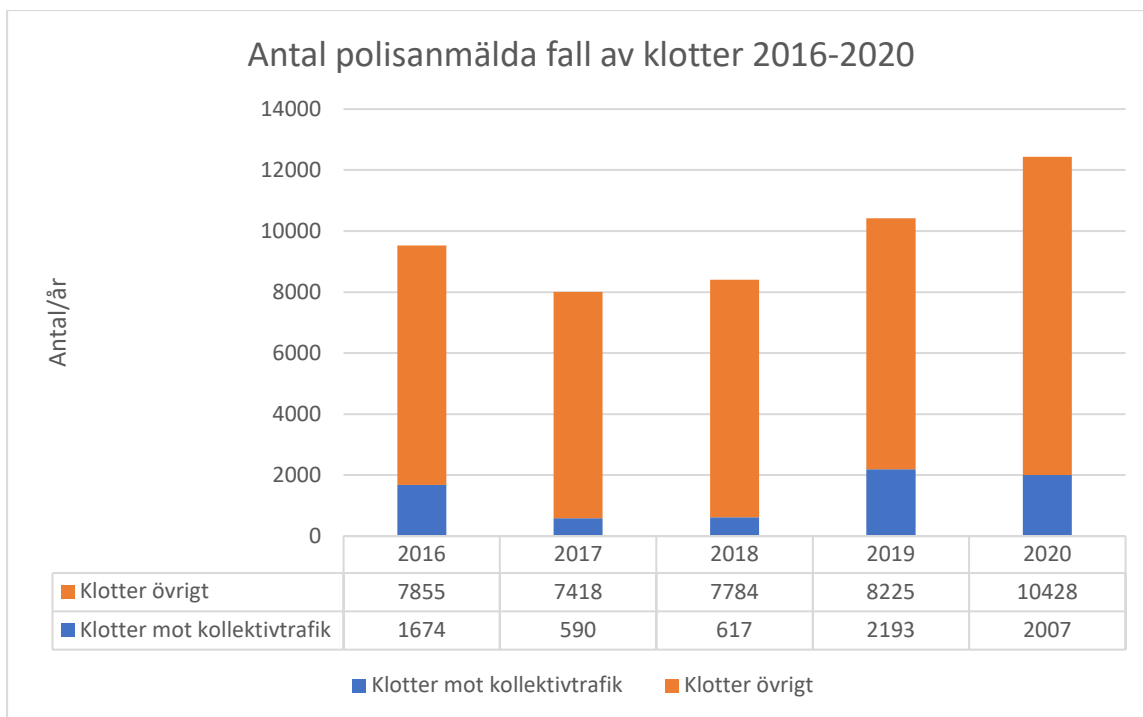
I kommunfullmäktiges budget 2021 fick kommunstyrelsen i uppdrag att ta fram en 24-timmarsgaranti mot klotter. Stadsledningskontoret har samverkat med de förvaltningar i staden som bedömts vara mest berörda, vilket är trafikkontoret, park- och naturförvaltningen, lokalförvaltningen, fastighetskontoret, idrotts- och föreningsförvaltningen, förvaltningen för inköp och upphandling, förvaltningen för kretslopp och vatten samt förvaltningen för konsument- och medborgarservice. Stadsledningskontoret har även samverkat med Göteborg Energi AB, Higab AB, Förvaltnings AB Framtiden, Göteborgs Spårvägar AB samt fört dialog med Västra Götalandsregionen och polisen. Utöver detta har stadsledningskontoret varit i kontakt med Stockholm stad och Uppsala kommun för att ta del av deras erfarenheter.

I ärendet beskrivs klottrets omfattning i staden samt hur klottersituationen utvecklats över tid. Utöver detta redogörs för stadens nuvarande ramavtal samt övergripande rutiner och arbetssätt gällande klotter. I ärendet görs även en omvärldsbevakning utifrån erfarenheter från andra större svenska kommuner som har eller har haft klottersanering inom 24 timmar. Utifrån SCB:s medborgarundersökning redovisas invånarnas uppfattning om stadens åtgärder mot klotter och annan skadegörelse. Avslutningsvis redovisar stadsledningskontoret tre alternativ till klottergaranti som identifierats i samverkan med berörda förvaltningar och bolag.

Klottrets omfattning

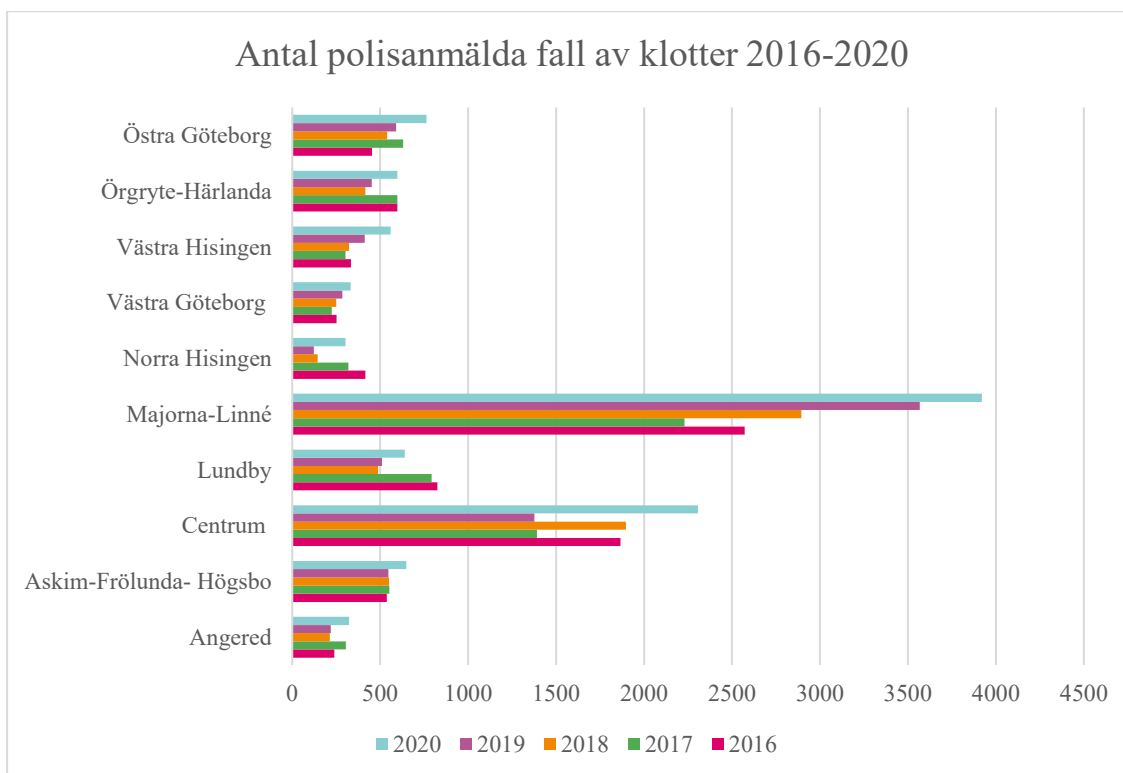
Statistik från Brottsförebyggande rådet (BRÅ) visar att det under 2020 gjordes 12 435 polisanmälningar om klotter i Göteborg, drygt 15% av dessa utgjordes av klotter mot kollektivtrafiken. Antalet polisanmälningar rörande klotter har succesivt ökat sedan 2017. Enligt preliminära uppgifter från polisen har det under perioden 1 januari-15 juni 2021 inkommit cirka 3 900 anmälningar om klotter.

