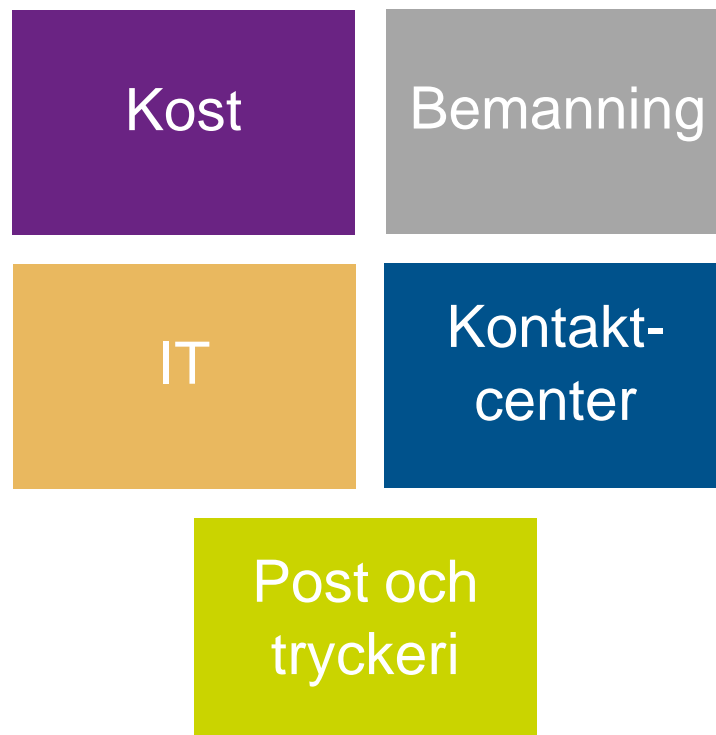


---

## Verksamhetsplan för servicenämnden 2019-2021



---

**Fastställd av:** Kommunfullmäktige 20xx-xx-xx, § xxx

**Fastställd av:** Servicenämnden 2018-04-11, § 24

**Dokumentet gäller från:** 2019-01-01

**Dokumentet gäller för:** Servicenämnden

**Dokumentansvarig:** Ordförande Helena Ruderfors, Förvaltningschef Annelie Andersson

## Innehåll

Nämndens uppdrag enligt reglemente .....	4
Organisationsbeskrivning .....	4
Uppdragets omfattning .....	5
Strategier och metoder .....	11
Nämndsmål .....	15
Ekonomi.....	19
Driftbudget 2019 samt – plan 2020-2021 .....	19
Investeringsbudget 2019 samt – plan 2020-2023.....	19
Övriga nyckeltal.....	20
Personal.....	20

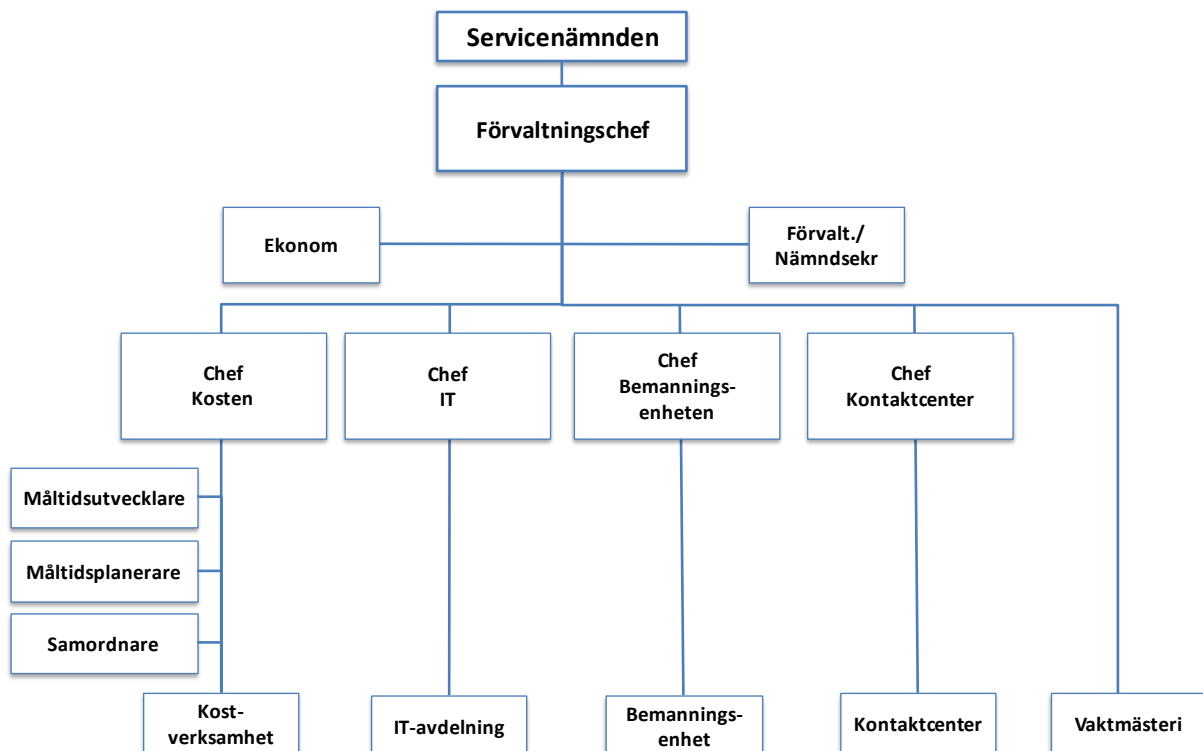
## Nämndens uppdrag enligt reglemente

Servicenämnden ansvarar för och ska i enlighet med de riktlinjer kommunfullmäktige anger, till självkostnadspris tillhandahålla tjänster till kommunförvaltningarna avseende:

- kommunens samlade kostorganisation även omfattande personal- och lokalansvar
- kommunens centrala vaktmästeri med ansvar för reproverksamhet, intern turbilsservice och posthantering
- kommunens övergripande ansvar för drift och support av kommunens nätverk, datorer och telefoni samt viss utveckling inom IT. Stöd till övriga nämnder i deras IT-utveckling och upprätthållande av fastställd nivå för IT-säkerhet
- kommunens centrala televäxel samt därtill hörande övrig verksamhet (verksamhet som övergår i ett kontaktcenter under juni 2018)
- kommunens bemanningsenhet för vikariehantering inklusive kommunens resurspoolspersonal för omsorg och förskola.

