

**Nämndsordförande:** Helena Ruderfors (c)

**Förvaltningschef:** Annelie Andersson

Innehållsförteckning	Sidnr
Sammanfattning-resursbehov	1
Nämndens uppdrag enligt reglemente	
<i>Organisationsbeskrivning</i>	2
<i>Uppdragets omfattning</i>	3
Förändringar, utveckling och trender	4
Nämndsmål	
<i>Kvalitet</i>	9
<i>Delaktighet</i>	10
<i>Kompetensförsörjning</i>	11
<i>Klimat</i>	12
Ekonomi	
<i>Driftbudget 2018, -plan 2019-2020</i>	13
<i>Investeringsbudget 2018, -plan 2019-2022</i>	13
Övriga nyckeltal	
<i>Personal</i>	14
<i>Omsättningstal</i>	14

## Sammanfattning-resursbehov

### IT-avdelningen

**Personella resurser** krävs för framtida digitalisering i Värnamo Kommun. Det kommer att krävas utökade resurser med kompetens inom verksamhetsstöd, verksamhetsutveckling, projektledning och IT-teknik.

**Ekonomiska resurser** med anledning av krav från förvaltningarna på ökad tillgänglighet, 24-timmarsberedskap. Idag finns enbart beredskap fredag kväll – söndag natt.

### Kostverksamheten

**Personella resurser**, det kan nu konstateras, efter att ha varit igång under drygt två år, grundbemanningen i köken inom skola och förskola är för låg. Under 2016 har ca 100 000 fler portioner lagats i skolköken, jämfört med 2015, utan att resurserna har utökats. Under kommande planperiod måste en omedelbar resursförstärkning ske. Tillförs inte mer resurser kan inte kvalitet samt säker hantering av maten garanteras, inte heller kraven på arbetsmiljön.

**De ekonomiska resurserna** för andelen ekologisk mat räcker idag till motsvarande ca 20 procent av de totala livsmedelsinköpen vilket ger ett gap på 10 procentenheter jämfört med den politiska ambitionen.

**Livsmedelskostnaderna** ökar. SPI-index har för perioden 2015 – 2016 ökat med 8,8%, vilket innebär ökade livsmedelspriser med drygt 1 500 kkr. Detta kompenseras inte idag. Ökningen motsvarar som exempel 3,2 kocktjänster. Serviceförvaltningen kan på sikt inte bära dessa ökade kostnader.

**Förstekockarna** inom äldreomsorgen har tid avsatt för administrativt arbete medan kockarna inom skolan inte har det. Detta måste ses över och kan på sikt medföra behov av utökade resurser för kostverksamheten.

**Personalpool kostverksamheten**, svårigheten att hitta vikarier för kostverksamheten gör att det finns behov av en resurspool med tillsvidareanställd personal, på samma grunder som för omsorg och förskola. Det skulle ge en kvalitetssäkring av kostverksamheten. Under kommande planperiod bör frågan utredas som ett intressant alternativ.

## Bemanningsenheten

**En utökning av antalet medarbetare i resurspoolerna** kommer att bli nödvändig under kommande planperiod. Svårigheterna att hitta vikarier återspeglas i bemanningsenhetens arbete. Det gör att kommunens helhetsförmåga att hålla en hög kvalitet på vikarierna blir avgörande för att lyckas med uppdraget.

**Nytt ärendehanteringssystem** krävs för att kvalitetssäkra och effektivisera bokningsdelen. Ansvaret för detta ligger under kommunledningsförvaltningen.

**På sikt måste bemanningsenheten förstärkas då ansvaret för alla timvikarier** har blivit väldigt tydligt i samband med att bemanningsenheten skapades. Idag har bemanningsenhetens chef rehabiliteringsansvaret för samtliga ca 500 timvikarier, utöver ansvaret för ordinarie 42 medarbetare. Det är en helt orimlig situation.