Polisen betonar att det sannolikt finns ett betydande mörkertal i brottsstatistiken då klotter inte alltid polisanmäls. Utredningarna läggs ofta ned på grund av att misstänkt gärningsperson saknas. Polisen uppger att det finns cirka 130 personer som misstänkts för klotter under perioden januari 2020 - juni 2021, vilket kan ställas i relation till de dryga 16 000 fall av klotter som polisanmäls under samma tid. Med denna bakgrund är det svårt att ge en rättvisande bild av klottrets totala omfattning i staden. Göteborgs Stad har som rutin att polisanmäla allt klotter som upptäcks på stadens fastigheter, objekt och anläggningar.



Källa: Brottsförebyggande rådet

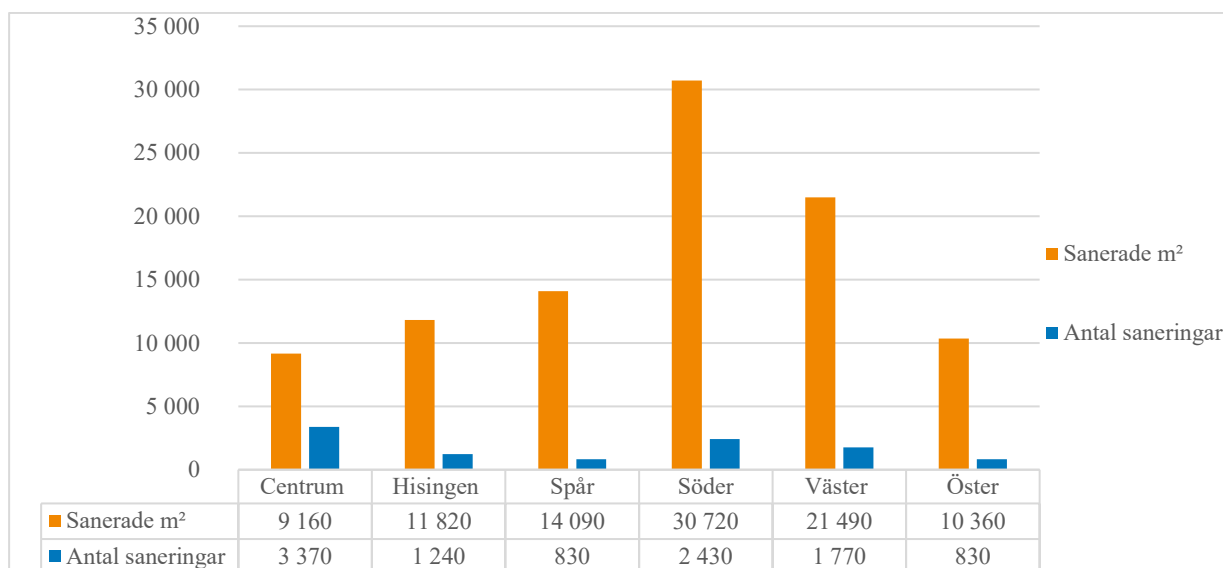
BRÅ:s statistik visar att den största delen av det klotter som polisanmäls finns i de före detta stadsdelområdena Majorna-Linné och Centrum.



Källa: Brottsförebyggande rådet

Göteborgs Stads arbete med klottersanering

Under 2020 sanerade Göteborgs Stad ca 97 600 kvadratmeter klotter, vilket motsvarar ytan av knappt 14 fullstora fotbollsplaner. Störst yta sanerades i område Söder och Väster. Flest antal saneringar genomfördes i Centrum.



Källa: Göteborgs Stads trafikkontor, klottersanering genom ramavtal

Göteborgs Stads kostnader för klottersanering

Det finns ingen helt tillförlitlig statistik över hur mycket klottret kostar Göteborgs Stad årligen. Enligt uppgifter från Försäkrings AB Göta Lejon (Göta Lejon) uppgick förvaltningars och bolags rapporterade kostnader för egendomsskador i form av klotter till cirka 17,4 mnkr under 2020. Göta Lejons uppgifter visar att kostnaderna har legat relativt stabilt de senaste åren, men att det skett en tydlig ökning 2020. Statistiken bygger på uppgifter som stadens förvaltningar och bolag själva rapporterat in. Göta Lejon uppger att förvaltningars och bolags rapporteringsrutiner kan variera, vilket kan påverka statistikens tillförlitlighet.

Nedan redovisas kostnader för klottersanering för de förvaltningar och bolag vars kostnader enligt Göta Lejons statistik överstigit 500 tkr under år 2020. Göta Lejon uppger att de redovisade kostnaderna till stor del avser stadens klottersaneringsavtal men att det även i vissa fall kan inkludera kostnader för sanering i egen regi, exempelvis för Göteborgs Spårvägar AB. Göta Lejon uppger att det under 2020 inte funnits något försäkringsärende kopplat till klotter som överskridit självriskan.

Förvaltning, bolag	Kostnader för egendomsskada klotter 2020
Trafikkontoret	6 400 tkr
Göteborgs Spårvägar AB (inkl. ringlinjen)	5 600 tkr
Familjebostäder i Göteborg AB	1 000 tkr
Göteborgs Energi AB	950 tkr
Göteborgs Stads Bostadsaktiebolag AB	650 tkr
Bostads AB Poseidon	550 tkr
Övriga förvaltningar och bolag	2 220 tkr
Summa	17 370 tkr

Källa: Försäkrings AB Göta Lejon

SCB:s medborgarenkät

Göteborgs Stad har under ett antal år genomfört statistikmyndigheten SCB:s medborgarundersökning, senast hösten 2020. Medborgarundersökningen är inte en brukarundersökning utan en attitydundersökning. I medborgarenkäten finns en frågeställning om vad medborgarna tror eller tycker om kommunens åtgärder mot klotter och annan skadegörelse. Enligt SCB kan betyg under 5 klassas som ”inte godkänt”. Gränsen för ”nöjd” går vid betyget 6 och betyget 8 eller högre kan tolkas som ”mycket nöjd”. Undersökningen indikerar att invånarna i Göteborg är nöjda med åtgärderna mot klotter och skadegörelse, även om det finns en viss nedåtgående trend under de senaste fem åren.