Servicen ska således medverka till att underlätta för berörda nämnders genomförande av sin verksamhet.

## Organisationsbeskrivning



## Uppdragets omfattning

Serviceförvaltningen består av ca 190 tillsvidareanställda medarbetare. De verksamheter som finns under förvaltningens tak är IT-avdelning, kostverksamhet, kommunens interna posthantering inklusive turbil, central tryckeriverksamhet samt bemanningsenhet för vikarieanskaffning. Bemanningenheten ansvarar även för resurspoolerna från barn och utbildningsförvaltningen och omsorgsförvaltningen. Ett kontaktcenter kommer att driftsättas under juni månad 2018.

### IT-avdelningen

IT-avdelningen ansvarar för drift och support av kommunens verksamhetssystem, nätverk, datorer och Ipads. Stöttar förvaltningarna vid införande av deras verksamhetssystem och samordnar inköpen av hårdvara och programvara. Utöver det erbjuds förvaltningarna stöd i frågor kring drift och system.

### Kostverksamheten

Kostverksamheten levererar till omsorgsförvaltningens verksamheter ca 1 000 portioner per dag varav 300 är till matdistributionskunder, via 5 tillagningskök och 2 serveringskök bemannade med 29 medarbetare. Till barn- och utbildningsförvaltningen levereras dagligen drygt 10 000 portioner via 23 tillagningskök, 3 mottagningskök och 15 serveringskök, bemannade med 90 medarbetare. Portionerna fördelar sig med 2 200 till förskolor, 6 800 till grundskolor och 1 000 till gymnasieverksamheten. Kostverksamheten levererar därmed drygt 2 300 000 portioner per år via 48 kök.

### Vaktmästeriet

Vaktmästeriet sköter den dagliga leveransen av internposten till samtliga förvaltningar, både i stadshuset och till verksamheterna utanför tätorten. I posthanteringen ingår även frankering av externa försändelser. Enheten är det centrala tryckeriet för kommunens verksamheter.

### Bemanningsenheten

Bemanningsenheten rekryterar och introducerar korttidsvikarier och tillgodoser behovet av vikarier till de av kommunens verksamheter som ingår i avtal. Enheten hanterar i snitt ca 700 bokningar per vecka, totalt ca 165 000 timmar per år. Enheten sköter även sommarrekryteringen i nära dialog med omsorgsförvaltningen.

### Kontaktcenter

Kontaktcenter kommer att bli den naturliga vägen in i kommunen som ska göra det enkelt och smidigt för medborgare att komma i kontakt med Värnamo kommun. Kontaktcenter kommer att hantera medborgarnas frågor och ansvara för information, rådgivning och viss handläggning – via det personliga besöket, telefon och digitala kanaler. Ambitionen är att kunna lösa så mycket som möjligt av medborgarens frågor direkt i kontaktcentret.

## Förändringar, utveckling och trender

Serviceförvaltningen står inför stora utmaningar, framförallt när det gäller den framtida digitaliseringen. IT-avdelningen kommer att behöva växa för att möta förvaltningarnas behov. Det i sin tur kommer att kräva förändringar kring IT-avdelningens fysiska arbetsplatser.

Kostens omfattande köksrenoveringar kommer att ställa höga krav på flexibilitet och förmåga att anpassa sig till förutsättningarna. Här är det viktigt att uppmärksamma tillkommande kostnader i samband med ombyggnationerna. Det handlar främst om ökade transportkostnader. En översyn av kostverksamheten är nödvändig för att hitta optimala arbetssätt, beställningsförfaranden och kvalitativa lösningar när kundernas behov förändras.

Bemanningsenhetens behov av ett nytt bokningssystem är av hög prioritet och krävs för att kunna effektivisera och kvalitetssäkra verksamheten. En anpassad dimensionering av resurser i ledningsfunktion är nödvändig för att bemanningsenheten ska kunna utföra ålagda arbetsuppgifter och samtidigt arbeta med verksamhetsutveckling.

Kontaktcentret kommer främst att hantera information och rådgivning men även en viss handläggning. Det kommer att kräva att den information som finns på webben är uppdaterad och informativ vilket ställer krav på både kontaktcentret och förvaltningarna. Om och när kontaktcentret ska utvidga sitt uppdrag är det viktigt att resursfrågan beaktas i kommande budgetarbete. För att få veta vad kommunens medborgare tycker om kontaktcentret – kopplat till bemötande, tillgänglighet och kvalitet, finns behov av att köpa in ett kundundersökningssystem.

Den interna posthanteringen med turbilen kommer på sikt att behöva ses över då kommunens infrastruktur förändras.

Serviceförvaltningen har en liten overheadorganisation och möjligheterna till att arbeta med verksamhetsutveckling för att effektivisera och kvalitetssäkra leverans och service är mycket begränsad.