## Nämndens uppdrag enligt reglemente

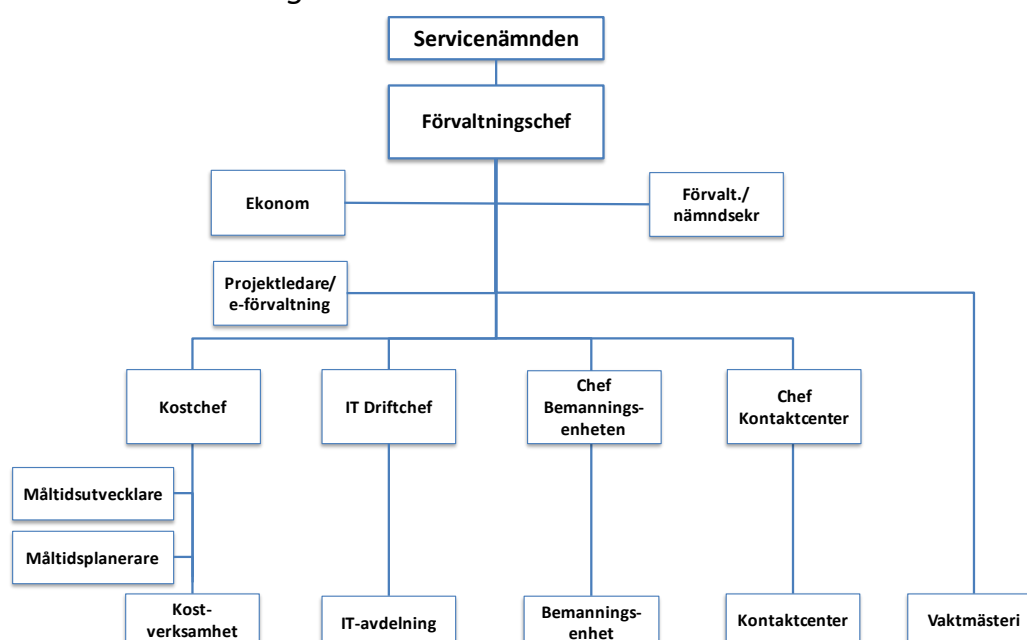
Servicenämnden ansvarar för och skall i enlighet med de riktlinjer kommunfullmäktige anger, till självkostnadspris, tillhandahålla tjänster till kommunförvaltningen avseende

- Kommunens samlade kostverksamhet även omfattande personal- och lokalsansvar
- Kommunens centrala vaktmästeri med ansvar för reproverksamhet, intern turbilsservice och posthantering
- Kommunens övergripande IT-verksamhet innefattande genomförande av kommunens utveckling, upprätthållande av fastställd nivå för IT-säkerhet samt drift av IT-system och tjänster
- Kommunens centrala televäxel samt därtill hörande övrig verksamhet
- Kommunens boknings/bemanningsenhet för vikariehantering

From 17-01-01 ingår även i bemanningsenhetens uppdrag att ansvara för resurspoolerna från barn- & utbildningsförvaltningen samt omsorgsförvaltningen.

Kommunfullmäktige har beslutat att serviceförvaltningen på kommunstyrelsens uppdrag även ska starta upp ett kontaktcenter under 2017. Servicen ska således medverka till att underlätta för berörda nämnders genomförande av respektive verksamheter.

## Organisationsbeskrivning



## *Uppdragets omfattning*

Serviceförvaltningen består av ca 190 tillsvidareanställda medarbetare. De verksamheter som finns under förvaltningens tak är IT-avdelningen, kostverksamheten, kommunens interna posthantering inklusive turbil, den centrala tryckeriverksamheten samt bemanningseenheten för vikarieanskaffning. Från och med den 1 januari 2017 har resurspoolerna från BUN och omsorgen flyttats över till bemanningseenheten. Under året kommer serviceförvaltningen att påbörja arbetet med att starta upp ett kontaktcenter.