Vad tror eller tycker du om kommunens åtgärder mot klotter och annan skadegörelse?					
	2016	2017	2018	2019	2020
Män	6,2	6,3	-	6,0	5,8
Kvinnor	6,4	6,2	-	6,1	6,0
Totalt	6,3	6,2	-	6,0	5,9

Källa: SCB

Avtal

Staden har idag sex ramavtal gällande klottersanering, klotterskydd och affischborttagning inom Göteborg. Avtalen är uppdelade på områdena Hisingen, Öster, Väster, Söder, Centrum samt Spår och är bindande för stadens förvaltningar och bolag. Verksamhet som berör ramavtalsområdet kan bedrivas i egen regi och ramavtalet är då att betrakta som ett komplement till den egna verksamheten. Ramavtalens planerade avtalstid är 48 månader. Staden har möjlighet att säga upp ramavtalen efter 24 månader med en uppsägningstid om 3–6 månader. Förvaltningen för inköp och upphandling ansvarar tillsammans med trafikkontoret för upphandling av ramavtalen, för närvarande befinner sig avtalen för Hisingen, Centrum och Väster i ett upphandlingsskede. Det finns idag två upphandlade entreprenörer, LPE Sverige AB för område Centrum och PSI Services AB för resterande fem områden. Trafikkontoret ansvarar genom en 100 procents byggledartjänst för samordning, administration och projektledning kring entreprenaderna. Idag är det cirka ett 40-tal av stadens förvaltningar och bolag som regelbundet använder sig av ramavtalen. Vissa förvaltningar och bolag använder sig både av avtalens tillsyns- och avropsdel medan andra enbart använder en av delarna.

Avtalsnamn	Avtalspart	Avtalsperiod	Uppsägningstid	Status
Klottersanering Hisingen	PSI Services AB	2018.02.01-2022.01.31	3 mån	Under upphandling/ Överprövad
Klottersanering Centrum	LPE Sverige AB	2018.07.16 - 2022.06.30	6 mån	Under upphandling
Klottersanering Väster	PSI Services AB	2018.10.01-2022.09.30	6 mån	Under upphandling
Klottersanering Söder	PSI Services AB	2019.07.01 – 2023.06.30	6 mån	

Klottersanering Spår	PSI Services AB	2019.10.01 – 2023.09.30	6 mån	
Klottersanering Öster	PSI Services AB	2021.01.01 - 2024.12.31	6 mån	

Källa: Proceedo samt förvaltningen för inköp och upphandling

Samtliga avtal består av två delar, en fast tillsynsdel och en rörlig avropsdel. I tillsynsdelen ronderar entreprenören områden och objekt enligt fastställda tidsintervaller och klottersanerar vid behov, allt till en fast kostnad. Under avtalstiden kan det vara aktuellt att ta bort eller lägga till nya tillsynsobjekt alternativt revidera frekvensen för den fasta tillsynen av befintliga objekt. Prissättning av eventuellt tillkommande objekt sker i paritet med identiska eller jämförbara objekt i samma avtalsområde. I huvudsak är det den fasta tillsynen som prissätts och utvärderas i upphandlingsskedet. I anbudsskedet prissätter anbudslämnaren objekt utifrån önskad tillsynsfrekvens samt en uppskattning av den mängd klotter som behöver saneras.

Som komplement till tillsynsdelen finns möjlighet att avropa klottersanering av objekt som antingen inte ingår i tillsynsdelen eller som behöver extra sanering mellan ordinarie fasta tillsynstillfällen. Avtalets avropsdel regleras genom en å-prislista och är utan volymförpliktelse. Varje förvaltning och bolag ansvarar för sina beställningar och sin användning av ramavtalet.

All kontakt mellan stadens förvaltningar och bolag och de entreprenörer som upphandlats går enligt avtal via trafikkontorets bygglédare. Vid behov av avrop av klottersanering kontaktar förvaltningar och bolag trafikkontorets bygglédare som administrerar och samordnar uppdragen och delegerar till den entreprenör som tecknat ramavtal för det aktuella området. Entreprenören sanerar och polisanmäler allt klotter.

Den största delen av stadens kostnader för klottersanering avser den fasta tillsynen. Avropsdelen är rörlig och är beroende av antalet beställda arbeten. Cirka 80% av alla klottersaneringstillfällen genomförs inom ramen för den fasta tillsynsdelen, resterande cirka 20% utgörs av avrop.

Kostnader enligt stadens sex ramavtal för klottersanering 2020			
Område	Fast tillsyn	Rörligt avrop	Total summa
Centrum	2 000 tkr	85 tkr	2 085 tkr
Hisingen	900 tkr	550 tkr	1 450 tkr
Spår	2 270 tkr	75 tkr	2 345 tkr
Söder	1 865 tkr	1 270 tkr	3 135 tkr
Väster	1 400 tkr	740 tkr	2 140 tkr
Öster	820 tkr	690 tkr	1 510 tkr
Summa	9 255 tkr	3 410 tkr	12 665 tkr

Källa: Göteborgs Stads trafikkontor

Tidsintervaller

I ramavtalens tillsynsdel fastställs hur ofta varje objekt ska ha tillsyn och vid behov klottersanering. Tillsynsintervallen kan variera allt ifrån tre tillfällen per vecka till en gång var fjärde månad beroende på vad respektive förvaltning eller bolag anser lämpligt. Enligt ramavtalens rörliga avropsdel ska klotter åtgärdas inom två arbetsdagar efter

genomförd beställning. Avrop kan göras under ordinarie arbetstid, måndag till fredag cirka klockan 06.00 till 18.00. Klotterborttagning genomförs under förutsättning att temperaturen tillåter sanering. Vid akuta behov, exempelvis vid stötande klotter, ska sanering ske inom två timmar efter att staden gjort beställning.

Andra aktörers möjlighet att ingå avtal på samma villkor som Göteborgs Stad
Äldre ramavtal för klottersanering har innefattat en möjlighet för övriga ägare av objekt, som finns insprängda mellan de ytor som Göteborgs Stad förvaltar, att teckna avtal med stadens leverantör till samma villkor och priser som staden. Möjligheten att teckna avtal har varit frivillig och har tidigare nyttjats av exempelvis Innerstadsföreningens medlemmar. Förfarandet har bedömts tveksamt ur ett kommunalrättsligt perspektiv då det vid en prövning skulle kunna betraktas som understöd till enskild eller stöd till enskilda näringsidkare, varvid denna möjlighet tagits bort. Förutom stadens förvaltningar och bolag använder även Göteborgs begravningskommun/Göteborgs kyrkogårdsförvaltning, Svenska Kyrkan, Göteborgsregionens kommunalförbund, ISGR AB samt Räddningstjänsten Storgöteborg stadens ramavtal för klottersanering, klotterskydd och affischborttagning.

Klottersanering vid låga temperaturer

De kemikalier som används vid klottersanering fungerar sämre vid lägre temperaturer. Kemikalierna blir överksamma runt noll grader, vilket innebär att klotterborttagning inte kan genomföras vid minusgrader. Klottersanering i låga temperaturer riskerar även att skapa problem i form av halka eller frostsprängningsskador på fasader. I de fall det på grund av kyla inte finns möjlighet att sanera målas klotter istället ofta tillfälligt över med ett antal streck för att förstöra budskapet. Stötande klotter kan målas över i sin helhet. Färgen som används ska vara lätt att ta bort och så miljövänlig som möjligt. Sanering av tillfälligt övermålat klotter sker då förutsättningarna tillåter detta. I övrigt görs polisanmälan enligt ordinarie rutin.