### **IT -avdelningen**

Värnamo kommun står inför omfattande utmaningar vad gäller den förväntade framtida digitaliseringen. Detta kommer att kräva stora insatser av kommunens samtliga förvaltningar, inklusive serviceförvaltningens IT-avdelning som kommer att bli kommunens nav i denna utmaning. Förvaltningarna kommer att behöva ett aktivt stöd av IT-avdelningen. Det gäller hela processen från upphandling av hårdvaror och system till införande, support, förvaltning och utveckling av interna IT-system och digitaliseringslösningar.

Avdelningens roll ska vara stödjande och nära kunderna i deras projekt och måste ha kapacitet för att kunderna ska kunna nå uppsatta mål med sin investering. Ett professionellt och korrekt bemötande förväntas av IT-avdelningen i alla olika roller.

En nyckelfaktor för avdelningens framtida leveranskapacitet kommer att vara tillgången till nya kompetenta och professionella medarbetare. Samtidigt ska kompetensutveckling och utbildning prioriteras för den nuvarande personalen. Ett tätt samarbete med grannkommuner och deras IT-avdelningar kommer att behövas för att ytterligare skapa ett nätverk och återanvända redan gjorda erfarenheter.

Kraven kommer att öka på IT-säkerhet, informationssäkerhet och regelverk inte minst genom den nya dataskyddsförordningen, GDPR. Avdelningen kommer att behöva växa vilket kommer att kräva mera strukturerade arbetssätt och formalisering av roller, rutiner och processer.

Kraven på kommunens infrastruktur kommer att öka både när det gäller kapacitet och tillgänglighet. Nätverk är en nyckelfaktor för att kunna digitalisera över hela kommunen och samtliga verksamhetsområden. Behov av ständigt tillgängliga system ökar och möjligheter till systemunderhåll på dagtid minskar allt mer. Digitaliseringen förväntas bidra till att ge positiva miljöeffekter t.ex. genom mindre behov av resande och mer resurssnåla lösningar.

Oavsett om beslut tas att använda molnbaserade eller lokalt driftade lösningar kommer behov av intern support att finnas. Det ger samtidigt nya utmaningar och nya krav på säkerhetslösningar och komplex integration mot övriga verksamhetssystem.

Mängden av enheter som ska hanteras ökar kraftigt för varje år och sannolikt kommer helt nya typer av uppkopplade enheter att efterfrågas under den närmaste tiden. Det kommer att ställa IT-avdelningen inför utmaningar som idag inte kan förutses.

Förvaltningarnas investeringsplaner för digitaliseringslösningar och utrustning är mer än 80 miljoner kronor för planperioden 2019 - 2023. Behov kommer därför att finnas för stöd i upphandling, implementering, integration och drift. Under samma period finns investeringar för mer än 500 miljoner kronor i om- och tillbyggnad av fastigheter och kommunala lokaler, som också kommer att kräva infrastruktur i form av fasta och trådlösa nätverk.

### **Bemanningsenheten**

Enheten består av ca 50 tillsvidareanställda medarbetare varav drygt 40 ingår i omsorgens och förskolans resurspooler. Varje vecka hanteras i snitt 700 beställningar från äldre- och funktionshinderomsorg, förskola/ fritids- och kostverksamheterna. Av dessa löser bemanningsenheten 84 % (uppgifter från perioden jan-mars 2018). Tillsättningen sker med ca 19 % av poolpersonal, ca 8 % med deltidsanställda (fyllnadslön) samt 57 % med timavlönade korttidsvikarier från verksamhetens vikariebank.

Frågan kring ett nytt bokningssystem, har allt sedan start 2015 varit högaktuell. Det kommer att ge bemanningsenheten möjlighet att utvecklas och ge en högre service till verksamheterna. Det möjliggör även för fler verksamheter att ansluta sig till bemanningsenhetens service kring

rekrytering, introduktion och vikarietillsättning. Ytterligare digitalisering skulle på sikt kunna skapa möjlighet för enhetens kunder, att exempelvis kunna följa statusen för en bokning samt följa upp och utvärdera bokningarna genom statistik och rapporter.

Bemanningsenheten fortsätter att utveckla arbetet med att följa upp vikarier för att säkerställa att vikariebanken håller hög kvalitet och att *Lagen om anställningsskydd (LAS)* följs. Uppdraget innebär bland annat att enheten upprättar personliga handlingsplaner tillsammans med vikarien som sen ska kunna ligga till grund för vikariens kommande kompetensutveckling.

Utveckling och anpassning av strukturen kring rekryterings- och introduktionsprocessen kommer att ske tillsammans med berörda förvaltningar, för att kvalitetssäkra ”*En ingång*” för vikarier till Värnamo kommun. Kommunens heltidsresa kommer att innebära en betydande insats av bemanningsenheten i samordningen kring förvaltningarnas resursfördelning.

Värnamo kommun står inför omfattande utmaningar kring att lyckas rekrytera nya medarbetare med rätt kompetens och för bemanningsenhetens del handlar det om att få en väl anpassad vikariebank med korttidsvikarier. Tillsammans med berörda förvaltningar kommer ett arbete att göras för att marknadsföra Värnamo kommun som en attraktiv arbetsgivare som erbjuder korttidsvikarier en trygg anställningsform med möjlighet till kompetensutveckling.

Bemanningsenhetens organisation kommer att behöva anpassas och förstärkas för att ha möjlighet att utvecklas och förändras utifrån uppdrag, behov och förväntningar från kund samt ge förutsättningar för att arbeta utifrån värdegrund, medarbetarskap och ett motiverande ledarskap.

Resurspoolgruppernas utveckling ska anpassas efter verksamheternas behov. Flexibilitet i arbetstider och arbetsplatser kräver väl anpassade lokala kollektivavtal. System som stöder schemaläggning/planering och årsarbetstidssaldo för att minimera administration är en förutsättning för verksamheten. På sikt kan fler poolgrupper vara aktuella inom nya yrkesområden, exempelvis sjuksköterskor, fastighetskötare m.fl. Tillsvidareanställningar med höga kompetenskrav ska ge verksamheterna möjlighet att använda poolpersonal med en bred erfarenhet från många olika arbetsplatser som ambassadörer vid till exempel verksamhetsutveckling.