### **IT-avdelningen**

- ansvarar för drift och support av kommunens nätverk, viss utveckling, datorer och telefoni samt reception/växel
- driftar förvaltningarnas verksamhetssystem
- samordnar och standardiserar inköp av hårdvara och programvara
- erbjuder förvaltningarna stöd i frågor som rör telefoni eller system

### **Kostverksamheten**

levererar mat till:

- Omsorgsförvaltningen, via 5 tillagnings- och 2 serveringskök, med 29 medarbetare, som dagligen tillagar ca 1 000 portioner, varav 300 till matdistributionskunder.
- Barn- & utbildningsförvaltningen, via 23 tillagningskök, 3 mottagningskök och 15 serveringskök, med 90 medarbetare, som dagligen tillagar ca 10 000 portioner. 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, där mottagnings- och serveringsköken försörjs med huvudkomponenter från tillagningsköken.

### **Vaktmästeriet**

- levererar dagligen internposten till samtliga förvaltningar, både i stadshuset och till verksamheterna ute i kommunen
- har som uppdrag att vara det centrala tryckeriet för kommunens verksamheter
- tillhandahåller kontorsmaterial för kommunledningsförvaltningen och Serviceförvaltningen

### **Bemanningseenheten**

- rekryterar och introducerar korttidsvikarier
- tillgodoser behovet av vikarier till de av kommunens verksamheter som ingår i avtal
- har ett brukar-, ekonomi- och personalfokus med mål att optimera personalresurserna på bästa sätt
- styr rätt kompetens till rätt plats vid rätt tidpunkt
- hanterar i snitt ca 600 bokningar per vecka
- ansvarar för att 42 tillsvidareanställda och 500 timanställda vikarier dagligen placeras ut inom omsorgs-, förskole- och kostverksamheterna, totalt ca 175 000 timmar per år.

## Förändringar, utveckling och trender

### **IT-avdelningen**

Värnamo kommun står inför en omfattande utmaning vad gäller den 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. Verksamheterna kommer att behöva ett aktivt stöd av IT-avdelningen, dels i upphandling av hårdvaror och system och dels i förvaltningarnas digitaliseringsarbete i form av teknisk support och projektledning.

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

Förvaltningarnas investeringsplaner för digitaliseringslösningar och utrustning är mer än 130 miljoner för perioden 2017-2021. Behov kommer därför att finnas för stöd i upphandling, implementering, integration och drift. Under samma period finns investeringar för mer än 640 miljoner i om- och tillbyggnad av fastigheter och kommunala lokaler. På de flesta ställen kommer där att krävas infrastruktur för fasta och trådlösa nätverk.

För att kunna hantera denna utmaning kommer en utökning av IT-avdelningens resurser, bl. a med kompetens för verksamhetsstöd, verksamhetsutveckling och projektledning att krävas under planperioden. En resursökning krävs också om kommunens förvaltningar efterfrågar en utökad beredskap för support och felsökning under icke kontorstid och helger. Detta kommer också att medföra att en uppgradering av IT-avdelningens arbetsplatser behöver genomföras.

### *Tillgänglighet och säkerhet*

De digitala systemens tillförlitlighet och prestanda tas som en självklarhet idag, där flexibilitet vad beträffar arbetsplatsens placering, 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 digitaliseringslösningar, där molnlösningar alltid bör utvärderas. Nya digitaliseringslösningar kräver ofta integration mot befintliga verksamhetssystem och myndigheter samtidigt som krav på integritet och informationssäkerhet aldrig får äventyras. Katastrofplanering med dubblade 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.

### *IT-projekt*

För att åstadkomma en stabil bas för kommande års digitaliseringsprojekt har ett antal projekt startats upp, exempelvis inloggning via SITHS/SSO, Follow me print och extern åtkomst av verksamhetssystem.

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 livsrytmen för att leverera PC skapas en enklare och snabbare hantering från beställning till återvinning. BUN har redan Office 365 och under planperioden förbereds en övergång för resten av kommunens verksamheter. Detta innebär bland annat tillgång till kommunikationslösningar för videomöten och telefonkonferenser med personer på flera olika platser, vilket kraftigt reducerar behovet av fysiska resor och påverkar miljön gynnsamt.

## *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 serviceavgiften. Därför planeras en uppgradering av den befintliga lagringsmiljön.