Förebyggande arbete

Det förebyggande arbetet spelar en viktig roll i att minska mängden klotter i staden. God samverkan mellan berörda aktörer kan vara en framgångsfaktor. Klotter kan även förebyggas genom tekniska åtgärder såsom materialval, applicering av skyddande klotterskyddshinnor eller att låta grön växtlighet täcka klotterdrabbade ytor. Staden arbetar förebyggande med både sociala och tekniska åtgärder.

Hantering av synpunkter och klagomål gällande klotter

Synpunkter på klotter kan inkomma till Göteborgs Stads kontaktcenter via exempelvis telefon, e-post eller webbformulär. Synpunkter kan även lämnas genom bad- eller lekplatsappen eller via appen Cykelstaden. Utöver detta kan synpunkter inkomma genom exempelvis förvaltningars och bolags egna kundtjänster. Det finns idag ingen möjlighet att ta fram statistik gällande det totala antalet klotterrelaterade ärenden som inkommer till staden. Förvaltningar och bolag använder olika systemstöd för synpunkts- och klagomålshantering och ärenden rörande klotter kategoriseras inte alltid på ett enhetligt och sökbart sätt.

Kontaktcenters personal gör en första bedömning i relevansen av de synpunkter som inkommer samt avgör vart ärendet ska kanaliseras. Inkommer synpunkten via telefon hanteras synpunkten omgående, mottas den däremot via e-post eller webbformulär kan det ta upp till tre dagar för kontaktcenter att hantera och kanalisera synpunkten.

Synpunkter gällande stötande klotter är prioriterade och hanteras så snart dessa uppmärksammas av kontaktcenters personal, i regel samma dag som de inkommer.

Kontaktcenter tar ofta emot felaktigt riktade synpunkter avseende klotter på ytor som inte staden ansvarar för. Staden har varken rättighet eller skyldighet att sanera de ytor som inte tillhör staden. Synpunkter som rör exempelvis Trafikverket vidarebefordras av kontaktcenter till rätt instans utan att uppgiftslämnaren behöver göra något mer. Avser synpunkten privata fastigheter ombeds synpunktslämnaren själv kontakta fastighetsägaren. Kontaktcenter har en särskilda svarsgrupp som har i uppdrag att hantera vissa ärenden åt park- och naturförvaltningen och trafikkontoret. Bedöms synpunkten avse någon av dessa förvaltningar vidarebefordrar kontaktcenters särskilda svarsgrupp synpunkten till trafikkontorets byggladare för vidare handläggning. Det förekommer att kontaktcenter skickar ärenden fel och de behöver då vidarebefordras till rätt förvaltning eller bolag. Avser synpunkten ett bolag eller förvaltning som inte hanteras av kontaktcenters särskilda svarsgrupp ombeds synpunktslämnaren vända sig till respektive bolags eller förvaltnings kundtjänst.

Trafikkontorets byggladarfunktion

Trafikkontoret har en byggladare som arbetar heltid med att samordna och administrera stadens klottersanering. Vid behov av avrop av klottersanering kontaktar förvaltningar och bolag trafikkontorets byggladare via e-post eller telefon. Byggladaren administrerar och samordnar uppdragen och gör avrop hos den entreprenör som tecknat ramavtal för det aktuella området. All kontakt med de entreprenörer som upphandlas via ramavtalet sker genom byggladaren.

Då synpunkter om klotter når byggladaren via kontaktcenter kontrollerar denne om klottret sitter på någon av stadens fastigheter, objekt eller ytor samt fastställer vilken förvaltning eller bolag som ansvarar för den aktuella ytan. Finns ingen tillsyn planerad i närtid kontaktar trafikkontorets byggladare berörd förvaltning eller bolag och avvaktar godkännande för beställning av extra sanering. Varje förvaltning och bolag ansvarar för sin användning av ramavtalet. Detta innebär att det behövs ett godkännande av beställningen och därmed kostnaderna innan extra avrop kan göras. Då berörd förvaltning eller bolags godkännande inhämtats genomför trafikkontorets byggladare beställning hos upphandlad entreprenör. Trafikkontorets byggladare har ett generellt mandat att göra beställning utan att invänta accept för de objekt som tillhör trafikkontoret samt park- och naturförvaltningen. Från övriga förvaltningar och bolag behöver byggladaren ett godkännande med en accept av kostnaderna innan beställning. Handläggningstiden för ett sådant godkännande varierar mellan olika förvaltningar och bolag.

Tidsåtgång för att åtgärda klotter

Det finns inte uppgifter om hur lång tid det i idag tar att åtgärda klotter. Då klotter upptäcks startar en process som ser olika ut beroende på var klottret sitter och vilken förvaltning eller bolag som ansvarar för saneringen. Klotter på grundskolor är vanligt förekommande och får av denna anledning illustrera de olika steg som kan behöva tas i klottersaneringsprocessen. Klotter upptäcks av personal på en grundskola två dygn efter att det målades. Personalen meddelar omgående meddelar rektor som två dygn senare gör beställning av sanering genom lokalförvaltningen. Efter ytterligare två dygn skickar lokalförvaltningen beställningen till trafikkontorets byggladare som skickar beställningen vidare till entreprenör. Efter mottaget avrop har denne enligt avtal två arbetsdagar på sig att sanera klottret. I detta fall har det totalt tagit åtta dygn innan klottret har sanerats.

Exemplet ovan avser en skola där klotter i regel upptäcks och hanteras förhållandevis snabbt. Många förvaltningar och bolag har kontinuerligt personal på plats i anslutning till sina objekt, vilket skapar förutsättningar att snabbt upptäcka och omhänderta klotter. Andra förvaltningar och bolag saknar denna möjlighet. Beroende på var klottret finns kan det i vissa fall ta flera månader innan klottret uppmärksammas av personal eller allmänhet och tas bort. Vissa objekt ingår i den fasta tillsynen och ronderas regelbundet. Ronderingsintervallen varierar mellan olika objekt och på vissa platser kan det gå månader mellan tillsynsbesöken. Den tid som saneringsfirman har på sig att ta bort klottret utgör i många fall endast en liten del av den totala tid som klottret sitter uppe.

Förvaltningar och bolag

Samtliga förvaltningar och bolag som varit delaktiga i utredningen anser att stadens ramavtal fungerar bra och ser inget behov av att minska de tidsfrister som gäller idag. Flertalet bolag och förvaltningar lyfter vikten av att stötande klotter fortsatt prioriteras och åtgärdas inom två timmar från beställning.

Förutsättningar och rutiner skiljer sig åt i olika delar av staden. Generellt kan sägas att varje förvaltning och bolag ansvarar för sin egen användning av ramavtalen och självständigt beslutar hur ofta de objekt man ansvarar för ska ronderas och klottersaneras genom fast tillsyn. I likhet med detta ansvarar varje förvaltning och bolag även för de beställningar som görs av extra klottersanering genom avrop.

För att ge en bild av hur förutsättningar, rutiner och arbetssätt kan variera presenteras nedan översiktligt hur ett antal av stadens förvaltningar och bolag arbetar med klotter.