### **Kostverksamheten**

Fokus har varit på att skapa en effektiv verksamhet med förutsättningar för att kunna utföra ett gott uppdrag med hög kundnöjdhet och mat lagad med bra råvaror och hög säkerhet.

Verksamheten är stabilare och nu finns förutsättningar att nå måluppfyllelse och leverera tjänster som kunder och medborgare efterfrågar. En översyn görs av roller, uppdrag och ansvarsområden. Resurserna i verksamheterna ses över och anpassas till rådande förhållanden vilka kan variera över tid och i perioder. Ökad flexibilitet och rörlighet i organisationen ska eftersträvas innan eventuella diskussioner förs om resursförstärkning. Beslut om en resurspool



för kosten har fattats av servicenämnden. Arbetet med att skapa poolen kommer att pågå under 2018. Poolen ska minska sårbarheten i köken. Finns behov kan poolen komma att utökas över tid.

Verksamheten kommer att arbeta med förstärkt kundfokus under kommande planperiod för att kunna leverera det kunderna efterfrågar. Ett utökat samarbete mellan kosten och kunden är nödvändig. Måltiden är inte bara det som serveras på tallriken, det är även måltidsmiljön och förutsättningarna som ges för matgästen. Tillsammans med förvaltningarna ska kostverksamheten hitta forum för ett utökat samarbete. Det är också viktigt att kostverksamheten är informerad om de utvecklingsplaner som kunderna har. Sker förändringar i barn och utbildningsförvaltningens eller omsorgsförvaltningens infrastruktur, dvs byggs nya förskolor/skolor eller äldreboenden eller beslutas det att en verksamhet ska läggas ned, måste kostverksamheten involveras. Denna typ av förändring kan komma att påverka ett framtida måltidspris.

Kunderna har och ska ha höga förväntningar på maten som serveras i kommunen. Det som är tydligt i dagsläget är att kunder, medborgare och andra intressenter vet relativt lite om det arbete som kostverksamheten bedriver. Detta behöver nå ut till allmänheten och det är något som kostverksamheten kommer arbeta aktivt med. Till exempel skulle möjligheten finnas för föräldrar att komma till sina barns skola och proväta den mat som serveras.

Ett av kostverksamhetens verksamhetsmål är att så många elever som möjligt ska vilja stanna på skolan och äta sin måltid i en miljö som de känner bekväma i och med rätter på tallriken som tilltalar dem. Samma mål finns när det gäller gäster i kostverksamhetens omsorgsrestauranger. Forum för kunddialoger är viktiga i detta arbete.

Kostverksamheten styrs av beslutad *Mat och måltidspolicy*. *Mat och måltidspolicyn* handlar om måltiderna i Värnamo kommun, oavsett om dessa tillagas i kommunens regi eller av intraprenader eller externa leverantörer. Områden som beskrivs är allt från upphandling, näringsinnehåll, säker mathantering, måltidens presentation och servering till hur kostverksamhetens ska ledas, utvecklas och följas upp. Utöver *Mat och Måltidspolicyn* styrs verksamheten även av till exempel, *Regler för ekonomisk styrning* och *Miljöplan för Värnamo kommun*.

I miljöplanen har fokus lagts på hållbara livsmedel som varit forum för en dialog mellan kostverksamheten, upphandlingsförvaltningen och politiken. Det är angeläget för samtliga intressenter att veta vilken ambition som finns hos politiken så att rätt prioriteringar görs när det gäller inköp av svenska, när odlade och ekologiska råvaror. Anslag har lämnats till kostverksamheten med 1 miljon kronor per år under perioden 2018 -2020. Att förvalta dessa medel så optimalt som möjligt blir en utmaning.

### **Kontaktcenter**

Kontaktcentrets nya lokaler beräknas vara klara i slutet av maj och/eller början av juni 2018 och verksamheten kommer att starta i nära anslutning till detta. Initialt kommer kontaktcentret att bestå av nio medarbetare, kontaktcenterchef, systemförvaltare, kc-koordinator och sex kommunvägledare. Kontaktcenter kommer i samarbete med alla förvaltningar att succesivt bygga upp kompetensen hos kommunvägledarna. Som stöd har kontaktcenter ett eget

ärendehanteringssystem (Artwise Kundtjänst) som bland annat länkar till kommunens webbsida och förvaltningarnas checklistor. Checklistorna arbetas fram tillsammans med förvaltningarna och ska ge stöd i kommunvägledarnas arbete, men också fungera som ett stöd för förvaltningarna. Listorna kommer att vara ett komplement till den information som finns tillgänglig för medborgarna på webben vilken också kommer att vara kontaktcentrets viktigaste informations- och sökkanal.

Kontaktcentret kommer att vara den naturliga vägen in för kommunens medborgare. Alla ärenden kommer att registreras vilket ger en möjlighet att få en samlad bild av vad medborgarnas kommunkontakter avser. Utifrån denna kunskap har kontaktcentret möjlighet att driva utvecklingen framåt tillsammans med förvaltningarna, vilket i sin tur ska underlätta och göra det enklare för kommunens medborgare att få svar på sin fråga eller få sitt ärende hanterat.

I kontaktcentrets initiala utvecklingsarbete har det skapats "önskelistor" från förvaltningarna på ärenden som kontaktcenter skulle kunna hantera framledes och dessa listor kommer även att vara underlag för kontaktcentrets framtida ärendehantering. Det finns ett stort intresse från alla förvaltningar som ser fördelar med att vissa ärenden kan hanteras i kontaktcentret. Det skapar utrymmen för förvaltningarna att kunna lägga mer tid på ärenden där det krävs specialistkunskap.