## *e-Arkivering/e-Tjänster*

Ett e-Arkiveringsprojekt kommer att drivas för att uppfylla kommunens skyldigheter att säkra att informationen i äldre system hanteras och arkiveras enligt gällande lagkrav. Det pågående projektet för att publicera e-Tjänster kommer succesivt att utvecklas till en självservicelösning, med integrering gentemot kommunens verksamhetssystem.

## *Tjänstekatalog*

Arbetet med en tjänstekatalog kommer att fortsätta under 2017 genom att en skuggbudget till den befintliga IT-schablonen tas fram. Den ligger till grund för en köp/sälj-modell för lansering till 2018.

## **Bemanningsenheten**

Under 2017 kommer en förstudie samt upphandling att göras av ett verksamhetssystem som kan säkra arbetet med schemaläggning, bemanningsplanering, samt vikarie- & ärendehantering. Införandet av ett sådant system kommer att präglade första delen av 2018. Bemanningsenhetens verksamhet är helt beroende av ett verksamhetssystem som stöder verksamhetens uppdrag för att kunna utvecklas och erbjuda en hög kvalitet på levererade tjänster.

Den 1 januari 2017 överfördes anställningarna av tillsvidareanställd poolpersonal till serviceförvaltningen. Detta kommer på sikt att skapa möjlighet att få ett helhetsperspektiv kring behov av poolpersonal och timavlönade korttidsvikarier. Bemanningsenheten kommer också att ha en betydande roll i samband med införandet och efterföljande administration av den heltidspolicy, som kommer att antas av Värnamo Kommun. Ytterligare verksamheter kommer på sikt att kunna ansluta sig till bemanningsenhetens tjänster och service.

En förutsättning för att verksamheten ska kunna utvecklas och tillhandahålla service till fler förvaltningar/kunder är anpassade lokaler, som bör vara centralt placerade med möjlighet för verksamheten att expandera.

## *Finansiering*

Målet är att verksamheten under 2017 ska bäras av självfinansiering i form av ett timpris där lön och overheadkostnader läggs samman och debiteras kunden löpande vid utfört arbete. Det är av stor vikt att hitta en säker hantering för denna finansieringsmodell och att den stöds av verksamhetssystemet. Syftet med denna form av finansiering är att kunden har en bra grund för sitt budgetarbete och en tydlig möjlighet till uppföljning. I förlängningen kommer även bemanningsenheten, inom sina budgetramar, kunna fördela och utveckla arbetet.

## *Rekrytering, introduktion och uppföljning*

Bemanningsenheten ansvarar för rekrytering av timavlönade korttidsvikarier och att anpassa antal vikarier i vikariebanken till verksamheternas behov. Det aktuella läget på arbetsmarknaden och verksamheternas stora behov av vikarier gör att detta i nuläget inte är möjligt att tillgodose. Olika rekryteringssätt används och utvärderas. Även rekryteringsarbetet av semestervikarier till äldre- och funktionshinderomsorgen, samt kostverksamheten är ett resurskrävande moment som står inför samma utmaning som den löpande rekryteringen. Behovet av vikarier är mycket större än antal sökande.

Under hösten 2016 tog bemanningsenheten över ansvaret för att ge en säker introduktion för nya korttidsvikarier. Målet är att alla korttidsvikarier ska få en säker introduktion och att Värnamo kommun är en

attraktiv arbetsgivare. Innehållet i introduktionen kommer att utvecklas i samverkan med berörda förvaltningar och ett tydligt flöde i processen ska säkerställa en effektiv handläggningstid.

På sikt kommer verksamheten också att kunna utveckla rutiner kring uppföljningar, utvärderingar och bevakningar som säkerställer att personalen i vikariebanken innehar rätt kompetens.

Det finns ett sannolikt behov av att utöka kundernas grundbemanning samt att bemanningsenheten tillsätter ytterligare medarbetare till resurspoolen.

### *Kompetensutveckling*

Behov av utbildningsåtgärder och införande/anpassning av vikariehanteringssystemet kommer att få stort fokus inom den närmaste tiden, för att på så sätt säkerställa att verksamheten har rätt förutsättningar för att utföra uppdraget kring vikariehanteringen.