Förvaltnings AB Framtiden

Koncernen strävar efter att bidra till att skapa en ökad upplevd trygghet och framtidstro i Göteborgs Stads utvecklingsområden. Som en del i en större satsning har Förvaltnings AB Framtiden (Framtiden) beslutat att klotter ska tas bort inom 24 timmar i Bostadsbolagets, Familjebostädernas, Poseidons och Göteborgslokalers fastighetsbestånd i Bergsjön, Biskopsgården, Hammarkullen, Hjällbo, Lövgärdet och Tynnered/Frölunda Torg. De 24 timmarna börjar räknas från det att bolagets personal gör avrop till upphandlad entreprenör och inkluderar inte helgdagar. Bolaget har under perioden 2021-03-01 till och med 2021-12-31 tecknat ett kompletterande avtal med stadens upphandlade klottersaneringsentreprenör, vilket halverar tiden för inställelse och sanering från ordinarie 48 timmar till 24 timmar. För detta betalar Framtiden en tillkommande fast kostnad av 48 000 kr/månad. Under senare delen av hösten 2021 planerar bolaget att genomföra en utvärdering av avtalets effekter inför ställningstagande om eventuell fortsättning. Bolaget uppger att tidsminskningen i avtalet kan väntas ha viss effekt, men betonar att fokus behöver läggas på bolagets interna arbete med att exempelvis etablera rutiner hos fastighetsvärdar för att uppmärksamma och rapportera klotter. Bolaget ser en utmaning i att man inte har möjlighet att åtgärda klotter utanför det egna fastighetsbeståndet och lyfter att klotter på de ytor man inte har rådighet över riskerar att försämra helhetsupplevelsen i områdena.

Göteborg Energi AB

Göteborg Energi AB har cirka 1000 fristående nätstationer, varav cirka en tredjedel ingår i avtalets tillsynsdel. Tillsynen av nätstationerna sker med olika tidsintervall, vissa ronderas veckovis och andra månadsvis beroende på var stationerna finns samt hur utsatta för klotter de är. Kabelskåpen klottersaneras enbart efter avrop och ingår inte i avtalets

regelbundna tillsyn. Bolagets personal besöker nätstationerna cirka en gång per år och kabelskåpen en gång vart åttonde år. Bolaget betonar att det är viktigt att klottersaneringen sker på rätt sätt av kompetent personal, annars kan exempelvis kortslutning uppstå.

Göteborgs spårvägar AB

Göteborgs spårvägar AB har som rutin att föraren inspekterar spårvagnen för att upptäcka eventuellt klotter varje gång vagnen når en ändhållplats. Eventuellt klotter rapporteras till trafikledningscentralen och då dagens körningar avslutats saneras klottret på verkstaden av bolagets egen personal. Spårvagnarna klottersaneras således vid behov en gång per dygn. Klotter på spårvagnarnas golv är svårt att få bort vilket innebär att det kan ta längre tid än 24 timmar att sanera golvklottret. Spårvagnen tas inte ut i trafik innan sanering genomförs. Bolaget har tidigare inte polisanmält allt klotter, men man har nu för avsikt att börja göra detta.

Higab AB

Higab AB (Higab) har ett fastighetsbestånd om cirka 300 byggnader. Bolaget uppger att cirka 25% av klottret åtgärdas genom regelbunden tillsyn medan resterande cirka 75% åtgärdas genom avrop. Higab har tätare tillsynsintervall på sina fastigheter i centrala staden, i ytterområdena sker den planerade tillsynen i regel mindre frekvent. Higab upplever att det fungerar bra med de 48 timmarna som entreprenören har på sig för sanering. Bolaget ser att det kan finnas anledning att se över vissa interna rutiner i syfte att minimera tidsåtgången från det att bolaget får kännedom om klotter till det att beställning på extra klottersanering görs. Higab ser även att det kan finnas behov av att granska och eventuellt justera ronderingsintervallen för vissa objekt i den fasta tillsynsdelen. Detta är ett arbete bolaget inom kort har för avsikt att påbörja.

Lokalförvaltningen

Lokalförvaltningen har ett fastighetsbestånd bestående av cirka 1 500 fastigheter i vilka Göteborgs Stads verksamheter bedrivs. Det är lokalförvaltningens kundorganisationer, det vill säga stadens verksamheter, som anmäler behov av klottersanering på en fastighet, det görs ingen fast tillsyn. Ansvarsfördelningen vid klotter regleras av överenskommelse mellan lokalförvaltningen och kundorganisationerna, som utgörs av stadens skolförvaltningar, socialförvaltningar, äldre- samt vård och omsorgsförvaltningen, förvaltningen för funktionsstöd eller extern hyresgäst. Kundorganisationerna har anmälningsplikt vid upptäckta fel, vilket inkluderar klotter. Enligt ansvarsfördelningen är det kundorganisationerna som ansvarar för och bekostar klottersanering, men lokalförvaltningen kan beställa utförande av åtgärd efter inkommen serviceanmälan. Undantagsvis vänder sig kundorganisationerna direkt till trafikkontorets byggladare för att göra beställning av klottersanering. Lokalförvaltningens rutin vid serviceanmälan från kundorganisation innebär att anmälan inkommer till förvaltningens kundmottagning som kanaliserar ärendet till berörd enhet inom lokalförvaltningen som genomför beställning av klottersanering till trafikkontorets byggladare. Enligt ansvarsfördelningen återkopplar lokalförvaltningen besked om tid för påbörjande av sanering till kundorganisationen inom två arbetsdagar.

Trafikkontorets funktionsentreprenad

Trafikanordningar ska hållas i sådant skick att avsedd funktion alltid uppfylls och vägmärken ska vara synliga och läsbara. I trafikkontorets funktionsentreprenad utförs

fortlöpande tillsyn och rengöring, inklusive borttagande av klotter, affischer och klistermärken.

Tillsyn ska ske så att trafiksäkerhetsrisker snarast upptäcks och åtgärdas. Kravet på tillsyn kan variera beroende på bland annat årstid och väderlek. Minimikravet på tillsyn för gator med spår- och busstrafik, gång- och cykelbanor, lokalgator dit cykeltrafik särskilt hänvisats samt centrumbildningar är en gång per månad. På övriga ytor, såsom gator samt gång- och cykelbanor liksom angränsande gång- och torgytor ska besiktning ske minst varannan månad.

Skador på gaturummets trafikanordningar som direkt eller indirekt innebär risk för följdskador på person eller egendom ska åtgärdas inom fyra timmar. Klotter, affischer, klistermärken etcetera som innebär mycket försämrad eller utebliven läsbarhet på de viktigaste vägmärkena ska åtgärdas under innevarande dag. Andra vägmärken ska åtgärdas inom fem dagar alternativt två veckor. Vid upptäckt av brister i gaturummet, exempelvis klotter som inte omfattas av entreprenaden, ska detta rapporteras dagligen till Göteborgs Stads kontaktcentrum. Trafikkontorets funktionsentreprenad sker utanför stadens ramavtal för klottersanering, klotterskydd och affischborttagning.