Initialt kommer kontaktcentret att hjälpa kommunens medborgare med information, vägledning och viss administrativ handläggning. Önskemål från förvaltningarna om att kontaktcenter ska hantera en större andel administrativa ärenden, både externa och interna, kommer att ses över. Tillsammans med förvaltningarna kommer kontaktcentret att skapa en tidsplan och en prioriteringslista som beskriver när det kan vara aktuellt att flytta över fler ärenden till kontaktcentret.

En modell finns för framtida finansiering av kontaktcentrets verksamhet. För att kunna ha möjlighet att hantera fler ärenden än de som är kopplade till information och vägledning, kommer det på sikt att behövas fler resurser i kontaktcentret. Detta bör beaktas i kommande budgetarbete.

För att hålla en hög kompetensnivå inom kontaktcentret kommer alla som arbetar där kontinuerligt genomgå utbildningar, både internt och externt. Detta är viktigt för att kunna leverera en högklassig service till kommunens medborgare.

## Strategier och metoder

### IT -avdelningen

För att ha kapacitet att hantera kommande utmaningar kommer en utökning av IT-avdelningens resurser, bl. a med kompetens för infrastruktur, verksamhetsutveckling och projektledning att krävas under planperioden. Detta kommer att medföra att en uppgradering av IT-avdelningens lokaler och arbetsplatser genomförs. En resursökning krävs också om kommunens förvaltningar efterfrågar en utökad beredskap för support och felsökning under icke kontorstid och helger.

Utvecklingen ger också ett ökat behov av samarbete med kommunens övriga bolag och verksamheter, samt med grannkommuner. I dessa fall finns redan etablerade former av samarbete som vidareutvecklas.

### *Tillgänglighet och säkerhet*

De digitala systemens tillförlitlighet och prestanda tas som en självklarhet idag. Flexibilitet beträffande var och när kommunens medarbetare utför sitt arbete, med vilken enhet, självservice och 24-timmars tillgänglighet är en förutsättning i det digitala samhället. För att säkerställa tillförlitlighet och kapacitet för kommunens verksamhetssystem krävs en infrastruktur i form av lagring, nätverk och säkerhetslösningar som bildar en stabil bas för kommande digitaliseringssatsningar, där molnlösningar bör utvärderas som alternativ. Nya digitaliseringslösningar kräver ofta integration mot befintliga verksamhetssystem och myndigheter samtidigt som krav på integritet och informationssäkerhet aldrig får äventyras. Katastrofplanering med dubblerade funktioner måste finnas med i alla förändringsprojekt rörande infrastrukturen, detta med avseende på att exempelvis virusattacker och liknande blir allt mer sofistikerade, samtidigt som IT-miljön blir komplexare. Enkelhet ska alltid eftersträvas i tekniska lösningar för att underlätta underhåll och driftsäkerhet.

### *IT-projekt*

Ett antal investeringsprojekt är påbörjade eller kommer att startas. Dessa är förutsättningar för att kunna jobba rationellt och säkert i framtiden. Exempel är inloggning via SITHS/SSO, Follow me print, automatiserat kontoskapande och extern åtkomst av verksamhetssystem. Förändrade förutsättningar t.ex. genom övergång från SITHS till EFOS gör att projektet för säker inloggning kommer att pågå längre än tidigare beräknat. Under planperioden behövs en strukturerad metod för att införa och förvalta verksamhetssystem. Detta påbörjas genom en utbildningsinsats i PM3 (systemförvaltningsmodell).

Utöver dessa pågående projekt tillkommer nya införandeprojekt som kommer att vara viktiga för kommande digitaliseringsplaner och för att ytterligare förbättra kommunens IT-miljöer.

### *Införandeprojekt Nästa generations arbetsplats*

Genom att se över processen för hela livscykeln för att leverera PC och andra enheter skapas en enklare och snabbare hantering från beställning till återvinning. En standardiserad leveransprocess är viktig då avdelningen ser en kraftigt ökande mängd av enheter. Det för med sig ett ökat behov av inventering och övervakning av enheterna vilket avdelningen behöver utveckla.

Barn och utbildningsförvaltningen har redan Office 365 och under planperioden genomförs studier för att se vilka delar och när dessa kan införas för resten av kommunens verksamheter. Målet är att ge tillgång till kommunikationslösningar för videomöten och telefonkonferenser med personer på flera olika platser, vilket kraftigt reducerar behovet av fysiska resor och påverkar miljön gynnsamt. Tekniken ska även ge möjlighet till nya flexibla sätt att arbeta oavsett var kommunens personal befinner sig.

#### *Investeringsprojekt Utbyte av SAN*

Under 2018 kommer garantierna för den befintliga lagringsmiljön att upphöra, vilket kommer att innebära en risk för en reducerad tillgång till reservdelar och en kraftig höjning av servicekostnaden. Därför planeras ett utbyte av den befintliga lagringsmiljön.

#### *Införandeprojekt e-Tjänster*

Det pågående projektet för att publicera e-Tjänster kommer succesivt att utvecklas till en självservice lösning, med integration gentemot kommunens verksamhetssystem. Detta projekt kommer att drivas genom kommunens kontaktcenter.

#### *Tjänstekatalog*

Arbetet med en tjänstekatalog utvecklas sannolikt mot en debiteringsmodell baserad på schablon och förbrukning av tjänster.

#### *Investeringsprojekt Säkerhetsaktiviteter.*

Under planperioden bedöms behovet vara stort att förbättra flera av kommunens säkerhetssystem. Det handlar bland annat om lösningar för att försvåra tillgång till kommunens nätverk och viruskydd.