### **Kostverksamheten**

Sedan starten 2015 har kostverksamheten arbetat intensivt med organisering, kvalitetssäkring, effektivisering och kostnadskontroll. Trots detta arbete står det nu klart att verksamheten inte kommer att klara det effektiviseringsuppdrag som uttalats i samverkansutredningen. Ett flertal av köken lider av eftersatt underhåll och det finns ett omfattande behov av renovering alternativt nybyggande. Skolans småkök, som innebär ensamarbete för kocken/måltidsbiträdet, är oerhört sårbara och medger inte alltid en god arbetsmiljö. Detta i kombination gör att ett av köken idag, för att överhuvudtaget få användas, drivs med dispens från Samhällsbyggnadsförvaltningen.

I enlighet med samverkansutredningen kommer ett antal tillagningskök inom förskolorna att konverteras till serveringskök. Initialt görs inga större ekonomiska vinster, då bl.a fraktkostnaderna för leveranser av färdigmat ökar, men på sikt då renovering och inköp av köksinredning inte längre behövs, kan kostnadsreduceringar göras. En större inbesparing för kostverksamheten skulle kunna uppnås om verksamheten i samband med omvandlingen fick en minskad hyra. Idag betalar verksamheten för hela hyran oavsett hur mycket av köket som används.

Från 2015 till 2016 ökade antalet portioner inom skolan från 1,7 miljoner till 1,8 miljoner, utan att personalstyrkan utökades. Detta har inneburit en kraftigt ökad belastning på både personal, matsal och kök. Nu är dock gränsen nådd och ska kostverksamheten kunna stå upp för kvalitet, Mat & Måltidspolicyn och de krav som Livsmedelsverket ställer, krävs omgående en utökning av personalresurserna.

I nuläget minskar antalet portioner inom omsorgsverksamheten, både bland boende och externa gäster. Under åren fram till 2018 kommer subventioneringen för externa pensionärers måltidspris i omsorgsrestaurangerna att försvinna. Detta kan medföra att antalet gäster ytterligare minskar och på sikt kan det innebära att omsorgsköken Valdemar, Myntan och Norrhamra får läggas ner. Dock förutsätter detta att portionerna kan lagas vid andra omsorgskök.

Om antalet brukare på boende däremot ökar under den kommande planperioden, krävs det att kostverksamhetens kök är rustade för att hantera denna ökning. I nuläget, med de krav på effektivisering och besparingar som åvilar verksamheten, är risken stor för en kvalitetssänkning.

SPI-index har för perioden 2015 – 2016 ökat med 8,8%, innebär ökade livsmedelspriser med drygt 1 500 kkr, vilket inte kompenseras idag. Detta motsvarar som exempel 3,2 kocktjänster. De ökade livsmedelspriserna ger också som resultat att de politiskt uttalade nivåerna på ekologisk andel inte kan förverkligas. Det nuvarande målet på 30 procent är fullt rimligt men inte med de ekonomiska resurser som idag står till buds. Enligt Nationell Livsmedelsstrategi finns en målsättning på 60 procent ekologiskt till 2030.

Idag är det många som efterfrågar vegetariska alternativ och i kommande planperiod eftersträvar kostverksamheten att införa ett vegetariskt alternativ på samtliga skolor och på så sätt uppfylla ambitionen om

fler rätter, som är en del av den mat & måltidspolicy som togs fram i samband med bildandet av den nya kostverksamheten.

Ska kostverksamheten kunna förverkliga dessa målsättningar, krävs dels en politisk enighet om vilka ambitioner Värnamo kommun ska ha angående ekologiska/konventionella, samt svenska/utländska livsmedel och dels vilka ekonomiska resurser som då behöver tillskjutas.

För att kunna planera framtida kök är det av mycket viktigt att en dialog förs mellan berörda förvaltningar och kostverksamheten vid projektering av nya förskolor, skolor och äldreboende. Önskvärt vore att större förskolor byggs, de små förskolorna fasas ut och att förskolorna görs så stora att det är möjligt att bygga tillagningskök. På så sätt kan personalresurserna utnyttjas på ett effektivare sätt, servicen ökas för förskolans personal och barn, samt transporter av varmhållen mat undvikas. Samverkansgrupper mellan kostverksamheten och Omsorgs-/Barn- och utbildningsförvaltningarna har eller kommer att initieras för att uppnå en samsyn kring kosten utifrån de olika verksamheternas behov.