Västfastigheter

Västfastigheter ansvarar för klottersanering av kollektivtrafikhållplatsernas utrustning ovan mark, exempelvis bänkar, papperskorgar, informationstavlor och depåer. På uppdrag av staden sanerar Västfastigheter även räcken och staket vid hållplatserna. Västfastigheter har regelbunden tillsyn vid 3–5 tillfällen per vecka vid de stora knutpunkterna för kollektivtrafik, exempelvis Hjalmar Brantingsplatsen. Större spårvagnshållplatser ronderas och saneras cirka 3 gånger per vecka medan övriga hållplatser får tillsyn och sanering vid 2 tillfällen per vecka. Vissa insatser kräver större åtgärder än andra, exempelvis behöver ofta avspärning mot körbanan göras vid klotterborttagning på räcken. Detta utförs ofta nattetid då färre resenärer är i rörelse. Västfastigheter använder Västra Götalandsregionens avtal som säger att klottersanering ska ske inom 72 timmar från avrop till entreprenör. Stötande klotter ska saneras inom 48 timmar från avrop. Allmänhetens synpunkter gällande klotter kommer i regel in till Västtrafiks kundservice som vanligtvis inom ett dygn vidarebefordrar anmälan till Västfastigheter som sedan gör beställning hos upphandlad entreprenör. I regel hinner dock klottret tas bort via den frekventa regelbundna tillsynen.

Erfarenheter från andra kommuner

Det finns ett fåtal svenska kommuner som har eller har haft någon form av 24-timmars klottergaranti, bland dessa kan nämnas Stockholm stad och Uppsala kommun. Nedan följer en översiktlig beskrivning av dessa två kommuners erfarenheter.

Stockholm stad

Stockholm stad har sedan ett antal år tillbaka en 24-timmarsgaranti mot klotter. Garantin gäller enbart det klotter som staden får synpunkter på och omfattar endast kommunala fastigheter. Garantitiden börjar löpa då entreprenören som sanerar klottret mottagit beställning på arbetet. Garantitiden innefattar således inte den tid som Stockholm stad behöver för att utreda synpunkten och fatta beslut om extra avrop. Klotter med kränkande budskap ska tas bort inom 4 timmar under kontorstid, utanför kontorstid ska detta ske inom 8 timmar.

Erfarenhet från Stockholm stad visar att 24-timmarsgarantin medför svårigheter att arbeta systematiskt och effektivt med klottersanering. Den planerade klottersaneringen som utförs områdesvis enligt planerade rutter får ofta prioriteras ned till förmån för extra avrop som behöver prioriteras inom 24 timmar. Det korta tidsspännat vid extra avrop ger inte förutsättningar för att planera ändamålsenliga rutter och medför att personalen som tar bort klotter lägger en större andel av sin arbetstid på transporter och mindre på klottersanering än vad som varit fallet vid en längre tidsfrist.

Uppsala kommun

Uppsala kommun har tidigare haft en policy att ta bort klotter inom 24 timmar, vilken kommunen sedan ett antal år valt att frångå. Enligt den tidigare policyn genomfördes klottersanering inom 24 timmar från det att beställning gjorts. Den korta tidsfristen medförde en mindre effektiv klottersanering då akut anmälda ärenden återkommande fick prioriteras framför den systematiskt planerade tillsynen. Den korta tidsfristen begränsade möjligheterna till en god ruttplanering för klottersaneringspersonalen. De främsta anledningarna till att man valde att frångå 24-timmarspolicyn var att den var kostsam och medförde svårigheter att planera rutter och utföra en effektiv klottersanering.

I ett utvalt område där det finns behov av trygghetsskapande åtgärder planerar Uppsala kommun att etablera en rutin där målet är att allt klotter på kommunala fastigheter, egendom och allmän plats ska saneras inom 24 timmar. Kommunen ska även verka för motsvarande klottersanering på privat egendom. Detta arbete utgör en av flera aktiviteter i områdets handlingsplan för att främja ökad trygghet. Arbetet har inte påbörjats och det är ännu inte fastställt hur man kommer att räkna de 24 timmarna eller på vilket sätt arbetet kommer att organiseras och genomföras.

Möjlig utformning av en 24-timmars klottergaranti

Stadsledningskontoret har, i samverkan med ett antal förvaltningar och bolag, identifierat tre olika alternativ för hur en 24-timmars klottergaranti kan utformas. Nedan beskrivs de tre alternativen översiktligt tillsammans med en redogörelse av förväntad påverkan på miljö och kostnader. De faktiska kostnaderna kan inte med säkerhet uppskattas då de är beroende av upphandlingarnas kravställningar, anbudsgivarnas möjlighet och vilja att möta dessa samt marknadsförutsättningarna vid upphandlingstillfället. Alternativ ett och två innebär kraftiga ambitionshöjningar. Alternativ två kräver betydande förändringar i stadens arbetssätt och förutsätter, om det är aktuellt, vidare utredning gällande kostnader och förutsättningar. Stadsledningskontoret har i sin omvärldsbevakning inte funnit någon svensk kommun som tillämpar klottergaranti enligt alternativ ett eller två. Ett fåtal kommuner, däribland Stockholm stad, har en klottergaranti i enlighet med alternativ tre.

1. Klotter på stadens fastigheter, objekt och anläggningar saneras inom 24 timmar genom förtätad tillsyn

Garantins utformning:

Garantin innebär att allt klotter på stadens fastigheter, objekt och anläggningar saneras inom 24 timmar genom förtätad tillsyn. Alla ytor i hela staden ses över en gång per dygn av personal som vid behov kan sanera klotter i samband med besöket.

Tidsåtgång och omfattning:

Detta alternativ innebär att klotter tas bort inom 24 timmar på de ytor som ingår i den regelbundna tillsynen. Detta är betydligt snabbare än idag då tillsynsintervallen varierar mellan olika objekt och i vissa fall kan det dröja flera månader innan sanering sker.

Förutsatt att det inte sker någon förändring i de objekt som ingår i tillsynen bedöms mängden sanerat klotter vara relativt oförändrat.

Garantin innefattar enbart de ytor som ingår i den regelbundna tillsynen och har ingen påverkan på de ytor som inte omfattas av denna. Då frekvensen och därmed kostnaden för den fasta tillsynen ökar kraftigt är det möjligt att förvaltningar och bolag väljer att låta färre objekt ingå i den fasta tillsynen.

Kostnad:

Trafikkontoret bedömer att antalet tillsynstillfällen kommer att öka med 1 500–2 000 procent under förutsättning att garantin omfattar de ytor som har någon form av regelbunden tillsyn idag. Den fasta tillsyndelen i stadens ramavtal omsätter för närvarande totalt 9,3 mnkr per år. Utifrån nuvarande kostnadsbild för befintliga tillsynsobjekt beräknas stadens årliga kostnad bli cirka 140 mnkr -185 mnkr. Det är dock troligt att eventuella anbudsgivare justerar ned sina priser, eventuellt med så mycket som 50%. Stadens årliga kostnad för tillsyn beräknas då till mellan 70 mnkr - 90 mnkr. I beräkningen inkluderas inte objekt som idag saknar regelbunden tillsyn, exempelvis skolor, förskolor och elskåp.

