



RÄDDINGSTJÄNSTEN

Handläggare: Anders Ahlström
Titel: Räddningschef
E-post: anders.ahlstrom@norrtalje.se

Till: Kommunstyrelsen

Uppdragsrapportering – Undersöka objektinnehavares uppfattning beträffande brand-skyddskontroll

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår:

Kommunstyrelsen beslutar godkänna uppdraget "Undersöka objektinnehavares uppfattning beträffande brandskyddskontroll" och anse uppdraget slutfört.

Sammanfattning

Räddningstjänstens har undersökt objektinnehavares uppfattning beträffande verksamheten brandskyddskontroll. Underlagets begränsade omfattning gör att resultatet ska hanteras med viss försiktighet. Dock antyder undersökningen vissa positiva resultat och visar på ett antal utvecklingsområden. För dessa utvecklingsområden redovisas de initiala åtgärder som Räddningstjänsten avser genomföra.

Ärendet

Bakgrund

Sedan år 2022 utför räddningstjänsten brandskyddskontroller av eldstäder i egen regi. Tidigare var brandskyddskontrollen utlagd på entreprenad, men genom att ta över verksamheten internt har kommunen fått ökad kontroll över myndighetsutövningen. Det möjliggör ett mer riktat kvalitetsarbete samt ett strukturerat utvecklingsarbete där förbättringar kan ske fortlöpande.

Undersökningen

Under maj och juni 2025 genomfördes 1 475 brandskyddskontroller av eldstäder. En kundundersökning skickades ut till 318 fastighetsägare med tillgänglig e-postadress, för att samla in fastighetsägarnas upplevelser och synpunkter. Av dessa hade 53 fastigheter fått anmärkningar vid kontrollen. Övriga 265 kontrollerade fastigheter var utan anmärkning.

Undersökningen är den första som genomförts med målet är att följa upp berörda fastighets-ägares upplevelser och är en del i ett långsiktigt utvecklingsarbete. Planen är att under

resterande del av år 2025 genomföra undersökningar varannan månad, och därefter två till fyra gånger per år.

Svarsfrekvensen i denna första undersökning var relativt låg, med 73 svar totalt (23 %). Av dessa kom 66 svar från fastighetsägare där kontrollen inte resulterade i några anmärkningar, och 7 svar från fastighetsägare där brister observerades och åtgärder krävs.

Av de svarande är 38 % (28 personer) fastboende och 62 % (45 personer) fritidsboende.

Åldersfördelningen bland de svarande är som följer:

- 65 år och äldre: 62 % (45 personer)
- 55–64 år: 23 % (17 personer)
- 45–54 år: 12 % (8 personer)
- 35–44 år: 4 % (3 personer)

Resultatet

Undersökningen har främst besvarats av äldre fastighetsägare, varav en klar majoritet nyttjar fastigheten som fritidsboende.

Trots den låga svarsfrekvens ger undersökningen flera positiva signaler. Överlag får kommunen höga betyg inom de flesta områden, vilket antyder att verksamheten har bred acceptans hos fastighetsägarna.

Bland de positiva signalerna bör följande uppmärksammas:

- En stor majoritet av fastighetsägarna ger betyg 9 eller 10 (på en skala 1-10) på frågor om bemötande och professionalitet.
- Majoriteten är mycket nöjda med informationen räddningstjänsten tillhandahåller både inför och efter besöket för brandskyddskontroll. Många ger högsta betyg (10 av 10) för den skriftliga informationen.
- Kommentarer antyder att brandskyddskontrollerna upplevs som professionella, där kontrollanternas kunskap och kommunikation skapar trygghet och nöjdhet bland de besökta fastighetsägarna.

Även om undersökningen generellt visar på ett positivt resultat visar det även på ett antal förbättringsområden:

- Tydligare kommunikation om nästa steg i processen – räddningstjänsten kan bli ännu bättre på att kommunicera nästa steg i processen. Både muntligt och skriftlig information kan utvecklas.
- Informationen till dem som fått anmärkningar – De sju svar som inkom från denna grupp visar spridda resultat, där några ger lägre betyg på tjänsteanteckning och beslut och hur vi kommunicerat fel och brister. Detta är ett viktigt förbättringsområde då dessa underlag är väsentliga för att fastighetsägare ska kunna hantera sitt ansvar i processen.
- Avgiftens påverkan – synpunkter på taxan – I några fritextsvar framförs synpunkter på taxan för brandskyddskontrollen, exempelvis att kostnaden upplevs som hög i förhållande till besökets omfattning och att det vore mer effektivt om kontrollen kunde genomföras i samband med sotningen. Svaren tyder på ett behov av tydligare kommunikation kring taxans utformning, till exempel att det inte rör sig om en timtaxa, vad avgiften omfattar, varför den tas ut samt hur den är beslutad.

Den begränsade tillgången till e-postadresser behöver åtgärdas för att framtida utskick ska kunna nå en ökad andel fastighetsägare. Eftersom undersökningen ska genomföras återkommande framöver, kommer då enskilda låga svarsfrekvenser få mindre påverkan på den samlade bilden.

Åtgärder

Utifrån ovanstående resultat avser räddningstjänsten genomföra följande åtgärder för att utveckla arbetet med brandskyddskontroller:

- Utveckla befintliga mallar och skriftlig information med målsättningen att förtydliga processen efter besöket för brandskyddskontroll – både vid anmärkning och utan anmärkning.
- Fortsätta att utveckla brandskyddskontrollanternas kommunikativa färdigheter, med fokus på att kommunicera brister, processen med förelägganden och vad som krävs för att uppfylla föreläggandets krav.
- Utvärdera och utveckla informationen till fastighetsägare, exempelvis genom digitalt informationsmaterial på hemsidan eller informerande kortfilmer.
- Samla in fler e-postadresser till fastighetsägare inför de planerade undersökningarna för att säkerställa ett mer tillförlitligt underlag beträffande deras synpunkter.
- Ta fram och publicera informationsmaterial kring taxan, varför avgiften tas ut, vad den omfattar och hur den är beslutad.

Ärendets beredning

Ärendet är berett av räddningstjänsten.

Ekonomiska konsekvenser

Verksamheten beträffande brandskyddskontroll är taxefinansierad. De åtgärder som identifierats bedöms rymmas inom beslutad ekonomisk ram och medför därmed inte några ekonomiska konsekvenser.

Konsekvenser för barn

De åtgärder som räddningstjänsten avser genomföra medför inte några konsekvenser för barn.

Landsbygds- och skärgårdsperspektiv

De åtgärder som räddningstjänsten avser genomföra medför inte några konsekvenser ur ett landsbygds- eller skärgårdsperspektiv.

Rickard Sundbom
Kommundirektör
Kommunstyrelsekontoret

Anders Ahlström
Räddningschef
Räddningstjänsten

Bilaga/Bilagor

1. Undersökning – Brandskyddskontroll utan anmärkning 2025-09-08.
2. Undersökning – Brandskyddskontroll med föreläggande 2025-09-08.

Beslut skickas till

Räddningstjänsten

Samhällsbyggnadskontoret

Näringsliv- och etableringsenheten