Fokus har under 2016 varit att ta fram underlag för nulägesbilder av kundnöjdheten bland matgästerna, både i skola och omsorg. Enkätundersökningarna visar att samtliga målgrupper är nöjda eller mycket nöjda med sin upplevda måltidssituation. Nulägesbilden ligger till grund för det framtida målstyrningsarbetet för kostverksamheten där utmaningen är förbättrad kvalitet både vad gäller mat, måltidsmiljö och bemötande. Ett stort projekt som kostverksamheten arbetar med är Östboskolans nya kök som skall förse ett antal förskolor/skolor med måltider samt vara ett centralkök för all matdistribution till äldre brukare i Värnamo tätort. Behovet av att inrätta ett nytt stort kök i Värnamo är stort då befintliga kök har svårt att klara av den ökade mängden mat som behöver produceras i samband med att kommunen växer. Skall kostverksamheten dessutom leva upp till målet om att erbjuda alternativ i alla skolor kommer Östboskolan att ha en central roll i arbetet med detta. Idag är det köket på Finnvedens gymnasium som står för en stor del av produktionen. Men för att klara av kraven på produktionen skulle en utbyggnad behövas och det är en mycket större kostnad än att renovera befintliga lokaler på Östboskolan. Östboskolan ses därför som en resurs för ombyggnad till förmån för nybyggnation.

## *Matsvinnet*

2016 påbörjades mätningar av matsvinnet inom skola och äldreomsorgens restauranger samt i köken. Under planperioden kommer arbetet med att minska och förebygga matsvinn att inneha en central roll, där även matgästernas och förvaltningarnas medverkan kommer att vara nödvändig.

## *Personal*

Det är fortsatt svårt att rekrytera kompetent personal till kostens verksamhet. Framförallt när det gäller kockar. Branschorganisationen Visita har uppger att det råder akut brist på kockar i Sverige och bedömningen är att det kommer fattas 5 000 kockar i Sverige de kommande åren. För kostverksamheten innebär det att det är hård konkurrens om de kockar som kommer från utbildningarna. Vid brist på kompetent personal ökar risken för anställningar av personal utan formell utbildning eller erfarenhet, vilket skapar oro för de chefer som är ansvariga för verksamheternas kvalitet.

Förstekockarna inom BUN och Omsorgen arbetar idag utifrån olika förutsättningar. Förstekockarna inom omsorg har tid avsatt för att sköta vissa administrativa arbetsuppgifter för ett antal kök vilket inte finns för förstekockarna inom BUN. De sköter det administrativa arbetet vid sidan av ordinarie uppdrag. Här måste organisationen ses över och det kan innebära en ökning av kostnaderna för BUN-köken.

Kostverksamheten har inlett ett samarbete med den lokala restaurangskolan för att locka och knyta blivande kockar till den kommunala verksamheten. Kostverksamheten kommer även i fortsättningen att delta på jobbmässor, Värnamo dagarna och i andra forum för att på så sätt rekrytera kompetent arbetskraft. En kompetensutvecklingsplan är framtagen under 2016 som ett stöd vid planering av kompetensutveckling och för att utvärdera vilket behov organisationen har. Den ska också ligga till grund för att kvalitetssäkra att all personal har den nödvändiga kompetensen för att på ett tryggt och säkert sätt leverera mat till kostverksamhetens kunder. Att validera personal skulle vara ett sätt att ta tillvara på den kunskap och kompetens som finns i verksamheten, men för att genomföra detta krävs ett resurstillskott. Att säkerställa att kompetent personal finns att tillgå är en av de absolut största utmaningarna som kostverksamheten står inför.

## *Intraprenad*

Servicekommittén har gett kostverksamheten i uppdrag att se över möjligheter och förutsättningar för att driva något kök som en intraprenad. Uppdraget kommer att utredas under 2017. Skulle intresse och förutsättningar finnas, kommer detta sannolikt att starta upp under kommande planperiod.