### **Bemanningsenheten**

Ett bokningssystem som gör att själva bokningshanteringen effektiviseras är ett krav för måluppfyllelsen. Ett tryggt system för debitering krävs som ger en stabilitet och möjlighet till verksamhetsutveckling liksom en nära dialog med övriga förvaltningar. Nätverkande med andra kommuners bemanningsenheter är ett annat inslag i verksamhetsutvecklingen och kommer också att vara ett stående inslag i enhetens kompetensutveckling.

Ett kontinuerligt behov av nyrekryteringar kommer att finnas. Det gäller såväl poolpersonal som vanliga timvikarier. Många av kommunens vikarier går vidare i längre vikariat eller tillsvidareanställningar vilket gör att rekryteringen kommer att vara ett vanligt inslag i bemanningsenhetens uppdrag. Marknadsföring och dialog med arbetssökande via sociala medier, skapande av forum för enhetens vikariebank för att möta målgruppen på det sätt de själva är bekväma med, kommer vara i fokus.

Bemanningsenheten kommer under planperioden att utökas med ytterligare en resurspool och för att få en hanterbar verksamhet med möjlighet till att utvecklas, bör dimensioneringen av resurser beaktas i kommande budgetarbete. KPMG har på uppdrag av Värnamo kommuns revisorer, granskat bemanningsenhetens verksamhet och rekommenderat i sin rapport 2017-11-03, att dimensioneringen av bemanningsenheten bör beaktas.

### **Kostverksamheten**

Flera av kostverksamhetens kök kommer under kommande planperiod att genomgå renovering. Först ut är det nya köket på Östbo tätt följt av ombyggnation av köken på Linneberg, Gröndalsskolan, Figy samt Mossleskolan. Detta kommer att ge en bättre arbetsmiljö för personalen och samtidigt ge kostverksamheten möjlighet till att leva upp till de

förväntningar som finns bland kunderna, exempelvis att kunna erbjuda fler maträtter att välja på.

I det nya köket på Östbo kommer kostverksamheten att tillaga måltider till både barn i förskola och grundskola men även till de som idag erhåller matdistribution i omsorgen. Att även erbjuda alternativ för de som har matdistribution möjliggörs i det nya köket på Östbo där valmöjlighet kommer finnas på tre olika alternativ. Då köket på Figy lämnar över mycket av sin externa produktion till köket på Östbo öppnar det upp möjligheter för dem att anpassa maten till gymnasieleverna utifrån deras önskemål och behov. Även på de äldreboenden där mat lagas till matdistributionen kommer fokus i framtiden att ligga på gästerna i restaurangerna och på särskilt boende.

Forum för kundkontakt har inrättats. Etablerade samverkansgrupper finns med barn och utbildningsförvaltningen och med omsorgsförvaltningen. Arbetet med att styra upp kostmöten och matråd kommer att intensifieras för att möta de viktigaste kunderna, nämligen pensionärerna i omsorgen och barnen i förskola, skola och gymnasieskolan. Kundernas åsikter är viktiga och de kundundersökningar som idag genomförs kommer att utökas med en undersökning bland kommunens gymnasieelever.

Att informera medborgarna om maten i skolan och äldreomsorgen är viktigt för att få en förståelse för hur måltiderna planeras, sätts samman och vilka råvaror som används. Att visa upp vad det är som serveras är också viktigt. Därför förs diskussioner kring vilka forum som kostverksamheten ska ta hjälp av för att nå ut till medborgarna. Sociala medier, hemsida och lokala medier är några sätt att föra ut informationen på. Omvärldsbevakning ett viktigt verktyg för att veta vad som händer inom måltidsområdet, både vad det gäller trender men också riktlinjer, krav och kompetensutvecklingsbehov.

### **Kontaktcenter**

För att kunna möta medborgarnas behov är det viktigt att informationen är enkel och uppdaterad vilket gör kommunen mer tillgänglig och informativ. Det finns behov av att utveckla ärendehanteringssystemet för att få kunskap om våra medborgares behov och vilken typ av frågor som uppkommer och utifrån det utveckla fler e-tjänster.

När kontaktcentret har varit igång ett tag är det viktigt att ta nästa steg i utvecklingen och fråga kommunens medborgare vad tycker – i vilka kanaler vill man att kontaktcenter ska finnas, vad tycker man om kommunens bemötande, upplever man att man får hjälp i sitt ärende etc. För att kunna få fram denna information krävs det att kontaktcenter köper in ett kundundersökningssystem.

För att på sikt klara en ökad volym av ärenden inom kontaktcentret och samtidigt avlasta övriga förvaltningar, bör en utökning av resurser beaktas. Fler resurser kräver en utökning av arbetsplatser och yta och det är därför viktigt att det finns en plan för hur kontaktcentret skulle kunna växa i framtiden.

Det kommer att vara oerhört viktigt att hålla sig uppdaterad om vad som händer såväl inom som utanför kommunen. Studiebesök, nätverkande och såväl interna som externa utbildningsinsatser kommer att vara naturliga inslag i kontaktcentrets utvecklingsarbete.

## **Plan och program**

### *Program för ökad tillgänglighet*

Värnamo kommun har ett Tillgänglighetsråd där servicenämnden är representerad. Tanken är att servicenämnden dels ska få möjlighet till att berätta om hur Värnamo Kommun har organiserat kostverksamheten inom äldreomsorg och skola, men också lyssna in synpunkter på mat, hur den fysiska miljön är utformad, bemötande i kommunens restauranger mm. För servicenämnden är detta en möjlighet till att möta medborgaren och skapa en naturlig dialog vad gäller kommunens restauranger och dess måltider.

Det kan också ges möjlighet till att diskutera kommunens utbyggnad av bredband. I mätningar som är gjorda framgår att Värnamo Kommun ligger mycket långt framme vad gäller utbyggnaden av bredband. För att bli en attraktiv och tillgänglig kommun är möjligheten till att kunna använda sig av nätet mycket viktigt.