Miljö:

Tätare tillsynsintervaller medför ökade transporter och utsläpp.

2. Klotter som rapporteras av allmänheten saneras inom 24 timmar från det att synpunkt lämnats till staden

Garantins utformning:

Garantin innebär att det klotter som allmänheten lämnar synpunkter om saneras inom 24 timmar från det att staden mottagit informationen.

Tidsåtgång och omfattning:

Staden mottar synpunkter på klotter som upplevs som störande av allmänheten. Det finns idag ingen samlad bild över hur många synpunkter gällande klotter som inkommer från allmänheten. En uppskattning är att det är mindre än 20 procent av stadens klottersanering som initieras via allmänhetens synpunkter.

Garantin innebär att det ska ta högst 24 timmar från det att staden mottar en synpunkt om klotter till det att klottret åtgärdats. Idag kan det, beroende på var klottret sitter, dröja dagar och i vissa fall veckor innan det klotter som staden får synpunkter på saneras. Synpunkter kan inkomma genom olika kanaler och varje förvaltning och bolag ansvarar för sina rutiner för synpunktshantering. Vidare svarar varje förvaltning och bolag för klottersanering av de ytor man ansvarar för. Som tidigare beskrivits varierar arbetssätt och rutiner kopplat till synpunktshantering och klottersanering i olika delar av staden. Införandet av denna typ av garanti förutsätter att nya gemensamma rutiner och arbetssätt skapas så att samtliga stadens förvaltningar och bolag har möjlighet att skyndsamt hantera inkomna synpunkter. I garantitidens 24 timmar behöver både stadens handläggning och entreprenörens åtgärder inrymmas. Garantin kräver därmed en kraftig reducering av tidsåtgången i alla stadens bolag och förvaltningars synpunktshantering samt en utökad kapacitet att sanera klotter dygnet runt hos klottersaneringsentreprenören.

Kostnad:

Denna garanti kräver tre till fyra ytterligare klottersaneringsekipage med personal, utrustning och kemikalier som kan åtgärda klotter dygnet runt med kort inställelsetid.

Den årliga tillkommande kostnaden för denna kapacitet i stadens ramavtal beräknas till cirka 7 mnkr.

Utöver kostnaderna för ramavtalen kräver garantin att stadens kanaler för inkommande synpunkter bevakas dygnet runt samt att alla synpunkter gällande klotter utreds skyndsamt. Nya arbetssätt som kraftigt reducerar handläggningstiderna för inkomna synpunkter hos alla stadens förvaltningar och bolag behöver skapas och trafikkontorets samordnande funktion behöver utökas. Stadens bolag och förvaltningar saknar idag ett gemensamt synpunkts- och ärendehanteringssystem som stöd för handläggningen. Kostnaderna är beroende av hur stadens arbete organiseras. Då förutsättningar, arbetssätt och rutiner skiljer sig mycket åt mellan stadens förvaltningar innebär det ett omfattande arbete att genomföra en garanti enligt alternativ två. Förutsättningar, organisation och kostnader kopplade till detta alternativ behöver, om det är aktuellt, utredas vidare.

Miljö:

Garantin innebär sämre förutsättningar för effektiv ruttplanering då leverantören av klottersaneringstjänster har mindre än 24 timmar för sanering. Detta medför ökade transporter och utsläpp.

3. Klotter saneras inom 24 timmar från och med att staden gjort beställning hos upphandlad leverantör av klottersaneringstjänster.

Garantins utformning:

Garantin innebär att klottersanering sker inom 24 timmar från det att staden gjort beställning av extra sanering hos stadens upphandlade leverantör av klottersaneringstjänster. Denna typ av klottergaranti finns idag i Stockholm stad.

Tidsåtgång och omfattning:

Detta alternativ påverkar endast den del av klottret som saneras genom extra avrop. Idag är det cirka 20% av allt klotter som saneras på detta vis. Resterande cirka 80% saneras genom fast tillsyn och påverkas inte av garantin.

Enligt nuvarande avtal har stadens upphandlade klottersanerare två arbetsdagar på sig att ta bort klotter från det att arbetsordern mottagits. Att minska åtgärdstiden från 48 till 24 timmar innebär, som tidigare beskrivits, inte en halvering av den tid som klottret sitter uppe. Händelseförloppet innan beställning är av stor betydelse för hur lång tid det tar innan klottret tas bort. Garantin har därmed begränsad effekt på stadens klotter.

Kostnad:

Trafikkontoret uppskattar att denna garanti kräver tre till fyra ytterligare klottersaneringsekipage med personal, utrustning och kemikalier. Den årliga tillkommande kostnaden för detta uppskattas till cirka 4 mnkr.

Miljö:

Garantin medför ökade transporter och mer utsläpp då leverantören av klottersaneringstjänster har kortare tid för ruttplanering än idag.

Stadsledningskontorets bedömning

Stadsledningskontoret har, i samverkan med ett antal berörda förvaltningar och bolag, identifierat tre alternativ för hur en 24-timmars klottergaranti kan utformas:

1. Klotter på stadens fastigheter, objekt och anläggningar saneras inom 24 timmar genom förtäta tillsyn
2. Klotter som rapporterats av allmänheten saneras inom 24 timmar från det att synpunkt lämnats till staden
3. Klotter saneras inom 24 timmar från och med att staden gjort beställning hos upphandlad leverantör av klottersaneringstjänster

Alternativ ett, som innebär kraftigt förtäta tillsyn, medför att klotter tas bort inom 24 timmar på de ytor som ingår i den planerade tillsynen. Klottret sitter, jämfört med idag, upp betydligt kortare tid innan det saneras. Mängden sanerat klotter väntas däremot förbli relativt oförändrat. Detta alternativ bedöms vara kraftigt kostnadsdrivande och medför en stor ökning av transporter och utsläpp.

Alternativ två och tre omfattar endast det klotter som allmänheten lämnar synpunkter kring. Det kan dock finnas anledning att anta att detta klotter upplevs som mer störande än övrigt klotter. I alternativ två innefattar garantitiden om 24-timmar både stadens handläggning av ärendet samt den tid det tar för entreprenören att klottersanera. Garantin bedöms medföra ökade kostnader för stadens ramavtal genom att anbudsgivarna behöver kalkylera med betydligt kortare inställelsetid och även säkerställa kapacitet under kvällar och nätter. Utöver detta behöver stadens förvaltningar och bolag finna nya arbetssätt för att kraftigt reducera handläggningstiderna för de synpunkter som inkommer gällande klotter. Då förutsättningar, arbetssätt och rutiner skiljer sig mycket åt mellan stadens förvaltningar och bolag bedömer stadsledningskontoret att det är ett omfattande arbete att genomföra en garanti enligt alternativ två. Staden saknar dessutom idag ett gemensamt synpunkts- och ärendehanteringssystem, vilket försvårar införandet denna typ av garanti. Garantin innebär en tydlig ambitionshöjning och kostnaderna är beroende av hur stadens arbete organiseras. Förutsättningar, organisation och kostnader behöver, om detta alternativ är aktuellt, utredas vidare.