## **Vaktmästeriet**

Serviceförvaltningens tryckeriverksamhet arbetar vidare med användandet av det befintliga beställningssystemet, för att öka den egna andelen av kommunens totala kopieringsuppdrag. Den interna posthanteringen får bli föremål för översyn då finansiering för tur bilen saknas fullt och en möjlighet skulle kunna vara att delvis samordna uppdraget med den pågående upphandlingen av distributionscentral.

## **Kontaktcenter**

Kontaktcentret i kommunen kommer under planperioden att startas upp och implementeras. Kontaktcentret har ett kommundemensamt uppdrag som innebär att alla medborgarorienterade ärenden och frågor ska hanteras i kontaktcentret, utifrån god kvalitet, säker hantering och kostnadseffektivitet. De ärenden som vidareförmedlas till övriga verksamheter är ärenden som kräver specialistkunskap från förvaltningarna. Inköp av ett lämpligt verksamhetssystem för kontaktcenter och fortsatt utveckling av e-tjänster är uppdrag som ligger under kommande planperiod. I ansvaret för kontaktcenter ligger ett fortsatt samarbete med både grannkommuner och andra kommunala bolag för att åstadkomma gemensamma telefonlösningar.

## **Plan och program**

### *Program för ökad tillgänglighet*

Värnamo kommun har ett Tillgänglighetsråd där servicekommittén är representerad. Tanken är att servicekommitténs del 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 servicekommittén 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*

Servicekommitténs 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. Servicekommittén ser detta som en mycket viktig 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 Servicekommitténs 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 måluppfyllelse inom ekonomiskt given budgetram.

### **Nämndsmål:**

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

Indikatorer	Nuläge:		Målnivåer:		
	2016	2017	2018	2019	2020
Andel genomförda bokningar av Bemanningseenheten	85,0%	90,0%	95,0%	98,0%	100,0%
Det centrala tryckeriets andel av kommunens totala kopieringsvolym	25,0%	27,0%	29,0%	31,0%	32,0%
Kundnöjdheten inom kost- verksamhetens omsorgsrestauranger	90,0	90,5	91,2	92,0	93,0
Kundnöjdheten inom kost- verksamhetens skolrestauranger	77,9	78,4	79,1	80,0	81,0
IT-avdelningens kundnöjdhet*	-	-	-	-	-

\*För IT-avdelningen är det av yttersta vikt att kunderna bemöts professionellt och korrekt. Därför kommer kundnöjdheten att börja mätas och redovisas från och med 2018.

**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:		
	2015	2017	2018	2019	2020
Medarbetarundersökning, kvalitetsområde Mål och uppföljning	3,9	4,1		4,3	
Medarbetarundersökning HME (Hållbart MedarbetarEngagemang) Styrning	75	77		80	
Medarbetarundersökning, kvalitetsområde Arbetsplatsträffar	4,0	4,2		4,3	

**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:**

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

Indikatorer	Nuläge:	Målnivåer:			
	2015	2017	2018	2019	2020
Medarbetarundersökning: Hållbart medarbetarengagemang HME, Ledarskap	4,0	4,2		4,3	
Medarbetarundersökning: Hållbart medarbetarengagemang HME, Motivation	70	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)	69	70		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.*

Indikatorer	Nuläge:	Målnivåer:			
	2016	2017	2018	2019	2020
Slängda måltidsportioner/serverade måltidsportioner	13,0%	11,0%	9,0%	7,0%	5,0%

## Ekonomi

### Driftbudget 2018 samt –plan 2019-2020

<b>DRIFTVERKSAMHET</b>	<b>Bokslut</b>	<b>Bokslut</b>	<b>Budget</b>	<b>Prel</b>	<b>Prel</b>	<b>Prel</b>
<i>Nettobelopp i tkr utan decimal</i>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Budget</b>	<b>Budget</b>	<b>Budget</b>
			<b>Kf 161124</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Serviceförvaltning	3 714	5 155	5 078			
Personaladm. Åtgärder	192	187	150			
Servicenämnd	495	495	500			
IT-verksamhet	15 760	13 039	13 837			
Kostverksamhet	285	-477	-668			
Bemanningsenheten	0	471	339			
<b>NETTOKOSTNAD</b>	<b>20 446</b>	<b>18 870</b>	<b>19 236</b>	<b>24 162</b>	<b>24 045</b>	<b>23 928</b>