### *FN:s barnkonvention*

Servicenämndens kostverksamhet arbetar mycket aktivt för att alla barn ska få en så bra och näringsrik kost som möjligt. För att lyckas med detta finns både måltidsplanerare och måltidsutvecklare anställda i verksamheten. Tillsammans med föräldrar och ibland vården görs individuella lösningar för barn med särskilda behov. Servicenämnden ser detta som en mycket viktigt del i arbetet med att ge alla barn lika möjligheter till att utvecklas och må bra.

### *Jämställdhetsarbete*

Med jämställdhet menas att kvinnor och män har samma rättigheter, skyldigheter och möjligheter i fråga om arbete, anställnings- och utvecklingsmöjligheter samt andra arbetsvillkor. Kön ska inte vara ett hinder för den personliga utvecklingen. Inom Servicenämndens verksamhetsområden och då framförallt inom kostverksamheten, finns en överrepresentation av kvinnor. Jämställdhetsarbetet är en prioriterad fråga inom nämnden och ett aktivt arbete för att få in fler män i framförallt kostverksamhet genomförs. Bland annat genom att delta på mässor för arbetssökande och då låta manliga medarbetare vara med och berätta om sitt arbete. I platsannonser skrivs in att nämnden gärna ser sökande från båda könen. Serviceförvaltningen vill erbjuda tydliga uppdrag med rimliga förväntningar, vilket möjliggör balans i livet för medarbetaren samt i de fall verksamheten tillåter erbjuda en sysselsättningsgrad som matchar medarbetarens livssituation och underlättar kombination föräldraskap och arbete, oberoende av kön.

## Nämndsmål

### KVALITET – grunduppdrag av god kvalitet för den vi är till för

Det visar verksamhetens nytta för medborgaren. Vi får ett underlag för verksamhetsutveckling, att vi följer och säkrar verksamhetens kvalitet.

Det ger goda underlag till ledning och nämnd för beslut om resurser och insatser.

Kvalitetsmål formuleras utifrån respektive nämnds/bolags grunduppdrag i förhållande till medborgarna.

Nämndernas och bolagens kvalitetsmål, för sitt grunduppdrag, ska visa god måloppfyllelse inom ekonomiskt given budgetram.

### Nämndsmål:

***Servicenämndens tjänster ger övriga förvaltningar förutsättningar till effektiv resursanvändning genom en god leveranssäkerhet och kvalitet.***

	Nuläge:	Målnivåer:			
Indikatorer	2017	2018	2019	2020	2021
Andel genomförda bokningar av Bemanningseenheten	79,0%	82,0%	85,0%	86,0%	87,0%
Det centrala tryckeriets andel av kommunens totala kopieringsvolym	21,5%	22,0%	22,5%	23,0%	23,5%
Kundnöjdheten inom kost-verksamhetens omsorgsrestauranger	92,0%	92,5%	93,0%	93,0%	93,0%
Kundnöjdheten inom kost-verksamhetens skolrestauranger		79,1%	80,0%	81,0%	82,0%
IT-avdelningens kundnöjdhet***	96,0%	96,3%	96,6%	96,8%	97%
KC, andel lösta ärenden i KC *	-	-	-	-	-
KC, tillgänglighet och effektivitet = Servicegrad **	-	-	-	-	-

\* Målnivå KC tas fram under 2018

\*\* Målnivå KC tas fram under 2018

\*\*\*Målnivå IT avdelningens kundnöjdhet mäts när ett ärende stängs i IT:s ärendehanteringssystem. Fråga ställs om kunden fått ett bra bemötande.

**DELAKTIGHET - medborgare och medarbetare är delaktiga i kommunens utveckling**

Vi vill kommunicera och ge återkoppling avseende mål, resultat och kvalitet. Vi vill att medborgare och medarbetare ska ha möjlighet att påverka kommunens utveckling.

Externt mål: Värnamo kommun kommunicerar och för dialog om mål och resultat med sina medborgare.

- Medborgare får svar på sina frågor
- Medborgarna har möjlighet att påverka kommunens utvecklingsarbete

Internt mål: Verksamhetsuppföljning av mål, resultat, kvalitet, personal och ekonomi rapporteras sammanhållet.

- Medarbetarna är insatta i målen för sin arbetsplats och Värnamo kommuns målstyrning
- Medarbetarna är delaktiga i arbetet

**Nämndsmål:**

***Medborgare och förvaltningens medarbetare upplever att verksamheten präglas av dialog, tydlighet, delaktighet och med möjlighet att påverka.***

Indikatorer:	Nuläge:	Målnivåer:			
	2017	2018	2019	2020	2021
Medarbetarundersökning, kvalitetsområde Mål och uppföljning	3,9		4,1		4,2
Medarbetarundersökning HME (Hållbart MedarbetarEngagemang) Styrning	76		77		78
Medarbetarundersökning, kvalitetsområde Arbetsplatsträffar	3,9		4,0		4,2



**KOMPETENSFÖRSÖRJNING – arbetsgivare kan anställa de medarbetare de behöver**

Genom samverkan kan Värnamo kommun och andra arbetsgivare rekrytera och behålla medarbetare. Medarbetare, vars erfarenheter och kompetens tas till vara och utvecklas, trivs och stannar.

Externt: Värnamo kommun samverkar aktivt med externa aktörer för att främja och underlätta rekrytering för alla arbetsgivare i kommunen.

Människors erfarenheter och kompetens tas tillvara.

Internt: Som en attraktiv arbetsgivare utvecklar och behåller vi våra medarbetare. Värnamo kommun upplevs som en attraktiv arbetsplats.