Alternativ tre innebär en halvering av den tid som entreprenören har för sanering vid extra avrop utifrån ramavtalet från dagens 48 timmar till 24 timmar. Alternativet bedöms öka stadens kostnader med cirka 4 mnkr, vilket är mindre än övriga två varianter av garanti. Denna typ av garanti bedöms dock ha en begränsad effekt på den tid som klottret sitter upp då den enbart reducerar den tid som entreprenören har för att utföra sanering vid extra avrop. Stadsledningskontoret har funnit ett fåtal kommuner som har eller har haft klottergaranti och samtliga tillämpar denna variant. Framtiden har för närvarande ett pågående pilotprojekt med 24-timmars klottersanering i enlighet med alternativ tre, vilket koncernen avser att utvärdera under senare delen av 2021.

Utifrån samtal med berörda förvaltningar och bolag, inhämtade erfarenheter från andra kommuner samt med hänsyn till de ekonomiska och miljömässiga effekterna förordar inte stadsledningskontoret införandet av någon av de tre varianterna av 24-timmarsgaranti. Kontorets sammantagna bedömning är att de positiva effekterna av en 24-timmars klottergaranti inte överväger nackdelarna.

Om en klottergaranti ska införas bedöms alternativ tre, det vill säga att klotter saneras inom 24 timmar från beställning, vara mest lämpligt. Detta är det minst kostnadsdrivande alternativet som dessutom bedöms rimligt att succesivt genomföra i takt med att befintliga ramavtal löper ut. Kontoret bedömer att det i så fall kan vara lämpligt att ge trafiknämnden, som idag samordnar och administrerar stadens klottersanering, i uppdrag

att succesivt införa klottersanering inom 24 istället för dagens 48 timmar inom ramen för kommande upphandlingar.

Införande

Nedan beskrivs de avtalsmässiga möjligheterna att införa en klottergaranti enligt alternativ ett eller tre. Ett eventuellt införande av alternativ två behöver ytterligare utredning för att fastställa möjlig tidsplan för införande.

Samtliga ramavtal löper under 48 månader, men kan sägas upp efter 24 månader med 6 månaders uppsägningstid. Att avsluta befintliga ramavtal i förtid utan stöd i avtalsvillkoren kan innebära att leverantörer framställer skadeståndsanspråk för utebliven vinst samt eventuella andra kostnader. Vid civilrättsligt bindande avtal kan parterna visserligen komma överens om förändrade avtalsvillkor men det finns en risk att kravändringen ses som otillåten och nya köp enligt avtalet kan betraktas som direktupphandling.

En garanti kan införas med start i område Öster i januari 2023 genom att befintligt ramavtal sägs upp efter 24 månader. För avtalsområdena Söder och Spår kan en garanti införas i juli respektive oktober 2023 då befintliga avtal löpt ut. Ramavtalen för områdena Hisingen, Centrum och Väster befinner sig idag i ett upphandlingsskede för en ny period om 2+2 år. En klottergaranti skulle kunna införas i dessa områden under 2024. Sammanfattningsvis skulle en klottergaranti enligt alternativ ett eller tre kunna vara fullt införd i hela staden under 2024.

Avtals-område	Avtalsperiod	Uppsägning kan ske efter 24 månader	Status	Åtgärd	24 h-garanti kan tidigast införas
Hisingen	2018.02.01-2022.01.31	2020.01.31	Tilldelning 2021.06.14 Överprövat	Uppsägning av kommande avtal senast 2023.07.31	2024.02.01
	2022.02.01-2026.01.31	2024.01.31			
Centrum	2018.07.16-2022.06.30	2020.07.15	Pågående upphandling	Uppsägning av kommande avtal senast 2023.12.31	2024.07.01
	2022.07.01-2026.06.30	2024.06.30			
Väster	2018.10.01-2022.09.30	2020.09.30	Pågående upphandling	Uppsägning av kommande avtal senast 2024.03.31	2024.10.01
	2022.10.01-2026.09.30	2024.09.30			
Söder	2019.07.01-2023.06.30	2021.06.30	Planerad upphandling	Avtal löper ut	2023.07.01
Spår	2019.10.01-2023.09.30	2021.09.30	Planerad upphandling	Avtal löper ut	2023.10.01
Öster	2021.01.01-2024.12.31	2022.12.31	Planerad upphandling	Uppsägning av befintligt	2023.01.01

				avtal senast 2022.06.30	
--	--	--	--	----------------------------	--

Övrig utveckling

Under utredningen har samtliga bolag och förvaltningar uttryckt att de inte ser behov av att minska de 48 timmar som entreprenörerna enligt nuvarande avtal har på sig att klottersanera. Bolag och förvaltningar menar även att det är viktigt att stötande klotter prioriteras och åtgärdas inom två timmar. Utredningen visar att förutsättningar och rutiner kring klottersanering skiljer sig mycket åt mellan olika förvaltningar och bolag och det kan finnas vinster i att utveckla dessa. Stadsledningskontoret bedömer att det är viktigt att berörda förvaltningar och bolag fortsätter arbetet med att, utifrån sina förutsättningar, snabbare ta bort klotter. Genom arbetet med utredningen har flera förvaltningar och bolag uppmärksammat olika utvecklingsbehov, exempelvis justering av tillsynsintervallen för objekt inom den fasta tillsynen eller översyn av vissa förvaltningsinterna rutiner.

Ansvar för klottersanering är fördelat på flera av stadens nämnder och styrelser. Det finns även andra aktörer, exempelvis stat eller privata fastighetsägare, som har ett ansvar för klottersanering, vilket ytterligare adderar till mängden parter. Stadsledningskontoret bedömer att utökad samverkan såväl inom som mellan olika förvaltningar och bolag samt med externa aktörer kan vara en framgångsfaktor i arbetet med att utveckla klottersaneringen. Staden saknar idag ett gemensamt system för synpunkts- och klagomålshantering för ärenden som rör klotter. Stadsledningskontoret noterar att stadsrevisionens rapport *Granskning av Göteborgs Stads gatuhållning* som finns på www.goteborg.se/stadsrevisionen lyfter behovet av ett gemensamt systemstöd för hantering av synpunkter och klagomål för det närliggande området nedskräpning. Med anledning av stadsrevisionens rapport föreslog kommunstyrelsen 2021-06-16 § 515 att kommunfullmäktige ger trafiknämnden, park- och naturnämnden och fastighetsnämnden i uppdrag att ta fram och under 2021 genomföra ett åtgärds paket för att möta de brister som framkommer i stadsrevisionens granskning av gatuhållningen i Göteborg, med målsättningen att klart förbättra standarden på gatuhållningen och synpunktshanteringen. Föreslagen utveckling av synpunktshanteringen skulle eventuellt även kunna komma synpunktshanteringen gällande klotter till gagn. Vidare pågår en översyn av organisationen för nämnderna inom stadsutveckling som planeras att träda i kraft vid årsskiftet 2022/2023 och kan påverka de organisatoriska och ansvars mässiga förutsättningarna i staden.

Jonas Kinnander

Eva Hessman

Direktör Ärende och utredning

Stadsdirektör