### Investeringsbudget 2018 samt – plan 2019-2022

<b>Projektnamn/Projektgruppering</b>		<b>Budget</b>	<b>Plan</b>	<b>Plan</b>	<b>Plan</b>	<b>Plan</b>
<i>Belopp i tkr utan decimal</i>	<i>Projektblad nr</i>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Servicenämnden, inventarier	SN 001	90	90	50	50	50
Servicenämnden, IT-utrustning	SN 002	100	140	140	140	140
IT-utrustning centralt	SN 003	1 000	765	495	2 205	429
Programvara centralt	SN 004	513	990	1 980	630	180
Sammanträdesrum, stadshuset	SN 006	100	90	90	90	90
Servicereception/Kontaktcenter (flyttad)	SN 007					
E-tjänster/ Självservice	SN 008	600	360	100	90	90
Inventarier Vaktmästeri (BU 2017)	SN 010					
Inventarier kök, Serviceförvaltnin.	SN 011	1 590	1 093	1 100	2 510	1 250
Automatiskt kontoskapande	SN 012	300				
Extern åtkomst till vht-system	SN 013	200				
Follow me print	SN 014	100	100			
Inloggning med SITHS/SSO	SN 015	200				
Systemintegration via Mule	SN 016					
Framtidens IT-arbetsplats	SN 017	600	800			
Utbyte av SAN	SN 018	4 000		500		3 000
Östboskolan	SN 019	660				
Bemanning mobiler	SN 020					
<b>SUMMA INVESTERINGAR</b>		<b>10 053</b>	<b>4 428</b>	<b>4 455</b>	<b>5 715</b>	<b>5 229</b>

## Övriga nyckeltal

### Personal

Nyckeltal	2015	2016	Förändring % 2015-16
Antal årsarbetare, tillsvidareanställda, grundanställningar (per 161231)	126	129	+2,4%
Antal tillsvidareanställda, Grundanställningar (per 161231)	145	150	+3,4%
Sjukfrånvaro i % (helår)	5,49	6,61	+1,1%
Medelsysselsättningsgrad i %, tillsvidareanställda, grundanställningar (per 161231)	87,9	86,5	-1,4%
Personalomsättning i %, tillsvidareanställda (helår)	7,8	11,0	+3,2%

Pensionsavgångar	2015	2016	Prognos 2017	Prognos 2018	Prognos 2019	Prognos 2020
Antal	6	10	1	4	4	4

### Omsättningstal och nyckeltal

Påverkan på portionspriset, kr/portion, vid om-/nybyggnad av kök\*. Kapitaltjänstkostnaden baseras på en avskrivningstid på 20 år.

Kök	Investering kkr**	Bokslut 2015	Bokslut 2016	Budget 2017	Budget 2018	Plan 2019	Plan 2020
<b>Portionspris budget 2017***</b>				<b>34,88</b>			
Kök Villa Villekulla				-			
Kök Rydaholm	10,0			0,21			
Kök Östbo	26,5				0,57		
Kök Gröndalskolan	27,0					0,59	
Kök Linneberg	14,0					0,19	
Kök Mossleskolan	10,5						0,23
Kök Figy	16,5						
Förstudie & status för 11 kök	0,5			0,01			
Kök Pepparmyntan	5,0					0,11	

\*Obs vid investering över 1 000 kkr där Tekniska äger fastigheten kompenseras kunden till 100% via ramförstärkning, dvs ingen kostnadsökning för kunden.

\*\*Investeringskostnaderna är preliminära och framtagna av storkökskonsult och Tekniska.

\*\*\*Det totala portionspriset för samtliga portioner inom hela kostverksamheten (frukost, mellanmål, lunch och kvällsmat, ca 2,3 miljoner portioner/år).