**Nämndsmål:**

*Servicekommitténs medarbetare är nöjda med sin upplevda arbetsituation i frågor som ledarskap, motivation och personlig utveckling.*

Indikatorer	Nuläge:	Målnivåer:			
	2017	2018	2019	2020	2021
Medarbetarundersökning: Hållbart medarbetarengagemang HME, Ledarskap	73		75		77
Medarbetarundersökning: Hållbart medarbetarengagemang HME, Motivation	72		74		76
Medarbetarundersökning: den enskilda frågan "Vad tror du, har du bytt arbetsgivare om ett år?" (Ju lägre resultat desto större risk att medarbetaren har bytt arbetsgivare inom ett år)	70		71		72

**KLIMAT – klimatsmarta val underlättas**

Klimatet är vår viktigaste framtidsfråga, där allas insats behövs och är viktig. Vi ska skapa goda förutsättningar att göra val som minskar vår klimatpåverkan.

Externt: Kommunens medborgare, företag, föreningar och besökare har stora möjligheter att leva och bedriva verksamhet klimatsmart.

Internt: Värnamo kommun minskar sin klimatpåverkan inom områdena resande och energianvändning.

**Nämndsmål:**

*Servicenämnden ska minska sin klimatpåverkan.*

	Nuläge:	Målnivåer:			
Indikatorer	2017	2018	2019	2020	2021
Slängda måltidsportioner/serverade måltidsportioner	13,0%	12,5%	12,0%	11,7%	11,4%

## Ekonomi

### Driftbudget 2019 samt – plan 2020-2021

<b>DRIFTVERKSAMHET</b>	<b>Bokslut 2016</b>	<b>Bokslut 2017</b>	<b>Budget 2018 Kf 171130</b>	<b>Prel Budget 2019</b>	<b>Prel Budget 2020</b>	<b>Prel Budget 2021</b>
<i>Nettobelopp i tkr utan decimal</i>						
Serviceförvaltning	5 155	5 166	6 292	Ange	Ange	Ange
Serviceenämnd	495	469	500	preliminära	preliminära	preliminära
IT-verksamhet	12 268	11 859	16 530	budgetramen	budgetramen	budgetramen
Kostverksamhet	-477	3 508	0	nedan	nedan	nedan
Bemanningsenheten	471	192	0			
Växel	958	783	840			
Kontaktcenter	-	0	0			
<b>NETTOKOSTNAD</b>	<b>18 870</b>	<b>21 977</b>	<b>24 162</b>	<b>24 045</b>	<b>23 928</b>	<b>23 943</b>

### Investeringsbudget 2019 samt – plan 2020-2023

<b>Projektnamn/Projektgruppering</b>		<b>Budget 2019</b>	<b>Plan 2020</b>	<b>Plan 2021</b>	<b>Plan 2022</b>	<b>Plan 2023</b>
<i>Belopp i tkr utan decimal</i>	<i>Projektblad nr</i>					
Inventarier SF Staben	SN 001	30	30	30	30	30
IT-utrustning SF Staben	SN 002	50	10	10	50	10
IT-utrustning centralt	SN 003	400	100	2 300	700	
Programvara centralt	SN 004	2 150	1 700	750	250	250
IT-utr, Sammanträdesrum stadshus	SN 006	250	250	250	250	250
Inventarier Kontaktcenter	SN 007	10	10	10	10	10
E-tjänster/ Självservice	SN 008	360	100	90	90	90
Inventarier Vaktmästeri (BU 2017)	SN 010					
Inventarier kök, Serviceförvaltnin.	SN 011	1 140	3 385	1 170	1 500	1 500
Automatiskt kontoskapande	SN 012	300				
Extern åtkomst till vht-system	SN 013	300	300			
Follow me print	SN 014	100				
Inloggning med SITHS/SSO	SN 015	300				
Systemintegration via Mule	SN 016					
Framtidens IT-arbetsplats	SN 017	800	500	500		
Utbyte av SAN	SN 018		500		4 000	
Östboskolan	SN 019	0				
IT-utrustning Bemanningenheten	SN 020	10	10	60	10	10
Inventarier Bemanningenheten	SN 021	20	15	25	25	30
Inventarier IT-enheten	SN 022	100	40	10	10	10
IT-utrustning IT-enheten	SN 023	20	75	20	75	20
IT-utrustning Kontaktcenter	SN 024	10	10	65	20	10
IT-utrustning Kostverksamheten	SN 025	225	85			
IT säkerhetsaktiviteter	SN 026	1 650	500	200	1 400	
Framtidens digitala enheter	SN 027	700	800			
Nätverksinfrastruktur	SN 028	1 000	2 000	2 000	2 000	2 000
Mobiltelefoner resurspoolspersonal	SN 029	50	50	50	50	50
<b>SUMMA INVESTERINGAR</b>		<b>9 975</b>	<b>10 470</b>	<b>7 540</b>	<b>10 470</b>	<b>4 270</b>

## Övriga nyckeltal

### Personal

(Underlag erhålls från personalavdelningen)

Nyckeltal	2016	2017	Förändring % 2016-17
Antal årsarbetare (per 171231 tillsvidareanställda)	129	164	+27,1 %
Antal tillsvidareanställda, grundanställningar (per 171231)	150	187	+24,7 %
Sjukfrånvaro i % (helår)	6,61	8,42	+1,81 procentenheter
Medelsysselsättningsgrad i % (per 171231 tillsvidareanställda)	86,5	87,6	+1,1 procentenheter
Personalomsättning i % (helår, tillsvidareanställda)	11,0	6,8	-4,2 procentenheter

Pensionsavgångar (beräknat vid 65 års ålder)	2016	2017	Prognos 2018	Prognos 2019	Prognos 2020	Prognos 2021
Antal	10	3	3	4	4	3